

Participation de RightPlaceCall
à l'initiative Global Compact des Nations Unies
Communication sur le Progrès N°1
20 novembre 2015



Référence RightPlaceCall : PDG/RSE/Global Compact/COP1/20151120

Références Générales :

- Global Compact des Nations Unies : Les 10 principes Des droits de la personne du Travail et de l'Environnement
- OIT : Déclaration tripartite relative aux droits des travailleurs
- Conseil européen de Lisbonne : RSE Priorité
- Livre vert sur la RSE du 18 juillet 2001 et Communication de la Commission du 2 juillet 2002
- Forum plurilatéral européen sur la responsabilité sociale des entreprises : Analyse des freins et des facteurs favorables affectant le développement de la RSE et Recommandations
- Recommandation du Ministère français de l'Ecologie et du Développement Durable
- Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies
- Directives de l'OCDE : Outils de sensibilisation au risque de l'OCDE destinés aux entreprises multinationales opérant dans les zones à déficit de gouvernance
- BPCB Principes de conduite des affaires pour contrer la corruption
- Fiches INRS applicables à l'activité des Centres d'Appel (A.1/1.019/4053/NS 234 « Modes de Management dans un Call Center et leurs conséquences sur le bien être des opérateurs » C.1/1.059/P2010-127/NS 289 « Evaluation des risques pour l'audition et solutions de prévention », TF 191 « Conditions de travail »)


Contacts RightPlaceCall

- Gilles DEVEAU (RPC France)
email : gilles.deveau@rightplacecall.com

- Stéphane PAQUET (RPC Morocco)
email : stephane.paquet@rightplacecall.com

Contenu de la COP

1. ENGAGEMENT DU PRESIDENT	3
2. DROITS DE L'HOMME	6
2.1. Evaluation, Politique et Objectifs.....	6
2.2. Mise en Œuvre	6
2.2.1. Discrimination.....	6
2.2.2. Travail des enfants	6
2.3. Mesure des Résultats	7
3. CONDITIONS DE TRAVAIL	8
3.1. Evaluation, Politique et Objectifs.....	8
3.2. Mise en Œuvre	8
3.2.1. Santé et sécurité des employés.....	8
3.2.1. Conditions de travail	9
3.2.2. Dialogue social.....	10
3.2.3. Gestion des carrières	10
3.3. Mesure des Résultats	10
4. ENVIRONNEMENT	11
4.1. Evaluation, Politique et Objectifs.....	11
4.2. Mise en Œuvre	11
4.2.1. Energie	11
4.2.2. Gestion des déchets.....	11
4.2.3. Bruits.....	12
4.2.4. Odeurs	12
4.2.5. Trafic urbain.....	12
4.2.6. Promotion des modes de consommation durable.....	12
4.2.7. Achats durables	12
4.3. Mesure des Résultats	13
5. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	14
5.1. Evaluation, Politique et Objectifs.....	14
5.2. Mise en Œuvre	14
5.2.1. Corruption	14
5.2.2. Pratiques anticoncurrentielle.....	14
5.2.3. Achats Responsables.....	14
5.2.4. Marketing Responsable.....	15
5.3. Mesure des Résultats	15

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/20151120	Page 3
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

1. Engagement du Président

Conscients de leur responsabilité Sociale et Environnementale, les dirigeants de RightPlaceCall entendent que leur société maîtrise les impacts liés à leurs activités et aux interactions de celles-ci avec leurs parties prenantes internes et externes (employés, clients, voisins, ONG, autorités publiques, etc.)

En 2011, cette contribution de RPC aux enjeux environnementaux, sociaux et économiques du développement durable a été formalisée dans une Charte RSE.

En 2012, RPC a été amenée à démontrer son action en faveur d'un monde « plus vert, plus sûr et plus solidaire » par l'un de ses principaux donneur d'ordres, et a été classée « CSR advanced » par le cabinet d'audit EQUOVADIS.

En 2014, dans une logique de partage et de progrès, RPC a souhaité lier son action individuelle à une initiative collaborative et globale et a rejoint le Global Compact des Nations Unies.

Par lettre au Secrétaire Général, RPC s'est ainsi engagée à aligner volontairement ses opérations et stratégies avec 10 principes universellement acceptés dans les domaines des droits de l'homme, des conditions de travail, de l'environnement, et de la lutte contre la corruption et d'en rendre compte chaque année en communiquant sur les progrès accomplis. RPC est convaincu que des pratiques professionnelles enracinées dans des principes universels contribuent, de surcroît, à bâtir un marché mondial plus stable et responsable, ainsi que des sociétés plus pérennes.

Ces 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies découlent de :


- ★ La Déclaration universelle des droits de l'homme
- ★ La Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail
- ★ La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement
- ★ La Convention des Nations Unies contre la corruption. Le Global Compact France, rédacteur de ce document, est le relai local officiel du Global Compact. Vous pouvez nous contacter pour toute question au 01.40.65.05.39 ou à cop@pactemondial.org.

Ces 10 principes sur lesquels RPC veut aligner son action sont :

DROITS DE L'HOMME

- ★ Principe 1: Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme
- ★ Principe 2: Veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme

CONDITIONS DE TRAVAIL

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/ 20151120	Page 4
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

- ✦ Principe 3: Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
- ✦ Principe 4: Contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire
- ✦ Principe 5: Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
- ✦ Principe 6: Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

ENVIRONNEMENT

- ✦ Principe 7: Appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement
- ✦ Principe 8: Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- ✦ Principe 9: Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION


- ✦ Principe 10: Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

En tant que plus haut responsable de RPC, je me suis engagé personnellement, avec le support de la direction au plus haut niveau de RPCM (RightPlaceCall Morocco, notre Filiale de production de Casablanca), à mettre en œuvre, divulguer et promouvoir les dix principes universels, et :

- ✦ Faire du Pacte Mondial de l'ONU et de ses principes une partie intégrante de notre stratégie, de nos opérations quotidiennes et de notre culture organisationnelle
- ✦ Intégrer le Pacte Mondial de l'ONU et ses principes dans les processus de prise de décision au plus haut niveau de la gouvernance de l'entreprise
- ✦ Agir pour soutenir les objectifs et thèmes des Nations Unies, y compris les objectifs du Millénaire pour le développement
- ✦ Faire progresser le Pacte Mondial de l'ONU et les pratiques professionnelles responsables par l'engagement et l'assistance active des pairs, partenaires, clients, consommateurs et du public au sens large.
- ✦ Communiquer annuellement avec nos parties prenantes sur les progrès effectués dans la mise en place des principes par la présente Communication sur le Progrès

Toutefois, conscient de ses moyens limités, et fidèle à sa culture du résultat, RPC entend tirer de ces Grands Principes des process et des pratiques « Pertinents » (concept de Materiality issu du reporting comptable anglo saxon ; plus large en matière de RSE) :

- ✦ Concrets
- ✦ Applicables à son activité et son environnement

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/ 20151120	Page 5
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

- ✦ Adaptés aux exigences réelles de ses clients, employés et parties prenantes
- ✦ Mesurables et perfectibles

Cette approche repose sur un processus, plus qu'une vision, visant à :

- ✦ Identifier (parties prenantes, impacts et enjeux)
- ✦ Prioriser (enjeux et implication des parties prenantes)
- ✦ Valider, sur la base d'une matrice de matérialité (influence dans l'évaluation des parties prenantes/impacts RSE pour l'entreprise) une feuille de route pour l'entreprise
- ✦ Suivre, au titre de la veille dans le contexte du développement durable

Le Conseil d'administration de RPC France et le Comité de Direction de RPC Morocco considèrent, avec moi, cette COP comme le moyen d'aider RPC à progresser graduellement vers (et d'obtenir la reconnaissance pour) la pleine mise en œuvre de l'engagement initial envers le Pacte Mondial, à évaluer et améliorer l'efficacité de notre stratégie de développement durable tout en aidant nos parties prenantes à prendre des décisions éclairées.

Cette COP est basée sur les concepts de responsabilité publique, de transparence et d'amélioration continue, dans la logique de notre plan Qualité, de notre Charte RSE, et conformément à nos Valeurs Société d'Excellence, de Loyauté et de Justice.

Elle est structurée à partir des quatre thèmes :

- ✦ Droits de l'Homme
- ✦ Conditions de Travail
- ✦ Environnement
- ✦ Lutte Contre la Corruption


Chacun de ces thèmes est abordé sous 3 angles :

- ✦ Evaluation, Politique et Objectifs
- ✦ Mise en Œuvre
- ✦ Mesure des Résultats

Tous les commentaires sur le contenu de cette COP sont les bienvenus.



Gilles DEVEAU
Président Directeur Général

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/20151120	Page 6
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

2. Droits de l'Homme

2.1. Evaluation, Politique et Objectifs

La Charte de Responsabilité Sociétale RPC affirme clairement l'adhésion du Groupe aux principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948, de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et en particulier des conventions relatives à la protection des travailleurs, à l'interdiction du travail forcé et du travail des enfants.

Présent en Europe et en Afrique, le Groupe RPC met un point d'honneur à n'opérer aucune distinction entre ses sociétés quant aux principes fondamentaux applicables en matière de gouvernance.

Une attention particulière est portée aux droits de la femme, notamment au sein de sa filiale de Casablanca qui emploie plus de 400 personnes dans une parfaite parité.

L'objectif ambitieux pour 2016 est de diffuser ces principes à l'extérieur de l'entreprise et de soutenir une association marocaine des Droits de la Femme.

2.2. Mise en Œuvre


2.2.1. Discrimination

- ★ La Charte Déontologique Société inclut les principes de non discrimination, de respect de la vie privée et plus généralement de respect des Droits de l'Homme, elle est directement intégrée dans les contrats de travail
- ★ Le manquement y est explicitement sanctionné
- ★ RPC favorise l'intégration des personnes issues de la diversité (17% d'étrangers pour 63% de nationaux) ou du handicap (tous les plateaux RPC sont accessibles par ascenseur).
- ★ RPC pratique une totale égalité de recrutement et une totale égalité salariale homme/femmes (fiche de postes et grille salariale non différenciée et diffusée). Son effectif global compte 48% de femmes pour 52% d'hommes. Cet effectif se partage en 88% à la production et 12% aux fonctions support. L'effectif total de la production compte 54% d'hommes pour 46% de femmes et si l'on ne prend que l'encadrement de la production soit 12% de son effectif total on arrive à 67% de femmes et 33% d'hommes. Les fonctions support (DAF, Qualité, IT, Formation, RH) comptent 37% d'hommes pour 63% de femmes.
- ★ Les recruteurs sont formés à la non discrimination ; le recrutement est effectué sur la base d'un double entretien
- ★ Les managers reçoivent une formation de sensibilisation

2.2.2. Travail des enfants


- ★ La justification de majorité constitue un préalable à tout entretien d'embauche
- ★ Une demande de stage d'étudiant mineur nécessite une autorisation parentale

Les informations contenues dans le présent document sont propriété de RightPlaceCall et ne peuvent être diffusées à des tiers ou utilisées par des tiers sans son consentement écrit préalable

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/ 20151120	Page 7
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

2.3.Mesure des Résultats

- ✦ Les statistiques sociales et de la diversité et de la non discrimination constituent des indicateurs à part entière du plan Qualité et sont examinés en Comité des Carrières.
- ✦ Aucun cas de violation des droits de l'homme signalé en 2015 (l'annexe au contrat de travail incite à remonter les dysfonctionnements constatés).
- ✦ Le respect des principes découlant des Droits de l'Homme, a été audité par le Cabinet indépendant EQUOVADIS dans le cadre de l'Audit RSE précité.

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/ 20151120	Page 8
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

3. Conditions de Travail

3.1. Evaluation, Politique et Objectifs

La Charte de Responsabilité Sociétale RPC affirme clairement l'adhésion du Groupe aux principes des Conventions fondamentales de l'OIT.

Le modèle managérial RightPlaceCall est fondé sur les valeurs Société, approuvées collectivement par ses collaborateurs : Excellence, Loyauté, Justice.

Ces valeurs sous-tendent la solidarité.

Celle-ci vise notamment au respect, au bien-être et à la santé du personnel.

RPC privilégie la négociation collective et se félicite de n'avoir enregistré aucun préavis de grève en 11 ans d'existence.

Le règlement intérieur qui reprend les droits et devoir des salariés a été validé par l'inspection du travail.

Les fiches de postes et grilles salariales sont diffusées.


Un engagement d'adhésion morale aux 10 principes du Global Compact Politique est demandé aux partenaires commerciaux et fournisseurs.

Conscient de sa responsabilité sur sa chaîne de valeur, RPC a fait de la formalisation de cet engagement un objectif 2016 !

3.2. Mise en Œuvre

3.2.1. Santé et sécurité des employés


- ★ Les employés RightPlaceCall Morocco disposent d'une infirmerie et d'un médecin du travail sur site
- ★ Un bilan de santé est effectué chaque année
- ★ La formation comprend un module sur la gestion du stress
- ★ Les pauses et pausettes sont obligatoires et contrôlées
- ★ Les sites RightPlaceCall sont situés à proximité de Parcs et Promenades permettant de pratiquer un exercice de décontraction et de prévenir ainsi les troubles musculo-squelettiques

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/ 20151120	Page 9
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

- ✦ Les casques et réglages visent à diminuer l'exposition au bruit
- ✦ Les Indicateurs de santé et sécurité au travail pour la main d'œuvre directe sont suivis et contrôlés. RPC travaille à ce que le nombre et la gravité des accidents du travail demeurent minimales (et en dessous de la moyenne professionnelle)
- ✦ Les Sites RPC disposent de systèmes d'extinction de feu, des exercices d'évacuation sont régulièrement effectués, les stages Secouriste sont encouragés
- ✦ Les plateaux RPC sont non fumeurs (même au Maroc où la réglementation ne l'impose pas)
- ✦ Un Comité Hygiène et Sécurité se réunit chaque mois.

3.2.1. Conditions de travail

- ✦ Accessibles par Tramway, les Sites RPCM, implantés à proximité d'espaces verts, disposent de restaurant d'entreprise/espace détente/Infirmierie/salle de prière, nombreuses salles de réunion, bureaux individuels et Open Space Free Use, blocs sanitaires modernes et largement dimensionnés.
- ✦ Conformément à ses valeurs Société, Excellence, Loyauté, Justice, RPC offre des salaires supérieurs au marché et très supérieurs aux SMIC locaux
- ✦ Son modèle managérial suppose
 - Transparence des statuts (Débutant, Confirmé, Senior, Expert, de CSR à Chef de site), de la grille de rémunération, des critères de promotion. Ces informations sont communiquées dès l'embauche avec remise du bulletin d'embauche
 - Flexibilité (l'ajustement de statut est possible au bout de 15 jours)
 - Part variable (primes et challenges, day off) généralisée (100% du personnel) et importante (jusqu'à 1,5 fois le salaire de base)
 - Assurance Maladie
 - Retraite
 - Allocations Familiales
 - Formation Professionnelle
- ✦ Les Contrats de travail, Charte Déontologique, Règlement intérieur, RightPlaceCall sont soumis à l'inspection du travail avant leur entrée en vigueur
- ✦ Les Sites RightPlaceCall disposent de salle de repos et restauration
- ✦ Les horaires de travail sont étudiés et contrôlés, l'affectation aux opérations prend en compte les spécificités individuelles, les heures supplémentaires sont surveillées, des day-off en plus des congés sont offerts à titre de récompense
- ✦ Les horaires atypiques donnent lieu à compensation financière, récupération et mise en place de solutions de transport adaptées

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/20151120	Page 10
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

- ✦ Les horaires généraux sont adaptés en certaine période de l'année afin de permettre de concilier travail, pratique religieuse, et vie de famille

3.2.2. Dialogue social

RightPlaceCall Morocco dispose de Délégués du personnel cadre (2 titulaires, 2 suppléants) et non cadres (5 titulaires et 5 suppléants).

- ✦ Une réunion se tient mensuellement
- ✦ Un registre de communication sociale est à la disposition du personnel sur chaque site
- ✦ Les suggestions des employés sont encouragées (« boîte à idées »)
- ✦ Charte ou code de conduite spécifique sur l'utilisation de l'IT par les employés
Transparence auprès des employés concernant les dispositifs de sécurité et de contrôle


3.2.3. Gestion des carrières

- ✦ Le processus de recrutement est transparent (communiqué clairement à tous les candidats)
- ✦ L'évaluation de la performance individuelle est régulière (au moins une fois par mois), ses critères sont prédéfinis et communiqués
- ✦ La promotion et la mobilité interne sont privilégiés et encouragées (vivier Production riche et divers)
- ✦ Les proposition sont faite par la hiérarchie ou au tire du volontariat, la décision est prise en Comité des Carrières (la décision collégiale assure l'impartialité et diminue le risque d'arbitraire)
- ✦ Des formations spécifiques sont définies et dispensées en accompagnement
- ✦ Des plans d'accompagnement sont définis pour traiter les situations d'échec professionnel et éviter les licenciements
- ✦ Des compensations financières sont prévues lorsque le licenciement est inévitable
- ✦ Chaque salarié bénéficie en moyenne de 50h de formation, hors coaching et debrief

3.3.Mesure des Résultats

La mesure des résultats se traduit par :

- ✦ Une diversité d'âge : la moyenne d'âge est de 32 ans (7% de l'effectif de moins de 25 ans, 52% entre 25 et 35 ans, 35% entre 35 et 45, 5% plus de 45 ans)
- ✦ Parité des sexes cf supra
- ✦ Diversité des nationalités cf supra

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/20151120	Page 11
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

4. Environnement

4.1. Evaluation, Politique et Objectifs

L'activité de Centre de contact multicanal de RPC réduit intrinsèquement, par l'usage du téléphone ou du mail, les déplacements et l'usage des documents papiers.

Les principaux axes de travail se situent dans le domaine des déplacements du personnel, de la consommation électrique, l'usage d'écrans plats ou de projecteurs en lieu et place de paper boards, la généralisation de l'ERP, le recours à un Cloud Green, enfin dans la sélection et la gestion de fin de vie des équipements informatiques et télécoms.

L'objectif 2016 est de transformer l'adhésion de principe des partenaires commerciaux et des fournisseurs par un engagement formalisé.

4.2. Mise en Œuvre


4.2.1. Energie

- ✦ Optimisation des transports, réduction des émissions de CO2
 - Les sites opérationnels RPC sont co-localisés réduisant ainsi les éco-consommations
 - Situés intra-muros (afin de rapprocher les lieux de travail des lieux de vie)
 - Ces sites sont localisés à proximité d'espace verts : Parc Lyautey et Promenade Moulay Youssef
 - Hors formations en France, l'usage des téléconférences est privilégié à tout déplacement par avion
- ✦ Réduction de la consommation électrique via technologies innovantes
 - Ecrans dotés de la technologie Energy Star (veille automatique etc...)
 - Ordinateurs PVC free
 - Système automatique de gestion des arrêts d'équipements informatiques et télécoms
 - ERP
 - Cloud Green
- ✦ Contrôle de la consommation électrique à partir d'un suivi KWh/heure de production
- ✦ Sensibilisation des employés autour d'un thème Développement Durable choisi et préparé par un volontaire (fréquence trimestrielle)

4.2.2. Gestion des déchets

- ✦ La politique visant le Zéro Papier sur les sites de production, limite à la source le principal déchet de l'activité
- ✦ Le papier consommé par l'administration, le recrutement (CV reçus, les bases internes étant informatisées) et la formation est autant que possible

Les informations contenues dans le présent document sont propriété de RightPlaceCall et ne peuvent être diffusées à des tiers ou utilisées par des tiers sans son consentement écrit préalable

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/ 20151120	Page 12
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

(l'approvisionnement de proximité ne le permet pas toujours) d'origine recyclé et réutilisé en brouillon

- ✦ Le tri sélectif n'étant pas organisé au Maroc, le papier jeté est mis à disposition d'une usine
- ✦ Les cartouches d'encre sont recyclées par les fournisseurs (RightPlaceCall est notamment partenaire du Return & Recycling Program HP)
- ✦ Le recyclage des équipements IT (fixes, portables, imprimantes, écrans, onduleurs, câbles) est assuré par les distributeurs sélectionnés. Lorsque le matériel s'y prête il est proposé au personnel.

4.2.3. Bruits

- ✦ Le niveau sonore des plateaux est limité par l'usage de matériaux absorbants, le choix des casques, et la politique d'usage

4.2.4. Odeurs

- ✦ Les plateaux sont dotés d'extracteurs et de systèmes de recyclage/filtrage

4.2.5. Trafic urbain

- ✦ Les plateaux co-localisés RPC sont situés sur le trajet du tramway. Le Site distant du boulevard d'Anfa a été regroupé avec les plateaux co-localisés du Site Hassan II.

4.2.6. Promotion des modes de consommation durable

- ✦ Les signatures mail RPC incluent un warning responsabilisant le lecteur sur la nécessité réelle de l'impression
- ✦ Une sensibilisation du personnel est organisée autour d'un thème trimestriel
- ✦ Une course RPC pour la Planète est programmée, un droit d'inscription (abondé RPC) sera reversé au WWF.


4.2.7. Achats durables

La problématique achat concerne essentiellement le matériel et les services Informatiques et Télécoms, les climatisations, accessoirement le mobilier.

La politique d'achats RPC privilégie pour sa Base les fournisseurs locaux certifiés dans leur domaine et tant que possible responsables sur les plans environnementaux et sociaux.

- ✦ RightPlaceCall intègre dans les critères de sélection de ses fournisseurs leur politique de reprise/valorisation des produits en fin de vie


Les informations contenues dans le présent document sont propriété de RightPlaceCall et ne peuvent être diffusées à des tiers ou utilisées par des tiers sans son consentement écrit préalable

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/ 20151120	Page 13
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

- ✦ Les acteurs de la chaîne d'approvisionnement sont sensibilisés aux enjeux sociaux et environnementaux

4.3.Mesure des Résultats

- ✦ Le challenge de la politique 0 papier est en passe d'être gagné avec la limitation aux kits de formation initiale.
- ✦ Un plateau supplémentaire est équipé de lampes Led.
- ✦ Les critères environnementaux font partie intégrante du plan qualité.
- ✦ Le déploiement des derniers modules de l'ERP devrait réduire en 2016 la part papier des échanges d'informations à 12% du volume global dont 7,5% d'informations légales à archiver.

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/20151120	Page 14
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

5. Lutte Contre la Corruption

5.1. Evaluation, Politique et Objectifs

RPC adhère aux « Principes de Conduite des Affaires pour Contrer la Corruption », BPCB

Les principes applicables sont repris dans la Charte Déontologique RightPlaceCall directement incluse dans les contrats de travail

5.2. Mise en Œuvre

5.2.1. Corruption


- ✦ Les salariés doivent contractuellement signaler l'acte contrevenant à ces principes dont ils pourraient être témoin
- ✦ La structure hiérarchique RPC est inspirée du modèle qualité ISO 9001 V2000, elle vise à la responsabilisation de chaque intervenant jusqu'au téléacteur.
- ✦ La sanction du manquement est explicite.
- ✦ Les cadeaux d'entreprises et repas d'affaire sont limités et soumis à double validation « demandeur/DAF »
- ✦ Les donations éventuelles, associations caritatives, sponsoring (politique non applicable) soumis à double validation « demandeur/DAF »
- ✦ Le thème est traité lors des réunions trimestrielles de sensibilisation au Développement Durable

5.2.2. Pratiques anticoncurrentielle

- ✦ RightPlaceCall s'engage à respecter les principes de la libre concurrence conformément aux règles du Conseil de la Concurrence et aux directives communautaires

5.2.3. Achats Responsables

- ✦ Les fournisseurs/sous-traitants sont sélectionnés sur la base d'une mise en concurrence transparente, le processus de décision inclut une double validation Demandeur/DAF
- ✦ Les critères de choix intègrent le respect des principes de responsabilité sociale et environnementale
- ✦ Le respect de ces critères fait partie intégrante des Key Points du Plan Qualité examiné trimestriellement par la Direction générale

	COP 1	PDG/RSE/Global Compact/COP1/ 20151120	Page 15
	Document Public Responsabilité Sociétale des Entreprises - Global Compact ONU		

5.2.4. Marketing Responsable

- ✦ Les principes du Marketing responsable dans le cadre d'opérations de Relation Client sont inclus dans la Charte Déontologique directement intégrée dans les contrats de travail
- ✦ La sanction des manquements y est explicite
- ✦ Les principes de sensibilisation à la protection de l'information et à la confidentialité sont également déclinés dans la Charte Informatique intégrée aux contrats de travaux
- ✦ Par ailleurs, les process d'échange de données RPC sont déclarés à la Commission Nationale Informatique et Liberté
- ✦ La base documentaire DSI décrit
 - Politique de mot de passe et verrouillage des sessions
 - Proxy pour filtrage accès site et contenu
 - Routeurs avec ACL et/ou option firewall si possible
 - Backup des bases de données de production
 - Archives enregistrements soumises à procédure d'accès restreint
 - Monitoring réseau et équipements critiques
 - Accompagnement prestataires techniques sur site
 - Respect de la séparation physique des activités (un site n'héberge que des opérations non concurrentes ou étrangères)
- ✦ Les signatures mail RPC incluent un warning responsabilisant le lecteur sur la propriété de l'information, les risques d'Internet etc...
- ✦ Les procédures de « Sécurité de l'Information » RPC sont auditées par de grands donneurs d'ordre, ils sont décrits dans la Charte Informatique RPC.

5.3.Mesure des Résultats

- ✦ 100% des collaborateurs RPC ont signé la Charte Déontologique incluse dans leur contrat de travail
- ✦ 100% des plus anciens collaborateurs ont été formés et ont signé l'avenant correspondant
- ✦ 100% des collaborateurs sont informés du signalement à effectuer
- ✦ La lutte contre la corruption faisait partie de domaines audité par le cabinet indépendant EQUOVADIS quia classé RPC « CSR Advenced »
- ✦ L'objectif 2016 est de transformer l'adhésion morale des fournisseurs en un engagement formalisé

Les informations contenues dans le présent document sont propriété de RightPlaceCall et ne peuvent être diffusées à des tiers ou utilisées par des tiers sans son consentement écrit préalable