

# Coriolis Service

Faire d'un instant une relation privilégiée



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact**.

We welcome feedback on its contents.

# Mot du Directeur Général

---

Chers partenaires, collègues, clients,

Coriolis Service s'investit depuis plusieurs années dans une politique globale de RSE. Ces engagements sont confirmés notamment dans le renouvellement du Label Responsabilité Sociale depuis 2008 et la certification NF Service Centre de Relation Client depuis 2012.

L'adhésion au Pacte Mondial des Nations Unis renforce notre positionnement sur le sujet et aux principes fondateurs dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

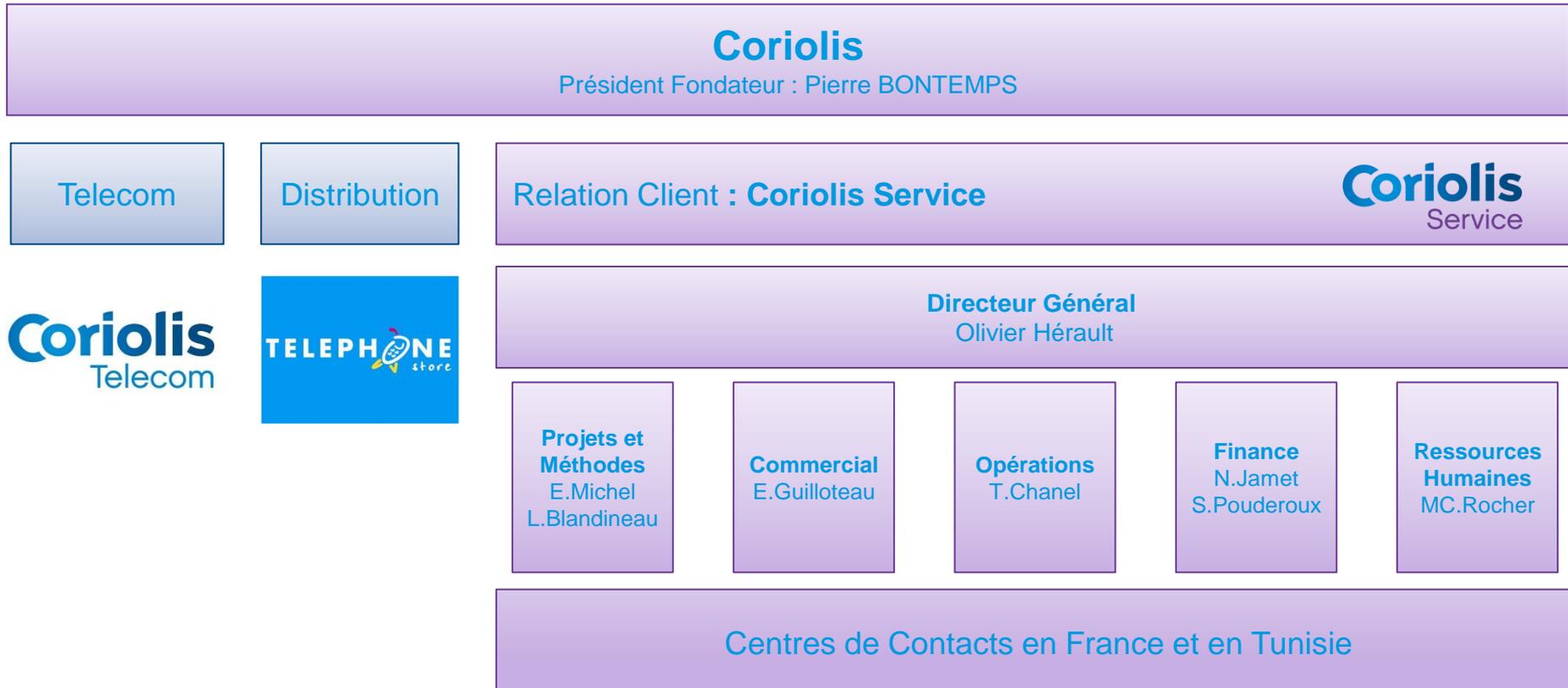
Les valeurs du Pacte Mondial sont portées et déclinées dans celles de Coriolis Service.

Coriolis Service affirme son engagement éthique et poursuit son effort dans le développement durable tant vis-à-vis de l'environnement que dans ses actions envers ses salariés et ses partenaires.

Coriolis Service maintient son engagement pour promouvoir les principes du Pacte Mondial sur 2016 notamment à travers son ambitieux programme A-RSE.

*Olivier Hérault*  
*Directeur Général*

# Notre organisation



- + de 15 ans d'expérience
- 7 centres de contacts
- 1600 collaborateurs
- Divers secteurs :  
Energie, Médias, Assurances,  
Commerce...

# Communication sur le Global Compact

- 100% des collaborateurs, des partenaires, des fournisseurs et des clients sont informés de notre adhésion et notre soutien au Pacte Mondial des Nations Unies

- Principaux supports

- Site internet : [www.coriolis-service.fr](http://www.coriolis-service.fr)



- Communications officielles / Annonce corporate via les logos suivants



- Newsletters / Communications internes

# Nos Valeurs

## AMBITION

Ambition de conquérir de nouveaux clients, pour pérenniser nos sites et nos emplois.

Nous avons l'ambition de continuer notre développement en allant de l'avant, de satisfaire durablement nos collaborateurs, nos clients et nos partenaires pour consolider et pérenniser notre activité.

## RESPONSABILITE

Sensibiliser nos salariés à la responsabilité sociale, environnementale, opérationnelle et sociétale.

La relation et l'exemplarité de chacun sont la garantie de performances durables tout en s'inscrivant dans une volonté de développement et d'ancrage territorial.

## EXCELLENCE

Prouver notre savoir-faire dans notre secteur d'activité.

Chaque jour nos collaborateurs renouvellent leur détermination à réaliser le meilleur pour nos clients. Cette excellence s'exprime par l'enthousiasme, la disponibilité, la volonté de performance et la rigueur de l'ensemble de nos collaborateurs à tous niveaux hiérarchiques.

## ESPRIT D'EQUIPE

Démontrer que nous plaçons les valeurs humaines au centre de nos priorités.

Ces priorités sont déclinées dans nos enjeux RSE et partagées avec nos partenaires internes ou externes ceci dans une dynamique de cohésion.



### Ambition

Affirmer notre position d'acteur majeur de la Relation Client

### Excellence

Garantir la performance de nos prestations et la rigueur avec laquelle nous les accomplissons pour nos clients

### Responsabilité

La relation et l'exemplarité de chacun sont la garantie de performances durables

### Esprit d'équipe

Partager des objectifs communs, s'impliquer dans la réussite collective, dans un esprit de respect mutuel et de performance partagée

Faire d'un instant une relation privilégiée

# Engagements

---



- **Signataire :**

Charte de la Diversité en Entreprise (2008)

Global compact (2012)

Charte de la Parentalité (2013)

Charte des réseaux sociaux, internet, vie privée et recrutement (2013)

Charte de prévention contre le harcèlement (2009)

- **Labels et Normes :**

Label Responsabilité Sociale (2008) renouvelé en 2014

Marque NF - NF EN 15838 (2012) renouvelé en 2014

# Les droits de l'Homme

---

## ■ Principes du Global Compact

- 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

## ■ Nos actions

- Signataire de la charte de la diversité en entreprise depuis 2008
- Coriolis Service recherche la diversité dans ses équipes sans discrimination et favorise le pluralisme. Ces engagements sont déclinés dans ses valeurs.
- L'obtention et le renouvellement du LRS depuis 2008 démontre que Coriolis Service produit des indicateurs de qualité dans un environnement socialement responsable (augmentation des résultats tous les ans)
- 100% de nos managers sont accompagnés dans leurs différentes missions (recrutement, non discrimination, management de proximité, responsabilité sociale et droits en matière de santé et sécurité, la gestion des populations fragilisées (seniors, travailleurs en situation de handicap,...))
- Coriolis Service priorise l'insertion professionnelle en garantissant l'employabilité de tous ses collaborateurs
- Coriolis Service renforce ses partenariats avec les entreprises locales et régionales

## ■ En 2015, nos principales actions

- Reconduction de la charte de prévention contre toute forme de harcèlement
- Lancement du projet A-RSE avec des objectifs à atteindre d'ici 2017

# Les droits du travail

---

## ■ Principes du Global Compact

- Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collectives
- 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

## ■ Nos actions

- Signataire de la charte réseaux sociaux, internet, vie privée et recrutement depuis 2013
- Trois instances clés : CE, CHSCT et Réunions Contacts (collaborateurs et direction site/générale)
- 100% des négociations ouvertes ont donné lieu à un accord d'entreprise ("contrat de génération", "NAO", "Egalité Professionnelle", "GPEC", "Droit d'expression", "Modulation du temps de travail", "Complémentaire santé", ...)
- Un parcours professionnel normé via de la formation, du parrainage à l'intégration, des évaluations et du coaching
- Aménagement des plannings pour événements ponctuels et/ou spécifiques avec compatibilité des contraintes personnelles et professionnelles

## ■ En 2015, nos principales actions

- Maintien de profils horaires exceptionnels pour les salariés qui le demande
- Maintien de la présence d'une assistance sociale sur nos sites, 100% de taux de satisfaction des salariés
- Accompagnement renouvelé d'un chercheur en gestion sociale pour affiner notre pilotages d'indicateurs sociaux et mesurer la satisfaction de nos salariés
- Lancement du projet A-RSE avec des objectifs à atteindre d'ici 2017

# L'environnement

---

## ■ Principes du Global Compact

- 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 points et la diffusion de technologie respectueuses de l'environnement

## ■ Nos actions

- Co-voiturage encouragé et facilité
- Un processus d'achat normé prenant en compte dans le choix du fournisseur des critères sociaux et environnementaux permettant :
  - ✓ De réduire notre empreinte carbone
  - ✓ De favoriser l'utilisation de produits écologiques
- Mise en place de collecte de déchets (papiers/piles/cartouches/ampoules...)
- Elaboration d'une politique IT Green
  - ✓ Solution de virtualisation des serveurs
  - ✓ Mise en veille automatique des PC
  - ✓ Achat d'ordinateurs labellisés

## ■ En 2015, nos principales actions

- Poursuite d'animation d'atelier par référent "vert/environnement" sur tous les sites
- Diversification des associations pour recyclage de matériel
- Politique de déplacement privilégiant les transports en commun (920 voyages en train)
- Maintien de la sensibilisation de nos collaborateurs aux éco-gestes
- Formation « Développement Durable » en partenariat avec l'ADEME
- Lancement du projet A-RSE avec des objectifs à atteindre d'ici 2017

# Lutte contre la corruption

---

## ■ Principe du Global Compact

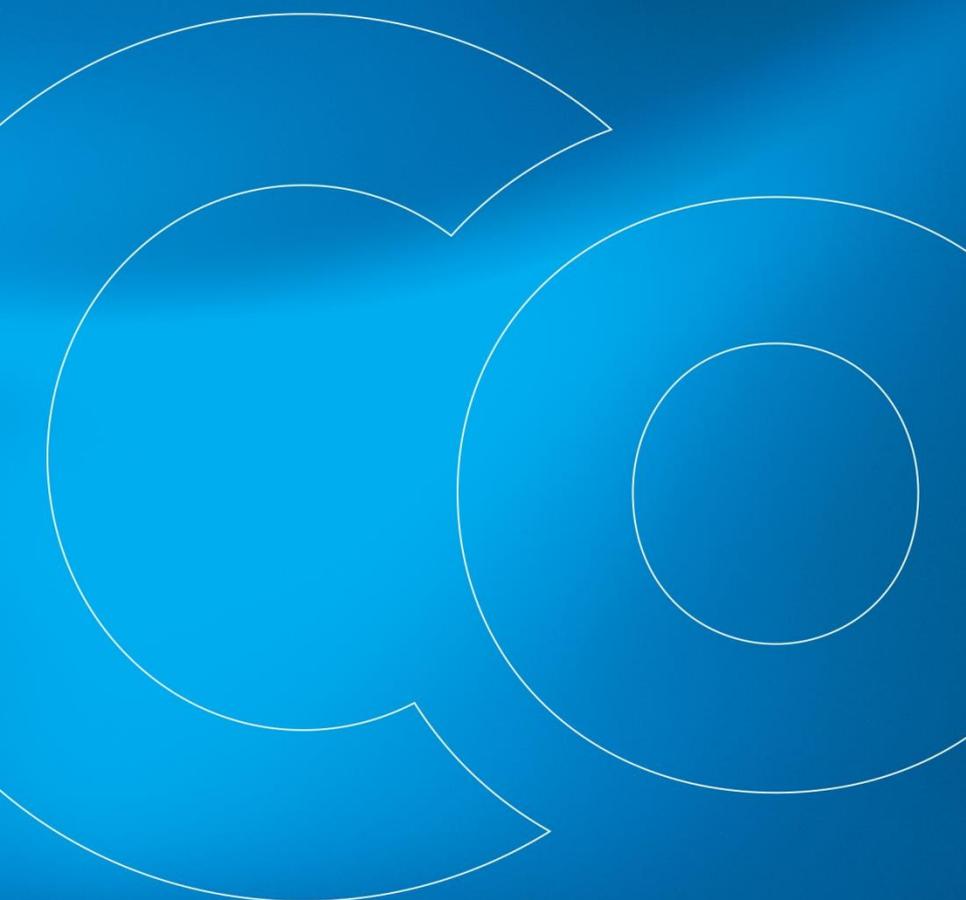
- Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

## ■ Nos actions

- Risque identifié dans la cartographie des risques RSE
- Charte « prévention anti-corruption et conflit d'intérêt » en interne à destination de tous les collaborateurs pouvant y être "exposés"
- Une charte "Achats Responsables" pour l'externe à destination de nos partenaires/fournisseurs
- Audit et certification des comptes par un cabinet externe
- Cellule de Sécurité des Opérations (CSO) :
  - ✓ Prévenir d'une possible fraude
  - ✓ Rappel des pratiques, droits, informations légales aux collaborateurs
- Prévention de pratiques anticoncurrentielles via un processus de validation des achats "hiérarchisé" (7 étapes)

## ■ En 2015, nos principales actions

- 100% des comptes certifiés (France/Tunisie)
- 100% des collaborateurs concernés ont signé la charte "prévention anti-corruption et conflit d'intérêt »
- Renforcement du processus d'achat



# Coriolis Service

Faire d'un instant une relation privilégiée



[www.coriolis-service.fr](http://www.coriolis-service.fr)