



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Communication On Progress 2014

Décembre 2013 – Décembre 2014

DECLARATION DE SOUTIEN CONTINU AU PACTE MONDIAL

MOT DU PRESIDENT



Chers clients, partenaires, collègues,

Créé en 1996, le **Groupe Acticall** est devenu un Groupe de services intégrés au service de l'expérience clients offrant au travers de ses différentes filiales une large gamme de produits et services. 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**.

DECLARATION DE SOUTIEN CONTINU AU PACTE MONDIAL

MOT DU PRESIDENT

Après 2 ans de **communication** et de **partage** autour de ces principes, l'année 2014 marque un tournant :

- en matière de politique RH avec la volonté du Groupe Acticall d'aller plus loin dans l'incarnation des valeurs humaines du pacte mondial avec notre projet **Rendre Service**.
- en matière de **formalisation** de nos process dans un contexte d'internationalisation, pour assurer l'application de nos actions dès le lancement de nos nouvelles filiales, afin que l'engagement du Groupe prenne une **dimension globale**.

Notre "Communication On Progress" pour l'année 2014 est donc pour notre Groupe l'occasion d'appuyer nos **convictions** et de **préparer le futur** afin de nous inscrire dans la durée.

Illustration dans les slides qui suivent...

Très cordialement,

Laurent Uberti – Président du Groupe Acticall

LES 4 GRANDS PRINCIPES SOUTENUS POUR LE 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 :

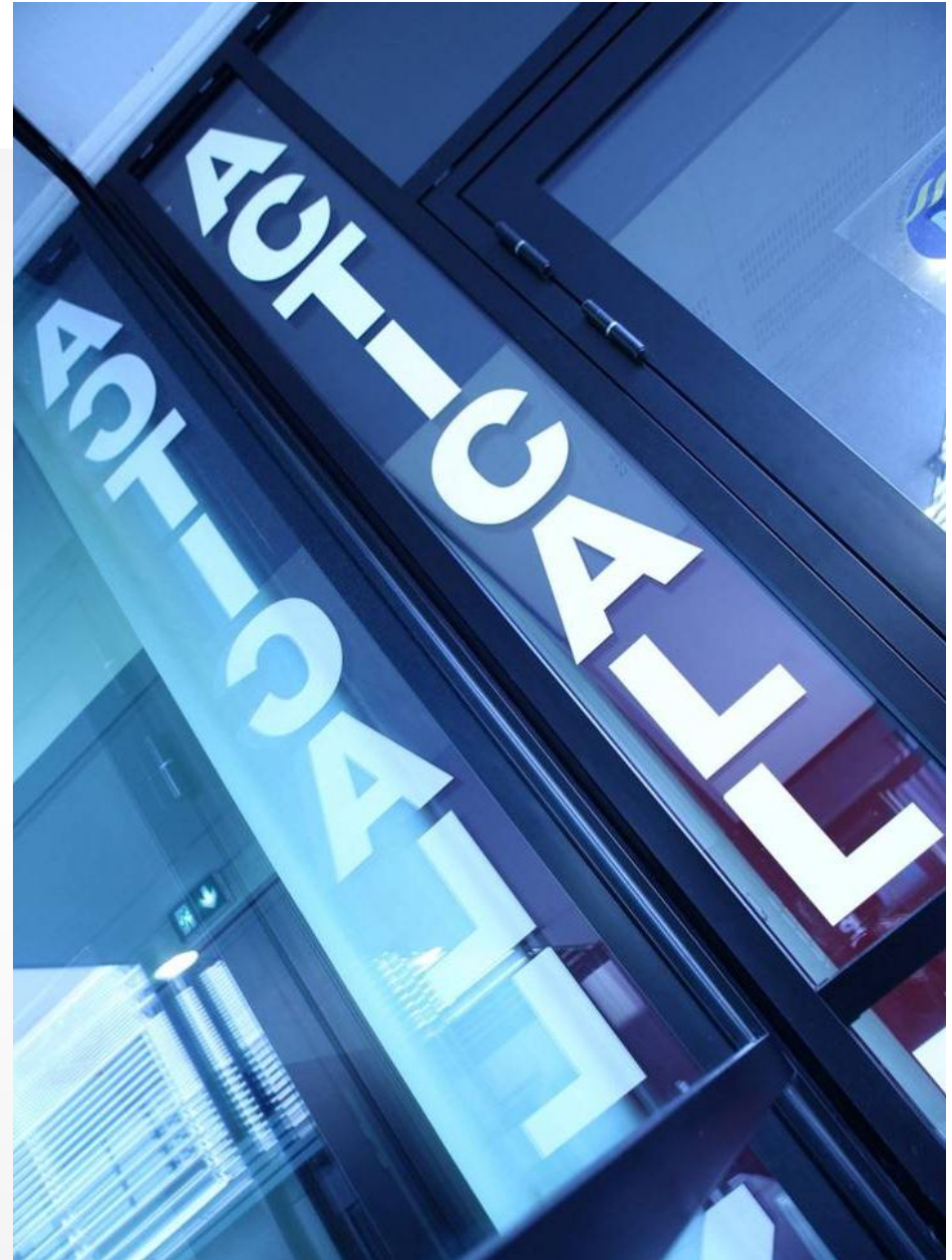
- ✓ Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
- ✓ A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- ✓ A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses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



QUELQUES MOTS SUR LE GROUPE ACTICALL

GROUPE DE SERVICES INTEGRÉS

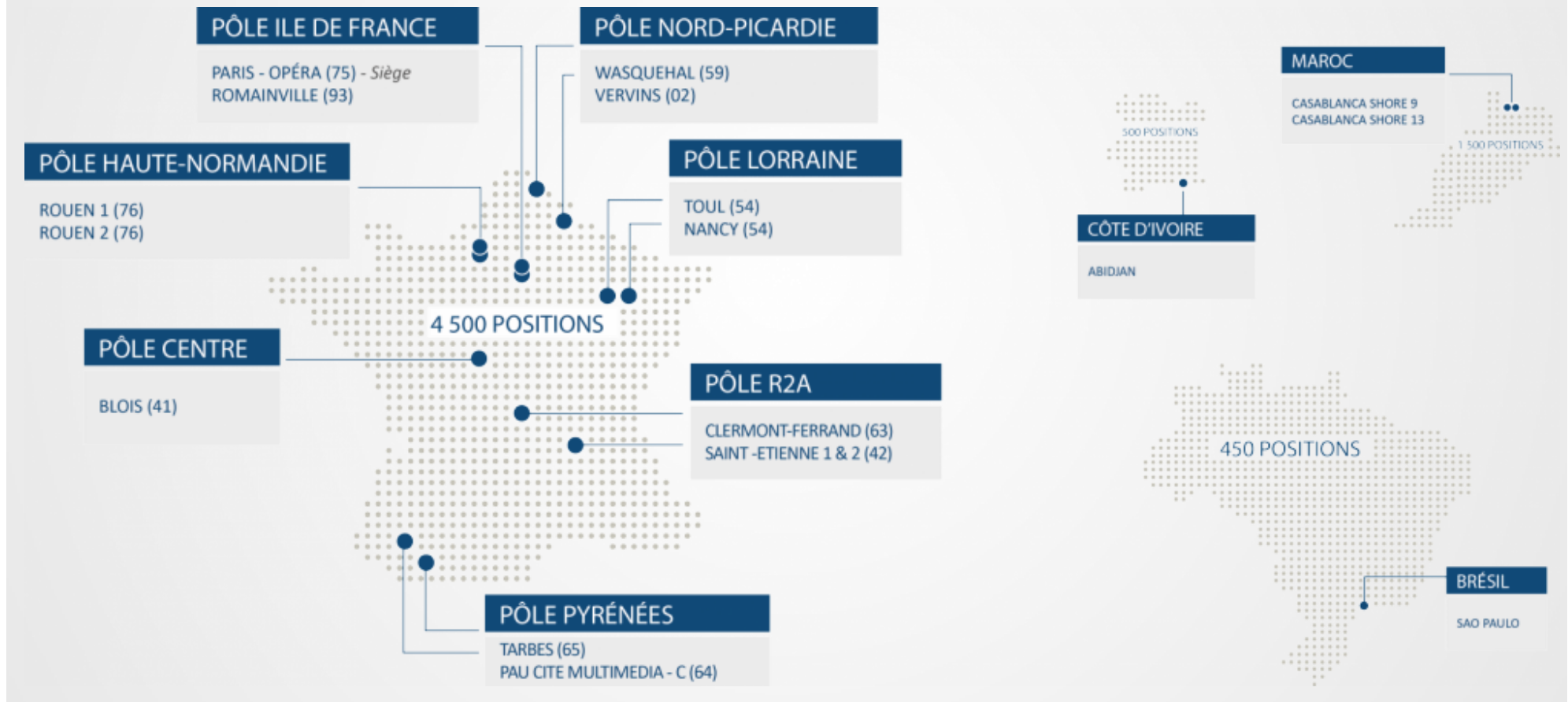


QUELQUES MOTS SUR LE GROUPE ACTICALL

IMPLANTATIONS ET CENTRES DE CONTACTS

16 SITES DE PRODUCTION

12 en France / 2 au Maroc / 1 au Brésil / 1 en CIV



QUELQUES MOTS SUR LE GROUPE ACTICALL

CHIFFRES CLEFS 2013/2014

LE GROUPE ACTICALL EN 2013 :

175M€

DE CHIFFRE
D'AFFAIRES



UNE CROISSANCE DE
3% DU CHIFFRE
D'AFFAIRES

4

PAYS
DANS LE MONDE

7000

COLLABORATEURS
5200 EN FRANCE
1500 AU MAROC
200 en COTE D'IVOIRE
100 au BRESIL

LE GROUPE ACTICALL EN 2014 :

185M€

DE CHIFFRE
D'AFFAIRES



UNE CROISSANCE DE
8% DU CHIFFRE
D'AFFAIRES

5

PAYS
DANS LE MONDE

7700

COLLABORATEURS
5200 EN FRANCE
1500 AU MAROC
500 en COTE D'IVOIRE
500 AU BRESIL

« RENDRE SERVICE » DANS LE GROUPE ACTICALL

AUX CLIENTS/AUX COLLABORATEURS

Rendre Service !

- Notre mission quotidienne : Rendre Service aux clients!!



Le Rendre Service en interne !

- Simplicité et Vivre ensemble
- Ecoute, proximité et bienveillance

COMMUNICATION ON PROGRESS 2014





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

LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

ACTIONS ACTICALL



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

LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

ACTIONS 2014



ENGAGEMENTS CONTRACTUELS ÉCRITS RÉPONDANT AUX EXIGENCES ÉDICTÉES PAR L'OIT EN MATIÈRE DE TRAVAIL FORCÉ OU OBLIGATOIRE :

- Engagement de 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 à jour en 2014)
- Procédure de contrôle sur l'engagement réel de nos prestataires à respecter les principes de l'OIT
- Nouveau en 2014 : formation des salariés en charge du recrutement au respect des règles légales et contractuelles

GESTION DE L'OUTIL DE SUIVI DE LA REPRÉSENTATION DES SALARIÉS :

- Mise à jour 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 a déployé un outil informatique destiné à l'ensemble des acteurs RH, garantissant ainsi à chaque salarié un traitement équitable de sa situation

LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

RESULTATS 2014



- 100% de nos prestataires RH respectent les critères de l'OIT
- 100% des salariés couverts par la cartographie IRP
- 100% des chargés de recrutement sur le périmètre France ont été sensibilisés aux règles fondamentales de conclusion des contrats conformément à l'OIT
- 100% des acteurs RH France, Maroc et Côte d'Ivoire, ont un accès à la base de bonnes pratiques juridiques RH Groupe

LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

FOCUS 2014



LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS EN RAISON DU HANDICAP PAR L'ACCESSIBILITÉ AUX OUTILS NUMÉRIQUES

Le groupe Acticall s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche de lutte contre les discriminations à l'égard des personnes souffrant d'un handicap. Conscient que l'insertion dans le monde du travail des travailleurs handicapés peut passer par un accès aux outils informatiques, le Groupe Acticall s'est engagé dans une vaste démarche de mise en accessibilité de ses portails internet et intranet.

La démarche : en se basant sur la norme « WCAG 2.0 » et le référentiel « RGAA », les sites internet du Groupe et en particulier le site RH sont adaptés pour permettre au plus grand nombre de pouvoir postuler, s'informer, et accéder effectivement à un emploi sans discrimination.



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 CONDITIONS DE TRAVAIL

ACTIONS ACTICALL



Parce que l'Humain est au cœur de notre métier, « Etre à l'écoute » est le leitmotiv qui guide notre action pour améliorer les conditions de travail des collaborateurs.

LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DU GROUPE ACTICALL POUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL :

- Mise en place d'un plan d'actions RH centré sur le management de proximité , 1^{er} acteur dans le domaine des conditions de travail des collaborateurs
- 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
- Objectif : permettre une amélioration permanente des conditions de travail de nos salariés, dans toutes les entreprises du groupe



LANCEMENT DU PLAN D'ACTION « RENDRE SERVICE » : UN MANAGEMENT PROCHE DES ÉQUIPES ET À L'ÉCOUTE POUR AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

- Planification du manager avec son équipe (condition de la proximité)
- Formation des managers à l'écoute via le principe de feedback pour considérer les demandes, expliquer et apporter systématiquement des réponses aux questions des collaborateurs
- Mise en place d'un principe d'alerte permettant l'identification des signaux faibles qui peuvent être liés aux conditions de travail notamment.
- Evaluation du savoir être managérial dans l'Entretien Professionnel Annuel (qualité des relations managériales comme présupposé de base aux bonnes conditions de travail)

RESPONSABILITE SOCIALE :

- Nomination d'un coordinateur social national (assistant social) pour orienter les collaborateurs ayant des difficultés pouvant provenir de problématiques liées à leur conditions de travail ou à des problématiques personnelles.

L'ANNUALISATION DU TEMPS DE TRAVAIL :

- Régularité des plannings (visibilité et périodicité)
- Equilibre vie professionnelle / vie personnelle
- Jours de repos supplémentaires (Semaine basse)
- Capitalisation sur les effectifs CDI et non sur les contrats temporaires

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

RESULTATS 2014

- 100 % des sites sensibilisés au projet « rendre service »
- 100% des managers formés aux principes de feedback et d'alerte
- 100% des managers formés à la nouvelle trame des entretiens annuels intégrant les items « savoir être » du Rendre Service
- 100% des relais sociaux site identifiés par le coordinateur social national
- 100% des collaborateurs ont testé la semaine de 4 jours liée à l'annualisation (19 semaines de 4 jours maximum)

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

FOCUS 2014



Travailler dans de bonnes conditions, c'est d'abord avoir la garantie d'être écouté et d'obtenir des réponses de la part de son manager...

Tous les managers Acticall sont formés au principe de feedback qui assure au quotidien la qualité de la relation managériale

LE FEEDBACK AU QUOTIDIEN C'EST...

- **Donner du sens** au collaborateur (expliquer le pourquoi des choses et transmettre toute **information** venant impacter le travail des collaborateurs et/ou leur **motivation**)

LE FEEDBACK SUITE A UNE DEMANDE COLLABORATEUR C'EST...

- Bien **comprendre** la demande (questionner)
- Préciser un **délai de réponse** pour donner de la visibilité au collaborateur
- Prendre ou contribuer à prendre les décisions de manière à renforcer la **confiance mutuelle** (faire jouer le bons sens)
- **Expliquer** les réponses (pourquoi oui et pourquoi non)

LE PRINCIPE D'ESCALADE POUR UN COLLABORATEUR C'EST...

- Faire remonter sa demande au N+2 dès lors que le N+1 n'est pas en mesure de faire le **FEEDBACK** (ainsi de suite, jusqu'au Directeur de site)...
- Démarche constructive dans l'intérêt de tous pour que la demande aboutisse.

LES PRINCIPES RELATIFS A L'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

LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

ACTIONS 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 éco-responsable
- 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

LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

ACTIONS 2014



DANS LE BUT DE DIMINUER SON EMPREINTE ENERGETIQUE, LE GROUPE ACTICALL A AXE SES ACTIONS SUR :

L'UTILISATION DE MOYENS DE COMMUNICATION A DISTANCE (pour éviter les déplacements)

- Investissement dans l'installation d'1 salle de visioconférence pour organiser des réunions avec nos filiales étrangères (Brésil/Maroc/Cote d'Ivoire) et nos 12 sites en France
- Licence « Communicator » pour favoriser les échanges simultanés via le :
 - chat
 - partage d'écran
 - prise en main à distance

LE RENOUVELLEMENT PARTIEL DE NOTRE PARC INFORMATIQUE ET PHOTOCOPIEURS :

- Sélection de matériel informatique et d'impression moins énergivore

LA MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE « ZÉRO PAPIERS » :

- Après une phase pilote, le papier est progressivement remplacé par des tablettes effaçables sur nos activités de production



- Consommation de papier par salarié : réduction de 15 % grâce à la politique « Zéro Papiers » sur l'ensemble de nos sites dont le Maroc. Le papier est remplacé par des tablettes effaçables « Boogie Bord »
- Parc automobile : réduction de notre bilan carbone de 10% suite à la mise en place d'une «Car Policy » imposant des motorisations à plus faibles niveaux d'émissions de CO²
- Déplacements : diminution de 16% de nos dépenses liée à la baisse du nombre des déplacements grâce à la mise en place de la politique voyage (contrôle des demandes de déplacement renforcé et promotion des moyens de communication à distance)

LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

FOCUS 2014



« BOOGIE BOARD »

Le Groupe Acticall intensifie son action contre le gaspillage papier en investissant dans des Ardoises Tactiles .

Aujourd'hui, plus de 1300 Tablettes ont été mises à disposition!



« Avec Acticall, préservons l'environnement et limitons nos impressions »

LES PRINCIPES RELATIFS À LA 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

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

ACTIONS 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
- 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.

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

ACTIONS 2014



CARTOGRAPHIE DU RISQUE :

- Mise à jour de la cartographie du risque établie et suivie depuis 2012

POLITIQUE ANTI-CORRUPTION :

- Poursuite des actions initiées les années précédentes :
 - ✓ sensibilisation des nouveaux arrivants et des nouveaux fournisseurs aux engagements du Groupe en terme de lutte contre la corruption, par la diffusion de nos « principes d'intégrité »
 - ✓ sensibilisation des « Key Managers » à la lutte contre la corruption, afin qu'ils puissent servir de relai entre les « référents corruption » de chaque filiale et leurs collaborateurs
- Nouveauté 2014 :
 - ✓ traduction des principes d'intégrité du groupe dans les langues pertinentes, afin de les rendre accessible aux salariés des différentes filiales du Groupe
- Objectif 2015 :
 - ✓ formalisation d'un programme interne de lutte contre la corruption, composé d'un socle commun aux différentes entités du groupe et d'adaptations aux spécificités locales des pays dans lesquels des filiales du Groupe sont implantées (adaptation au contexte législatif local, mais également prise en compte des usages et formes de politesse locaux)

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

ACTIONS /RESULTATS 2014



CONTRÔLE :

- Audits et certification des comptes annuels des filiales du Groupe, par des cabinets externes et indépendants
- Déploiement, dans la filiale ivoirienne du Groupe, de l'outil interne de validation des achats, permettant d'encadrer et de contrôler les achats de biens et de prestations courantes, tels que consommables, prestations courantes et/ou périodiques, matériels info,... (outil déjà utilisé dans les filiales françaises et marocaines du Groupe)

RESULTATS:

- 100% des salariés " exposés " sensibilisés à la charte Anti-Corruption
- 100% des contrats types contiennent la clause de sensibilisation aux principes du " Pacte Mondial "
- 100% des fournisseurs (France) sensibilisés à la « 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 législation locale
- Augmentation de la part des achats réalisés par le biais de l'outil interne spécifique

Depuis son adhésion au Pacte Mondial, le Groupe Acticall s'est engagé dans une démarche de formalisation écrite des principes de lutte contre la corruption qui régissent son développement depuis toujours.

Avec le développement de ses activités à l'international, il est devenu indispensable que le Groupe puisse diffuser sa politique de lutte contre la corruption auprès de ceux de ses collaborateurs qui ne parlent pas français.

C'est pourquoi le Groupe Acticall a décidé de traduire l'ensemble de ces principes d'intégrité et de lutte contre la corruption en portugais, afin de pouvoir les relayer auprès de tous ses collaborateurs brésiliens.

