



Communication On Progress 2013

(décembre 2012 – décembre 2013)



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL



Chers clients, partenaires, collègues,

Créé en 1996, le **Groupe Acticall** est devenu un Groupe de services intégrés dans le secteur de la Relation Clients offrant une large gamme de produits et services autour de ses différentes filiales. Métier éminemment humain, le groupe s'est construit autour d'un engagement **éthique** et qualitatif **fort**.

Avec la double certification du Label de Responsabilité Sociale depuis 2006 et NF Service Centre de Relation Client depuis 2005, le Groupe Acticall est un **acteur engagé** du Développement Durable et de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

C'est très naturellement que le 21 décembre 2011, le Groupe Acticall a officialisé son **soutien** aux 10 principes du **Pacte Mondial des Nations Unies**.

L'année **2012** s'est inscrite sous les signes de la **communication** et du **partage** : le groupe a sensibilisé l'ensemble de ses parties prenantes aux valeurs portées par le Pacte Mondial et a taché de valoriser les actions déjà mises en place au sein du Groupe.



L'année **2013** fut celle de la **consolidation**.

Afin de maintenir notre dynamique de progrès, nous avons renforcé et développé les actions mises en place en 2012 pour les **inscrire dans la durée**, tout en travaillant à de nouvelles actions complémentaires.

Notre Groupe s'étant ouvert rapidement à l'**international**, nous avons également fait le choix d'appliquer ces actions à l'ensemble de nos filiales, dès le lancement de leur activité, afin que l'engagement du Groupe prenne une **dimension globale**.

Notre "Communication On Progress" pour l'année 2013 est donc l'occasion de **renouveler**, une nouvelle fois, notre **soutien continu** aux 10 principes promus par le Pacte Mondial des Nations Unies, mais également de vous donner une vision d'ensemble des **actions** menées en **2013**.

Très cordialement,

Laurent Uberti – Président du Groupe Acticall



DROITS DE L'HOMME

- ✓ 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



CONDITIONS DE TRAVAIL :

- ✓ 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



ENVIRONNEMENT :

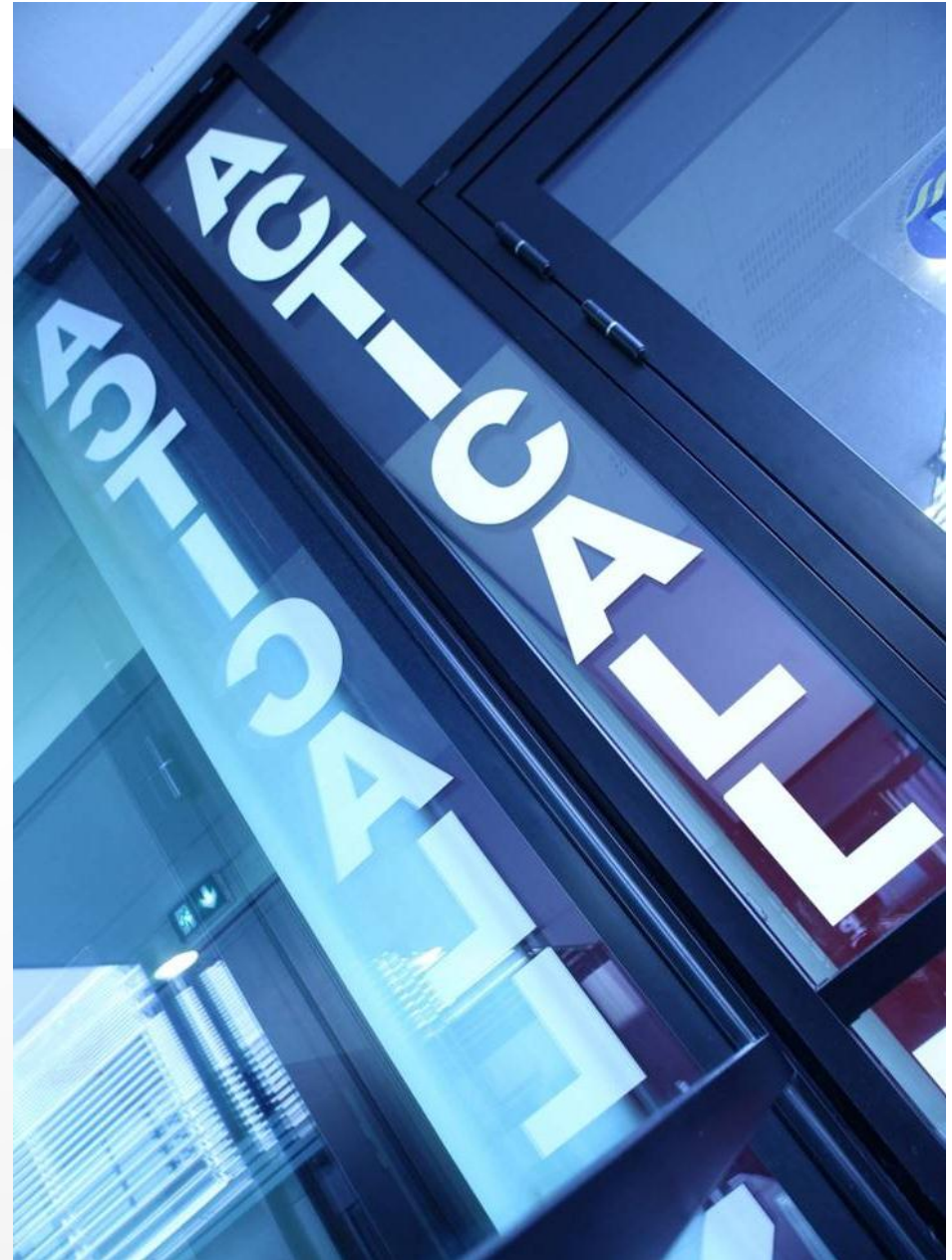
- ✓ Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
- ✓ A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- ✓ A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :

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

LE GROUPE ACTICALL



GROUPE DE SERVICES INTEGRES OFFRANT UNE VISION 360° DU CLIENT 6



NOTRE VISION DU METIER

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

Revoir Service !

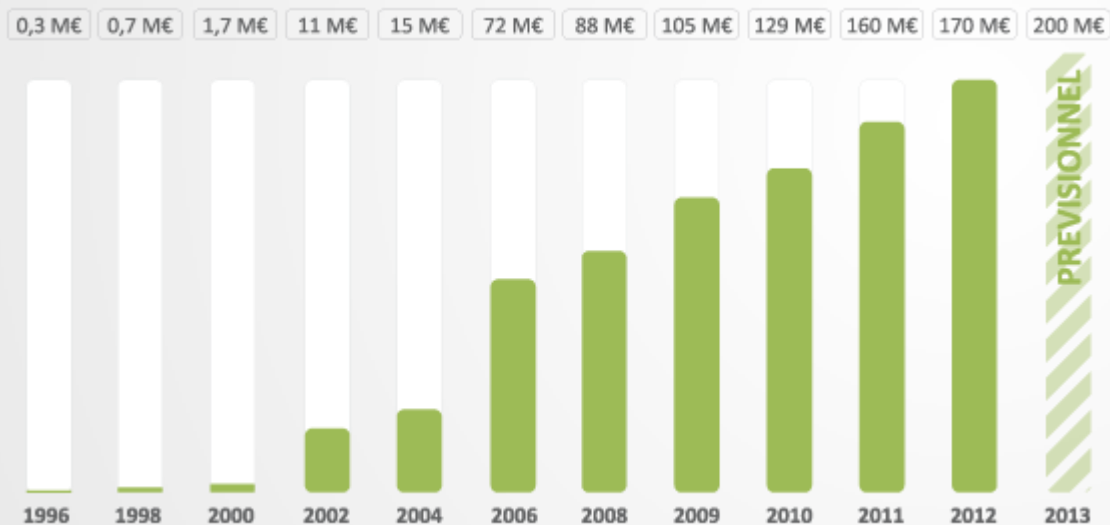
DONNEES CLES DU GROUPE

8

Actionnariat pérenne
CREADEV (Famille Mulliez) : 45%
Dirigeants Fondateurs : 55%

EBE 2013 : 7 %
Endettement : 10M€
Trésorerie : 20M€

Localisation
France – Maroc
Brésil – Côte d'Ivoire



7 000 Collaborateurs

173 M€ CA 2013

17 Centres de contacts

COMMUNICATION ON PROGRESS 2013





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

ACTIONS pour le respect des Droits de l'Homme



11

Les Droits de l'Homme dans le Groupe Acticall :

Acteur majeur de la relation clients, métier éminemment humain, le Groupe Acticall a depuis son origine la pleine conscience de son rôle dans la promotion des Droits de l'Homme. Aujourd'hui il intègre cette préoccupation majeure dans le cadre de son développement international, et en particulier en Afrique, où il connaît au Maroc et en Côte d'Ivoire une expansion importante.

Les principaux engagements du Groupe Acticall pour les Droits de l'Homme :

- Adhésion à la Charte de la diversité
- Certifié depuis 2006 au Label de responsabilité Sociale
- Signature de nombreux accords relatifs à l'emploi des populations fragilisées (handicapés, seniors)
- Partenariats auprès d'institutions locales pour l'emploi
- Politique requérant de nos partenaires commerciaux et fournisseurs l'adoption des principes du Pacte Mondial relatifs aux droits de l'Homme
- **Objectif** : garantir le respect des Droits de l'Homme dans toutes les entreprises du groupe

ACTIONS pour le respect des Droits de l'Homme



12

Actions menées en 2013 pour le respect des Droits de l'Homme dans le Groupe Acticall :

Engagements contractuels écrits répondant aux exigences édictées 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) et à respecter les principes du Pacte Mondial
- Mise en place d'une procédure d'engagement et de contrôle auprès de nos prestataires
- Nouveau : en 2013, extension de la démarche au Brésil et à la Côte d'Ivoire

Gestion de l'outil de suivi de la représentation des salariés :

- Mise en place et gestion d'un outil permettant de suivre le 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.

Création d'une base de « bonnes pratiques juridiques RH groupe » :

- Fort du constat que le respect des prescriptions en matière de droit du travail peut impacter la question des Droits de l'Homme, le Groupe Acticall déploie actuellement un outil informatique destiné à l'ensemble des acteurs RH, garantissant ainsi à chaque salarié un traitement équitable de sa situation.

ACTIONS pour le respect des Droits de l'Homme



13

Actions menées en 2013 pour le respect des Droits de l'Homme dans le Groupe Acticall :

RESULTATS:

- 100% de nos prestataires RH respectent les critères de l'OIT
- 100% des salariés couverts par la cartographie IRP
- 100% des acteurs RH France, Maroc et Côte d'Ivoire, ont un accès effectif à cette base de connaissance.



FOCUS SUR : la lutte contre les discriminations au sein du Groupe Acticall

Afin de respecter de manière constante ses engagements relatifs au respect des Droits de l'Homme, le Groupe Acticall déploie un large éventail de mesures visant à prévenir et anticiper les risques de discrimination au sein des entreprises du groupe.

Plusieurs méthodes sont appliquées à cette fin :

- la négociation : le groupe s'est doté d'accords d'entreprises visant à améliorer l'intégration des populations fragilisées ou exposées à des risques de discrimination. Ainsi, l'accord relatif aux « contrats de générations » vient compléter, en 2013, l'accord « Egalité Homme Femme », l'accord relatif à « l'emploi des seniors », et l'accord relatif à « l'emploi des travailleurs handicapés » déjà existants au sein du groupe.
- la formation : la formation auprès des collaborateurs du groupe est un axe majeur de lutte contre les discriminations. C'est pourquoi le groupe Acticall a accentué ses actions de formation au cours de l'année 2013. De plus, une formation spécifique relative à la prévention des discriminations à destination des équipes de recrutement est dispensée systématiquement. Enfin, le groupe déploie, à l'endroit de ses encadrants, un module de gestion sociale visant notamment à prévenir les cas de discrimination (37% d'encadrants formés en 2013, contre 14 % en 2012).



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

ACTIONS pour le respect des Conditions de travail



16

Les Conditions de Travail dans le Groupe Acticall :

Parce que l'Humain est au cœur de notre métier, « Etre à l'écoute » est le leitmotiv qui guide l'action du Groupe Acticall relative à l'amélioration permanente des conditions de travail de ses collaborateurs.

Les principaux engagements du Groupe Acticall pour les Conditions de Travail :

- Politiques écrites visant à faire respecter le droit d'association, la négociation collective, l'abolition de la discrimination à l'embauche
- Négociation et signature de divers accords d'entreprise relatifs aux conditions de travail : risques psycho sociaux, prévention contre le harcèlement, ...
- Renouvellement du Label de responsabilité Sociale
- Réalisation d'un Baromètre Social « Great Place To Work »
- **Objectif** : permettre une amélioration permanente des conditions de travail de nos salariés, dans toutes les entreprises du groupe



Actions menées en 2013 pour l'amélioration des Conditions de Travail dans le Groupe Acticall :

Implication des prestataires et sensibilisation des clients :

- Attestation d'engagement sur l'honneur fournies à nos prestataires faisant référence aux principes du Pacte mondial et aux textes fondamentaux de l'OIT
- Insertion de « clauses appels d'offres », ou insertion de clauses dans les contrats de prestation qui font référence aux principes du Pacte mondial et aux textes fondamentaux de l'OIT

Prévention : améliorer les conditions de travail par la prise en compte des propositions et remontée des salariés par les différents modes de communication les plus adaptées.

- Engagement du groupe en vue de faciliter l'expression d'un dialogue avec les salariés, afin de favoriser notamment l'amélioration des conditions de travail
- Nouveau : définition en 2013 d'une cartographie de ces modalités de dialogue. Les modes principaux d'expressions recensés, selon les pays, sont :
 - Réunions avec les partenaires sociaux et réunions d'expression avec les salariés en direct
 - Baromètre social
 - Constitution de commissions « ad hoc » dédiées à l'amélioration des conditions des travail
 - Groupe de travail et actions en matière de prévention des Risques Psycho-sociaux
 - Mise en place d'outil de communication dédiée à la remontée d'information.

ACTIONS pour le respect des Conditions de travail



18

Actions menées en 2013 pour l'amélioration des Conditions de Travail dans le Groupe Acticall :

RESULTATS :

- 100 % des prestataires RH France sensibilisés aux principes du Pacte Mondial en termes de conditions de travail
- 100 % des prestataires RH Maroc et Brésil sensibilisés aux principes du Pacte Mondial en termes de conditions de travail
- 100% des salariés disposent au moins d'un « media » connu et identifié pour engager un dialogue sur les conditions de travail eu sein de l'entreprise

ACTIONS pour le respect des Conditions de travail



19

FOCUS SUR : Le Label de responsabilité sociale

En 2013, le Groupe Acticall s'est vu attribuer une nouvelle fois le Label de Responsabilité Sociale, et ce à l'issue d'un audit externe effectué par l'AFNOR sur les sites du groupe situés en France et au Maroc. Ce label atteste de l'application de pratiques sociales et éthiques au sein du Groupe Acticall.

Les critères d'éligibilité du Label de Responsabilité Sociale sont basés sur le respect d'exigences sociales et sociétales dans des domaines d'activité tels : le recrutement, l'accueil et l'intégration, le suivi de carrière, l'intégration de populations fragilisés, la reconversion et la rétention, le dialogue social, la formation, les conditions de travail la RSE, mais aussi la gouvernance.

Les critères d'éligibilité très exigeants, en parfaite cohérence avec les objectifs du Pacte Mondial, démontrent ainsi l'engagement de l'entreprise en faveur de la création de valeurs sociales, du respect des règles managériales et d'une volonté de progrès sociétal.



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



La protection de l'Environnement dans le Groupe Acticall :

Bien qu'en tant que prestataire de services, le Groupe Acticall ait un impact limité sur l'environnement, le groupe s'implique depuis quelques années dans une réelle démarche visant à limiter autant que possible l'impact négatif de ses activités sur son environnement.

Les principaux engagements du Groupe Acticall pour la protection de l'Environnement :

- Sélection, dans la mesure du possible, de partenaires / fournisseurs engagés dans une réelle démarche écoresponsable
- Sensibilisation des collaborateurs du Groupe aux gestes « acti-responsables », afin de favoriser les économies d'énergie (eau, électricité, papier,...)
- **Objectif** : positionner le Groupe Acticall comme étant un véritable acteur écoresponsable, et promouvoir la protection de l'environnement dans notre sphère d'influence



ACTIONS pour la protection de l'Environnement

Actions menées en 2013 pour la protection de l'Environnement :

Poursuite des actions initiées au cours de l'année 2012

Mise en place de partenariats eco-responsable dans différents domaines :

- Nouveau : adhésion à la place de marché « GreenVivo », qui présente et valorise des centaines de solutions technologiques et de services dans différents domaines liés aux énergies renouvelables, la gestion des déchets, l'éco-mobilité, l'éco-construction, du smart grid, du green-it...
- Nouveau : mise en place du mur des « éco-solutions » à destination de nos salariés, par la mise en place de partenariats avec des entreprises évoluant dans le domaine de l'environnement et du recyclage, afin de permettre aux collaborateurs du groupe de recycler plus facilement leurs biens de consommation courante :
 - Récyllum, des solutions simples pour recycler nos lampes et DEEE Pr
 - Co-Recyclage.com , site qui permet de donner des objets plutôt que de les jeter
 - Mobilorama.com, spécialiste du recyclage et du rachat de mobile

Mise en place d'une politique « Zéro Papiers » :

- Sur certains sites pilotes, le papier est progressivement remplacé par des tablettes effaçables « Boogie Bord » afin de diminuer la consommation de papier de nos sites



ACTIONS pour la protection de l'Environnement

Actions menées en 2013 pour la protection de l'Environnement :

RESULTATS:

- Réduction de 20 % de la consommation de papier par salarié grâce à la mise en place de la politique « Zéro Papiers » sur certaines de nos activités. Le papier est remplacé par des tablettes effaçables « Boogie Bord »
- Parc automobile, réduction du bilan carbone de 2% par km parcouru et diminution de 10% du nombre de km parcourus



FOCUS SUR : Tree-Nation

Dans le cadre de nos différentes actions, Acticall a souhaité participer à des projets de reforestation au travers de la société Tree-Nation pour lutter contre le changement climatique, la déforestation et aider les économies locales.

Tree-Nation propose différents programmes visant à générer un impact positif sur des zones menacées par la déforestation, la désertification, ayant des difficultés d'accès à l'eau et/ou une faible exploitation agricole.



Tree-Nation fait de la plantation d'arbres un geste simple et accessible.



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

ACTIONS pour la Lutte contre la Corruption



26

La Lutte contre la Corruption dans le Groupe Acticall :

Fort de son positionnement éthique fort, le Groupe Acticall s'est toujours efforcé de lutter contre toutes les formes de corruption, pour que respect des lois, intégrité et transparence restent les fondements de notre façon de travailler.

Les principaux engagements du Groupe Acticall pour la Lutte contre la Corruption :

- Evaluation des risques de corruption et de pots-de-vin dans les secteurs et pays où opèrent les entreprises du Groupe
- Politique écrite de tolérance zéro du groupe concernant la corruption, les pots-de-vin et l'extorsion
- Politique requérant des partenaires commerciaux et fournisseurs l'adoption de principes de lutte contre la corruption
- Audits annuels des comptes de l'ensemble des entreprises du groupe par des cabinets externes et indépendants
- **Objectif** : prévenir les risques de fraude et détecter les activités frauduleuses le plus tôt possible si elles ont cours, pour empêcher toute corruption au sein des entreprises du groupe.

ACTIONS pour la Lutte contre la Corruption



27

Actions menées en 2013 pour la Lutte contre la Corruption :

Cartographie du Risque :

- Mise à jour de la cartographie du risque établie en 2012, afin de prendre en compte les nouveaux pays dans lesquels s'est implanté le Groupe Acticall

Politiques anti-corruption :

- Poursuite des actions initiées en 2012 : sensibilisation des nouveaux arrivants / nouveaux fournisseurs aux engagements du Groupe en terme de lutte contre la corruption
- Identification de « référents corruption » dans chaque entreprise du groupe
- Sensibilisation renforcée des « Key Managers » à la lutte contre la corruption, afin qu'ils puissent servir de relai entre les « référents corruption » et leurs collaborateurs
- Nouveau : formalisation et diffusion de la politique du groupe en matière de cadeaux d'affaires, voire leur suppression
- En cours : traduction de la charte interne « d'éthique et de lutte contre la corruption » afin de la rendre accessible au plus grand nombre dans toutes les entreprises du groupe (Brésil, Maroc)
- Transmission de la « Charte d'Achats Responsables et de lutte contre le corruption » à tous les fournisseurs du groupe en France, et demande d'engagement de nos fournisseurs quant au respect des principes portés par cette charte

ACTIONS pour la Lutte contre la Corruption



28

Actions menées en 2013 pour la Lutte contre la Corruption :

Contrôle :

- Audits et certification des comptes annuels par un cabinet externe et indépendant, y compris dans les nouvelles filiales du groupe (en France et en Côte d'Ivoire)
- Déploiement dans les filiales marocaines du groupe de l'outil d'achats mis en place en 2012, permettant d'encadrer et de contrôler les achats de biens et de prestations courantes (consommables, prestations courantes et/ou périodiques, matériels info,...)

RESULTATS:

- 100% des salariés " exposés " ont été sensibilisés à la charte Anti-Corruption
- 100% des contrats types contiennent la clause de sensibilisation au " Pacte Mondial "
- 100% des fournisseurs (France) ont été sensibilisés à notre « Charte d'Achats Responsables et de lutte contre le corruption », qui est incluse à tous les appels d'offres de sélection de nouveaux fournisseurs
- 100% des filiales actives (France, Maroc, Brésil, Côte d'Ivoire) ont leurs comptes audités, même lorsque cela n'est pas imposé par la loi locale
- 70 % des achats (France) sont réalisés par le biais de l'outil d'achats / 60 % des achats (Maroc) sont réalisés par le biais de l'outil d'achats

ACTIONS pour la Lutte contre la Corruption



29

FOCUS SUR : la politique du groupe en matière de cadeaux d'affaires

Depuis toujours, le Groupe Acticall applique une politique stricte en matière de cadeaux d'affaires.

Mais suite à l'importante croissance du groupe, aussi bien en France, avec la création de nouvelles filiales, qu'à l'international, avec la conquête de nouveaux marchés, il est devenu indispensable de formaliser cette politique, afin d'en permettre une meilleure diffusion, et ainsi, une meilleure application et un meilleur contrôle.

Cette « politique du Groupe Acticall en matière de cadeaux d'affaires » permet ainsi à chaque collaborateur de savoir dans quelles circonstances les cadeaux d'affaires ou promotionnels sont admis (à quelles occasions peuvent-ils offrir ou recevoir des cadeaux d'affaires), mais aussi dans la limite de quel budget. Cette politique traite également le sujet des déjeuners d'affaires. Le Groupe réfléchit d'ailleurs à supprimer tout cadeau à destination de ses clients pour 2014.

Dans un premier temps, cette politique en matière de cadeaux d'affaires s'applique aux entreprises françaises du groupe. L'objectif à court terme est de l'adapter aux autres entreprises du groupe, situées au Maroc, en Côte d'Ivoire et au Brésil, afin de prendre en compte les usages et formes de politesse locales.

RDV l'année prochaine pour la suite

Groupe Acticall

50-52 boulevard Haussmann
75009 Paris
France

www.groupe-acticall.com



+33 1 53 56 70 00



@acticall



www.thesocialclient.com

