



# Adkontakt

Communication on Progress (C.O.P.)

SEPTEMBRE 2015-AOÛT 2016



## **TABLE DES MATIERES**

Présentation du Pacte Mondial .....	2
Présentation du Groupe Adkontakt.....	2
Les 10 principes du Pacte Mondial : Progrès réalisés en 2016.....	2
Objectifs de 2017 .....	2

# Présentation du Pacte Mondial

**Le Pacte mondial, ou Global Compact** en anglais, est une initiative des Nations unies lancée en 2000 visant à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir plusieurs principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, et à la lutte contre la corruption.

La signature du Pacte Mondial est une démarche volontaire de la part de l'entreprise. Les entreprises adhérentes s'engagent à progresser chaque année dans chacun des 4 thèmes du Pacte mondial et doivent remettre un rapport annuel appelé Communication sur le Progrès (COP) expliquant les progrès qu'elles ont réalisés.

## Les 10 principes du Pacte Mondial

---

### Droits de l'homme

**Principe 1** : Les entreprises doivent soutenir et respecter la protection des droits de l'homme sur le plan international; et

**Principe 2** : Assurez-vous qu'ils ne sont pas complices de violations des droits de l'homme.

### Environnement

**Principe 7** : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux défis environnementaux;

**Principe 8** : prendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale; et

**Principe 9** : encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### Normes internationales du travail

**Principe 3** : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective;

**Principe 4** : L'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire;

**Principe 5** : L'abolition effective du travail des enfants; et

**Principe 6** : L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

### Anti-corruption

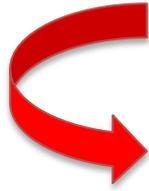
**Principe 10** : Les entreprises doivent agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et la corruption.

# Présentation du Groupe Adkontakt

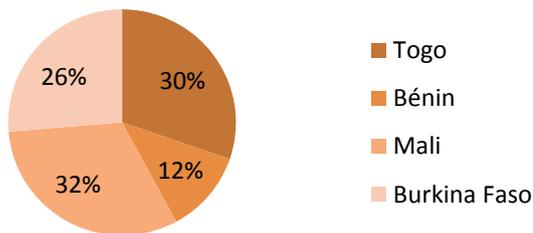
**Adkontakt** est un prestataire de services en relation clientèle qui a été créé pour accompagner les entreprises, en Afrique de l'Ouest et en Afrique Centrale, dans la gestion de leurs clients selon les normes internationales.

**76 collaborateurs en 2016**

**Adkontakt**

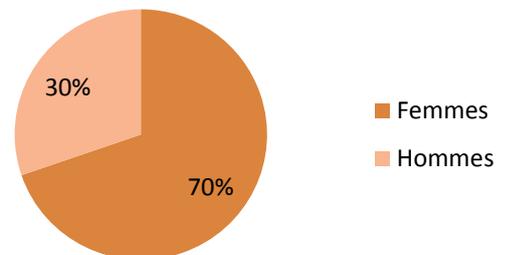


Répartition des collaborateurs par pays



**Adkontakt**

**Adkontakt**



Centres d'Appels



Conseil, placement et formation aux métiers de la relation clientèle, placement de RH



Spécialiste de la gestion de créances en Afrique



Spécialiste des études et enquêtes en Afrique, par téléphone, en face à face ou par internet

## Droits de l'Homme

---

- 1- Le Groupe Adkontakt soutien et respecte la protection des droits de l'homme sur le plan international
- 2- Le Groupe Adkontakt veille à ne pas se rendre complice de violation des droits de l'homme

La Politique des Droits de l'Homme du Groupe Adkontakt complète et rassemble les éléments concernant les Droits de l'Homme qui figurent dans d'autres politiques et directives de l'entreprise. Il s'agit notamment de nos politiques concernant les achats responsables, l'environnement et les Ressources humaines.

La mise en œuvre de cette Politique nous impose le respect des législations des pays dans lesquels nous travaillons et que nous sommes engagés à respecter.

Le Groupe continue de mener des actions dans le but du respect et de la protection des droits de l'homme que ce soit envers nos employés, nos partenaires commerciaux ou les communautés locales.

**Employés** : Nous nous sommes engagés à respecter les droits de l'homme dans le domaine du Travail. Nous avons œuvré pour que nos employés connaissent, respectent et défendent les droits de l'homme sur leur lieu de travail.

**Partenaires commerciaux** : Nous respectons et faisons la promotion des droits de l'homme lors de nos engagements auprès des fournisseurs, clients, dans le cadre de coentreprises et avec les autres partenaires en concluant des contrats spécifiques. *Nous nous assurons que les actions entreprises respectent la législation en vigueur dans le pays concernés.*

**Communautés locales** : Nous nous appliquons à respecter les droits de l'homme et à renforcer la compréhension des cultures, coutumes et valeurs qui prévalent dans nos communautés locales, en instaurant un dialogue général et ouvert avec les personnes concernées par nos activités.

## Actions mises en place en 2016

---

Un Comité RSE a été créé dans chaque filiale du Groupe (Bénin, Burkina Faso, Mali et Togo) composé de minimum quatre (04) personnes, représentant les principales fonctions au sein du Groupe : Manager/Superviseur, Assistante de Direction, Téléopérateur/Agent de recouvrement. Il a pour rôle de :

- ✓ Définir les actions à entreprendre en matière de RSE
- ✓ Promouvoir les bonnes pratiques en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises auprès de nos collaborateurs et de nos clients
- ✓ Faire des bilans périodiques des actions entreprises en matière de RSE

Le Groupe Adkontakt a toujours souhaité contribuer positivement à la vie sociale des pays dans lequel il est installé. Afin de contribuer à la promotion de la culture et de l'éducation au Togo, nous avons par exemple sponsorisé et parrainé les différentes activités socio culturelles et éducatives de deux écoles : ESGIS (Ecole Supérieure de Gestion d'Informatique) et Arc-en-Ciel

En 2016, le Groupe Adkontakt n'a pas fait l'objet de recours ou de poursuites relatives au non-respect des droits de l'Homme.

## Normes Internationales du Travail

---

Le Groupe Adkontakt œuvre pour :

- 3- Le respect de la liberté d'association et reconnait le droit de négociation collective
- 4- L'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire
- 5- L'abolition effective du travail des enfants
- 6- L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Le Groupe adhère aux conventions collectives des différents pays dans lequel il s'installe.

Les différents aspects de la relation du Groupe Adkontakt et de ses employés tels que les salaires et les conditions de travail se basent toujours sur ces conventions collectives.

Il privilégie une relation de collaboration avec ses employés (majeurs ayant la capacité de travailler), matérialisée par un contrat de travail accepté et signé par chacun d'eux.

Toute pratique discriminatoire illégale basée sur la couleur, le sexe, l'âge, la religion ou autres, le handicap ou sur tout autre motif n'est pas tolérée au sein du Groupe.

Le Groupe Adkontakt respecte toutes les lois applicables en matière de conditions de travail, y compris celles concernant l'horaire de travail, les heures supplémentaires et les congés payés.

L'environnement de travail du Groupe Adkontakt n'est pas propice à un accident de travail ou à un dommage corporel

## Actions mises en place en 2016

---

Nous donnons, à nos collaborateurs, l'occasion au moins une fois par an, de s'exprimer librement à travers des enquêtes de satisfaction internes qui sont complètement anonymes ; l'enquête de satisfaction a été réalisée dans toutes les filiales du Groupe (Bénin, Burkina Faso, Mali et Togo). Les collaborateurs ont également la possibilité de s'adresser directement Au Responsable des Ressources Humaines à tout moment pour toutes leurs préoccupations.

En plus du contrat signé avec la société de distribution d'eau minérale qui alimente régulièrement le Groupe en eau minérale, le Groupe a équipé ses salles de pause de micro-onde et de réfrigérateurs facilitant à ses collaborateurs la gestion de leur pause-café et déjeuner.

Tous les bureaux et salles de pause du Groupe sont équipés de climatisation et le Groupe s'assure que l'entretien de ses derniers se fasse dans les délais réglementaires.

## Environnement

---

Le Groupe Adkontakt s'engage à :

- 7- Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement
- 8- Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- 9- A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

À travers cette politique, le groupe utilise des technologies respectueuses de l'environnement, il procède également à la sensibilisation de ses employés, clients et fournisseurs sur le bien-fondé du respect de l'environnement.

Le Groupe a acquis sur l'ensemble de ces sites de nouvelles imprimantes moins énergivores et permettant l'impression recto verso, limitant ainsi la consommation de papier et d'électricité, puisque cette machine dispose d'une mise en veille automatique.

Toujours dans le souci de préserver l'environnement, nous invitons nos collaborateurs à limiter leurs impressions et à n'imprimer qu'en cas de nécessité absolue.

Nous invitons les collaborateurs du Groupe Adkontakt à toujours éteindre les lumières et les appareils électroniques dès qu'ils quittent une salle et le soir en partant.

### Actions mises en place en 2016

---

Nos déchets plastiques sont recyclés et réutilisés pour d'autres fins. De plus, afin de limiter l'utilisation excessive des verres jetables en plastiques, nos collaborateurs disposent tous des verres à boire qu'ils utilisent pour leurs différents besoins.

Dans le but de limiter la consommation du papier, nous avons demandé à notre équipe IT de configurer toutes les imprimantes de sorte que les impressions de plus d'une page se fassent en recto-verso par défaut.

Nos cartouches d'encre qui sont à l'origine rechargeables sont récupérées par un établissement qui est spécialisé en maintenance des imprimantes.

Nous sensibilisons nos collaborateurs sur le bien-fondé du respect de l'environnement.

## Anti-corruption

---

10- Le Groupe Adkontakt agit contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Notre Groupe Adkontakt jouit d'une réputation bien établie parmi nos employés, nos partenaires commerciaux et nos clients. Elle a pour valeur :

**Intégrité** : Etre intègres nous permet de développer des partenariats de longue durée fondés sur une confiance mutuelle.

**Respect** : La considération pour nos clients et nos collaborateurs sont à la base de notre progression.

**Innovation** : Investir dans les services de dernière génération et adopter les dernières méthodes de management créent un cercle vertueux.

Nous ne tolérons aucune acceptation de cadeaux ou d'avantages susceptibles d'avoir un effet sur nos décisions et comportements dans le cadre de nos relations commerciales et de porter atteinte à notre objectivité, et nos employés ne sont jamais autorisés à offrir des cadeaux ni à tirer profit sur le plan personnel de l'utilisation des ressources de la société ou de leur position dans celle-ci.

## Actions mises en place en 2016

---

Pour tous nos achats, nous avons une politique interne relative à l'éthique des affaires qui consiste à offrir la possibilité à au moins trois (3) prestataires de nous faire des propositions de contrat. Le choix définitif des prestataires se fait sur la base de la qualité, du prix et du respect des délais.

Nous ne donnons pas de cadeaux à nos clients à l'occasion des fêtes de fin d'année comme il est de coutume de le faire dans notre zone d'activité.

## Objectifs de 2017

Pour l'année 2017, le Groupe Adkontakt compte poursuivre ses efforts en continuant à respecter les 10 principes du Pacte Mondial et en adoptant une attitude responsable et exemplaire dans toutes ses actions.

De façon concrète, ci-après quelques-unes des actions que nous prévoyons mettre en œuvre courant 2017.

- Communiquer plus sur les 10 principes du Pacte Mondial auprès de nos partenaires ;
- Mettre en place une trousse de premier secours sur tous les sites ;
- Afficher les numéros d'urgences sur tous les sites ;
- Multiplier les actions de sensibilisation des collaborateurs sur les principes du Pacte Mondial ;

Pour nous contacter  
**Adkontakt**, 242 boulevard voltaire 75 011, Paris,  
Tél : + 336 47 72 68 95  
[www.adkontakt.com](http://www.adkontakt.com)



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes **du Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.