



Vous avez un message !

IPG

COMMUNICATION ON PROGRESS



• every contact is an opportunity

• Déclaration de soutien au Pacte Mondial



Lettre de renouvellement de l'engagement au Global Compact

Paris, 22 Juin 2017,

Par cette lettre, IPG Contacts Services renouvelle son soutien aux dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'Homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Les sujets autour de ces dix principes se sont inscrits dans notre vision globale de gouvernance par le biais de notre projet d'entreprise et dans nos missions quotidiennes.

De plus, IPG a complété ce cadre d'exigences par l'obtention de la certification NF Service 15838 et l'obtention du Label de Responsabilité Sociale.

Nous vous exprimons notre volonté de faire progresser ces principes dans notre sphère d'influence et nous engageons à les intégrer dans notre stratégie et nos modes opératoires.

Nous reconnaissons que notre active participation dans ce partenariat mondial est primordiale pour le développement et l'avancement des objectifs des nations-unies.

Nous convenons également que l'une des obligations qui conditionne notre participation au Pacte Mondiale de l'ONU est la préparation annuelle et la publication d'une communication sur le progrès (COP).

Meilleures salutations,

Fabrice PERY-KASZA
Président Directeur Général

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F. Pery-Kasza', written over a faint circular stamp.



• Fiche signalétique IPG



✓ En 2015

- 20 000 000 appels entrants
- 5 000 000 appels sortants
- 60 000 000 interactions clients
 - Réseaux sociaux, chat, SMS ...
- 1 000 000 emails.

✓ Expert de la relation clients depuis 1999

- ## ✓ Avec 4 000 experts répartis dans 14 sites pour 4 localisations,
- France, Maroc, Belgique et Pays-Bas.

✓ Pour un chiffre d'affaires > 150 M€



• Geolocalisation

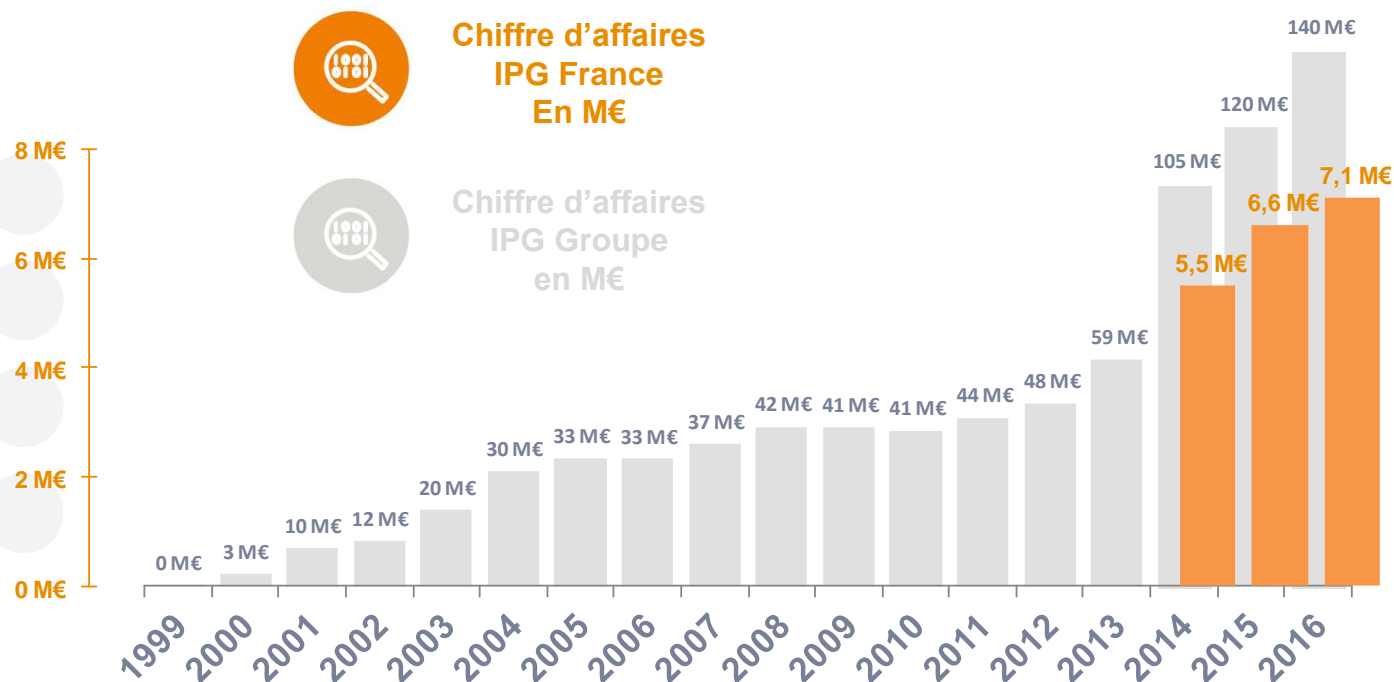
4 localisations :

- France
- Belgique
- Pays-Bas
- Maroc



En quelques chiffres...

Après une forte croissance à 2 chiffres chaque année, un maintien du chiffre d'affaires dans un contexte économique chahuté.



• Nos engagement et nos valeurs

- ✓ **Nous plaçons nos équipes au cœur de notre métier** en les fidélisant et en étant à l'écoute car nous pensons que des équipes fidèles fidélisent le client et assurent la pérennité de la campagne.
- ✓ **Nous adoptons une attitude responsable** envers: clients, équipes, environnement par la qualité du service que nous rendons!
- ✓ Toutes ces démarches font de nous **une entreprise saine et qualitative!**



**NOS
ÉQUIPES AU
CŒUR
DE NOTRE
OFFRE**



**UNE ATTITUDE
RESPONSABLE**



**L'EXCELLENCE
DANS TOUT
CE QUE NOUS
ENTREPRENONS**



**LE CLIENT
D'ABORD**



— Les 4 grands principes soutenus par IPG CS



✓ DROITS DE L'HOMME

- Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatifs 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



—• Les 4 grands principes soutenus par IPG CS



✓ 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



DROITS DE L'HOMME



Contacts Services



• Les principes relatifs aux droits de l'Homme



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



- ✓ Signature de la charte de la diversité. Cette engagement est à l'image de nos centres de production où collaborent des personnes de tous âges, origines ou parcours professionnels, et c'est cette diversité qui fait notre richesse et traduit nos valeurs d'entreprises.
- ✓ Obtention du Label de Responsabilité Sociale garantissant nos pratiques à l'égard de nos salariés
- ✓ Obtention la certification NF Service 15838, qui nous engage dans une dynamique d'amélioration continue avec des résultats à fournir notamment en terme de recrutement, d'intégration et de formation
- ✓ Depuis 2009, IPG CS a mis en place une complémentaire santé (largement avant la date de l'obligation légale) avantageuse pour les collaborateurs (en 2015 : - de 5% de reste à charge)
- ✓ Sensibilisation de nos collaborateurs pour soutenir la journée des droits de l'Homme sur nos réseaux sociaux interne



CONDITIONS DE TRAVAIL



• 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

- ✓ Le mode de management favorise la proximité, le partage et un partage de nos valeurs. Les managers ne gèrent que des équipes allant de 8 à 10 salariés.
- ✓ Notre pourcentage sur le recrutement de personnes en situation de handicap est en hausse et notre collaboration avec les différents partenaires locaux permet d'affirmer qu'une augmentation peut encore être observée
- ✓ Mise en place d'une nouvelle organisation de la formation. Des formateurs internes ont été recrutés à l'issue d'une promotion interne
- ✓ Le taux de promotion interne concernant les postes de supervisions et de management est de 100%
- ✓ Une enquête de satisfaction est organisée tous les ans afin de mesurer le degré de satisfaction concernant les conditions de travail (J'ai une relation de travail positive avec mon manager direct : 4,26/5 ; L'environnement de travail est amical : 4,09/5)
- ✓ Nos sites de production font l'objet d'un projet de rénovation et d'extension. Les collaborateurs participent à ce projet car leur avis a été recensé et une commission d'aménagement a été créée



ENVIRONNEMENT





• Les principes relatifs à 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 respectueuse de l'environnement



• La protection de l'environnement



- ✓ Campagnes de sensibilisation sur la consommation de l'eau et de l'électricité, nos deux usages énergétiques significatifs
- ✓ Utilisation de produits d'entretiens 100% écolo
- ✓ Remplacement de nos parc d'imprimantes par des imprimantes écoresponsables ainsi qu'une filiale de tri des déchets de cartouches
- ✓ Campagne de sensibilisation au tri des déchets sur nos réseaux sociaux internes
- ✓ Projet de mis en place d'actions « Green Nudge »
- ✓ Incorporation de critères environnementaux dans notre gestion des fournisseurs
- ✓ Prise en compte des enjeux environnementaux dans la refonte de nos sites de production



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



• 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



IPG interdit et lutte contre toutes les formes de corruption. Le respect des lois, la transparence et l'intégrité sont des pratiques communes dans notre méthode de travail

- ✓ Instauration d'un code de conduite fournisseur
- ✓ Audits annuels des comptes de l'entreprise
- ✓ Politique de tolérance zéro concernant la corruption, les pots-de-vin ou encore l'extorsion
- ✓ Système de délégation des signatures très restreint





Contacts Services

- every contact is an opportunity