



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Communication On Progress 2015

Décembre 2014 – Décembre 2015

CENTRES DE CONTACTS



FORMATION



DIGITAL



CONSEIL



SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES



DÉCLARATION 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 cœur de l'expérience client.
- International, innovant et socialement engagé, le Groupe offre au travers de ses différentes filiales une large gamme de produits et services. Métier éminemment humain, Acticall 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** et poursuit son engagement année après année.

DÉCLARATION DE SOUTIEN CONTINU AU PACTE MONDIAL

MOT DU PRESIDENT

Après 3 ans de **communication** et de **partage** autour de ces principes, l'année 2015 ancre la contribution de nos équipes :

- 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**.

Les informations présentées dans ce rapport n'intègrent pas la récente acquisition, par le Groupe Acticall, de l'entreprise Sitel intervenue fin 2015.

Notre "Communication On Progress" pour l'année 2015 est à nouveau 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 :

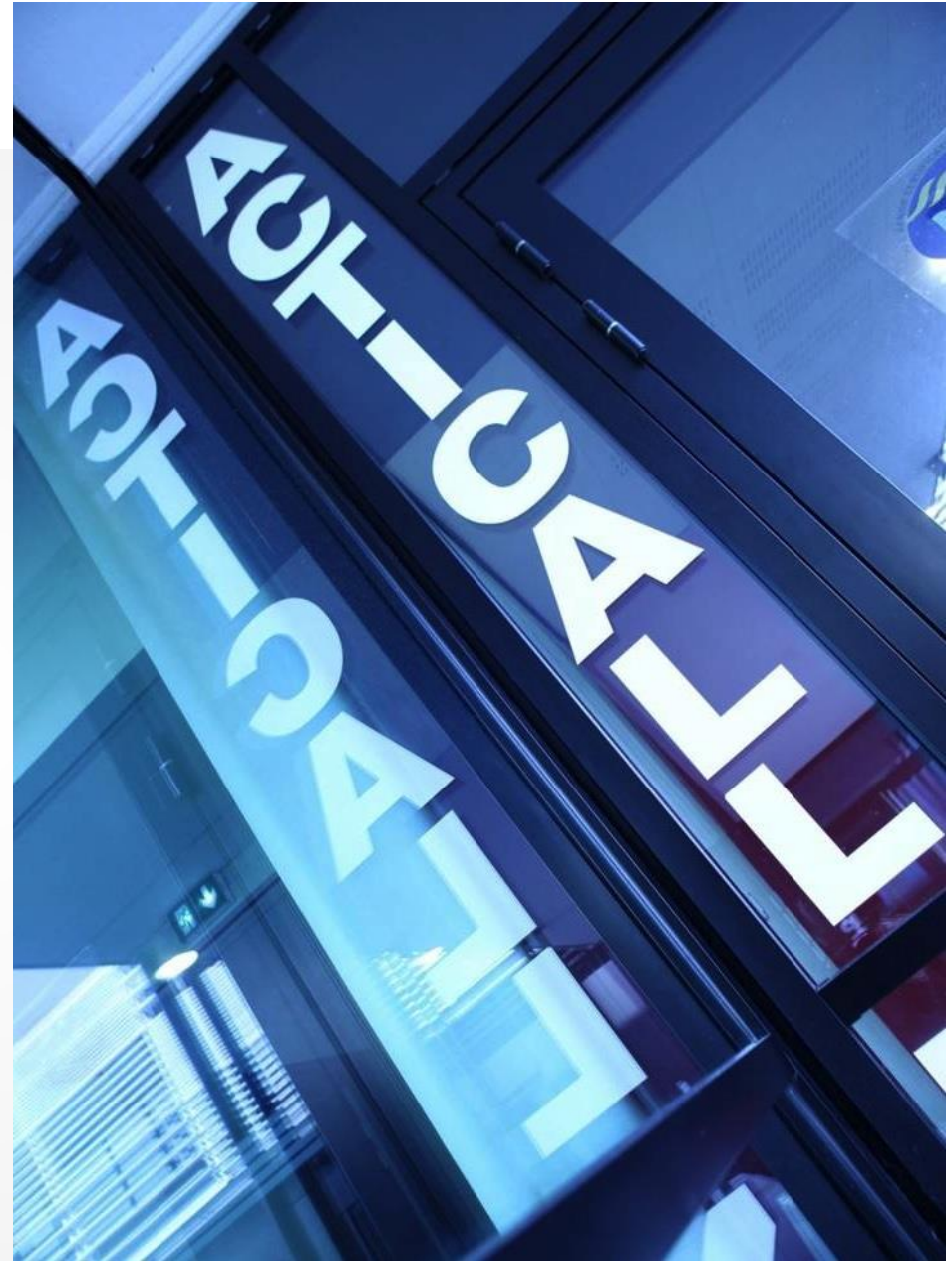
- ✓ Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
- ✓ A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- ✓ A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses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



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :

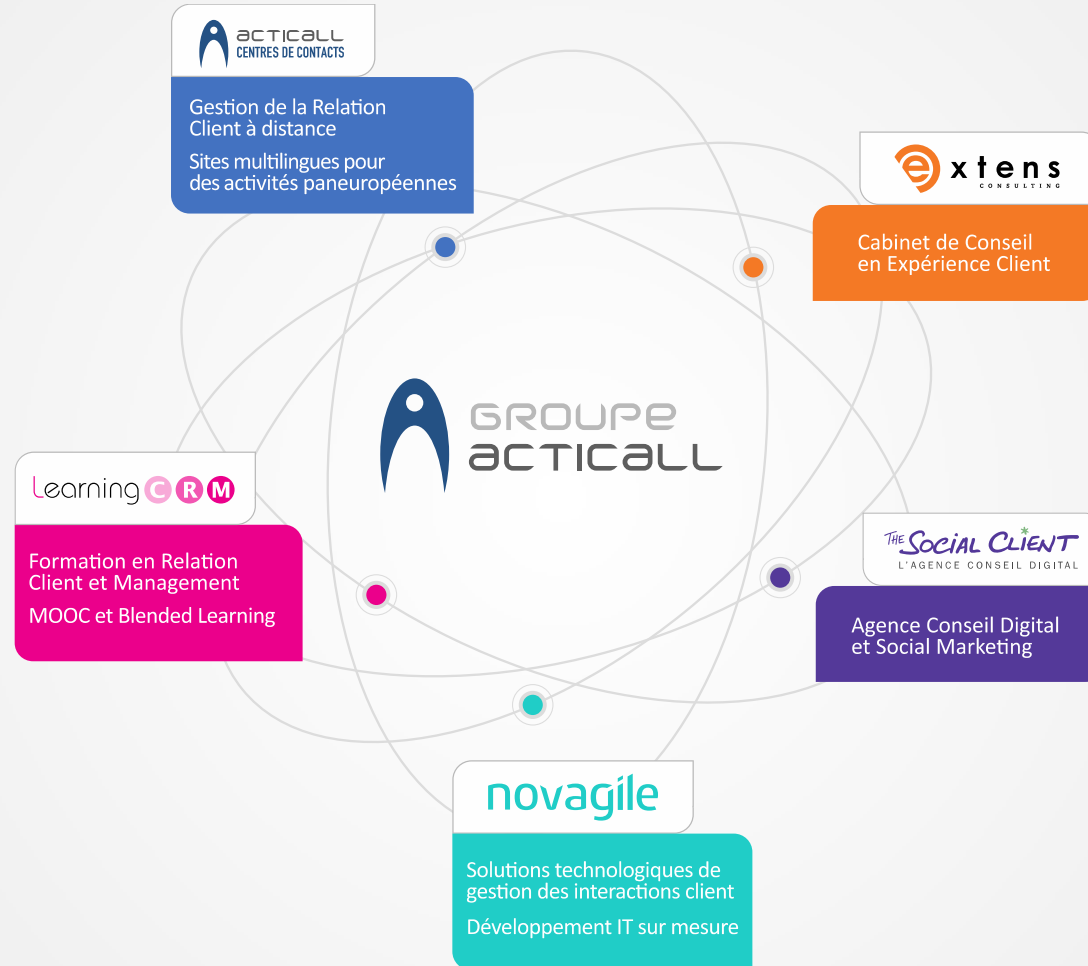
- ✓ Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

LE GROUPE ACTICALL



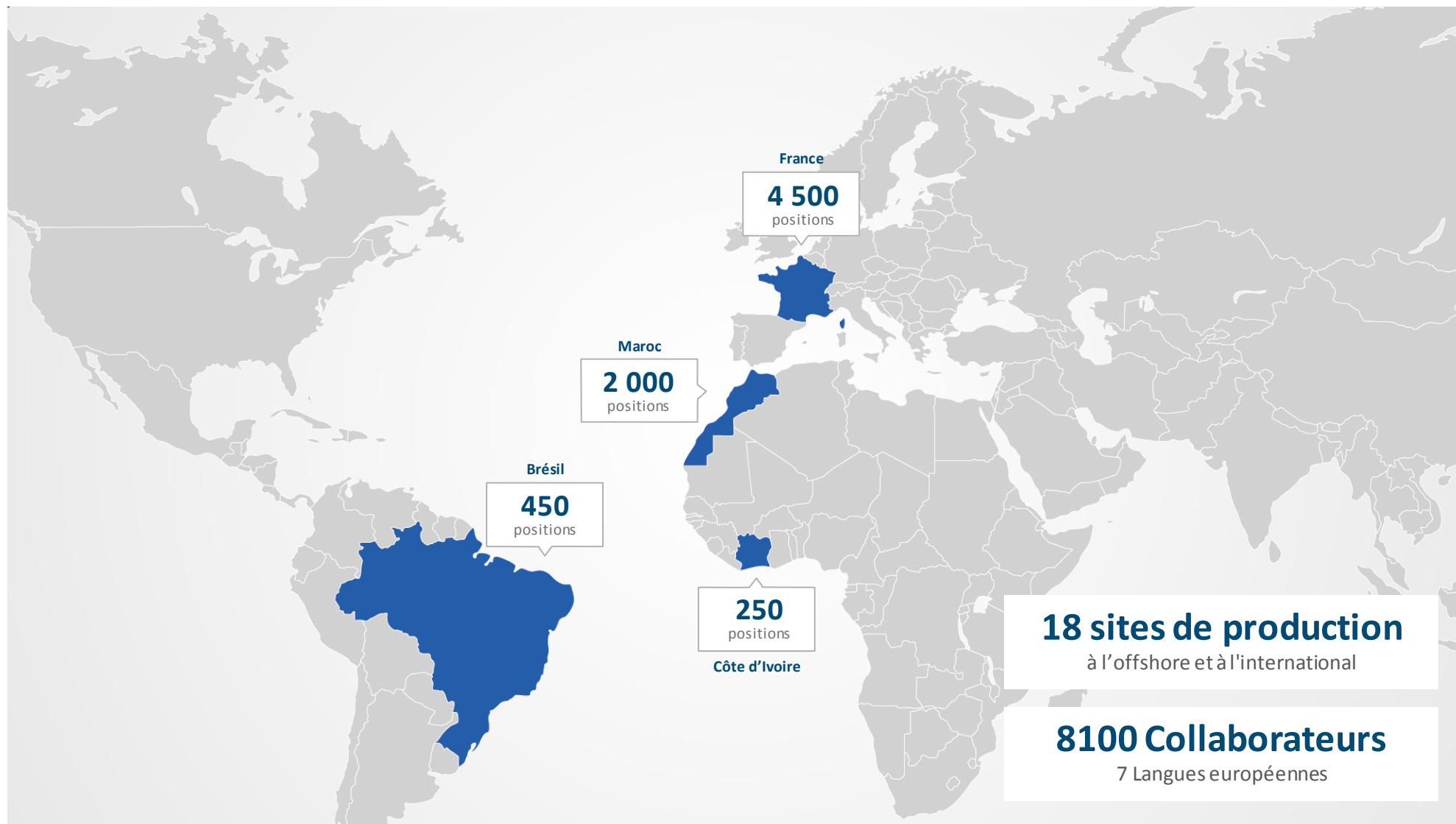
QUELQUES MOTS SUR LE GROUPE ACTICALL

GROUPE DE SERVICES INTEGRÉS



QUELQUES MOTS SUR LE GROUPE ACTICALL

IMPLANTATIONS ET CENTRES DE CONTACTS



QUELQUES MOTS SUR LE GROUPE ACTICALL

CHIFFRES CLEFS 2014/2015

LE GROUPE ACTICALL EN 2014 :

185M€

DE CHIFFRE
D'AFFAIRES



UNE CROISSANCE DE
8% DU CHIFFRE
D'AFFAIRES

4

PAYS
DANS LE MONDE

7700

COLLABORATEURS

5200 en France
1500 au Maroc
500 en Côte d'Ivoire
500 au Brésil

LE GROUPE ACTICALL EN 2015 :

200M€

DE CHIFFRE
D'AFFAIRES



UNE CROISSANCE DE
8% DU CHIFFRE
D'AFFAIRES

4

PAYS
DANS LE MONDE

8100

COLLABORATEURS

5000 en France
1500 au Maroc
600 en Côte d'Ivoire
1000 au Brésil

« 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



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 intrinsèquement humain, le Groupe ACTICALL a depuis son origine 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 :

Objectif : Garantir le respect des Droits de l'Homme dans toutes les entreprises du groupe

Moyens :

- Adhésion à la Charte de la diversité
- Signature de la Charte de développement durable
- Certification au Label de Responsabilité Sociale qui distingue les bonnes pratiques au sens large (ressources humaines, commerce, environnement, gouvernance) dans les entreprises de la relation client
- Dialogue social utilisé comme un levier essentiel de la politique RH
- Signature de plusieurs accords dans le cadre de la responsabilité sociale de l'Entreprise : contrat de génération, salariés en situation de handicap, Gestion Prévisionnelle des emplois et de compétences (GPEC), Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes, prévoyance complémentaire et de frais de santé, charte sur les harcèlements au travail
- Politique ambitieuse en matière d'emploi des salariés en situation de handicap avec une progression du taux d'emploi de 14% en 3 ans,
- Politique exigeant de nos partenaires commerciaux et fournisseurs l'adoption des principes du Pacte Mondial relatifs aux droits de l'Homme
- Engagements contractuels répondant aux exigences édictées par l'OIT en matière de travail forcé ou obligatoire :
 - Engagement de nos prestataires du recrutement de respecter l'interdiction totale du travail des enfants (clause particulière dans les contrats de prestations) et de respecter les principes du Pacte Mondial
 - Procédure de contrôle sur l'engagement réel de nos prestataires à respecter les principes de l'OIT
 - Formation des salariés en charge du recrutement au respect des règles légales et contractuelles

LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

FOCUS 2015



LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS EN RAISON DU HANDICAP

Le groupe Acticall s'est engagé depuis 2008 dans une démarche de lutte contre les discriminations à l'égard des personnes souffrant d'un handicap.

En France, le taux d'emploi des salariés en situation de handicap a régulièrement et fortement progressé (14% sur les 3 dernières années) pour avoisiner les 6% de l'effectif d'assujettissement en 2014 alors que l'effectif global a significativement diminué (9 % en 3 ans).

Cette situation a été rendu possible par une politique orientée sur l'amélioration des conditions de travail des salariés en situation de handicap nécessaire à leur maintien durable dans l'emploi.

La qualité de la politique menée en la matière est reconnu par la direction du travail qui a agréé les accords conclus successivement depuis 2008.

ACCORDS COLLECTIFS CONCLUS DANS LE CADRE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE :

- Accord collectif relatif à la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) : cet accord définit les moyens collectifs et individuels permettant d'anticiper et de faciliter la gestion des évolutions des emplois.
- Accord fixant des garanties aux salariés mis à la disposition de l'entreprise par un Groupement d'employeurs (GEIQ) et leur assurant une égalité de traitement
- Accord d'intéressement : Cet accord définit les principes et les modalités de l'intéressement du personnel au résultat de la société.
- Renégociation de l'accord relatif à l'emploi des salariés en situation de handicap



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, notre projet d'entreprise « le Rendre Service » continue son déploiement pour garantir le bien-être des salariés.

PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DU GROUPE ACTICALL POUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL :

Objectif :

Permettre une amélioration permanente des conditions de travail des salariés au sein de toutes les entreprises du Groupe

Moyens :

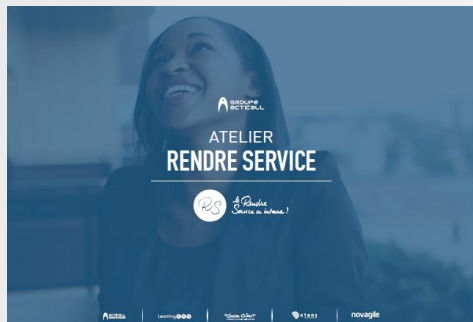
- L'accompagnement du « Rendre Service » qui vise à renforcer la proximité, la simplicité et garantir le « bien vivre ensemble ».
- Politique de formation ambitieuse et ouverte à tous les salariés de l'entreprise sans discrimination : 9,3% de la masse salariale ont été consacrés à la formation en 2014
- Politique sociale intégrant le respect du droit d'association, privilégiant la négociation collective, et prônant la non-discrimination
- Négociation sociale dense comme en témoignent les nombreux accords d'entreprise ou engagements intégrant l'amélioration des conditions de travail
- Renouvellement régulier du Label de Responsabilité Sociale depuis 2006

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

FOCUS 2015



LES ATELIERS « RENDRE SERVICE » :



Proximité, Simplicité, Bien Vivre ensemble sont les principes directeurs du « Rendre Service » qui orientent nos actions au quotidien.

Ces principes ont fait l'objet d'un échange avec **tous les managers** d'Acticall lors des ateliers « Rendre Service » déployés tout au long de l'année 2015. A noter, la présence de la **direction générale** à chaque « 1^{ère} » pour affirmer l'importance de nos principes à travers la posture managériale.

LA POSTURE MANAGÉRIALE ACTICALL (les 4 C)

- **C**omportement bienveillant et optimiste
- **C**ommunication simple, systématique et avec du sens
- **C**oaching et collaboration
- **C**ollectif et cohésion d'équipe

RESULTATS

- **+ 370** managers ont participé aux ateliers Rendre Service en 2015. (**+ de 50** sessions animées au total)
- Mobilisation positive autour des valeurs portées par le projet.
- Mise en place d'un **accompagnement** régulier pour s'assurer de l'impact positif sur tous nos salariés.



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 2015



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

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

- Acquisition de systèmes de visioconférence pour faciliter les échanges avec nos filiales étrangères (Brésil/Maroc/Cote d'Ivoire) et nos 12 sites en France

LE DEPLOIEMENT EN INTERNE D'UN DISPOSITIF DE COVOITURAGE

- Dans le but de contribuer à la diminution du trafic routier et d'impliquer nos collaborateurs dans une démarche environnementale

LE RENOUVELLEMENT PARTIEL DE NOTRE PARC INFORMATIQUE ET PHOTOCOPIEURS :

- Sélection de matériel informatique et d'impression moins énergivore

LE SOUTIEN D'UNE POLITIQUE « ZÉRO PAPIER » :

- Le papier est progressivement remplacé par des tablettes effaçables sur nos activités de production. Aujourd'hui plus de 3 000 tablettes sont utilisées

LA MISE EN PLACE D'UN AUDIT ENERGETIQUE

- Etape réglementaire pour l'élaboration d'une stratégie d'efficacité énergétique de notre activité à moyen et long terme

LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

FOCUS 2015



- « FACILO'TRI »

Le Groupe Acticall souhaite intensifier son action contre le gaspillage en investissant dans des compacteurs de gobelets, canettes, bouteilles et recyclage de bouchons pour équiper les salles de pauses de ses sites afin de recycler, de communiquer et de sensibiliser les collaborateurs.

*Le geste,
Acti-responsable !*



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



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

FOCUS 2015



L'année 2015 s'est inscrite dans la poursuite et la consolidation des actions initiées au cours des années précédentes :

- Mise à jour de la cartographie du risque établie et suivie depuis 2012
- Audits et certification des comptes annuels des filiales du Groupe, par des cabinets externes et indépendants
- 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



LE GROUPE ACTICALL

C'EST...

UN GROUPE DE SERVICES DANS L'EXPÉRIENCE CLIENT
INTERNATIONAL, INNOVANT ET SOCIALEMENT ENGAGÉ, POUR

Rendre Service !

AUX MARQUES ET À LEURS CLIENTS.