



# COMMUNICATION ON PROGRESS 2016

---



11 Décembre 2016

# 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

L'année 2016 est marquée par le 5<sup>ème</sup> renouvellement de notre **Label de Responsabilité Sociale** avec des résultats en progression démontrant un engagement toujours plus fort envers nos collaborateurs.

Avec une volonté permanente de créer un environnement de travail où les collaborateurs se sentent bien, nous travaillons toujours plus sur les moyens pour ancrer notre culture du **Rendre Service** et ses principes associés : **proximité, simplicité, partage**.

Ces essentiels au quotidien, nous permettent plus que jamais, de tisser avec toutes nos parties prenantes (aussi bien internes, qu'externes) des liens de qualité, respectueuses des hommes, des ressources et de l'éthique dans nos pratiques commerciales.

Fort de cette culture, c'est tout naturellement que nous pouvons aujourd'hui renouveler notre soutien aux 10 principes du pacte mondial.

Notre « Communication On Progress » pour l'année 2016 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 informations présentées dans ce rapport n'intègrent pas l'acquisition du Groupe Acticall, de l'entreprise Sitel intervenue fin 2015.*

# 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





# GROUPE ACTICALL

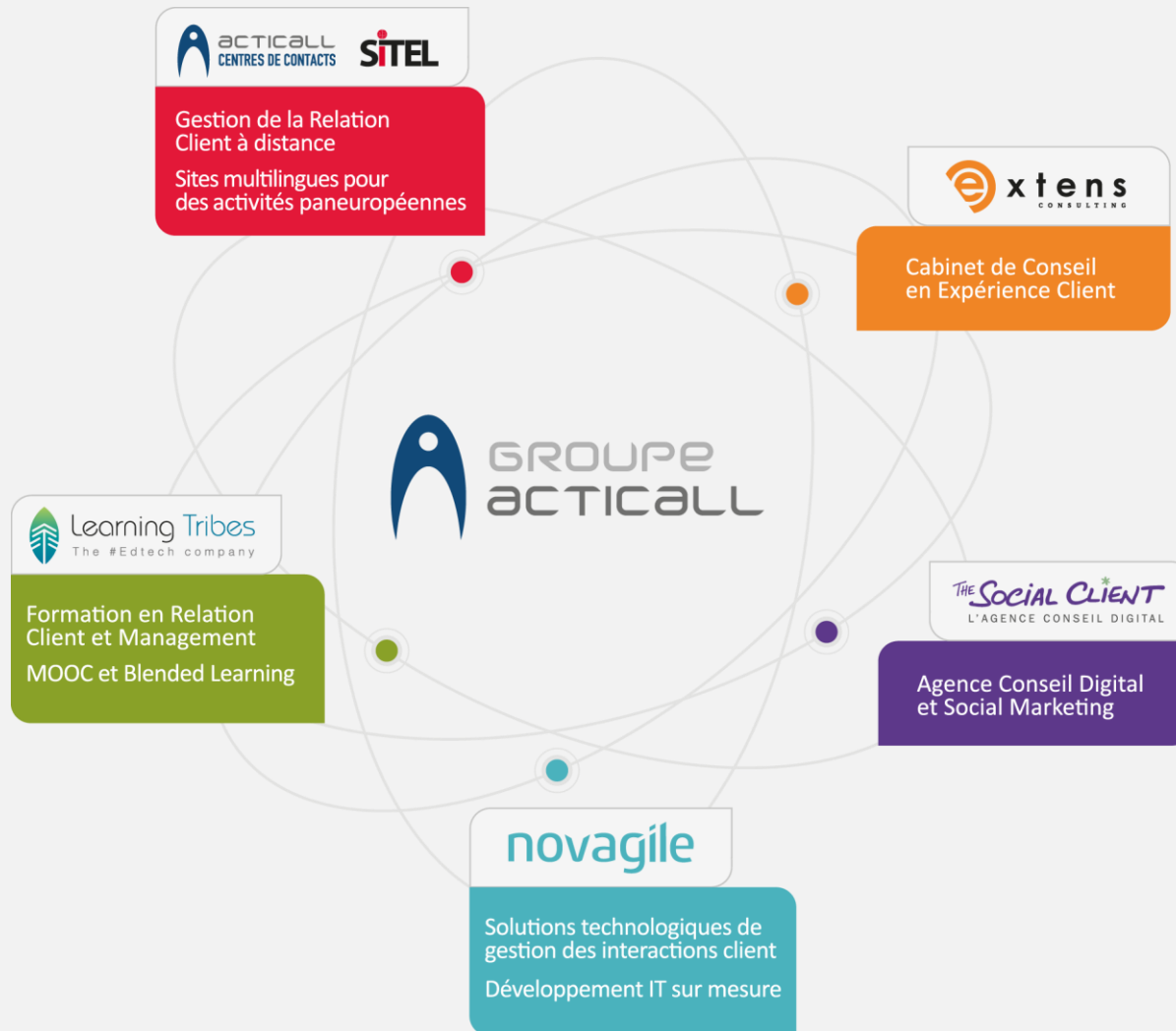
---



Décembre 2016

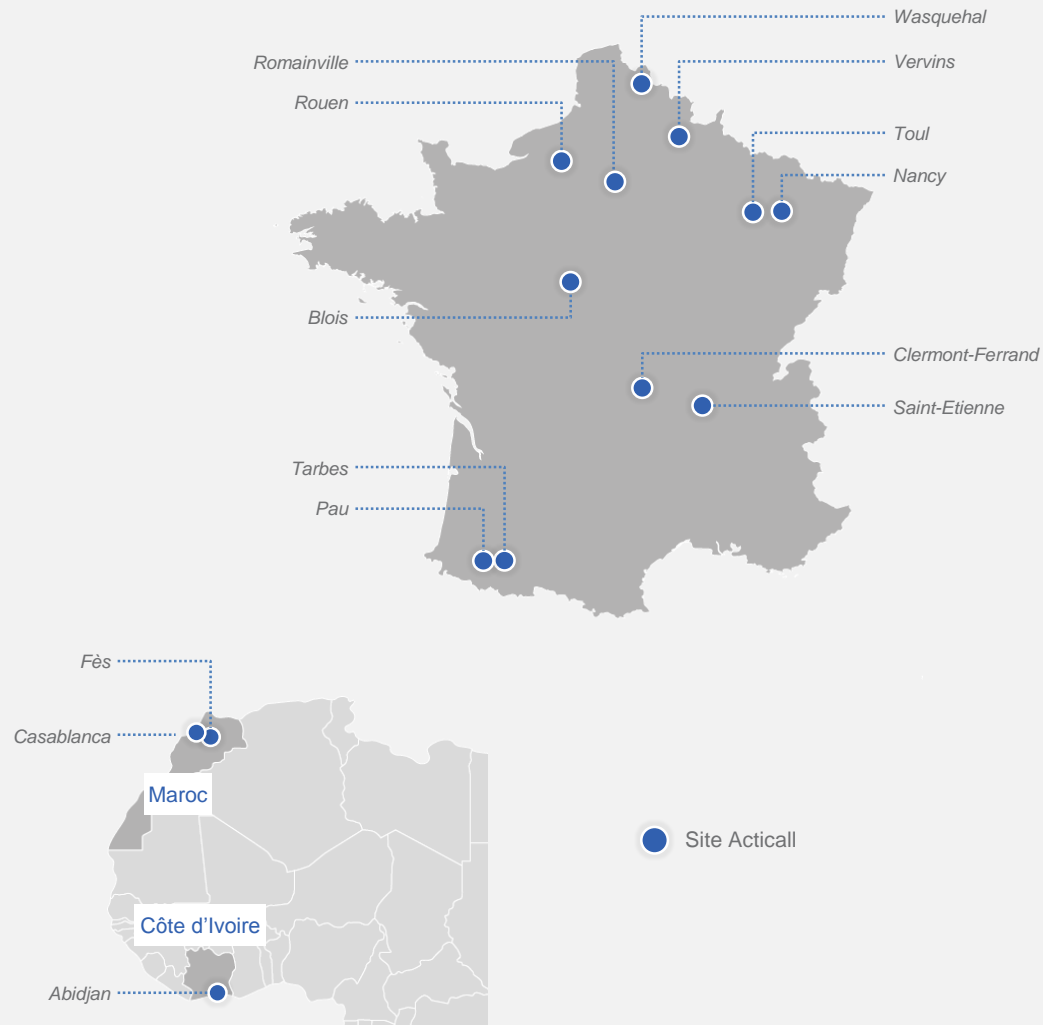
# LE GROUPE ACTICALL

AU CŒUR DE L'EXPÉRIENCE CLIENT



# UNE OFFRE FRANCOPHONE DIVERSIFIÉE

NOS SITES DE PRODUCTION EN FRANCE, MAROC ET CÔTE D'IVOIRE



**145 M€**

CA FRANCE

**6800 COLLABORATEURS**

DONT 4 400 EN FRANCE

**14 SITES**

ADRESSANT LE MARCHÉ FRANCOPHONE

**+90 CLIENTS**

DANS NOTRE PORTEFEUILLE

# UN ACTEUR DE PREMIER PLAN

DEPUIS PLUS DE 20 ANS

## STABILITÉ STRUCTURELLE

### Chiffres clés 2016

184 M€

CA en 2016

+3%

Croissance annuelle

6 800

Collaborateurs

79%

CDI



## PORTEFEUILLE CLIENT SOLIDE ET DIVERSIFIÉ



## ACTEUR RESPONSABLE ET CERTIFIÉ





# « RENDRE SERVICE » DANS LE GROUPE ACTICALL

DEPUIS PLUS DE 20 ANS

*Rendre Service !*

Notre mission au quotidien  
avec nos clients !



*le Rendre  
Service en interne !*

Proximité, Simplicité, Partage :  
nos principes au quotidien avec  
nos collaborateurs !



# DROITS DE L'HOMME

---



Décembre 2016

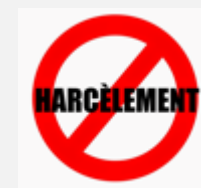


- Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence
- A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme

# LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

## ACTIONS 2016

1. Poursuite de notre engagement à travers l'adhésion aux chartes de la diversité et du développement durable
2. Garantie de la qualité de nos pratiques à l'égard de nos salariés avec une démarche d'amélioration continue liée à l'obtention du Label de Responsabilité Sociale (LRS)
3. Négociation avec les partenaires sociaux pour garantir le respect de chacun : accord sur les harcèlements et les incivilités au travail, régime avantageux de prévoyance complémentaire et de remboursement des frais de santé
4. Soutien des collaborateurs en difficulté avec la mise en place de Correspondants Missions Sociales sur site dans le cadre de notre politique sociale du Rendre Service
5. Sensibilisation de nos collaborateurs avec une campagne Acticall/Sitel soutenant la journée des droits de l'homme du 10 décembre 2016 sur les réseaux sociaux facebook/twitter/intagram



# LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

## FOCUS ET RESULTATS 2016



### 5ème Renouvellement du Label Responsabilité Sociale. Points forts :

- Politique orientée bien être du salarié ancrée dans la démarche « Rendre Service »
- Qualité du dialogue social reconnue par tous, y compris à l'offshore.
- Processus RH structurés



### 8 Correspondants Mission Sociale (CMS) (1 par site)

- A l'écoute des collaborateurs et en soutien dans les moments difficiles
- CMS encadrés par 1 Coordinateur Social National
- En 2016 : plus de 250 personnes reçues par nos CMS pour les aider sur des problématiques de logement, santé, famille, finance.



### Sensibilisation générale à la journée des droits de l'homme du 10 Décembre

- Campagne de photos de collaborateurs exprimant leur soutien au respect des droits de l'homme
- Campagne postée sur Facebook et vue par + de 61 000 personnes
- Plus de 1500 « Likes »



# CONDITIONS DE TRAVAIL

---



Décembre 2016

# LES PRINCIPES RELATIFS AUX 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

# LES CONDITIONS DE TRAVAIL

## ACTIONS ACTICALL



1. Ancrage du Rendre Service à travers notre **mode de management** favorisant la proximité, la simplicité et le partage, bases essentielles pour créer des relations professionnelles de qualité (culture du Rendre Service)



2. **Négociation** d'accords avec les **partenaires sociaux** pour éliminer toutes formes de discrimination.  
Accords en vigueur : Contrat de génération - Conditions d'emploi des salariés en situation de handicap - Egalité professionnelle entre les hommes et les femmes - Qualité de vie au travail...
3. **Formation** continue des collaborateurs pour maintenir leurs compétences dans un environnement dynamique (**10,5 %** de la masse salariale)
4. Conditions de travail challengées par la démarche d'amélioration continue entamée depuis 2006 via le **Label de Responsabilité Sociale**
5. **Animations** régulières liées au bien être au travail et visant à renforcer la convivialité entre les collaborateurs
6. **Enquête de satisfaction** collaborateurs tous les 2 ans pour mettre en place des actions d'amélioration des conditions de travail

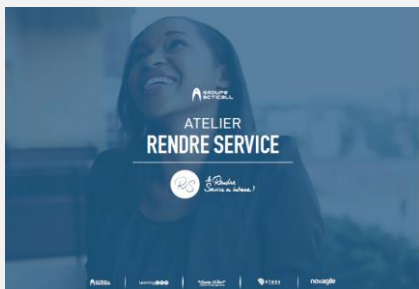


# LES CONDITIONS DE TRAVAIL

## FOCUS ET RESULTATS 2016



### Mode de management **Rendre Service** et moyens d'ancrage



#### **Ateliers Rendre Service :**

568 participants en 2016 (managers/fct support) pour échanger autour des essentiels du Rendre Service : proximité, simplicité, partage

**Outils collaboratifs :**  

Workplace : pour valoriser et faire circuler l'information dans l'entreprise

SHARE : pour faire des remontées d'équipe à la direction et recevoir du feedback

**Outils de recrutement des managers** intégrant les critères du Rendre Service en terme de savoir être

### Enquête de satisfaction collaborateurs début 2016

**85%**

« Mon manager est disponible, accessible et à l'écoute »

**79%**

Les animations sur le site participent au bien vivre ensemble

**88%**

Il y a une bonne ambiance au sein de mon équipe

### Dialogue sociale de qualité



#### **+ 4 accords signés en 2016 :**

- Droit syndical (respect du droit d'association et de la négociation collective)
- Contrat de génération
- Harcèlement et incivilités au travail
- Diverse mesure ordre social

### Lutte contre les discriminations



**5,76% de salariés en situation de handicap**

**70%** des sites ont dépassé le taux légal de 6%

Progression constante



# ENVIRONNEMENT

---



Décembre 2016

# LES PRINCIPES RELATIFS A L'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

# LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

## ACTIONS 2016



1. Développement de la **visioconférence** (investissement de **156 K€**) avec l'acquisition de 1 système par site pour faciliter les échanges internes (France, Maroc, Côte d'Ivoire)
2. Poursuite des dispositifs de **co-voiturage**, dans le but de contribuer à la diminution du trafic routier et d'impliquer nos collaborateurs dans une démarche environnementale
3. Renouvellement partiel de notre **parc informatique** et photocopieurs (investissement de **320 K€**) favorisant les partenaires prônant le « GREEN IT»
4. Mise en place de **dispositifs de collecte** et de tri (collecteurs de bouchons, piles et cartouches d'encre sur tous les sites de production).  
Ex. Site de Blois : **51kg** de bouchons recyclés sur 2016
5. Réalisation d'un **audit énergétique** avec 2 actions concrètes pour 2017 :
  - **programmation** des ventilations de chaque site
  - campagne de **sensibilisation** sur les gestes éco responsables

# LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

## FOCUS 2016



Collecter et recycler le papier...

C'est dans cette démarche que le Groupe Acticall souhaite intensifier son action contre le gaspillage, en s'équipant de collecteurs de papier de bureau afin d'adopter une démarche et une économie responsable.

Le papier étant trié, collecté, traité et par la suite recyclé sera 3 fois moins consommateur en eau et en énergie qu'un papier fabriqué à partir de fibres vierges et sera transformé en une large gamme de produits à base de papier.

Le geste, Acti-responsable !





# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

---



Décembre 2016

# 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 2016



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 2016



L'année 2016 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
  - ✓ mise en place de circuits d'engagements automatiques et électroniques (workflow) permettant d'encadrer et de contrôler les achats de biens et prestations
  - ✓ système de délégations de signatures très restreint



# LE GROUPE ACTICALL

C'EST...

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

*Remettre Service !*

AUX MARQUES ET À LEURS CLIENTS.