



ACCUEIL SERVICE CLIENTS & STANDARD CENTRALISÉ

COMMUNICATION ON PROGRESS 2017

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



Depuis 2015 nous avons, par notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies, formalisé notre attachement aux valeurs qui ont toujours régi nos actions et le développement de notre société : respect, équité, transmission des savoirs, innovation.

La volonté d'ASC est de transformer les relations contractuelles traditionnelles en véritables partenariats, au quotidien.

Chaque client est assuré d'une qualité de service haut de gamme et d'une véritable continuité de prestation.

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 peuvent prétendre à l'excellence qu'attendent les clients d'A-SC.

La recherche constante de solutions innovantes et fiables, la veille technologique et organisationnelle, permettent de faire bénéficier nos clients de réels avantages compétitifs tout en restant fidèle à nos valeurs et engagements en matière de développement durable, social et environnemental.

Cette recherche a donnée naissance à Qualisatis portail du bien-être.

Nous sommes fiers de renouveler par cette communication notre engagement envers le Pacte Mondial et le respect de ses dix principes fondamentaux.

Dominique THEVENEAU

Président Directeur Général d'ASC



SOMMAIRE

PRINCIPES RELATIFS AUX DROIT DE L'HOMME	4
CONDITIONS DE TRAVAIL	5
ENVIRONNEMENT	9
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	11
PRESENTATION D'A-SC	12



PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME



Droits de l'Homme



Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.



Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des 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.
- ◆ Sur la période du COP, aucun jugement de violation des droits de l'Homme, ordonnance, amende ou autre événement, n'a été rapporté.
- ◆ 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.
- ◆ Nous souhaitons que nos partenaires et fournisseurs adhèrent à cette démarche. Aussi nous leur demandons de s'engager par écrit en signant notre charte

« 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. »

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





CONDITIONS DE TRAVAIL

Normes internationales du travail



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



Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.



Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.



Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

L'humain est au cœur de nos métiers.

Nous souhaitons 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.**
- ◆ **Notre centre de relation client est équipé de claviers braille et du matériel nécessaire aux personnes mal ou non voyantes.**



CONDITIONS DE TRAVAIL

Afin de favoriser la non-discrimination, depuis 2010 nous sommes signataires de la Charte de la Diversité.



Six articles pour s'engager et passer à l'acte :

Favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour l'entreprise. Une telle démarche contribue à son efficacité et à la qualité de ses relations sociales. Elle peut avoir un effet positif sur l'image de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, de ses prestataires extérieurs et de ses consommateurs, en France et dans le reste du monde.

La Charte de la diversité adoptée par notre entreprise a pour objet de témoigner de notre engagement, en France, en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation.

En vertu de cette Charte, nous nous engageons à :

1. **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.
2. **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.
3. **Chercher à refléter la diversité de la société française** et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification.
4. **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.
5. Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité **un objet de dialogue avec les représentants des personnels.**
6. **Inclure dans le rapport annuel** un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.

Diffusion des bonnes pratiques



Radio

Site du SNPA Syndicat National des Prestataires de Services d'Accueil, d'Animation et de Promotion des Ventes





CONDITIONS DE TRAVAIL

- ◆ **Nous assurons à tous nos salariés une rémunération équitable.** Depuis février 2016 les primes sont réparties selon des critères identiques pour tous les collaborateurs et selon des critères diffusés sur notre intranet.

Primes et Augmentation du mois de Février	Publié le : 2016-02-19
<p>Pour le mois de février 2016, une prime exceptionnelle et/ou une augmentation ont été attribuées selon certains critères.</p> <p>Pour avoir les détails, nous vous invitons à consulter les fichiers qui se situent dans la rubrique "fichiers attachés" puis "fichiers communs".</p>	

- ◆ **Notre personnel est exclusivement basé en France et il est intégralement représenté par des instances élues par le personnel.** Les procès-verbaux de ces réunions sont accessibles à tous moment et à tous nos salariés sur notre intranet.
- ◆ **Nous nous assurons du bien-être du personnel en effectuant une fois par an une enquête de satisfaction**
- ◆ **Nous avons créé un baromètre de détection des risques psychosociaux qui nous permet de détecter un éventuel salarié en souffrance.** Nos collaborateurs sont interrogés dans ce cadre en toute confidentialité, nous permettant si besoin de prendre les mesures nécessaires à leur épanouissement.



PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS, UN NOUVEL IMPÉRATIF

Le Baromètre DRPS, la solution clef en main



Élaboré par des experts



Confidentialité garantie



Enquête et résultat en ligne

INNOVATION

Conscients de l'importance des conditions de travail au sein de l'entreprise nous avons créé, avec une équipe d'experts reconnus, un baromètre de détection des risques psychosociaux.

Fort de son expertise en « feedback management », ASC innove avec le Baromètre DRPS « Détection des risques psychosociaux au travail ».

Présenté sous la forme d'un questionnaire digital, il permet aux entreprises de répondre à leurs obligations légales concernant le maintien de la santé physique et mentale de leur personnel.

Cette étude couvre trois aspects, le mal-être au travail, l'épuisement professionnel et le harcèlement.

Ce baromètre est accessible sur Qualisatis, le portail du bien-être au travail qui met cet outil à la portée de tout type d'entreprise et place le bien-être au cœur du monde du travail.



Poursuivant sur cette voie, en 2017, ASC lance le « Baromètre Environnement Qualité de vie au Travail (EQVT) » présenté sous la forme d'un questionnaire numérisé couvrant l'intégralité des thèmes abordés par l'Environnement de Travail (Accueil, Courrier, Courses, Espace Vert, Énergie, Gestion Immobilière, Mobilier, Propreté, Sécurité & Sureté...). Le baromètre permet de prendre le "pouls" de ses collaborateurs. Grâce aux éléments en retour, des plans d'actions ciblés peuvent être mise en œuvre.



ENVIRONNEMENT



Environnement



Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.



Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.



Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'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 abonnements Vélib' de notre personnel pour l'encourager à prendre un vélo si la distance entre son lieu de travail et son domicile le permet.

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

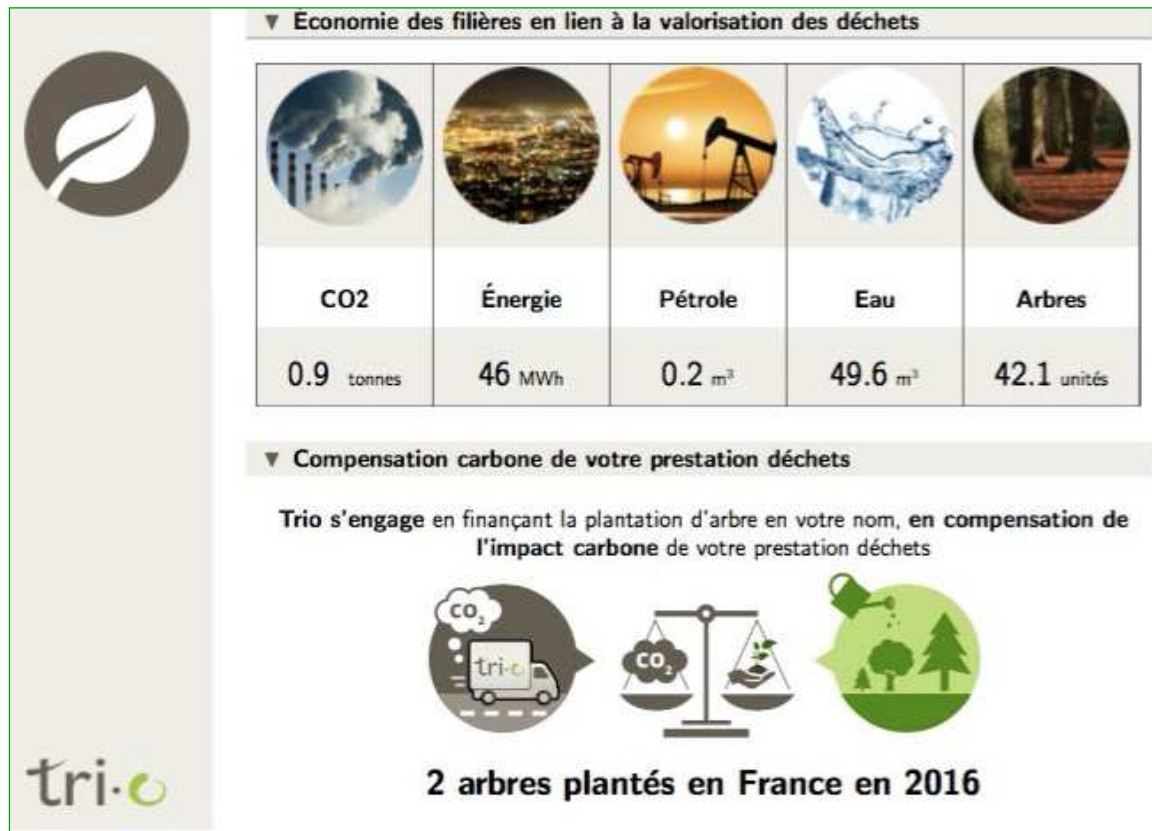
- ◆ Nous recyclons 100% de nos uniformes : En moins bon état auprès du Relais, et en bon état auprès de la cravate solidaire.
- ◆ La cravate solidaire est une association à but non lucratif créée en 2013 par trois jeunes étudiants en école de commerce. Leur concept est de proposer et de mettre à disposition 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.



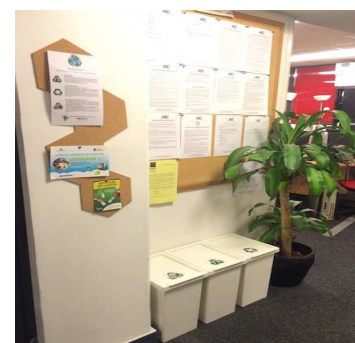
ENVIRONNEMENT



- ◆ Grâce à notre action le tri a été mis en place dans notre immeuble Tour Évolution. Les résultats pour l'année 2016 :



- ◆ Nous poursuivons notre éducation aux gestes bons pour l'environnement par un affichage incitatif et pédagogique aux bonnes pratiques (économiseur d'eau, tri des matériaux non gérés par la société TRIO)



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 la vidéo conférence remplace aisément un déplacement coûteux en temps et en énergie.



- ◆ Réduction de notre impact en utilisant Google Apps For Business

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



Droits de l'Homme



Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.



Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.

- ◆ Notre Charte de Déontologie démontre nos engagements et notre implication en matière 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

« 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'

ACCUEIL SERVICE CLIENTS & STANDARD CENTRALISÉ

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



VERS LE SUR-MESURE

ASC à la volonté de transformer les relations contractuelles traditionnelles en véritables partenariats, au quotidien. Chaque client est assuré d'une qualité de service haut de gamme et d'une véritable continuité de prestation. Chacune de nos missions prend en compte l'intégralité de l'existant et des besoins, élaborant des scénarii d'évolution, préconisant et mettant en oeuvre les solutions adaptées.



INNOVATRICE & ENGAGÉE

La recherche constante de solutions innovantes et fiables, la veille technologique et organisationnelle, permettent de faire bénéficier à ses clients de réels avantages compétitifs tout en restant fidèle à ses valeurs et engagements en matière de développement durable, social et environnementale.



QUALISATIS

Expert en Feedback Management, ASC via Qualisatis développe avec succès des outils de mesures barométrique. Ces outils ont optique d'apporter analyses et conseils sur bien-être de l'entreprise sans toutefois éluder le bien-être de l'individu.

QUELQUES CHIFFRES



300
SALARIÉS



PLUS DE 100
RÉFÉRENCES CLIENTS



95% DE CLIENT
SATISFAITS



5 600 HEURES ANNUELLE
DE FORMATION

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 évènementiel

NF 345 Centre de relation client



NOS METIERS

QUALITÉ des RELATIONS HUMAINES, COURTOISIE, DISPONIBILITE, EFFICACITE, CONFIDENTIALITE



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



info@a-sc.fr

SITES INTERNET

