



Dès sa création, il y a plus de 20 ans, Orone Data Services a instauré un climat social basé sur les droits fondamentaux de ses collaborateurs. Ces valeurs sont déployées aujourd'hui dans toutes les entités du groupe (France, Belgique, Maroc).

Comment cela se traduit –il concrètement ?

En France, Orone Data Services possède deux établissements (Entreprise Adaptée, et Entreprise d'Insertion) dont le cœur d'activité est la lutte contre la discrimination au travail et l'aide à l'insertion. Ainsi, nous nous engageons à accompagner le parcours professionnel de nos collaborateurs, consolider leurs compétences et leur redonner confiance en leurs capacités grâce à la réalisation d'un travail valorisant répondant aux mêmes exigences de qualité que celles des autres sites du groupe.

Au Maroc, Orone Data Services s'est toujours attaché à aller plus loin que le cadre légal du droit de travail local. A titre d'exemple chacun de nos collaborateurs bénéficie d'une mutuelle alors que cette pratique est loin d'être généralisée dans le pays.

Ce ne sont là que quelques exemples qui illustrent notre volonté d'être une entreprise citoyenne. Nous sommes convaincus que chacun à son échelle peut, avec un peu de bienveillance, faire en sorte que le monde se porte mieux.

Au fil des années, Orone Data Services a optimisé ses process de traitement conduisant ainsi à augmenter la réception de flux dématérialisés et à diminuer de façon considérable le transport de flux physiques. C'est donc tout naturellement que nous avons décidé, avec les équipes des différentes entités du groupe, de poursuivre cet axe de progrès au sein du groupe de travail RSE/ Global Compact.

Orone Data Services adhère au Global Compact et s'engage à défendre ses 10 principes pour promouvoir le respect des Droits de l'Homme, des normes internationales au travail, de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Notre volonté est de continuer sur cette voie et c'est une fierté pour les collaborateurs d'Orone Data Services de réussir à concilier la performance économique en entreprise avec les valeurs sociétales et environnementales portées par le Global Compact.



Christophe Chasseing

CEO



Orone Data Services : Acteur BPO Inshore et Nearshore



ORONE DATA SERVICES EN CHIFFRES

- + 20 ans d'expérience
- 1485 collaborateurs sur 3 pays
- + 10 000 ventes complexes ou RDV / mois
- + de 5 Milliards de datas injectées en bases / an
- + de 2,5 millions de factures ou commandes traitées / an
- 16 Langues de traitement

ORONE DATA SERVICES ENGAGEMENT SOCIÉTAL

- Entreprise adaptée de 41 collaborateurs à Valenciennes
- Entreprise d'insertion de 50 collaborateurs à Valenciennes avec plus de 12 sorties positives en 2016 (collaborateurs réinsérés)
- Un engagement de tous les jours pour la formation et l'insertion
- En concurrence avec les entreprises du milieu ordinaire



ORONE DATA SERVICES PURE PLAYER DU NEARSHORE

- Proximité culturelle / méthodologie / linguistique
- Traitements métiers complexes requérant haut niveau de formation et connaissances des métiers de nos clients (métiers bancaires, Intelligence économique, biologie, ...)
- Forte scalabilité, réactivité capacité de traitements, gestion de campagnes
- Engagements de qualité et SLA exigeants
- Budget Maitrisés

Nos expertises



Optimisation de l'expérience client B2C premium et vente complexe B2B



Constitution et enrichissement de bases de données métiers



Optimisation des process commandes et factures



Environnement & Normes internationales du travail et conduite du travail



Network France



ENVIRONNEMENT



Processus de mise en œuvre

La stratégie globale d'Orone Data Services pour l'environnement repose sur des mesures transversales et complémentaires :

- 1. Diminuer la consommation en eau et en électricité.**
 - 2. Augmenter les trajets effectués en transport en commun et en covoiturage entre les salariés de l'entreprise.**
 - 3. Réaliser des économies de papier et de fournitures de bureau.**
 - 4. Entretenir les locaux avec des produits certifiés écologiques.**
 - 5. Sensibiliser les salariés de l'entreprise aux éco-gestes, en France et au Maroc.**
 - 6. Impliquer les salariés dans l'aménagement d'espaces verts gérés sur un modèle collaboratif à proximité ou sur le lieu de travail.**
- i. *Diminuer l'impact environnemental à travers cet ensemble de mesures de « bon sens » cités ci-dessus répond à la volonté des salariés et des dirigeants d'étendre leurs actions au-delà de la sphère privée et de faire de l'entreprise un lieu privilégié pour se mettre au service de l'environnement et du collectif. En outre, ces mesures bénéficient à l'entreprise qui réalise des économies et recentre son action autour d'autres activités à valeurs ajoutées.*
- ii. *Les membres du comité de direction ont organisé des réunions au sein des différentes BU avec les salariés pour exposer l'ensemble des mesures adoptées. Des affiches ont été disposées dans les locaux pour sensibiliser le personnel aux éco-gestes : inciter à partager les véhicules ou à prendre les transports en commun lorsque cela est possible ; couper les lumières dans les pièces vides ; éteindre les ordinateurs le soir en quittant le lieu de travail ; modifier les signatures de mails pour éviter l'impression intempestive auprès des collaborateurs en interne et en externe ; fournir des produits certifiés écologiques aux personnels d'entretien des locaux.*
- iii. *L'ensemble du personnel interrogé a également pu proposer des idées qui seront étudiées au cours de l'année. Celles-ci concerneront notamment l'aménagement d'espaces verts collaboratifs sur le lieu de travail et à proximité.*
- iv. *L'ensemble des nouvelles mesures adoptées ont été plébiscitées par la grande majorité des employés d'Orone Data Services. Les résultats sont prometteurs mais doivent être pris en compte sur une durée supérieure.*



ENVIRONNEMENT

Problèmes rencontrés

- Orone Data Services ne peut pas réutiliser l'ensemble du papier au nom de la préservation de la confidentialité des données et des personnes.
- L'émission en GES des serveurs est une dépense énergétique fixe qui ne peut être diminuée à court terme. Cependant en 2017, nous avons investi dans des serveurs de dernière génération qui consomment moins d'énergie. Les nouveaux PC acquis ont le label économie d'énergie. Les premiers effets devraient être mesurables l'an prochain.
- Tous les salariés n'ont pas eu la même volonté d'implication dans les démarches collectives – en particulier dans la mise en œuvre des espaces verts collectifs.

Impacts et résultats

-4%

de consommation en électricité (soit 1000 mW en moins sur un an)

Mise en place covoiturage en 2017

Mesurable l'année prochaine

-3%

de consommation en eau (entre 2015 et 2016)

En France 33%

Des salariés viennent en transport en commun –ou à pied

Au Maroc 80%

Des salariés viennent en transport en commun

+8%

de papiers recyclés

-10%

de dépenses en fournitures de bureau

80%

des produits d'entretiens remplacés par des produits certifiés écologiques

50% *de papier d'impression recyclé*



NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL & CONDUITE DES RESSOURCES HUMAINES

Processus de mise en œuvre

La stratégie d'Orone Data Services en faveur du respect strict des normes internationales du travail s'appuie sur une conduite éthique des ressources humaines et le dialogue social.

- 7. Mise en place d'une enquête annuelle sur le bien-être au travail.**
 - 8. Garantie de la santé du personnel et défense des acquis sociaux.**
 - 9. Respect du mérite au travail, de la diversité des salariés et de la représentation des femmes (dans les comités de direction de l'entreprise).**
 - 10. Egalité entre le salaire des hommes et des femmes.**
 - 11. Aménagement du temps de travail – home office.**
 - 12. Respect du dialogue social et actions des représentants du personnel.**
- v. *Orone Data Services s'engage depuis plusieurs années à mettre à disposition de ses collaborateurs des conditions de travail optimales, aussi bien en terme de revenus qu'en terme de conditions de travail (e.g. médecine du travail pour tous en France et au Maroc, mutuelle pour l'ensemble des collaborateurs du groupe - alors même que la législation marocaine ne l'y oblige pas).*
- vi. *Cette politique est au cœur de l'entreprise depuis sa création et saluée par le personnel. En effet, la nature des avantages acquis par les salariés va au-delà des exigences prévues par les normes internationales du travail. C'est donc dans la volonté de poursuivre cette dynamique qu'Orone Data Services souhaite améliorer l'environnement de travail, en s'appuyant sur les initiatives de ses collaborateurs quant aux décisions qui les concernent.*
- vii. *La communication de ces mesures est à la fois assurée par les collaborateurs eux-mêmes (lors des réunions des représentants du personnel), ainsi que par les newsletters mensuelles. Le rapport annuel sur le bien-être au travail apporte les informations complémentaires et les statistiques de l'entreprise. De plus, les membres dirigeants de la société invitent régulièrement l'ensemble des collaborateurs à leur faire part de suggestions et de recommandations pour améliorer la vie au travail.*
- viii. *L'amélioration des conditions a été étendue à l'ensemble des salariés du groupe dans les différents sites en France et au Maroc.*
- ix. *En France, toutes les prestations d'Orone Data Services sont réalisées par la filiale ARISTA composée d'un établissement d'insertion (EI) et d'une entreprise adaptée (EA). La mission sociale d'Orone Data Services consiste principalement à accompagner les personnes en situation de handicap, développer des parcours individualisés, favoriser l'insertion sociale,*



professionnelle et durable. L'année 2016 s'est conclue par 12 sorties positives ce qui constitue un succès au niveau national.

Problèmes rencontrés

- Réaménagement du temps de travail en home-office.
- Délais de mise en œuvre...

Impacts et résultats

100%

Des collaborateurs sont couverts par une mutuelle en France, Belgique et au Maroc

1 médecin

au service exclusif des salariés sur le site de Fès au Maroc 2 fois par semaine

En France 44% des salariés sont handicapés

1 chargé de mission sociale

Salaires identiques

80%

*Des collaborateurs sont **des femmes***

hommes/femmes (France, Belgique et Maroc)

Mise en place du home office en fin 2016

Mise en place d'une enquête annuelle auprès des salariés en 2017

Création de l'association des œuvres sociales

Initiée au Maroc par les salariés et la direction pour :

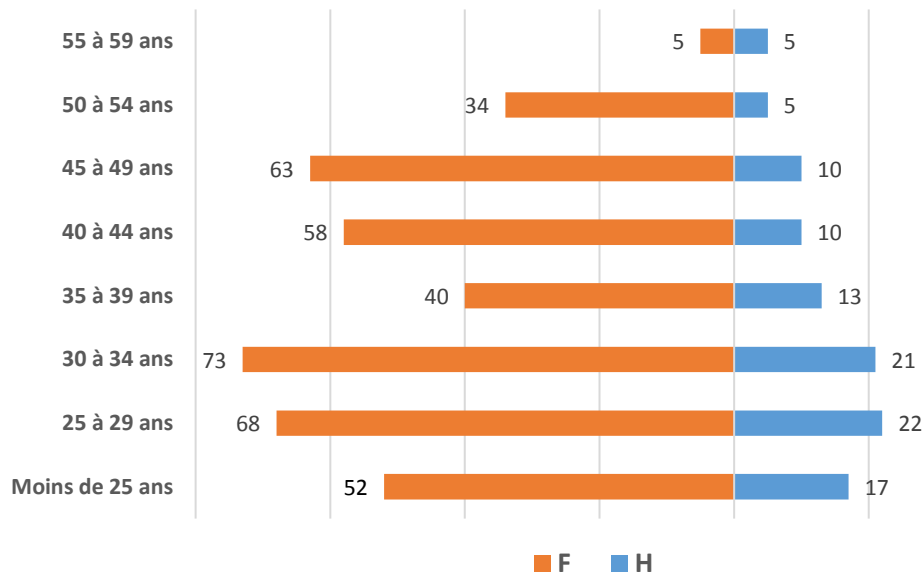
- *aider financièrement les salariés lors de décès, maladies graves*
- *mettre en place des activités extra-professionnelles accessibles à tous*
- *assister les collaborateurs dans leurs démarches administratives*
- *etc.*

Au Maroc, 81% des contrats de travail sont des CDI

En France ,100% des contrats de travail sont des CDI pour l'Entreprise Adaptée



Pyramide des Ages Maroc



Pyramide des Ages en France

