

Communication On Progress 2016



Qualisatis
CUSTOMER QUALITY & SATISFACTION SYSTEM

by
ASC



THE GLOBAL COMPACT

WE SUPPORT

SOMMAIRE



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

LETTRE D'ENGAGEMENT DU PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL D'A-SC	3
PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME	4
CONDITIONS DE TRAVAIL	5
ENVIRONNEMENT	8
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	12
PRÉSENTATION D'A-SC	13
NOS METIERS	14
CONTACTS	15

Lettre d'engagement du Président Directeur Général d'A-SC



Dominique THEVENEAU
Président Directeur Général d'ASC

En février 2015 nous avons voulu formaliser par notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies, notre attachement aux valeurs qui ont toujours régit nos actions et le développement de notre société : Respect, équité, transmission des savoirs, innovation.

Nous devons être attentifs ensemble au monde qui nous entoure. L'accueil est un état d'esprit, il est multiforme et de plus en plus personnalisé: il exige des compétences humaines et relationnelles indiscutables et un véritable partenariat avec les clients, en toute transparence. Il faut investir dans l'humain: recruter spécifiquement pour les métiers de l'accueil, payer correctement les acteurs quotidiens en reconnaissant leur valeur réelle, former, réaliser un contrôle qualité permettant de développer les compétences de chacun.

Grace à un apport continu de valeur ajoutée, au bien-être au travail, à l'épanouissement des collaborateurs et à la reconnaissance de leurs efforts, nous sommes convaincus que nos équipes pourront prétendre à l'excellence qu'attendent les clients d'A-SC. Enfin, mieux connaître les attentes de nos clients et leurs évolutions est également un enjeu fondamental et c'est pour cette raison que nous avons développé l'activité de Feed Back Management en créant des baromètres clients, environnement de travail et sociaux.

Nous avons par ailleurs décidé d'investir en 2015 et 2016 dans un projet de recherche majeur afin de créer un baromètre social digital. Ce projet est réalisé avec l'une des seules chaires RSE en France intitulée « Management de l'Innovation Responsable » de l'ESC Dijon.

Cette communication est l'occasion de renouveler notre engagement envers le Pacte Mondial et à ses dix principes fondamentaux.

Dominique THEVENEAU

PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

Notre société adhère 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.

Notre personnel est exclusivement basé en France et il est intégralement représenté par des instances élues par le personnel. Sur la période du COP, aucun jugement de violation des droits de l'Homme, ordonnance, amende ou autre événement, n'a été rapporté.

Nous avons demandé à nos fournisseurs et partenaires de s'engager par écrit :

« **Respect de la réglementation**

Les fournisseurs et partenaires gouvernent leurs pratiques professionnelles avec intégrité.

Ils veillent au strict respect des réglementations internationales, nationales, locales.

Ils ne procèdent à aucune discrimination, notamment en matière d'emploi et de recrutement. »



Notre service des Ressources Humaines veille à la stricte application des lois, au respect de la vie privée, à la prévention de la violence psychologique ou physique, à une juste rémunération du travail, à l'égalité de traitement de tous.

CONDITIONS DE TRAVAIL

L'humain est au cœur de nos métiers. Afin de favoriser la non discrimination, nous avons signé en 2010 la Charte de la Diversité.

En vertu de cette Charte, nous nous engageons à :



- **Sensibiliser et former nos dirigeants et collaborateurs** impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
- **Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination** sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
- **Chercher à refléter la diversité de la société française** et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification.
- **Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs** notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
- Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité **un objet de dialogue avec les représentants des personnels.**
- **Inclure dans le rapport annuel** un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.

De même nous faisons partie de l'association Entreprise et convivialité afin de favoriser le bien-être de nos salariés et les échanges au sein de l'entreprise et avec nos voisins.



Nous avons d'ailleurs organisé avec un grand plaisir la première « Fête des voisins au travail » au sein de notre immeuble

CONDITIONS DE TRAVAIL

Nous souhaitons également lutter contre toute forme de discrimination et favoriser l'égalité des chances. Dans ce cadre nous avons développé les actions en faveur du Handicap.

Participation à deux Handicafés par an,
afin de favoriser l'embauche de personnes handicapées.



Accueil de stagiaires du Centre Forja (Le centre FORJA est un centre de formation professionnelle pour personnes déficientes visuelles): participation à des ateliers de sensibilisation au handicap, à des formations en braille.

ENEZ APPRENDRE LE BRAILLE VISUEL

Publié le : 2015-09-23 16:32:02

ENEZ APPRENDRE LE BRAILLE VISUEL

Derniers jours pour vous inscrire aux stages de braille visuel proposés par FORJA !

Le centre Forja avec qui nous travaillons et recrutons des salariés en situation handicap, nous propose de repartager l'expérience du braille avec eux.

Apprendre à lire, à écrire et à utiliser le braille c'est participer activement à l'amélioration de l'insertion sociale et professionnelle des personnes non/mal voyantes.

Pour plus d'infos, rendez-vous sur le site :



CONDITIONS DE TRAVAIL

Nous avons proposé le 6 Novembre 2015 au sein du Cercle de l'Union Interalliée un Atelier Arseg ayant pour thème
le **Bien Être en Entreprise et les outils de mesures barométriques**.

Dans ce cadre et fidèle à notre politique d'innovation nous avons développé et présenté des outils de mesure des conditions de travail :

Le **Baromètre Environnement de Travail** qui a pour objectif d'avoir le ressenti des salariés sur leurs espaces de travail et d'identifier les axes d'améliorations les plus importants pour leur bien être

Et le **Baromètre de détection des Risques Psycho-sociaux** avec la collaboration de MARC INGHAM (PROFESSEUR DE MANAGEMENT STRATÉGIQUE CHAIRE DE MANAGEMENT ET D'INNOVATION RESPONSABLE ESC DIJON) et de DAVID ANSIAU (DOCTEUR EN PSYCHOLOGIE PSYCHOLOGUE – CONSULTANT CHERCHEUR ASSOCIÉ AU LAPCOS UNIVERSITÉ DE NICE – SOPHIA ANTIPOLIS)

- Plate-forme en ligne de récolte des données et de gestion de la campagne de collecte.
- Proposition d'un suivi adapté en fonction des besoins de l'entreprise.
- Grille d'interprétation et de recommandations. Passerelle entre l'établissement d'un diagnostic et la mise en place d'un plan de prévention.
- Établissement d'un référentiel pour situer l'entreprise dans le paysage des entreprises françaises et accompagner la démarche diagnostique.



ENVIRONNEMENT

Afin de réduire nos impacts sur l'environnement nous encourageons nos salariés à prendre les transports en communs : pour cela les titres de transports sont remboursés systématiquement à 50% pour notre personnel fixe et à 100% pour le personnel amené à se déplacer plus fréquemment (Hôtes et hôtesse volants, responsable d'exploitation).

Nous remboursons également à 50% les abonnement Vélib' de notre personnel pour l'encourager à prendre un vélo si la distance entre son lieu de travail et son domicile le permet.



Dans le même ordre d'idée nous avons lancé un concours ouvert à tous nos salariés afin de les sensibiliser aux bons gestes pour la planète, le prix à gagné étant un vélo.

ENVIRONNEMENT

Le recyclage étant un axe important à améliorer nous avons mis en place plusieurs actions dans ce cadre :

- Nous recyclons 100% de nos uniformes : En moins bon état auprès du Relais, et en bon état auprès de la cravate solidaire.

La cravate solidaire est une association à but non lucratif créée en 2013 par trois jeunes étudiants en école de commerce. Leur concept est de proposer et de mettre à disposition des tenues professionnelles pour favoriser l'accès à l'emploi pour hommes et femmes.

Nous collectons également dans ce cadre des vêtements auprès de notre personnel. Ainsi 20 kilos de vêtement ont été récoltés lors de notre première campagne.



Une première étape dans la mise en place d'une collecte chez [A-SC](#), un grand merci aux salariés qui ont tout organisé en interne :) **Et à très bientôt pour du bénévolat !**

ENVIRONNEMENT

Toujours dans le cadre du recyclage, notre action auprès du Syndic de la Tour Évolution (deux bâtiments de 9 étages) a permis la mise en place d'un recyclage des déchets papier, cartons, canettes, bouteilles pour la totalité des sociétés de la tour par la société TRI.O



Nous avons également mis en place dans nos bureaux un point de collecte des cartouches d'encre, lampes et piles afin de les recycler, mais aussi d'informer et de sensibiliser nos salariés sur cette problématique.

Réduction de notre impact aussi
Depuis le 1^{er} avril 2015 en utilisant
Google Apps For Work

Réduisez votre impact sur l'environnement

Grâce à la mutualisation des ressources par Google, vous contribuez à réduire l'impact de votre activité sur l'environnement.

Réduction de la dépense énergétique

L'utilisation de Gmail peut par exemple multiplier par 80 votre efficacité énergétique par rapport à une solution de messagerie installée et gérée en interne. Google a un bilan carbone neutre car ils utilisent des datacenter à très faible consommation énergétique et ont recouru aux énergies renouvelables. L'impact de Google Apps est nul pour l'environnement.



Réduction des déplacements

La mobilité des solutions Google Apps (comme celles du cloud) permet de travailler de n'importe quel endroit. Le partage d'un document en temps réel couplé à la vidéo conférence remplace aisément un déplacement coûteux en temps et en énergie.

ENVIRONNEMENT

Enfin en participant au Club PME Climat de Global Compact France nous pouvons échanger sur les bonnes pratiques et informer nos équipes sur l'attitude à adopter pour préserver les ressources et l'environnement.



Global Compact
Network France

Le Global Compact France vous convie à une conférence :

**PME et climat,
mobilisons-nous !**

COP 21 "A vous de jouer"

Publié le : 2015-12-03 16:34:09

COP21 : QUAND LES ENTREPRISES SE GLISSENT DANS LA PEAU DES NÉGOCIATEURS

Que feriez-vous si vous vous retrouviez dans la peau d'un négociateur à la table de la prochaine conférence climatique internationale ? Parviendriez-vous à un accord à la hauteur des enjeux ? A un mois de la **COP21**, l'association Global Compact France, qui rassemble un millier d'entreprises engagées dans la promotion des principes universels sociaux et environnementaux, a organisé un jeu de rôles grandeur nature pour sensibiliser les acteurs du secteur privé aux négociations climatiques. Reportage.



Nous sommes le lundi 30 novembre et le président de la COP21, Laurent Fabius, vient de rappeler aux 196 parties présentes (195 pays + Union européenne) l'importance de parvenir à un accord pour limiter le réchauffement climatique à 2°C d'ici 2100. "Nous n'avons pas le droit à l'échec". Dans la pièce, chacun prend conscience de l'ampleur de la tâche à accomplir et se met immédiatement au travail.

On s'y croirait. Pourtant, la scène ne se déroule pas au Bourget où se tiendra la COP21 dans un mois, mais à Clichy, au **Beeotop**, un espace de coworking spécialisé dans l'économie sociale et solidaire. Et la tête de Laurent Fabius est

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Notre Charte de Déontologie démontre nos engagements en manière de loyauté des pratiques et de lutte contre la corruption.

« Indépendance et Intégrité »

Etre rémunéré exclusivement par notre client.

Garantir et assurer le maintien total et systématique du lien de subordination des salariés embauchés dans le cadre de la réalisation des prestations.

Refuser les ententes sur les prix des prestations.

Ne pas accepter de cadeaux des clients qui ne puissent être partagés avec les équipes.

Exclure toute complicité active ou passive concernant la violation des droits de l'homme.

Ethique et rapport avec les autres prestataires

Respecter, ne pas les dénigrer les autres prestataires dans un esprit de concurrence loyale.

Faire connaître lors des consultations nos différences et nos points forts.

Exclure toute complicité active ou passive concernant la violation des droits de l'homme. »

De même, à notre demande 98% de nos fournisseurs et partenaires se sont engagés par écrit dans ce sens :

« Intégrité en affaires »

Les fournisseurs et partenaires ne pratiquent ou ne tolèrent aucune forme de corruption, d'extorsion ou de détournement de fonds.

Ils s'interdisent toute incitation illégale auprès des collaborateurs d'A-SC.

Il leur est demandé de ne pas offrir de cadeaux ou tout autre type d'avantage personnel aux collaborateurs d'A-SC dans le cadre de relations commerciales, y compris en fin d'année.

Concurrence loyale

Les fournisseurs et prestataires mènent leurs activités loyalement et en conformité avec le droit de la concurrence.

L'application de ces principes est d'autant plus nécessaire que la politique Achats d'A-SC repose sur la sélection d'un nombre limité de partenaires et le développement de relations performantes et durables, garantissant à long terme la compétitivité d'A-SC pour le compte de ses clients. »

PRESENTATION D'A-SC

ASC est une SA au capital de 271 760 €, créée en 2004, en forte progression depuis sa création.

Acquisition en 2010 de PAR-S-ON ASSISTANCE



Création :	Mars 2004
Siège :	18/26, rue Goubet – 75019 Paris
PDG :	Dominique THEVENEAU
Numéro SIRET :	452 779 051 000 21
Registre du Commerce :	PARIS B 452 779 051
Site internet :	www.a-sc.fr
Capital social :	271 760 €

Nous sommes certifiés NF 373 Accueil et accueil événementiel
 NF 345 Centre de relation client
 Et nous avons entamé en 2015 une démarche d'audit AFAQ 26000



NOS METIERS

QUALITÉ DES RELATIONS HUMAINES, COURTOISIE, DISPONIBILITÉ, EFFICACITÉ, CONFIDENTIALITÉ



ASC, UN ACTEUR À TAILLE HUMAINE SPÉCIALISÉ :

- Accueil Physique/Téléphonique, Standard Centralisé
- Services aux Occupants
- Service Clients/Télémarketing/Télévente à valeur ajoutée
- Assistance Services Généraux et Immobiliers
- Mesures en continu de la Qualité de Service et Optimisations

ASC, UN POSITIONNEMENT SPÉCIFIQUE SUR LE MARCHÉ :

- Richesse et compétence des équipes
- Conseil et Service à Valeur Ajoutée
- Sur mesure, Haut de Gamme et Qualitatif

ASC, ET L'APPORT QUALISATIS :

- Logiciels suivi Qualité AFNOR
- Satisfaction Clients et NPS en continu
- Analyse, Enregistrement et Restitution

CONTACTS



18 – 26 rue Goubet
75019 Paris
Tél : +33 (0) 1 75 00 17 00
Fax : +33 (0) 1 58 82 29 09

www.a-sc.fr

Contact : info@a-sc.fr

