



COMMUNICATION SUR LE PROGRES N°2 (GC ADVANCED) RIGHTPLACECALL

21 Novembre 2016




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.

Contacts RightPlaceCall

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

- Khadija KOUBAISSA (RPC Morocco)
email : kkoubaisa@rightplacecall.com

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 1 sur 26

Contenu de la COP

Période couverte par la COP 3

Engagement du Président..... 3

Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations..... 6

CRITERE 1 : La COP décrit l'intégration des principes dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles 6

CRITERE 2 : La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur..... 7

Politiques et procédures fiables concernant les droits de l'Homme 11

Critère 3 : La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des Droits de l'Homme..... 11

Critère 4 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme..... 11

Critère 5 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux droits de l'Homme 13

Politiques et procédures fiables concernant les normes internationales du travail 14

Critère 6 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des normes internationales du travail..... 14

Critère 7 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs au travail..... 14

Critère 8 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes du travail..... 16


Politiques et procédures fiables concernant la Protection de l'environnement 17

Critère 9 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement..... 17

Critère 10 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement..... 17

Critère 11 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la gestion durable de l'environnement 18

Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption 19

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 2 sur 26

Critère 12 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anti-corruption..... 19

Critère 13 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption 19

Critère 14 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corruption..... 20

Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies..... 21

Critère 15 : La COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU 21

Critère 16 : La COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie 22

Critère 17 : La COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique..... 22

Critère 18 : La COP décrit des partenariats et une action collective 22

Gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) 23


Critère 19 : La COP décrit l'engagement du Président et de la direction 23

Critère 20 : La COP décrit l'adoption par le Conseil d'administration et la surveillance 24

Critère 21 : La COP décrit l'implication des parties prenantes 24

Annexes..... 25

Annexe 1 : Programme de management environnemental..... 25

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 3 sur 26

Période couverte par la COP

Du 21 novembre 2015 au 20 novembre 2016

Engagement du Président

Conscients de leur responsabilité Sociétale 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 suivant les lignes directrices de la norme 26000.

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 donneurs 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

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 4 sur 26

- 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

- 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 processus et des pratiques « Pertinents » (concept de Materiality issu du reporting comptable anglo saxon ; plus large en matière de RSE) :

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 5 sur 26

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

En 2016, je renouvelle mon engagement à promouvoir ces principes, et à améliorer en permanence les performances de RightPlaceCall en matière de développement durable.


Par conséquent, RightPlaceCall a décidé de soumettre une COP au niveau GC ADVANCED, qui va décrire nos engagements, nos politiques, nos systèmes de management, de mesure et de surveillance afin d'améliorer d'une manière continue l'intégration de ces principes au sein de notre entreprise.

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



Gilles DEVEAU

Président Directeur Général

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 6 sur 26

Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

Critère 1 : La COP décrit l'intégration des principes dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles

Aligner les stratégies, objectifs, et formes d'incitation de toutes les filiales et unités opérationnelles avec la stratégie de développement durable

La démarche RSE fait partie intégrante du système de management de la qualité mis en place au sein de RightPlaceCall selon la norme ISO 9001 version 2015.

Développer et promouvoir la culture RSE au sein de l'entreprise est l'un des axes stratégiques de notre politique qualité, qui en résultent naturellement des objectifs qualités cohérents et SMART ; ces objectifs sont déclinés à leur tour en indicateurs mesurant la performance de tous les processus de notre organisme en matière de développement durable.


Extrait de la politique qualité et de ses objectifs :

Développer et
promouvoir la
culture RSE
au sein de
l'entreprise

- Favoriser le bien être et la qualité de vie au travail
- Améliorer les compétences nécessaires du personnel
- Promouvoir la diversité et l'égalité des chances
- Réduire les émissions dans l'air, les sols et l'eau
- Favoriser la réduction et la valorisation des déchets
- Réaliser une réduction annuelle de consommation d'énergie d'eau et de matières premières
- Développer la culture des achats responsables
- Contribuer au développement économique et social des territoires de fonctionnement de l'entreprise,
- Protéger la biodiversité

Un plan d'action pour la mise en œuvre de ces objectifs est établi, dont l'efficacité est suivie et contrôlée périodiquement par le responsable qualité RSE.

Les résultats de performance de nos processus sont évalués périodiquement lors des revues de processus pilotées par le Président Directeur Général et le responsable Qualité RSE, dans le but de définir des pistes d'amélioration (Boucle d'amélioration).

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 7 sur 26

S'assurer que les différentes fonctions de l'entreprise se coordonnent étroitement pour maximiser la performance et éviter les impacts négatifs non désirés.

RightPlaceCall veut que son système de management de la qualité et donc sa démarche RSE soient conformes aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 en intégrant les principes de Global Compact ; par conséquent, l'approche processus représente naturellement l'un des principes fondamentaux de cette démarche.

Il est donc impérative pour notre organisme de maîtriser les interactions entre les différents processus. D'autant plus que le Président Directeur Général de RightPlaceCall démontre son leadership en matière de développement durable et prend en charge lui-même la coordination entre les différents services et fonctions de l'entreprise via des réunions de pilotage mensuelles, et en suivant au quotidien les résultats des indicateurs de performance de tous les processus, par le billet des différents tableaux de bord.

Critère 2 : La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur

Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées

RightPlaceCall compte planifier des audits de ses fournisseurs qui ont signé la lettre d'adhésion à sa charte RSE en intégrant les 10 principes de Global Compact et qui se sont engagés à les partager avec leurs parties prenantes internes et externes.

Analyse attentive de chaque segment de la chaîne de valeur, en amont et aval, en dressant la cartographie des risques, opportunités et impacts


Dans le cadre de la mise en place d'un système de management de la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015, et pour déterminer son contexte, ses enjeux internes et externes, ses parties prenantes ainsi que leurs exigences significatives, RightPlaceCall a réalisé une analyse SWOT et PESTEL à tous les niveaux (stratégiques et opérationnels)

Cette action a permis :

- De dresser la cartographie des risques et opportunités.
- De définir nos parties prenantes ainsi que leurs exigences significatives.
- D'établir un plan d'action face aux risques détectés, et aux opportunités à saisir.

Le plan d'actions est suivi et contrôlé périodiquement par le Responsable Qualité RSE ; les résultats de ses actions sont évalués par le Président Directeur Général et le Responsable Qualité RSE lors des revues du processus concerné.

L'analyse en elle-même et révisée au besoin et chaque année lors des revues de direction

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 8 sur 26

Communiquer les politiques et attentes envers les fournisseurs et les autres partenaires professionnels

- Conscient de l'importance de communication et du dialogue avec ses clients, RightPlaceCall a défini comme axe stratégique la création d'une réelle culture de partenariat avec ses clients et parties prenantes ; et considère que la réalisation des objectifs qualité est une véritable source de partage d'expérience et de bonnes pratiques notamment en matière de développement durable.

Extrait de la politique Qualité RightPlaceCall

Créer une réelle culture de partenariat avec nos clients et parties prenantes

- Assurer la communication avec les clients et parties prenantes
- Impliquer le client dans la boucle d'amélioration des résultats


La politique qualité et la charte RSE RPC sont naturellement communiquées à nos clients et à l'ensemble de nos parties prenantes.

Un plan d'action pour la mise en œuvre de ces objectifs est établi, dont l'efficacité est suivie et contrôlée périodiquement par le responsable qualité RSE.

Les résultats de performance de nos processus sont évalués périodiquement lors des revues de processus pilotées par le Président Directeur Général et le responsable Qualité RSE, dans le but de définir des pistes d'amélioration (Boucle d'amélioration).


En 2015 30 % de nos fournisseurs ont signé la lettre d'adhésion à notre charte RSE en intégrant les 10 principes de Global Compact et se sont engagés à les partager avec leurs parties prenantes internes et externes.

L'objectif en 2016 est de marquer une évolution de 15 % par rapport à l'année précédente.

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 9 sur 26

Cet indicateur fait partie des indicateurs de performance du processus Achats, est suivi trimestriellement par le responsable Qualité RSE via une fiche de suivi d'adhésion de nos fournisseurs à notre charte RSE.

Extrait de la fiche de suivi d'adhésion à la charte RSE RPC :

	Fiche de suivi	REF: Q-FS-RSE-AAR-V04 DMP: 01/01/2016
	Adhésion Achats responsables	Pages 1 sur 1

Raison sociale fournisseurs	Référence	Adhérent	Justificatif	Action	Responsable	Echéance
Amis Tour	F01	NON		Sensibiliser/envoyer la lettre d'adhésion	DAF	Déc 2016
Line TOUR	F02	OUI	Lettre d'adhésion	Planifier un Audit RSE	RQRSE	Déc 2016
Serenis	F03	OUI	Lettre d'adhésion	Planifier un Audit RSE	RQRSE	Déc 2016
Loudini Nadia	F04	OUI	Lettre d'adhésion	Planifier un Audit RSE	RQRSE	Déc 2016
Saleh Amine	F05	NON		Sensibiliser/envoyer la lettre d'adhésion	DAF	Déc 2016
SRTIES	F06	NON		Sensibiliser/envoyer la lettre d'adhésion	DAF	Déc 2016
CENTRE COPY	F07	OUI	Lettre d'adhésion	Planifier un Audit RSE	RQRSE	Déc 2016
KELNA	F08	NON		Sensibiliser/envoyer la lettre d'adhésion	DAF	Déc 2016
ENTRETIEN & NETTOYAGE ID MAROC	F09	NON		Sensibiliser/envoyer la lettre d'adhésion	DAF	Déc 2016
AGK	F10	OUI	Lettre d'adhésion	Planifier un Audit RSE	RQRSE	Déc 2016
ABOUNAIM	F11	OUI	Lettre d'adhésion	Planifier un Audit RSE	RQRSE	Déc 2016
PC PRINCE	F13	NON		Sensibiliser/envoyer la lettre d'adhésion	DAF	Déc 2016
TOP EQUIPEMENT	F14	NON		Sensibiliser/envoyer la lettre d'adhésion	DAF	Déc 2016
WANA	F15	NON		Sensibiliser/envoyer la lettre d'adhésion	DAF	Déc 2016
AGT	F16	NON		Sensibiliser/envoyer la lettre d'adhésion	DAF	Déc 2016
ARTEC	F17	NON		Sensibiliser/envoyer la lettre d'adhésion	DAF	Déc 2016
JBL	F18	OUI	Lettre d'adhésion	Planifier un Audit RSE	RQRSE	Déc 2016


NB : le suivi des actions est effectué par le Responsable Qualité RSE trimestriellement.

- Depuis 2010 tous nos mails sont envoyés avec signature incitant à réduire les impacts écologiques.

Mettre en œuvre des mécanismes de surveillance et d'assurance (audits, contrôles) pour la conformité des pratiques dans la sphère d'influence de l'entreprise

Notre démarche RSE a été auditée par :

- ECOVADIS qui nous a classé « CSR ADVANCED »
- ACESIA AFNOR qui nous a attribué la note de 76/100.

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 10 sur 26

Extrait du rapport d'évaluation ACESIA AFNOR

Secteur d'activité : Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises
 Raison sociale : Right Place Call
 Catégorie juridique : SCI
 Effectif : entre 251 et 5000 salariés
 Certifications : Aucune



Positionnement général




———> Note de l'évalué
 ● Moyenne générale *
 ——— Moyenne sectorielle ** du secteur Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises

L'écart entre les notes auto-déclarée et contrôlée est de : **1**

Indice de confiance : ● Les modes de preuve sont complets et officiels

Synthèse des enjeux forts

Enjeu	Note auto-déclarée	Note contrôlée	Moyenne sectorielle
Management des ressources humaines	100	100	41
Gestion des emplois et des compétences	100	100	38
Insertion, handicap	67	67	37
Vieillesse et conformité réglementaire	67	67	33
Pratiques de la fonction achat	100	100	37
Politique et ambitions	67	67	33
Relationship with stakeholders	67	67	28
Ancrage territorial	67	67	30

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 11 sur 26

Politiques et procédures fiables concernant les droits de l'Homme

Critère 3 : La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des Droits de l'Homme

Déclaration d'engagement intégrée ou séparée pour le respect et le soutien des droits de l'Homme, approuvée au plus haut niveau de l'entreprise

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.

Déclaration d'engagement disponible publiquement, communiquée en interne et externe à tout le personnel, les partenaires professionnels ou autres parties prenantes

La Charte de Responsabilité Sociétale et la politique qualité qui intègre une démarche RSE sont communiquées à 100 % du personnel RPC, et font partie intégrante des manuels de formation et d'intégration ; et sont partagées avec 60% de nos partenaires.


L'objectif 2017 sera de rendre cette démarche et ces engagements publics et accessibles sur notre site internet.

Critère 4 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme

Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées

Un système de management de la qualité conforme aux exigences ISO 9001 version 2015 est en plein déploiement au sein de RPC, la démarche RSE intégrant les 10 principes de Global Compact fait partie des axes stratégiques que la Direction a défini sur la politique qualité.

(CF extrait de la politique qualité ci-dessous critère 1)

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 12 sur 26


Processus pour s'assurer que les droits de l'Homme internationaux sont respectés

- RPC a défini un processus de veille légale, réglementaire et celle qui concerne les exigences de nos parties prenantes.
- 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

«Due diligence» continue qui inclut l'évaluation des impacts réels et potentiels sur les droits de l'Homme


- La fiche d'entreprise RPC établie et révisée annuellement par le médecin de travail, comprend une appréciation et une évaluation des risques professionnels et leurs impacts sur la santé des collaborateurs.
- Une fiche d'exposition aux risques professionnels est établie systématiquement pour chaque fiche de poste, démontrant les mesures de prévention mises en place.

Extrait de fiches d'exposition aux risques professionnels Chargé de clientèle

	Fiche d'exposition aux risques professionnels	REF: RH-FERP-CC-V01- Date de MEP: 31/01/2016
	CHARGE DE CLIENTELE	Pages 1 sur 3

Facteurs de risques relatifs au poste		Mesures de prévention mises en place
Facteurs physiques	Bruit (casque et environnement de travail)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les casques utilisés sont associés à des limiteurs de niveaux et des filtres anti chocs acoustiques. ➤ Les téléopérateurs sont informés sur les risques auditifs et formés sur l'utilisation de leur poste téléphonique ainsi qu'au réglage du volume sonore. ➤ Les postes de travail sont espacés par des séparateurs épais limitants les bruits, et qui masquent largement l'opérateur de ses vis-à-vis ainsi des opérateurs des postes adjacents ; ➤ Un traitement acoustique des parois et des plafonds des locaux est effectué. ➤ Les équipements choisis pour les plateaux sont peu bruyants (climatiseurs, ordinateurs, ventilateurs...).
	Travail sur écran (posture, et luminosité)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Des pauses régulières sont accordées (entre 10 à 20 min toutes les 2 heures), avec la possibilité de bénéficier des pauses supplémentaires en cas de besoin (malaise, après un appel éprouvant...) ➤ Les opérateurs sont sensibilisés sur les bonnes postures devant un écran, sur l'importance de quitter la position assise pendant les pauses, et d'effectuer quelques pas en travaillant pour se détendre. ➤ Ils sont également formés sur les réglages de luminosité de leurs écrans.
	Température ambiante inadéquate	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Des climatiseurs sont installés dans tous les locaux, et contrôlés tout au long des heures de production par les agents plateaux.


- Une analyse annuelle est effectuée sur la base du bilan social RPC et des résultats des indicateurs RSE, permet de mettre en place des actions d'amélioration.

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 13 sur 26

Critère 5 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux droits de l'Homme

Système pour surveiller l'efficacité et la mise en œuvre des politiques de droits de l'Homme, avec des mesures quantitatives et qualitatives, y compris dans la chaîne logistique

- L'application de nos engagements et notre politique Qualité est contrôlée par des audits internes et externes réguliers.
- Notre démarche qualité a été évaluée auditée par :
 - ECOVADIS qui nous a classé « CSR ADVANCED »
 - ACESIA AFNOR qui nous attribué la note de 76/100.

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 14 sur 26

Politiques et procédures fiables concernant les normes internationales du travail

Critère 6 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des normes internationales du travail

Référence aux conventions internationales pertinentes (Conventions de l'OIT) et à d'autres normes internationales dans les politiques d'entreprises


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

Engagements spécifiques et politiques de Ressources humaines alignés avec les priorités de développement national ou les priorités de travail décent dans les pays d'opération

- 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 12 ans d'existence.
- Le règlement intérieur qui reprend les droits et devoir des salariés a été validé par l'inspection du travail et par les IRP.
- Des actions de recrutement sont effectuées spécialement pour les personnes en situation d'handicap, pour des postes de conseillers de clientèle.
- RPC collabore étroitement avec une association de bienfaisance afin de contribuer à l'insertion socioprofessionnelle de ses jeunes diplômés.
- 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.
- La justification de majorité constitue un préalable à tout entretien d'embauche
- Une demande de stage d'étudiant mineur nécessite une autorisation parentale

Critère 7 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs au travail

Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 15 sur 26

- Des actions de formation et de sensibilisation pour l'ensemble des salariés sont planifiées pour l'année 2017 dont l'objet est les normes du travail.

Évaluations des risques et impacts concernant les normes du travail


- La fiche d'entreprise RPC établie et révisée annuellement par le médecin de travail, comprend une appréciation et une évaluation des risques professionnels et leurs impacts sur la santé des collaborateurs.
- Une fiche d'exposition aux risques professionnels est établie systématiquement pour chaque fiche de poste, démontrant les mesures de prévention mises en place (CF extrait de la fiche d'exposition aux risques professionnels « critère 4 »).

Mécanismes de dialogue avec les syndicats pour discuter régulièrement et vérifier les progrès de l'entreprise relatifs aux normes du travail

- Des réunions DRH/Représentants du personnel ou PDG/ Représentants du personnel, planifiées périodiquement ou exceptionnellement au besoin, discutent et vérifient le niveau de conformité des pratiques internes aux normes du travail.

Mécanismes de plainte, canaux de communication et autres procédures (par exemple mécanismes de dénonciation) disponibles pour les employés afin de rapporter des préoccupations, faire des suggestions ou demander conseil, conçus pour et fonctionnant en accord avec les représentants des organisations de travailleurs

- Un registre de réclamations et de suggestions est disponible à la portée de l'ensemble du personnel.
- Sur son emploi du temps quotidien, le Responsable RH dédie des heures de consultation à l'ensemble du personnel ; accompagnés ou pas de leurs représentants syndicaux les salariés peuvent lui demander conseils ou orientations concernant par exemples la gestion de leurs carrières professionnelles, ou la gestion d'un conflit.....
- 100 % de l'encadrement de RightPlaceCall dispose d'une boîte email qui lui permet de communiquer avec tous les acteurs de l'entreprise à tous les niveaux tout en respectant la procédure de communication interne.
- Des coachs formateurs assistent tous les nouveaux recrues pendants leur périodes d'essai, qui sont regroupés sous forme de cellules appelées « pépinières », afin de leur assurer le soutien psychologique nécessaire à leur intégration et adaptation au nouvel environnement de travail.

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 16 sur 26

Critère 8 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes du travail

Système pour tracer et mesurer la performance basé sur des mesures de performance standardisées

- Nos engagements stratégiques sont mis en œuvre via des plans d'actions avec des responsables clairement définis, dont la réalisation est suivie et contrôlée par le Responsable Qualité RSE, et la performance est évaluée par le Président Directeur Général lors des revues de processus et des revues de directions conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.


Dialogues avec les représentants des organisations de travailleurs pour vérifier régulièrement les progrès effectués et identifier conjointement les priorités pour l'avenir.

- Des réunions DRH/Représentants du personnel ou PDG/ Représentants du personnel, planifiées périodiquement ou exceptionnellement au besoin, discutent et vérifient le niveau de conformité des pratiques internes aux normes du travail.

Audits ou autres mesures pour contrôler et améliorer les normes du travail des entreprises dans la chaîne logistique, en ligne avec les normes internationales du travail

- L'application de nos engagements et notre politique Qualité est contrôlée par des audits internes et externes réguliers.
- Notre démarche qualité a été évaluée et auditée par :
 - ECOVADIS qui nous a classé « CSR ADVANCED »
 - ACESIA AFNOR qui nous attribué la note de 76/100.

(CF Extrait du rapport d'évaluation ACESIA AFNOR « critère 2 »)

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 17 sur 26

Politiques et procédures fiables concernant la Protection de l'environnement

Critère 9 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement

Réflexion sur la pertinence de la gestion durable de l'environnement pour l'entreprise d. Politique d'entreprise écrite sur la gestion durable de l'environnement.

Politique d'entreprise écrite sur la gestion durable de l'environnement

Intégration de standards environnementaux minimums dans les contrats avec les fournisseurs et autres partenaires professionnels pertinents

Engagements spécifiques et objectifs pour des années déterminées


- Les orientations stratégiques actuelles de RPC, ne visent pas la certification ou la conformité à la norme ISO 14001 ; en revanche elle est considérée comme un référentiel sur la base duquel un manuel environnemental était conçu, ce qui traduit clairement la volonté de notre organisme d'instaurer une culture du développement durable au sein de ses équipes, tout en étant conforme aux exigences légales relatives à ses aspects environnementaux.
- Le domaine d'application du SME RPC concerne :
 - L'ensemble des activités de l'organisme.
 - L'ensemble des ressources humaines et fonctionnelles contribuant à la réalisation de ses activités.

Critère 10 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement

Évaluations des risques et impacts environnementaux

Évaluations de l'impact du cycle de vie des produits, assurant des politiques de gestion écologiques

- L'analyse environnementale RPC est effectuée par les principaux acteurs de l'organisme en étroite collaboration avec le responsable qualité RSE.
Cette analyse est mise à jour annuellement par le responsable qualité RSE, et au besoin en cas de lancement d'un nouveau projet ou service.
- Après l'identification et la qualification de ses aspects environnementaux significatifs, et malgré le fait que le processus de production de notre centre de contact RPC réduit intrinsèquement, par l'usage du téléphone ou du mail dans la majorité de ses activités, il a été décidé de limiter d'une

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 18 sur 26

manière ou d'une autre, dans la limite de possible, l'impact de tous les AES identifiés quel que soit leur degré de gravité, de fréquence et de maîtrise.

Attribution des responsabilités dans l'organisation

- Les objectifs et cibles sont définis sur la base des éléments suivants :
 - Les aspects environnementaux significatifs.
 - Les non conformités aux exigences significatives des parties intéressées.
 - La cohérence avec les politiques RPC.
 - Les moyens financiers, techniques et humains disponibles.
 - Les points de vue des personnes concernées par ces objectifs et cibles.

Ils sont intégrés dans le Programme Environnemental, leur réalisation dépend de l'application de ce dernier.

- Le PE est défini par le responsable qualité RSE en suivant la même méthodologie de définition des objectifs et cibles.

(Cf. annexe1 : PROGRAMME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL ANNEE 2016)

Sensibilisation interne et formation sur la gestion durable de l'environnement pour la direction et les employés

- Si certaines actions définies dans le PE nécessitent des compétences non acquises, des actions de formations et/ou de sensibilisation sont effectuée au fur et à mesure.

Critère 11 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la gestion durable de l'environnement


Système pour tracer et mesurer la performance basé sur des mesures de performance standardisées

Examen de la direction pour contrôler et améliorer les résultats

Audits ou autres mesures pour contrôler et améliorer la performance des entreprises de la chaîne logistique concernant les impacts environnementaux

- Pareil pour les autres engagements, l'application de ceux à caractère environnemental est contrôlée par des audits internes et externes réguliers conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.
- Notre démarche qualité intégrant le SME a été évaluée et auditée par :
 - ECOVADIS qui nous a classé « CSR ADVANCED »
 - ACESIA AFNOR qui nous attribué la note de 76/100, dépassant de 44 points la moyenne sectorielle.

(CF Extrait du rapport d'évaluation ACESIA AFNOR « critère 2 »)

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 19 sur 26

Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption

Critère 12 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anti-corruption

Soutien de la direction envers la lutte contre la corruption

Politique formelle et publique de tolérance-zéro pour la corruption

Engagement de se conformer à toutes les lois relatives à la corruption, mise en place de procédures pour connaître la loi et surveiller ses évolutions

Déclaration de soutien aux structures légales régionales et internationales pertinentes (par exemple la Convention des Nations Unies contre la corruption)

Politique anti-corruption concernant les partenaires professionnels


- 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
- D'une manière générale la direction RPC est déterminée plus que jamais à montrer son leadership en matière de développement durable, et particulièrement au niveau de la lutte contre la corruption.
- Une veille réglementaire et légale est assurée par une cellule de veille interne, elle couvre également les lois relatives à la corruption.
- RightPlaceCall s'engage à respecter les principes de la libre concurrence conformément aux règles du Conseil de la Concurrence et aux directives communautaires
- Les fournisseurs/sous-traitants sont évalués et sélectionnés sur la base d'une mise en concurrence transparente, et de leur prédisposition à adhérer à notre charte RSE intégrant les 10 principes de Global Compact le processus de décision inclus une double validation Demandeur/DAF

Critère 13 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption

Procédures des Ressources humaines qui soutiennent l'engagement ou la politique anti-corruption, incluant communication et formation pour tous les employés

Actions prises pour encourager les partenaires professionnels à prendre des engagements anti-corruption.

Responsabilité de la direction pour mettre en œuvre les engagements et politiques anti-corruption

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 20 sur 26


- Les salariés doivent contractuellement signaler l'acte contrevenant à ces principes dont ils pourraient être témoin
- RPC veut que son système de management de la qualité soit compatible à la norme ISO 9001 version 2015, de ce fait 100% du personnel est formé, sensibilisé et responsabilisé sur le contenu de la politique qualité (axe stratégique RSE intégrant les 10 principes Global Compact).
- La charte RSE fait partie des modules de formation initiale préparés pour l'année 2017.
- 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.
- Le service achat est fortement sensibilisé sur la charte déontologique intégrée aussi dans les contrats de travail.
- Les critères d'évaluation et de choix des fournisseurs intègrent le respect des principes global compact.

Critère 14 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corruption

Examen de la direction pour contrôler les et améliorer les résultats

Autres bonnes pratiques établies ou naissantes, ou cause de l'omission de ce critère (expliquer dans le cadre dédié)

- Les donations éventuelles, associations caritatives, sponsoring (politique non applicable) soumis à double validation « demandeur/DAF »
- Des audits financiers sont réalisés par des commissaires aux comptes,
- Des reportings mensuels de contrôle de gestion sont finement analysés par le Président Directeur Général.
- La lutte contre la corruption faisait partie de domaines audités par le cabinet indépendant EQUOVADIS qui a classé RPC « CSR Advanced » et par ACESIA AFNOR qui nous attribué la note de 76/100, dépassant de 44 points la moyenne sectorielle.
- D'une manière générale nos engagements stratégiques sont mis en œuvre via des plans d'actions avec des responsables clairement définis, dont la réalisation est suivie et contrôlée par le Responsable Qualité RSE, et la performance est évaluée par le Président Directeur Général lors des revues de processus et des revues de direction conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 21 sur 26

Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies


Critère 15 : La COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU

Aligner la stratégie du cœur de métier avec un ou plusieurs Objectifs des Nations Unies pertinents

- RPC a décidé de contribuer aux objectifs et problématiques d'ONU :
 - **Paix et Sécurité** : une analyse d'exposition aux risques professionnels est réalisée pour tous les postes et fonctions de l'entreprise, documentée sur une fiche d'exposition aux risques qui inscrit également des mesures de préventions afin de limiter leurs impacts.
 - **Écosystèmes Durables et Biodiversité** : à travers ses actions d'implantation des arbres et réaménagement des jardins des associations tels que l'orphelinat Bernoussi, ou de don ou profit des associations de protection des animaux et d'environnement tels que L'association Hanane pour la protection des animaux et de l'environnement.
 - **Égalité des sexes** : 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.
 - **Maîtrise et Adaptation au Changement Climatique** : à travers la mise en place d'un système de management environnemental sans viser la certification ou la conformité aux exigences de la norme ISO 14001 ; en revanche elle est considérée comme un référentiel sur la base duquel une analyse environnementale a été réalisée, et un programme environnemental a été établie, regroupant toutes les actions et les bonnes pratiques afin de réduire les impacts sur les changements climatiques.
(Cf. annexe1 : PROGRAMME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL ANNEE 2016)

Adopter ou modifier les procédures opérationnelles pour maximiser la contribution aux objectifs et thèmes des Nations Unies

- Nos processus et procédures sont en parfaite adéquation et cohérence avec nos politiques Qualité et RSE.

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 22 sur 26

Critère 16 : La COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie

Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées

- Un Mécénat de compétences est planifié, pour une mise en œuvre en 2017 sous forme de :
 - Formation gratuite sur le métier des centres de contact au profit de nos associations partenaires cherchant à intégrer leurs jeunes diplômés.
 - De formation de langues (français, anglais, espagnol) au profit d'un ou plusieurs orphelinats à Casablanca.
 - Ces formations seront effectuées dans les locaux de l'entreprise par des salariés volontaires.
 - Des actions de sensibilisation sont prévues, afin d'inciter nos partenaires professionnelles, particulièrement nos fournisseurs à effectuer les mêmes actions dans leur domaine de compétences.

Critère 17 : La COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique


Engagement public sur l'importance d'agir sur un ou plusieurs objectif(s)/thème(s) des Nations Unies

- Notre charte RSE, notre politique qualité et notre COP en elle-même sont autant d'engagements publics sur les thèmes des Nations Unies.

Critère 18 : La COP décrit des partenariats et une action collective

Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées

- Développer et implémenter des partenariats avec des organisations publiques ou privés fait partie des objectifs fixés pour l'année 2017.

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 23 sur 26

Gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Critère 19 : La COP décrit l'engagement du Président et de la direction

Le Président délivre un engagement public explicite, démontre un leadership personnel concernant le développement durable et l'engagement envers le Global Compact

Le Président mène l'équipe de direction exécutive dans la conception de la stratégie de développement durable, définissant les buts et surveillant leur mise en œuvre

Intégrer les critères de développement durable et les principes du Global Compact aux objectifs et programmes d'intéressement pour le PDG et l'équipe de direction

➤ **Extrait de l'engagement public du Président Directeur Général concernant la démarche qualité dont la démarche RSE fait partie intégrante :**


Premier responsable de la mise en œuvre du système de management de la qualité, et assumant, à ce titre, l'entière responsabilité de son efficacité, moi, Gilles DEVEAU, Président Directeur Général de RightPlaceCall, m'engage personnellement à :

- m'assurer que notre politique qualité et les objectifs de celle-ci, soient établis pour le système de management de la qualité, et compatibles et cohérents avec les enjeux internes et externes de notre entreprise et avec ses orientations stratégiques ;
- m'assurer que les exigences liées au système de management de la qualité sont intégrées aux processus métier de notre entreprise ;
- promouvoir l'utilisation de l'approche processus et de l'approche par les risques.
- m'assurer que les ressources requises pour le système de la qualité sont disponibles ;
- communiquer sur l'importance de disposer d'un système de management de la qualité efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système ;
- m'assurer que le système de management de la qualité atteigne les résultats attendus.
- inciter, orienter et soutenir les acteurs pour qu'ils contribuent à l'efficacité du système de management de la qualité ;
- promouvoir l'amélioration ;
- soutenir les pilotes de processus et les autres fonctions managériales pertinentes afin de démontrer leur responsabilité dans leurs domaines respectifs.



Gilles DEVEAU

Président Directeur Général

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 24 sur 26

Critère 20 : La COP décrit l'adoption par le Conseil d'administration et la surveillance


Le Conseil d'administration établit, où cela est possible, un Comité de suivi ou attribue la RSE à un membre du Conseil

- Sous le leadership du Président Directeur Général la responsabilité RSE est attribuée au Responsable Qualité RSE qui fait partie du Comité de Direction.

Critère 21 : La COP décrit l'implication des parties prenantes

Définir les stratégies de développement durable, les objectifs et les politiques en consultation avec les parties prenantes clé


- En 2012, RPC a été amené 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, et depuis une communication annuel sur le sujet est réalisé avec nos clients.
- RightPlaceCall incitent ses fournisseurs à adhérer à sa charte RSE intégrant les principes Global Compact, en les invitant à signer une lettre d'adhésion sur ce sujet.

	COP	REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016	Pages 25 sur 26

Annexes

Annexe 1 : Programme de management environnemental

	Aspects Environnementaux Significatifs	Domaines	Objectifs	Indicateurs	Cibles	Actions	Délai	moyens		
								humains	techniques	Financiers
1	Consommation de carburant	Energie	Réduire la consommation de carburant	Quantité de carburant consommé annuellement	-25%	<ul style="list-style-type: none"> Privilégier les vidéoconférences aux déplacements. Privilégier le tramway quand le trajet le permet. Favoriser les formations continues internes ou en ligne pour réduire les déplacements. 	Déc-2016	DG	Ligne internet Ligne téléphonique	VALIDES AU BESOIN
2	Émission de gaz à effet de serre	Air	Augmenter le nombre des salariés adhérents aux abonnements des compagnies de transport en commun	Pourcentage d'employés adhérent au programme de transport en commun	+15%	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des campagnes de sensibilisation semestrielles en collaboration avec les compagnies de transport en commun ; Créer des conventions avec les compagnies de transport en commun (en privilégiant le tramway) afin de négocier les prix des cartes d'abonnement mensuelles. Offrir des cartes d'abonnement au tramway aux meilleures performances meilleur vendeur) dans le cadre des challengers de motivation. 	Déc-2016	DAF		VALIDES AU BESOIN
			Instaurer la culture du covoiturage	Pourcentage d'employés pratiquant le covoiturage.	+10%	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des campagnes de sensibilisation semestrielles, sur le thème du covoiturage. Créer un groupe sur facebook pour les employés intéressés par le covoiturage, permettant ainsi leur localisation et facilitant leurs échanges sur le sujet. 	Déc-2016	RRH	Ligne internet	VALIDES AU BESOIN
3	Consommation de papier	Faune/flore	Réduire la quantité de ramettes consommées par an	Nombre de ramettes consommées	-25%	<ul style="list-style-type: none"> Création des manuels de formation réutilisables afin d'éviter les impressions des supports pour chaque nouvelle formation 	Déc-2016	RCQF		VALIDES AU BESOIN
			0 papier dans le processus production	Pourcentage des opérations qui fonctionnent sans papier	+60%	<ul style="list-style-type: none"> Dématérialisation de l'ensemble des supports utilisés dans le processus production et les rendre disponibles sur un intranet. 	Déc-2016	DP DSI	Intranet mail	VALIDES AU BESOIN
4	Consommation de toner et cartouches d'encre	Faune/flore	Réduire la quantité des toners et cartouches	Nombre de toners et cartouches d'encre consommés	-25%	<ul style="list-style-type: none"> Création des manuels de formation réutilisables afin d'éviter les impressions des supports pour chaque nouvelle formation. 	Déc-2016	RCQF DP DSI	Intranet Mail	VALIDES AU BESOIN

	COP		REF: DG-DG-COP-V01- DMP: 21/11/2016
	Novembre 2016		Pages 26 sur 26

			d'encre utilisés			<ul style="list-style-type: none"> Dématérialisation de l'ensemble des supports utilisés dans le processus production et les rendre disponibles sur un intranet. Configuration par défaut de l'imprimante sur le mode « brouillon recto/verso » ; noir et blanc au lieu de couleur. 				
5	Consommation d'énergie électrique	Energie	Réduire la consommation d'énergie électrique	KWh consommé/salarié	-15%	<ul style="list-style-type: none"> Remplacement de toutes les ampoules de la société par des ampoules LED. Choisir des équipements à faible consommation d'énergie. (ordinateur, climatiseurs...). 	Déc-2016	DAF		VALIDES AU BESOIN
6	Production de déchets	déchets	Recyclage des déchets	Pourcentage des déchets recyclés	+30 %	<ul style="list-style-type: none"> Renvoyer les cartouches et toners vides utilisés en impression chez le producteur. Créer des partenariats avec des sociétés de recyclage pour assurer le prélèvement des déchets mobilier, de cantine, électriques et électroniques. 	Déc-2016	DAF		VALIDES AU BESOIN
7	Production de bruit sur les plateaux de production	Santé humaine	Réduire le bruit ambiant dans les plateaux	Mesure du bruit ambiant en décibels	60 db	<ul style="list-style-type: none"> Acheter des casques associés à des limiteurs de niveaux et des filtres anti chocs acoustiques. Effectuer un traitement acoustique des parois et des plafonds des locaux. Choisir des équipements peu bruyants (climatiseurs, ordinateurs, ventilateurs...). Mettre en place des cloisons entre les rotondes. 	Déc-2016	DAF		VALIDES AU BESOIN
8	Consommation d'eau	Eau	Réduire la consommation d'eau par salarié	M ³ consommé par salarié	-5%	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser l'ensemble du personnel sur l'importance de réduire la consommation d'eau et particulièrement dans les tâches de nettoyage des locaux. ROBIN CONTRAT DE MAINTENANCE 	Déc-2016	DAF RRH	Intranet Ecrans d'affichage	VALIDES AU BESOIN