



Communication On Progress 2012





Chers clients, partenaires, collègues,

Le 21 décembre 2011, le Groupe Acticall a officialisé son soutien aux 10 principes du Pacte Mondial, à savoir :

- ✓ Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence;
- ✓ A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.
- ✓ Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
- ✓ L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- ✓ L'abolition effective du travail des enfants ;
- ✓ L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.
- ✓ Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
- ✓ A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
- ✓ A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
- ✓ Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

SOUTIEN ET ENGAGEMENT AU PACTE MONDIAL (2/2)

3



En 2012, cette adhésion répondait à 3 objectifs majeurs :



VALORISER les actions déjà en place



PROMOUVOIR les principes du Pacte Mondial dans notre sphère d'influence



AGIR dans la durée pour pérenniser les progrès

Cette 1^{ère} année s'est ainsi inscrite dans l'aire de la communication et du partage, avec une grande campagne de sensibilisation des parties prenantes de l'entreprise. Nous vous présentons donc ici la déclinaison opérationnelle de ces 3 objectifs avec nos 1ers résultats.

Nous renouvelons également notre soutien aux 10 principes portés par la Pacte Mondial pour l'année 2013, et maintiendrons notre dynamique de progrès en 2013.

Cordialement,

Laurent Uberti – Président du Groupe Acticall

ORGANISATION DU RAPPORT

4

PRESENTATION SUCCINCTE DU GROUPE ACTICALL

Les métiers du GROUPE ACTICALL

Notre vision de ces métiers

Quelques données clés

LES ACTIONS GLOBALES ET CIBLEES MENEES EN 2012



Valorisation des engagements du GROUPE ACTICALL



Promotion des valeurs du Pacte Mondial



Actions concrètes et ciblées dans les 4 domaines du Pacte Mondial



Les droits de
l'Homme



Les conditions
de travail



L'environnement



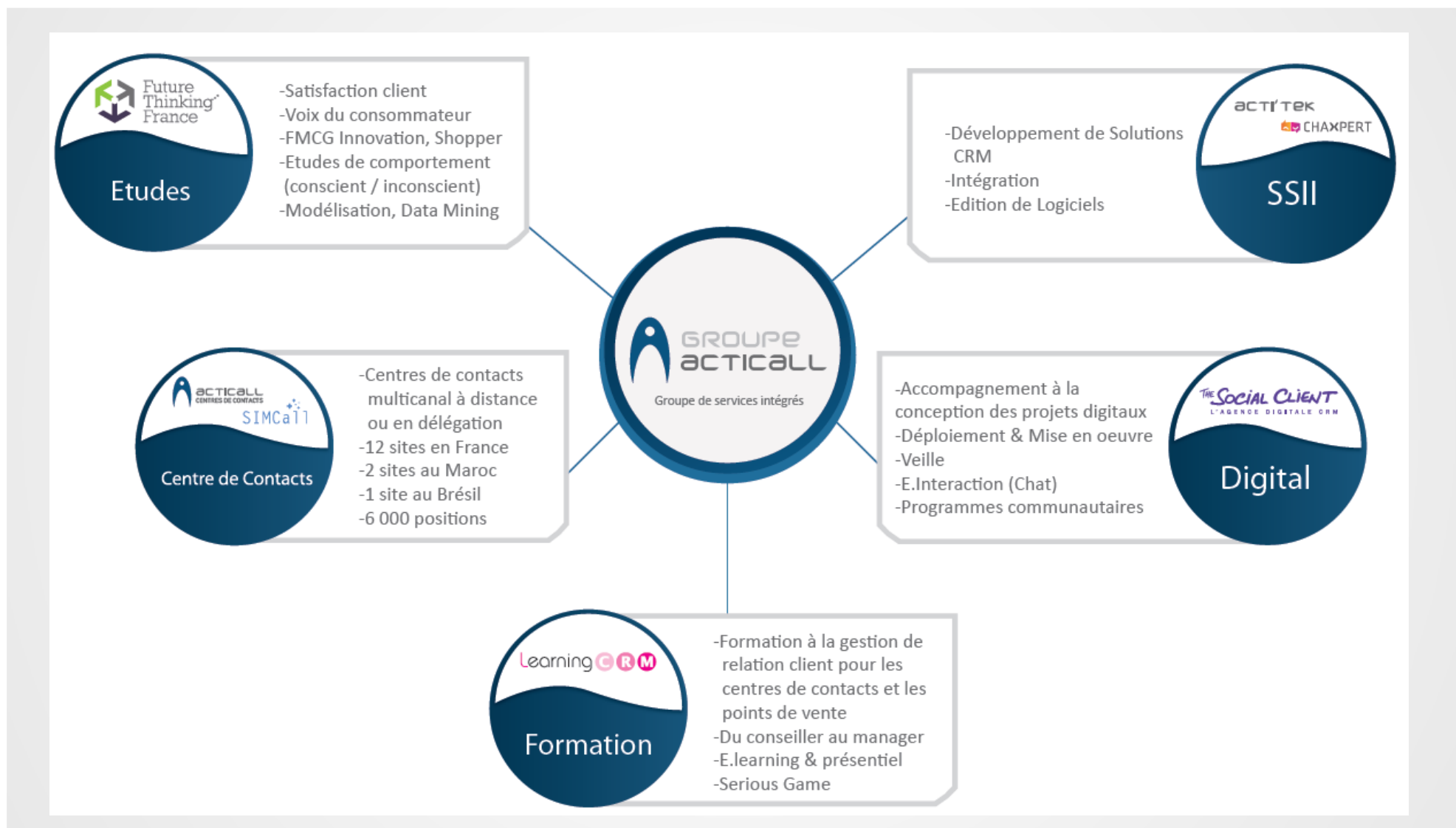
La lutte contre
la corruption

LE GROUPE ACTICALL



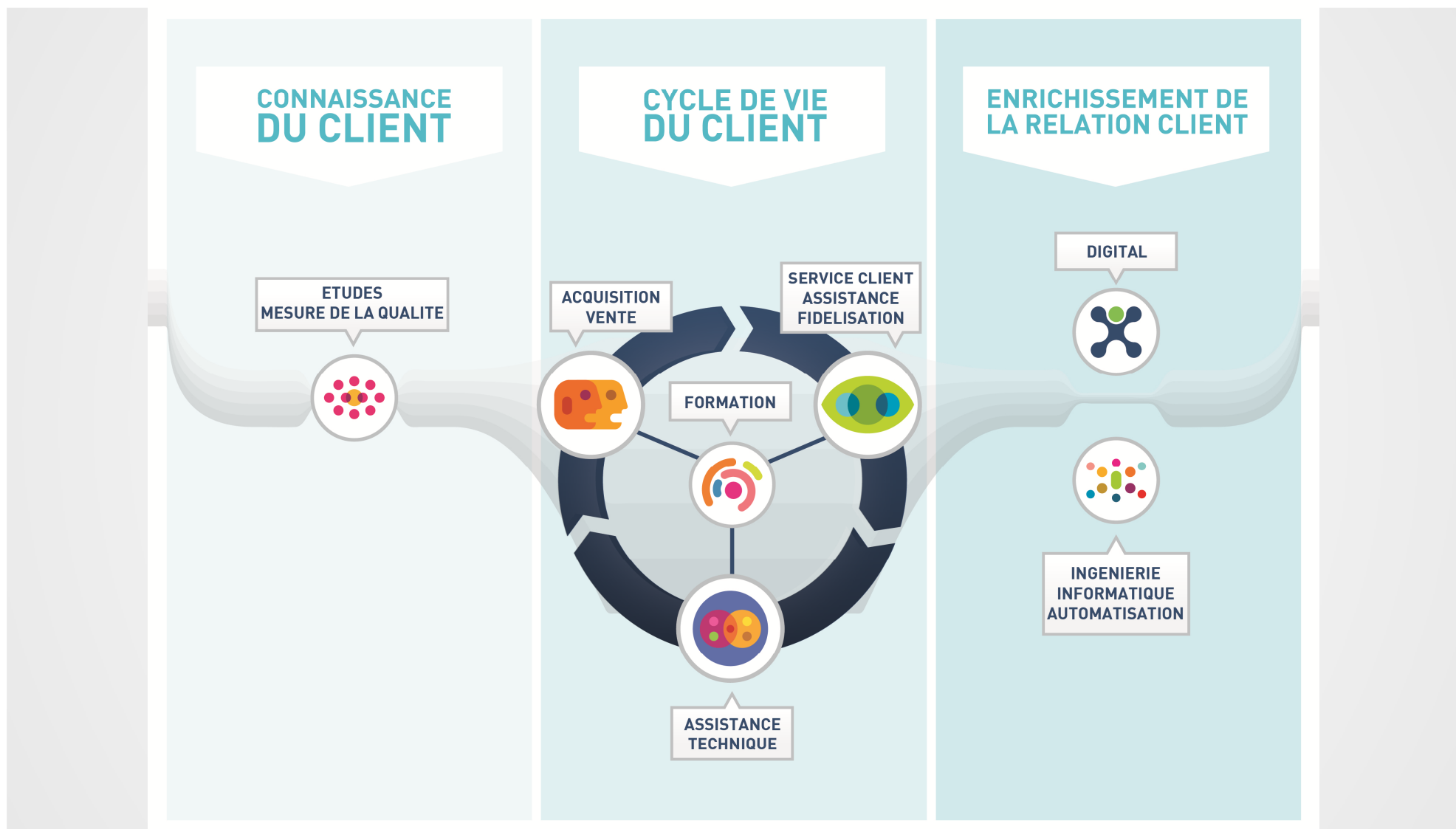
GROUPE DE SERVICES AUX ENTREPRISES DANS LA RELATION CLIENT

6



PERMETTRE UNE VISION 360 DU CLIENT

7



NOTRE VISION DU METIER

Mettre le **conseiller** et le **client** au cœur du dispositif pour réintroduire la notion forte de

Rendre Service !

- et apporter de la valeur à vos clients.

DONNEES CLES DU GROUPE

9

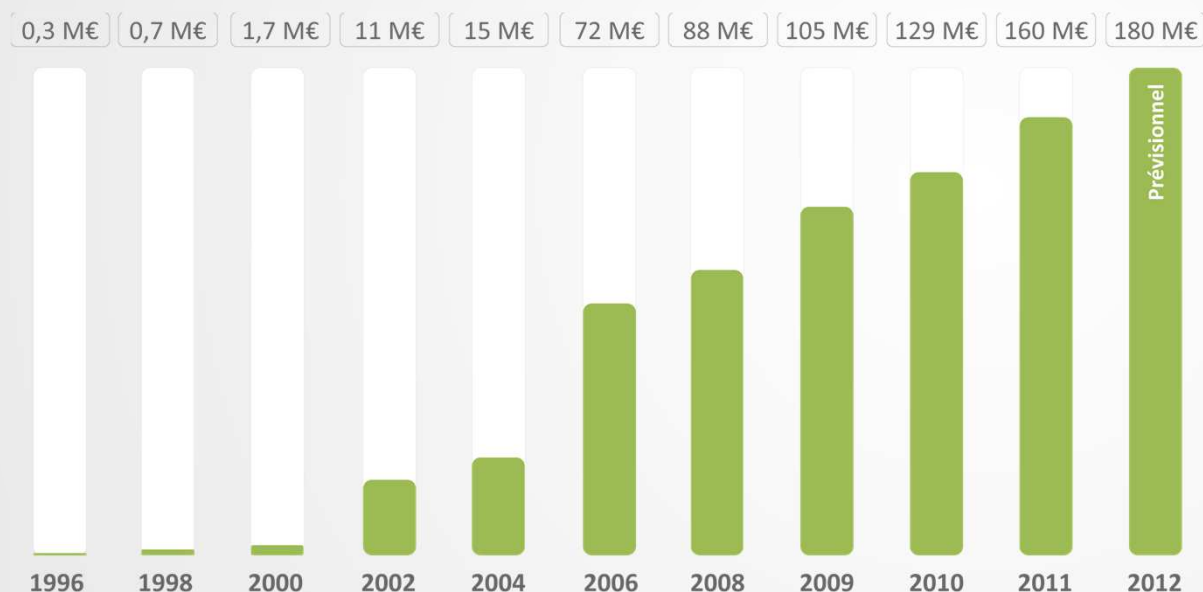
Actionnariat pérenne

MULLIEZ (Créadev) : 45%
Dirigeants Fondateurs : 55%

Rex11 : 8 %
Endettement : 10M€
Trésorerie : 23M€

Localisation

France – Maroc
Ouverture en cours :
Côte d'Ivoire - Brésil



6 000 Collaborateurs

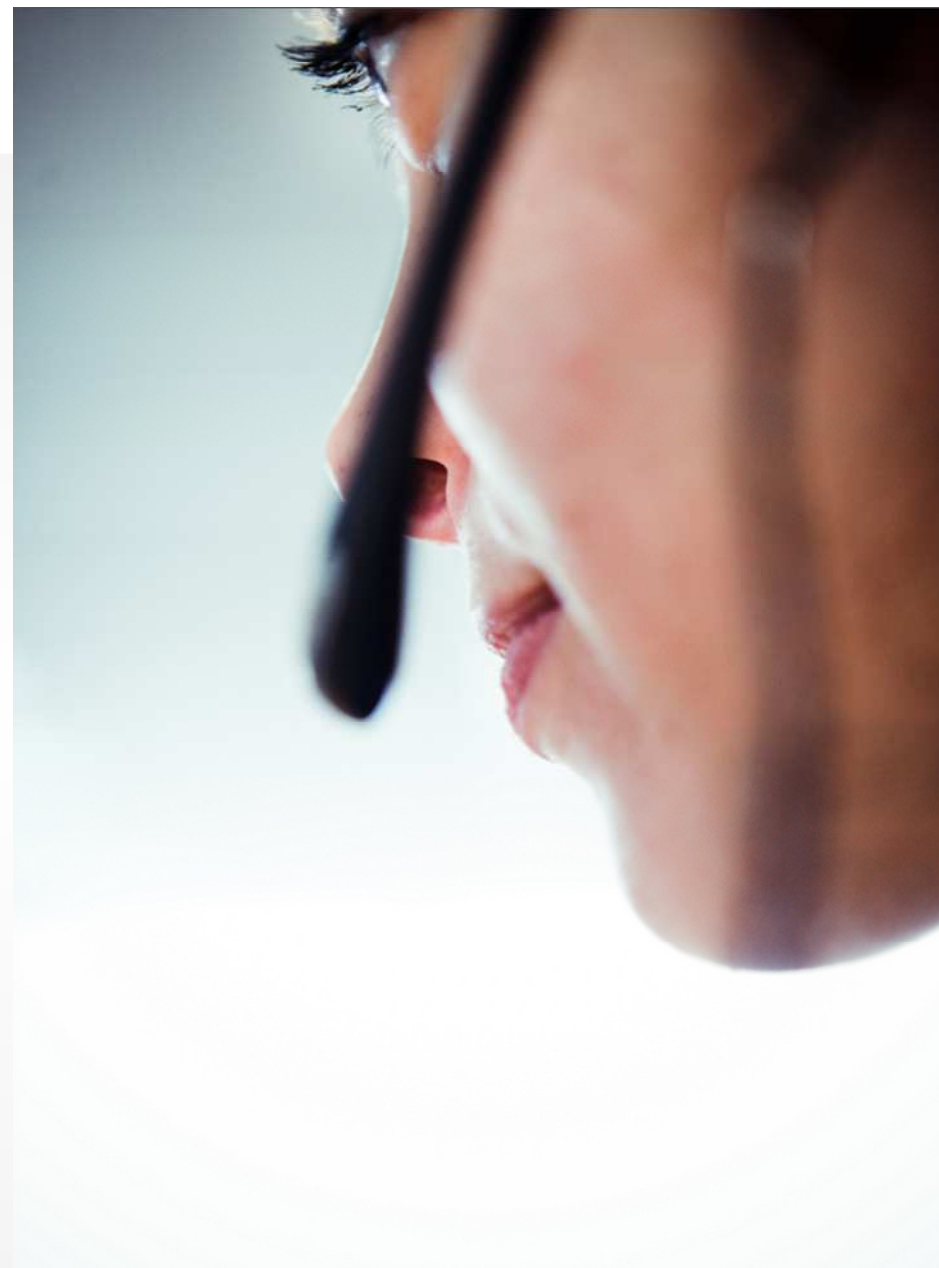
160 M€ : CA 2011

15 Centres de contacts

COMMUNICATION ON PROGRESS 2012



Actions globales menées en 2012





VALORISATION des engagements du Groupe (1/2)



12

Label de Responsabilité Sociale (LRS) :

Le secteur de la Relation Client en France incite les acteurs à une démarche socialement responsable au travers du LRS.

La labellisation est effective selon le vote d'une commission d'évaluation tripartite (syndicats, donneurs d'ordre, outsourcing) suite à l'analyse du rapport d'audit réalisé par un cabinet externe.

Ce label étudie les pratiques de recrutement, intégration, formation, gestion de carrière... Ces lignes directrices rejoignent les principes du Pacte Mondial



RESULTAT :

Labélisation LRS du Groupe Acticall depuis 2007, maintenue en 2012.

Progression constatée à chaque audit (note de 62% en 2006, portée à 73% en 2008 et à 78% en 2010)



Renouer Service !

Learning CRM

THE SOCIAL CLIENT
L'AGENCE DIGITALE CRM

ACTI' TEK





VALORISATION des engagements du Groupe (2/2)



13

ActiEco :

Poursuite de l'initiative écologique lancée en mai 2011 afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux gestes du quotidien, car celle-ci rejoint une partie des principes environnementaux du Pacte Mondial.



RESULTAT :

100% des collaborateurs sensibilisés aux gestes " développement durable " du quotidien





PROMOTION des principes du Pacte Mondial (1/2)

14

Une communication active :

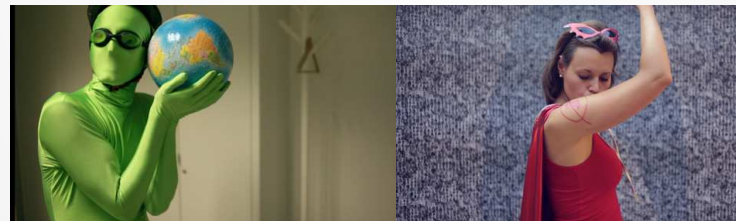
Communiqué de presse expliquant la démarche RSE du Groupe Acticall, relayé par 3 sites internet du secteur (*RelationClientmag.fr*, *e-marketing.fr* et *actionco.fr*)

Article dans le magazine ActiMag d'avril 2012, à destination des clients et prospects du Groupe Acticall (4000 exemplaires)

Reportage vidéo diffusé sur l'ActiTV (chaîne télévisée du Groupe Acticall) et relayé sur tous les sites du Groupe, afin de relayer et de faire suite, en interne, à l'annonce de notre adhésion :

- News ActiTV diffusée en février 2012,
- Documentaire ActiTV, diffusé en octobre/novembre 2012, sur l'adhésion du Groupe Acticall au Pacte Mondial (ce que c'est, pourquoi adhérer, comment agir) + 3 films humoristiques illustrant les principes

Valorisation sur nos sites internet et intranet



Extraits des courts métrages réalisés



PROMOTION des principes du Pacte Mondial (2/2)

15

Une équipe pluridisciplinaire :

Pour animer les principes du Pacte Mondial au sein de l'entreprise

Pour toucher l'ensemble des parties prenantes au plus près des réalités terrain

Sont représentés les services : Achats, Juridique, Ressources Humaines, Communication et Qualité

RESULTATS :

100% des salariés informés

100% des clients et prospects informés



Actions ciblées menées en 2012





ACTIONS pour le respect des Droits de l'Homme (1/2)



17

Prévention :

L'ensemble des collaborateurs de l'entreprise bénéficie d'un engagement contractuel écrit répondant aux exigences édicté par l'OIT en matière de travail forcé ou obligatoire

Engager nos prestataires de recrutement à respecter l'interdiction totale du travail des enfants (clause particulière dans les contrats de prestation)

Contrôle :

Mise en place d'un outil de suivi de la représentation des salariés: Pourcentage d'employés représentés par des organisations syndicales indépendantes ou d'autres représentants légitimes du personnel, avec répartition par zones géographiques et pourcentage d'employés couverts par des conventions collectives (si applicable), par région/pays.

Assurer un suivi effectif du risque de discrimination: Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises

RESULTATS :

0 enfant employé hors stage de découverte

0 jugement de violation des droits de l'Homme

0 écart de salaire non-justifié entre hommes et femmes sur le périmètre France



ACTIONS pour le respect des Droits de l'Homme (2/2)



18

FOCUS SUR : l'engagement de nos prestataires à respecter l'interdiction totale du travail des enfants

Le Groupe Acticall est conscient que le respect de l'interdiction totale du travail des enfants passe aussi par l'engagement, à la matière, de l'ensemble de ses prestataires.

Dans cette optique, nous avons rédigé et diffusé une lettre d'engagement type à destination de nos prestataires, et en particulier des agences de travail temporaire et de recrutement.

Désormais, aucun contrat de placement ou de recrutement de travail temporaire ne peut se faire sans que ce document ne soit remis ou qu'une clause d'engagement ne soit insérée dans les conditions générales de prestation.



ACTIONS pour le respect des Conditions de travail (1/2)



19

Impliquer nos prestataires et sensibiliser nos clients :

Attestation d'engagement sur l'honneur ou clause appels d'offres ou clause de contrat de prestation qui font référence aux principes du Pacte mondial et aux textes fondamentaux de l'Organisation Internationale du Travail

Sensibiliser et accompagner nos managers :

Création et déploiement d'un module de formation sur la gestion sociale

RESULTATS :

100% des prestataires signent l'attestation sur l'honneur

100% des clients reçoivent la note lors de la signature du contrat ou d'un renouvellement

14% d'encadrants formés – 117h de formation (démarrage au cours du second trimestre 2012)



ACTIONS pour le respect des Conditions de travail (2/2)



20

FOCUS SUR : la formation et la sensibilisation des managers au respect des Conditions de travail

Le Groupe Acticall a souhaité sensibiliser l'ensemble de ses encadrants (et notamment de premier et de second niveau) à la question du respect des conditions de travail, et des normes sociales applicables dans l'entreprise,

Un module d'E Learning à donc été construit à cette fin. Ce module fait désormais partie du parcours d'intégration obligatoire de chaque nouvel encadrant.

Les termes abordés concernent notamment:

- Les procédures (et règles de non discrimination) en recrutement
- Les éléments constitutifs du contrat de travail
- La formation professionnelle
- La Responsabilité sociale et les droits en matière de santé et de sécurité
- La gestion des travailleurs particuliers (seniors et handicapés).....

Chaque nouvel encadrant peut ainsi prendre conscience, en suivant ce module de 4 heures, l'importance de respecter et faire respecter dans sa sphère d'influence les standards de conditions de travail tels qu'applicables dans l'entreprise.



ACTIONS pour la protection de l'Environnement (1/2)



21

Impressions :

Mise en place de circuits d'engagement et validation dématérialisés pour les achats

Paramétrage des imprimantes (déclenchement de l'impression devant l'appareil, en noir et blanc par défaut)

Recyclage des cartouches / toner des imprimantes en France

Bilan carbone :

Politique de déplacement privilégiant les transports en commun

Politique de diminution du nombre de déplacements

Politique d'achats/location longue durée de véhicules à motorisation moins polluante

Acquisition/location de véhicules hybrides

RESULTATS:

Réduction de 10 % de la consommation de papier par salarié

Réduction du bilan carbone de 3% par km parcouru

Location d'un véhicule hybride en cours de validation



ACTIONS pour la protection de l'Environnement (2/2)



22

FOCUS SUR : Bilan Carbone

Dans le cadre de la diminution de nos émissions de CO², nous avons revue notre « car-policy ».

- Dans un premier temps nous nous sommes appuyé sur l'expertise de notre prestataire de service afin de proposer et d'orienter nos collaborateurs sur des véhicules de fonction moins polluants. Cette démarche est systématique à chaque nouveau contrat de location longue durée.
- Nous proposons également à nos collaborateurs un guide de l'Eco Bonne Conduite qui a pour but de promouvoir une conduite eco-responsable. Celui-ci regroupe un ensemble de gestes et conseils pour réduire sa consommation de carburant. En parallèle nous proposons à nos collaborateurs des stages d'eco-conduite.
- La direction d'Acticall a décidé d'équiper son parc d'un premier véhicule hybride, mis à disposition de l'ensemble de ses collaborateurs pour encourager l'utilisation de véhicules moins polluants.

L'ensemble de ces actions nous permettra de réduire notre empreinte écologique.



ACTIONS pour la Lutte contre la Corruption (1/2)



23

Cartographie du Risque :

Cartographie du risque "corruption" en fonction de l'activité / de la localisation géographique / des catégories de salariés

Sensibilisation :

- Une charte Anti-Corruption en interne, à destination des salariés " exposés "
- Une clause " Pacte Mondial " de non-corruption intégrée aux contrats clients
- Une charte d'achats responsables et de non-corruption à destination de nos fournisseurs

Contrôle :

- Audits et certification des comptes annuels par un cabinet externe et indépendant
- Mise en place d'un outil d'achats permettant d'encadrer et de contrôler les achats de biens et de prestations courantes (consommables, prestations courantes et/ou périodiques, matériels info,...)

RESULTATS:

- 100% salariés " exposés " ont été sensibilisés à la charte Anti-Corruption
- 100% des contrats types contiennent la clause " Pacte Mondial " de non-corruption
- 100% des filiales actives (France et Maroc) ont leurs comptes certifiés
- 65% des achats (France) sont réalisés par le biais de l'outil / Phase d'implémentation au Maroc



ACTIONS pour la Lutte contre la Corruption (2/2)



24

FOCUS SUR : la sensibilisation des différentes parties prenantes

Afin de sensibiliser les différentes parties prenantes du Groupe Acticall, aussi bien en interne qu'en externe, nous avons rédigé 2 chartes de « lutte anti-corruption »,

La première charte, interne, est destinée aux collaborateurs pouvant être exposés à un risque de corruption (membres du comité de direction, commerciaux, acheteurs, responsables de comptes clients).

Cette charte :

- Rappelle l'engagement du Groupe Acticall à lutter contre la corruption, ainsi que la tolérance zéro face à la corruption

- Enumère un certain nombre de pratiques prohibées au sein du Groupe Acticall

- A été présentée aux salariés exposés, à qui il a été demandé de la signer

Une seconde charte, externe, a été rédigée à destination de nos prestataires divers (fournisseurs de biens et services), rappelant les valeurs d'achats responsables et de lutte anti-corruption soutenues par le Groupe Acticall.

Dans un premier temps, cette charte a été diffusée auprès de nos prestataires. Dans un second temps, il leur sera demandé, avant la signature de tout nouveau contrat, de la signer afin de formaliser leur engagement à soutenir et défendre ces valeurs,

RDV l'année prochaine pour la suite

Groupe Acticall

50-52 boulevard Haussmann
75009 Paris
France

www.acticall.com



+33 1 53 56 70 00



@acticall



www.thesocialclient.com

