



Communication On Progress 2013



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact**.

We welcome feedback on its contents.



Chers partenaires, collègues, clients,

Coriolis Service s'investit depuis plusieurs années dans une politique globale de RSE. Ces engagements sont confirmés notamment dans le renouvellement du Label Responsabilité Sociale depuis 2008 et la certification NF Service Centre de Relation Client depuis 2012.

L'adhésion au Pacte Mondial des Nations Unis renforce notre positionnement sur le sujet et aux principes fondateurs dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Les valeurs du Pacte Mondial sont portées et déclinées dans celles de Coriolis Service.

Avec ce premier rapport, Coriolis Service affirme son engagement éthique et poursuit son effort dans le développement durable tant vis-à-vis de l'environnement que de ses actions envers ses salariés.

Coriolis Service renouvelle son engagement de promouvoir les principes du Pacte Mondial pour 2014.

Olivier Hérault,

Directeur Général

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Olivier Hérault", positioned below the printed name.



Coriolis Service

Coriolis

Président Fondateur : Pierre BONTEMPS

Telecom

Distribution

Relation Client : Coriolis Service



Directeur Général

Projets et
Méthodes

Commercial

Opérations

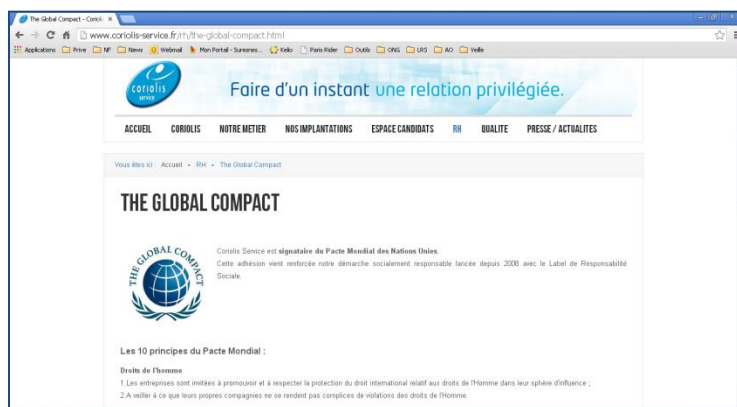
Finance

Ressources
Humaines

Centres de Contacts en France et en Tunisie

- 15 ans d'expérience
- 7 centres de contacts
- 1600 collaborateurs
- Divers secteurs : Energie, Telecom, Médias, Assurances, Automobile, Informatique et bureautique

- 100% des collaborateurs, des partenaires, des fournisseurs et des clients sont informés de notre adhésion et notre soutien au Pacte Mondial des Nations Unies
- Principaux supports
 - Site internet : www.coriolis-service.fr



- Communications officielles / Annonce corporate via les logos suivants



- Newsletters / Communications internes



NOS VALEURS
Au sein de Coriolis Service, nous agissons dans le respect des valeurs fondamentales communes

AMBITION
Affirmer notre position d'acteur majeur de la Relation Client

EXCELLENCE
Garantir la performance de nos prestations et la rigueur avec laquelle nous les accomplissons pour nos clients

RESPONSABILITÉ
La relation et l'exemplarité de chacun sont la garantie de performances durables

ESPRIT D'ÉQUIPE
Partager des objectifs communs, s'impliquer dans la réussite collective, dans un esprit de respect mutuel et de performance partagée

Faire d'un instant une relation privilégiée

■ Signataire :

- Charte de la Diversité en Entreprise (2008)
- Global compact (2012)
- Charte de la Parentalité (2013)
- Charte des réseaux sociaux, internet, vie privée et recrutement (2013)

■ Labels et Normes :

- Label Responsabilité Sociale (2008)
- Marque NF - NF EN 15838 (2012)

■ Principes du Global Compact

- 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

■ Nos actions

- Signataire de la charte de la diversité en entreprise depuis 2008
- Coriolis Service recherche la diversité dans ses équipes sans discrimination et favorise le pluralisme. Ces engagements sont déclinés dans ses valeurs.
- L'obtention et le renouvellement du LRS depuis 2008 démontre que Coriolis Service produit des indicateurs de qualité dans un environnement socialement responsable (augmentation des résultats entre 2008 et 2011)
- 100% de nos managers issus de la mobilité interne sont accompagnés dans leurs différentes missions (recrutement, non discrimination, management de proximité, responsabilité sociale et droits en matière de santé et sécurité, la gestion des populations fragilisées (seniors, travailleurs handicapés,...))
- Coriolis Service priorise l'insertion professionnelle en maintenant l'employabilité de tous ses collaborateurs
- Coriolis Service renforce ses partenariats avec les entreprises locales

■ En 2013, les dernières actions

- Signature de l'accord Egalité Professionnelle (aucun écart de salaire non justifié entre homme et femme, plus de 60% des promotions concernent des femmes)
- Partenariat avec Sourdligne (prestation pour les sourds et malentendants)
- 1^{er} employeur en Picardie et 2^{ème} société en France à avoir embauché des Emplois Francs
- Charte des Achats Responsables communiquée à nos fournisseurs/partenaires basée sur les exigences édictées par l'OIT en matière de travail forcé et obligatoire et sur les principes du Global Compact

■ Principes du Global Compact

- Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collectives
- 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

■ Nos actions

- Signataire de la charte réseaux sociaux, internet, vie privée et recrutement depuis 2013
- Trois instances clés : CE, CHSCT et Réunions Contacts (collaborateurs et direction site/générale)
- 100% des négociations ouvertes ont donné lieu à un accord d'entreprise ("contrat de génération", "NAO", "Egalité Professionnelle", "GPEC", "Droit d'expression", "Modulation du temps de travail", "Complémentaire santé", ...)
- Un parcours professionnel normé via de la formation, du parrainage à l'intégration, des évaluations et du coaching
- Aménagement des plannings pour événements ponctuels et/ou spécifiques

■ En 2013, nos dernières actions

- Création de profils horaires exceptionnels
- Permanence d'une assistance sociale
- Une démarche de prévention des risques psycho-sociaux (RPS) initiée en 2013 et poursuivie avec le management en 2014
- Signature du contrat de génération

■ Principes du Global Compact

- 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 points et la diffusion de technologie respectueuses de l'environnement

■ Nos actions

- Co-voiturage encouragé et facilité
- Un processus d'achat normé prenant en compte dans le choix du fournisseur des critères sociaux et environnementaux permettant :
 - ✓ De réduire notre empreinte carbone
 - ✓ De favoriser l'utilisation de produits écologiques
- Mise en place de collecte de déchets (papiers/piles/cartouches/ampoules...)
- Elaboration d'une politique IT Green
 - ✓ Solution de virtualisation des serveurs
 - ✓ Mise en veille automatique des PC
 - ✓ Achat d'ordinateurs labellisés

■ En 2013, nos dernières actions

- L'identification d'un référent "vert/environnement" sur chacun des sites
- Mise en place du recyclage au profit d'associations
- Politique de déplacement privilégiant les transports en commun (800 voyages en train)
- Atelier de sensibilisation de nos collaborateurs aux éco-gestes
- Formation « Développement Durable » pour tous, poursuivie en 2014



■ Principe du Global Compact

- Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

■ Nos actions

- Risque identifié dans la cartographie des risques RSE
- Charte « prévention anti-corruption et conflit d'intérêt » en interne à destination de tous les collaborateurs pouvant y être "exposés"
- Une charte "Achats Responsables" pour l'externe à destination de nos partenaires/fournisseurs
- Audit et certification des comptes par un cabinet externe
- Cellule de Sécurité des Opérations (CSO) :
 - ✓ Prévenir d'une possible fraude
 - ✓ Rappel des pratiques, droits, informations légales aux collaborateurs
- Prévention de pratiques anticoncurrentielles via un processus de validation des achats "hiérarchisé" (7 étapes)

■ En 2013, nos dernières actions

- 100% des comptes certifiés (France/Tunisie)
- 100% des collaborateurs concernés ont signé la charte "prévention anti-corruption et conflit d'intérêt »