



## COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS N°3 (GC ADVANCED) RIGHTPLACECALL

## Contenu de la COP

- Période de la COP
- Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies
- Les 21 critères « GC ADVANCED »
- Engagement du président
- Implanter les 10 principes dans la stratégie et les opérations
- Politiques et procédure fiables concernant les droits de l'Homme
- Politiques et procédure fiables concernant les normes internationales de travail
- Politiques et procédure fiables concernant la protection de l'environnement
- Politiques et procédure fiables concernant la lutte contre la corruption
- Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies
- Gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

## Période couverte par de la COP

Du 21 novembre 2016 au 20 novembre 2017

## Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

### DROITS DE L'HOMME

- Principe 1: Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme
- Principe 2: Veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme

### CONDITIONS DE TRAVAIL

- Principe 3: Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
- Principe 4: Contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire
- Principe 5: Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
- Principe 6: Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

### ENVIRONNEMENT

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

### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- Principe 10: Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

## Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

Ces 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies découlent de :

- La Déclaration universelle des droits de l'homme
- La Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail
- La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement
- La Convention des Nations Unies contre la corruption. Le Global Compact France, rédacteur de ce document, est le relai local officiel du Global Compact. Vous pouvez nous contacter pour toute question au 01.40.65.05.39 ou à [cop@pactemondial.org](mailto:cop@pactemondial.org).

## Les 21 critères « GC ADVANCED »

1/3

### A- Planter les 10 principes dans les opérations

- Critère 1 : La COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles.
- Critère 2 : La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur.

### Politiques/procédures fiables sur les Droits de l'homme

- Critère 3 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine des Droits de l'Homme.
- Critère 4 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme.
- Critère 5 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme.

### Politiques/procédures fiables sur les Normes internationales du Travail

- Critère 6 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine des Normes internationales du Travail.
- Critère 7 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes des Normes Internationales du Travail.
- Critère 8 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer les principes des Normes internationales du Travail.

## Les 21 critères « GC ADVANCED »

2/3

### **Politiques et procédures fiables concernant la protection de l'environnement**

Critère 9 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine du respect de l'environnement.

Critère 10 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer le principe de respect de l'environnement.

Critère 11 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer le principe de respect de l'environnement.

### **Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption**

Critère 12 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine de la lutte contre la corruption.

Critère 13 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer le principe de lutte contre la corruption.

Critère 14 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer le principe de lutte contre la corruption.

## Les 21 critères « GC ADVANCED »

3/3

### **B - Agir pour soutenir l'agenda post-2015 des Nations Unies**

Critère 15 : La COP décrit les contributions de l'entreprise à l'agenda post-2015 des Nations Unies

Critère 16 : La COP décrit des investissements stratégiques sociétaux et d'actions d'intérêt général.

Critère 17 : La COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique.

Critère 18 : La COP décrit des partenariats/actions collectives dans sa sphère d'influence.

### **C - Gouvernance et Leadership de la RSE**

Critère 19 : La COP décrit l'engagement du Président et du comité de direction.

Critère 20 : La COP décrit l'adoption par le Conseil d'administration et la surveillance.

Critère 21 : La COP décrit l'implication des parties prenantes.



## Engagement du Président



**En 2017, pour la 4ème année consécutive, et avec une volonté et motivation constantes, moi, Gilles DEVEAU, Président Directeur Général de RightPlaceCall, je renouvelle mon engagement à promouvoir les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies, et à améliorer en permanence les performances de RightPlaceCall en matière de développement durable.**

**Par conséquent, RightPlaceCall a décidé de soumettre sa 2ème COP au niveau GC ADVANCED, laquelle va décrire nos engagements, nos politiques, nos systèmes de management, de mesure et de surveillance, ainsi que nos réalisations de la période en matière de développement durable.**

**Conscient que «La persévérance dans une idée juste en amène le succès», j'invite, à travers cette COP, mes collaborateurs, mes partenaires ainsi que toutes les parties prenantes de RightPlaceCall, à s'engager et à contribuer au développement et à la promotion des 10 principes de Global compact des Nations Unies.**



**Gilles DEVEAU**

***Président Directeur Général***

## Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

### Critère 1 : La COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles

Rien n'a changé depuis l'année dernière, RightPlaceCall a pour volonté constante de développer et promouvoir la culture RSE en l'intégrant dans une démarche de qualité globale conformément à la norme ISO 9001 version 2015 et la définissant comme axe stratégique principal de sa politique qualité.

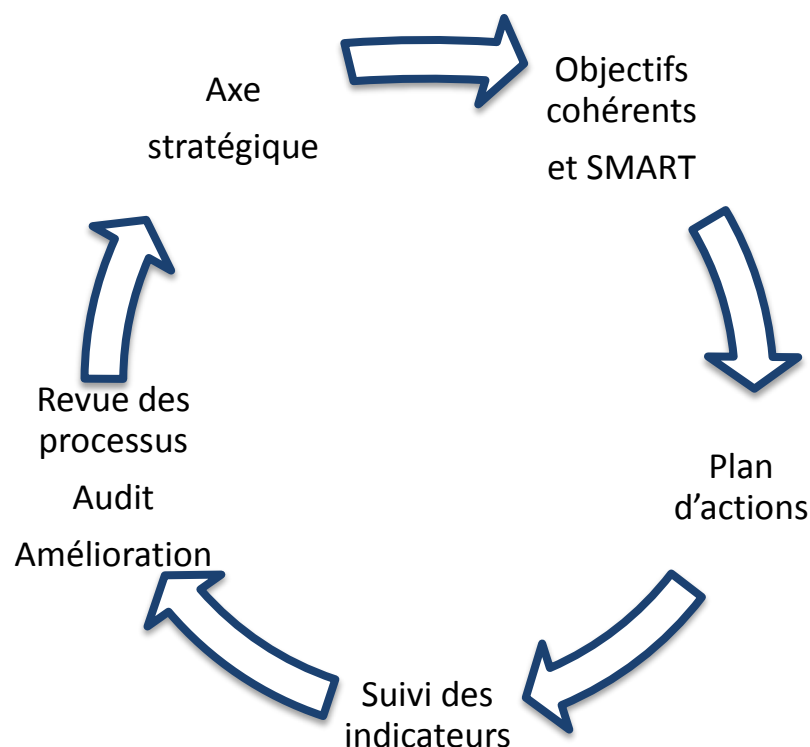
#### Extrait de la politique qualité et de ses objectifs :

Développer et  
promouvoir la  
culture RSE  
au sein de  
l'entreprise

- Favoriser le bien être et la qualité de vie au travail
- Améliorer les compétences nécessaires du personnel
- Promouvoir la diversité et l'égalité des chances
- Réduire les émissions dans l'air, les sols et l'eau
- Favoriser la réduction et la valorisation des déchets
- Réaliser une réduction annuelle de consommation d'énergie d'eau et de matières premières
- Développer la culture des achats responsables
- Contribuer au développement économique et social des territoires de fonctionnement de l'entreprise,
- Protéger la biodiversité

## Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

### Critère 1 : La COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles



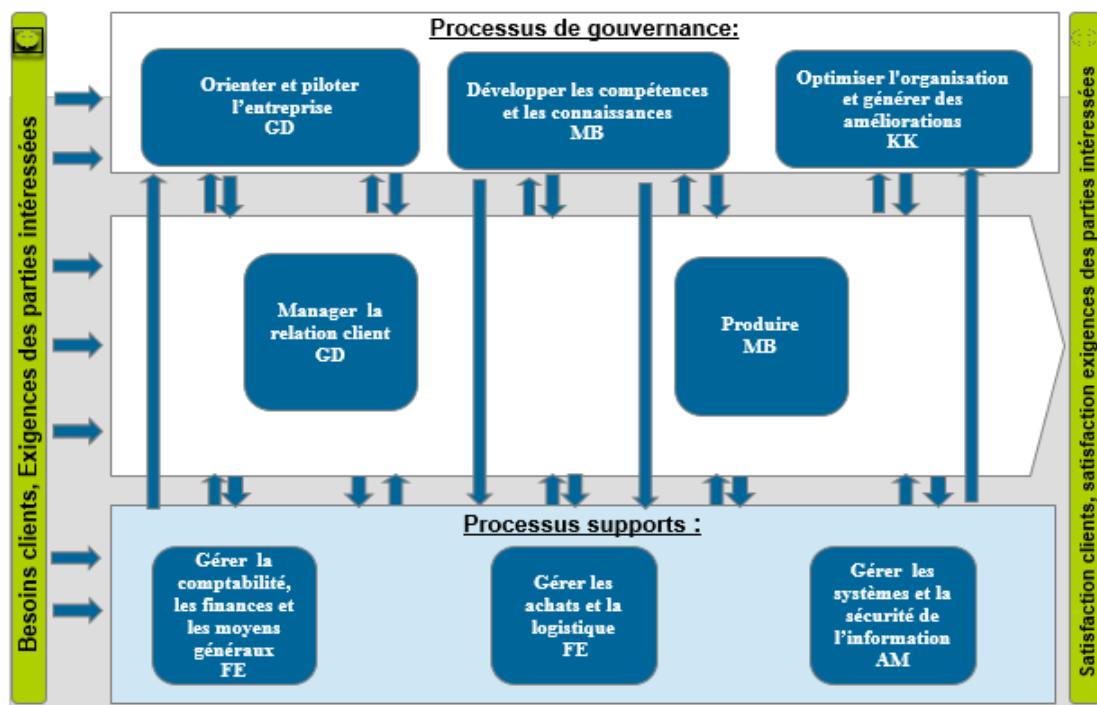
Cet axe stratégique RSE en résulte naturellement des objectifs qualité cohérents et SMART ; ces objectifs sont déclinés à leur tour en indicateurs mesurant la performance de tous les processus de notre organisme en matière de développement durable.

Un plan d'action pour la mise en œuvre de ces objectifs est établi, dont l'efficacité est suivie et contrôlée périodiquement par le responsable qualité RSE.

Les résultats de performance de nos processus sont évalués périodiquement lors des revues de processus pilotées par le Président Directeur Général et le responsable Qualité RSE, dans le but de définir des pistes d'amélioration (Boucle d'amélioration).

## Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

### Critère 1 : La COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles

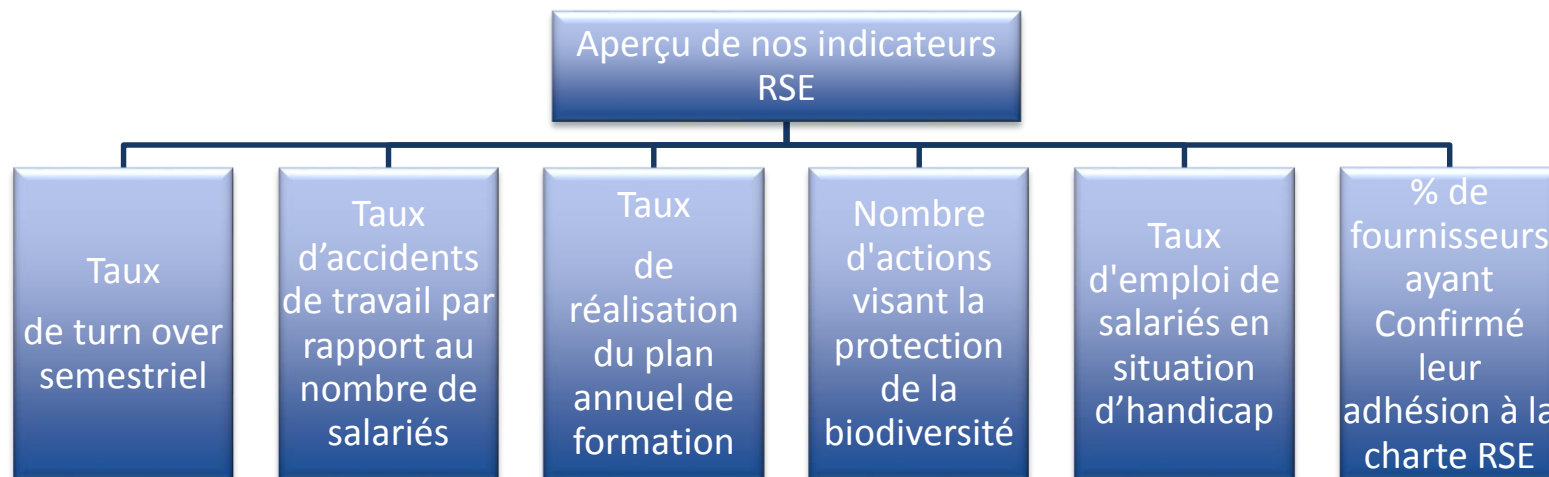


RightPlaceCall veut que son système de management de la qualité et donc sa démarche RSE soient conformes aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 en intégrant les principes de Global Compact ; par conséquent, l'approche processus représente naturellement l'un des principes fondamentaux de cette démarche.

## Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

### Critère 1 : La COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles

Il est donc impératif pour notre organisme de maîtriser les interactions entre les différents processus. D'autant plus que le Président Directeur Général de RightPlaceCall démontre son leadership en matière de développement durable et prend en charge lui-même la coordination entre les différents services et fonctions de l'entreprise via des réunions de pilotage mensuelles, et en suivant au quotidien les résultats des indicateurs de performance de tous les processus, par le billet des différents tableaux de bord.



## Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

### Critère 2 : La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur.

Conscient de l'importance de collaboration fructueuse avec ses clients et ses parties prenantes pour réussir une démarche RSE, RightPlaceCall a défini comme axe stratégique la création d'une réelle culture de partenariat avec ses clients et parties prenantes ; et considère que la réalisation des objectifs qualité est une véritable source de partage d'expérience et de bonnes pratiques notamment en matière de développement durable.

#### Extrait de la politique Qualité RightPlaceCall

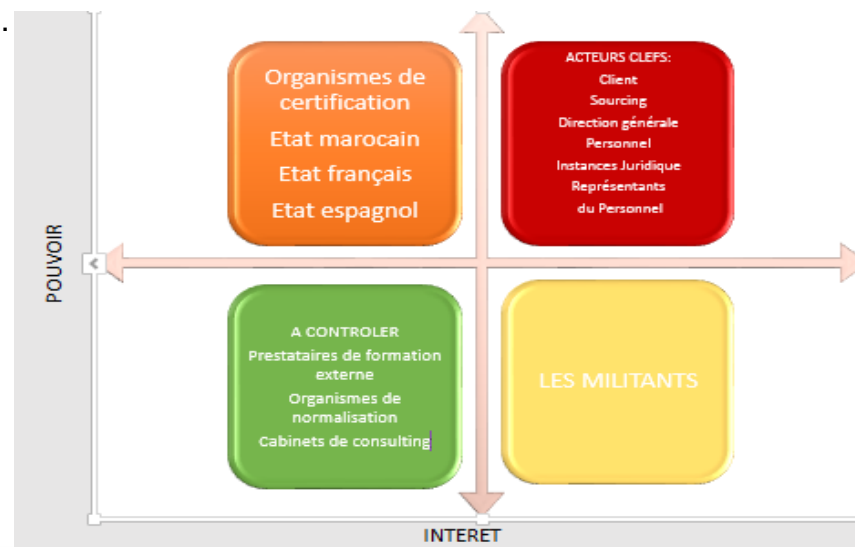
Créer une réelle culture de partenariat avec nos clients et parties prenantes

- Assurer la communication avec les clients et parties prenantes
- Impliquer le client dans la boucle d'amélioration des résultats

## Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

### Critère 2 : La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur.

Dans le cadre de la mise en place d'un système de management de la qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015, et pour déterminer son contexte, ses enjeux internes et externes, ses parties prenantes ainsi que leurs exigences significatives, RightPlaceCall a réalisé une analyse et une évaluation des risques à tous les niveaux (stratégiques et opérationnels)

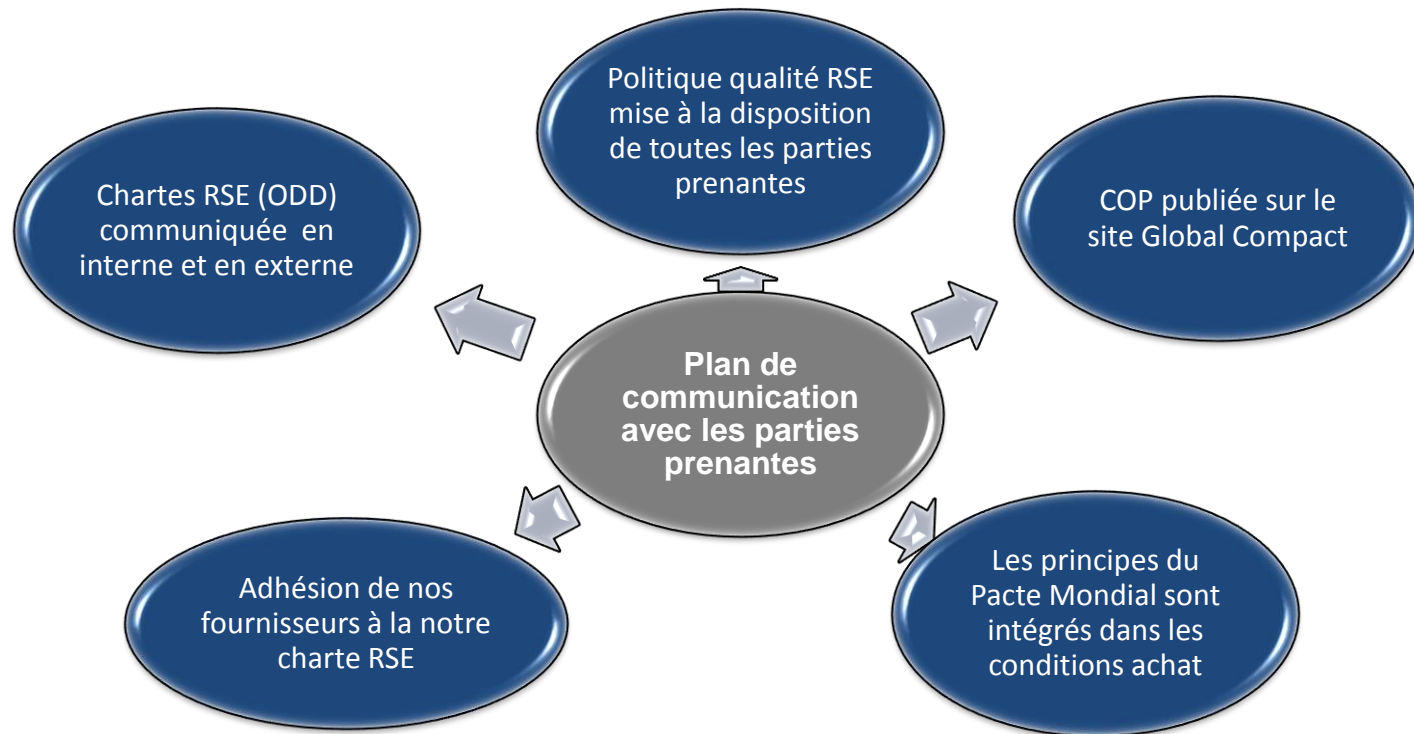


Cette action a permis :

- De dresser la cartographie des risques et opportunités.
- De définir nos parties prenantes ainsi que leurs exigences significatives.
- D'établir un plan d'action face aux risques détectés, et aux opportunités à saisir

## Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

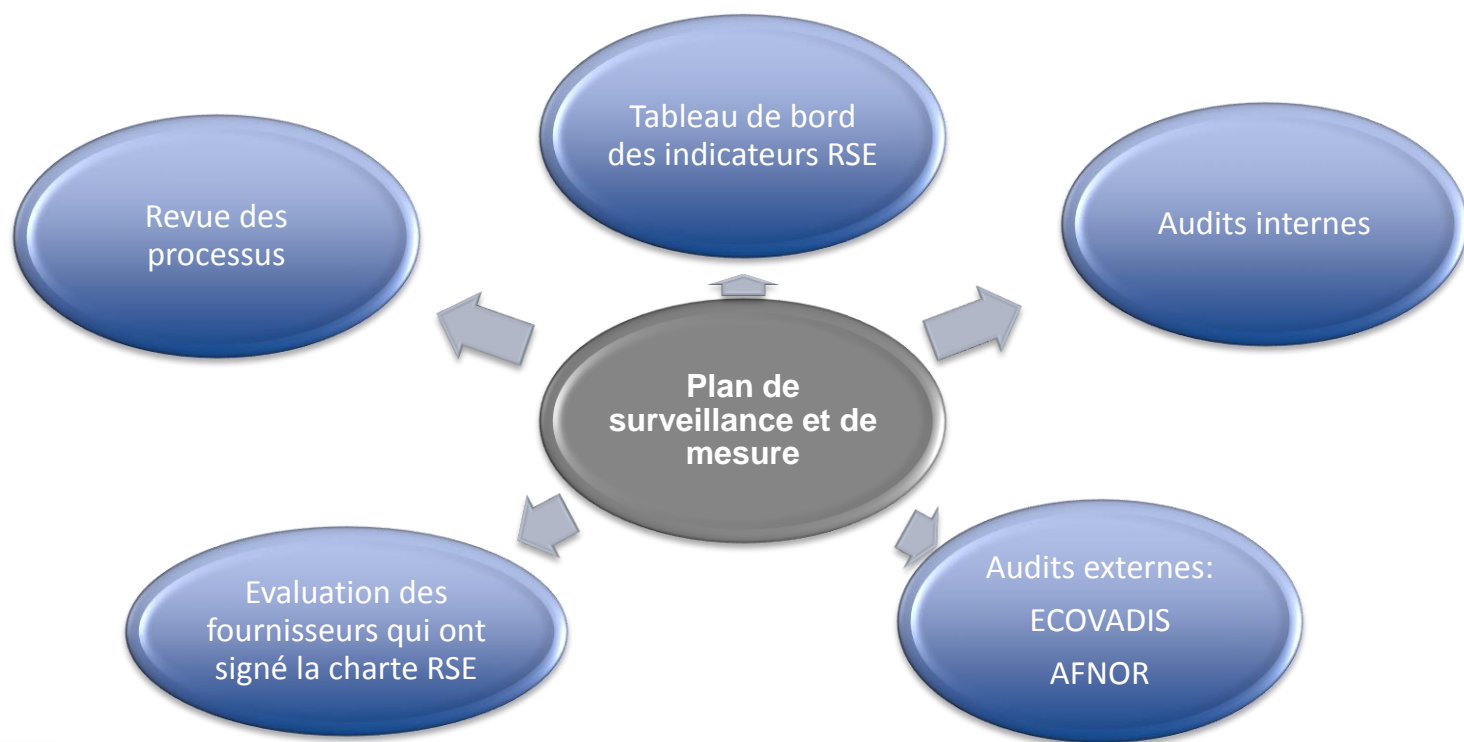
**Critère 2 : La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur.**





## Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

**Critère 2 : La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur.**



## Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

### Critère 2 : La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur.

#### Extrait des résultats de nos évaluations RSE réalisées par AFNOR

Secteur d'activité : Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises  
Raison sociale : Right Place Call  
Catégorie juridique : SCI  
Effectif : entre 251 et 5000 salariés  
Certifications : Aucune



#### Positionnement général



Note auto-déclarée du 06/06/2016



Note contrôlée du 06/06/2016

— Note de l'évalué  
● Moyenne générale \*  
— Moyenne sectorielle \*\* du secteur Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises  
--- Entreprises

L'écart entre les notes auto-déclarée et contrôlée est de : 1

Indice de confiance : ● Les modes de preuve sont complets et officiels

Société : RIGHTPLACECALL

#### 1 - Informations générales

Secteur d'activité : Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises  
Effectif : De 251 à 5000 salariés

#### 2 - Résultats

##### 2.1 Notes globales contrôlées

**81/100**

Note Auto-déclarée : 83/100

Moyenne sectorielle des évaluations contrôlées : 0/100  
Moyenne auto déclarée sectorielle : 58/100

Moyenne générale des évaluations Contrôlées : 46/100  
Moyenne auto-déclarée générale : 41/100

## Politiques et procédures fiables concernant les droits de l'Homme

### **Critère 3 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine des Droit de l'Homme.**

La Charte de Responsabilité Sociétale RPC affirme clairement l'adhésion du Groupe 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

La Charte de Responsabilité Sociétale et la politique qualité qui intègre une démarche RSE sont communiquées à 100 % du personnel RPC, et font partie intégrante des manuels de formation et d'intégration; et sont partagées avec 60% de nos partenaires.

La COP en elle-même est un engagement disponible publiquement sur le site Global Compact.

(Cf- plan de communication ci-dessus)

## Politiques et procédures fiables concernant les droits de l'Homme

### Critère 4 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme.

La démarche RSE intégrant les 10 principes de Global Compact fait partie des axes stratégiques que la haute Direction a défini sur la politique qualité dans le cadre de la mise en place d'un système de management de la qualité conforme aux exigences ISO 9001 version 2015

(CF extrait de la politique qualité ci-dessous critère 1)

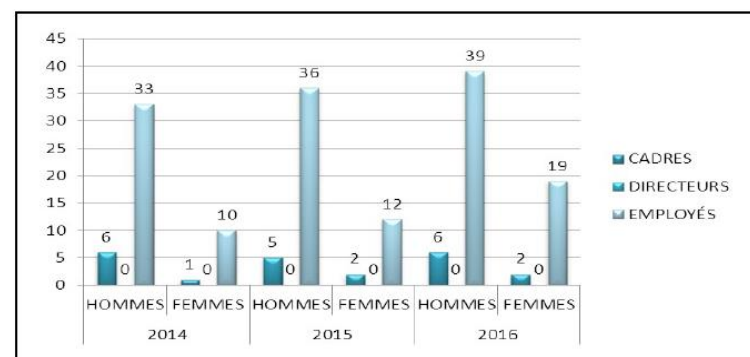
#### ➤ Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

Il s'agit d'un objectif qualité que RightPlaceCall s'est fixé sur sa politique qualité en cohérence avec l'axe stratégique qui consiste à développer et promouvoir la culture RSE.

#### La répartition des effectifs par sexe

	2014	2015	2016
Hommes	53%	51%	52%
Femmes	47%	49%	48%

#### La répartition des effectifs de nationalité étrangère



## Politiques et procédures fiables concernant les droits de l'Homme

**Critère 4 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme.**

### ➤ Santé et sécurité au travail

- ✓ La fiche d'entreprise RPC établie et révisée annuellement par le médecin de travail, comprend une appréciation et une évaluation des risques professionnels et leurs impacts sur la santé des collaborateurs.
- ✓ Une fiche d'exposition aux risques professionnels est établie systématiquement pour chaque fiche de poste, démontrant les mesures de prévention mises en place.
- ✓ Une analyse annuelle est effectuée sur la base du bilan social RPC et des résultats des indicateurs RSE, permet de mettre en place des actions d'amélioration.

### Statistiques des accidents de travail et des maladies professionnelles

Année	2014	2015	2016
Effectif	360	390	400
Accidents de travail	1	0	4
Maladie professionnelle	0	0	0

## Politiques et procédures fiables concernant les droits de l'Homme

**Critère 4 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme.**

### ➤ Développement des compétences et des connaissances

100% des effectifs  
bénéficient d'une  
formations initiale

98% de réalisation  
des plans de  
formations  
annuelles

### ➤ Handicap-Emploi et insertion

Les engagements de RightPlaceCall envers les personnes en situation d'handicap se traduit par :

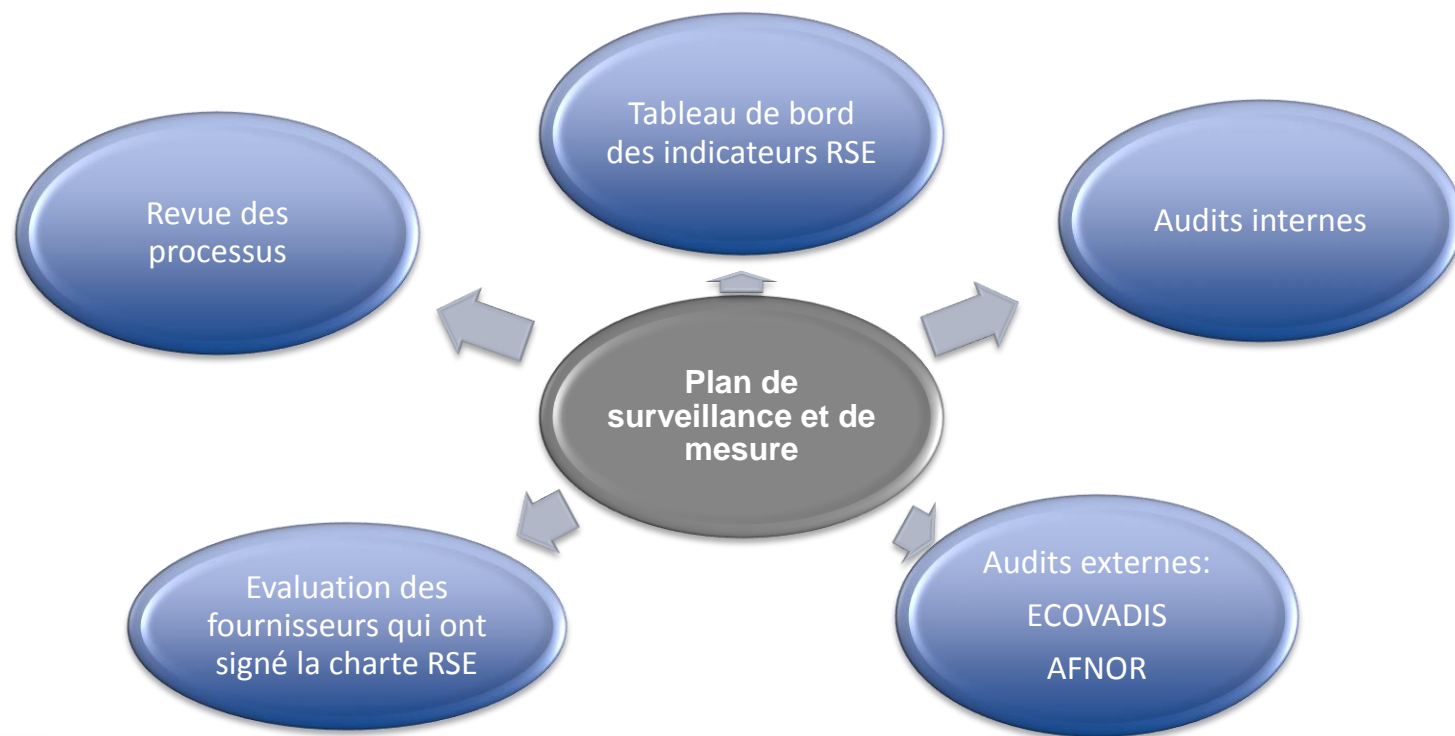
- ✓ Les offres d'emploi spécifiques.
- ✓ Les dons et les mécénats dont bénéficient les associations partenaires qui ont pour but de faciliter l'insertion des personnes en situation d'handicap.

### ✓ Liberté d'expression

Des registres de propositions, des rencontres périodiques avec les représentants des salariés, les bureaux ouverts des top managers et des responsables RH et des boites mails, autant de pratiques pour faciliter et promouvoir ce droit.

## Politiques et procédures fiables concernant les droits de l'Homme

**Critère 5 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme.**



## Politiques et procédures fiables concernant les normes internationales du travail

### **Critère 6 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine des Normes internationales du Travail**

La Charte de Responsabilité Sociétale RPC affirme clairement l'adhésion du Groupe aux principes des Conventions fondamentales de l'OIT.

Cet engagement est traduit principalement par un modèle managérial fondé sur les valeurs Société, approuvées collectivement par ses collaborateurs : Excellence, Loyauté, Justice. Ces valeurs sous-tendent la solidarité. Celle-ci vise notamment au respect, au bien-être et à la santé du personnel.

Comme démontré pour les droits de l'Homme qui se croisent avec les normes internationales de travail sur plusieurs points, et en plus de nos réalisations chiffrées décrites au niveau du critère 4, voici quelques bonnes pratiques qui concrétisent nos engagements:

- ✓ RPC privilégie la négociation collective et se félicite de n'avoir enregistré aucun préavis de grève en 13 ans d'existence.
- ✓ Le règlement intérieur qui reprend les droits et devoir des salariés a été validé par l'inspection du travail et par les IRP.
- ✓ RPC collabore étroitement avec une association de bienfaisance afin de contribuer à l'insertion socioprofessionnelle de ses jeunes diplômés.
- ✓ Les recruteurs sont formés à la non-discrimination ; le recrutement est effectué sur la base d'un double entretien.
- ✓ La justification de majorité constitue un préalable à tout entretien d'embauche.
- ✓ Une demande de stage d'étudiant mineur nécessite une autorisation parentale.



## Politiques et procédures fiables concernant les normes internationales du travail

### ➤ Critère 7 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes des Normes Internationales du Travail.

Les exigences des normes internationales du travail sont intégrées dans notre démarche RSE qui fait partie elle-même d'un système de management qualité, construit conformément au référentiel ISO 9001 version 2015.

Parmi ces exigences se trouve l'analyse des risques donc l'identification et l'évaluation de leurs impacts sur la réalisation des objectifs qualité. Par conséquent:

- ✓ La fiche d'entreprise RPC établie et révisée annuellement par le médecin de travail, comprend une appréciation et une évaluation des risques professionnels et leurs impacts sur la santé des collaborateurs.
- ✓ Une fiche d'exposition aux risques professionnels est établie systématiquement pour chaque fiche de poste, démontrant les mesures de prévention mises en place.

En ce qui concerne les mécanismes de dialogues avec les salariés et leurs représentants, sur les sujets relatifs aux normes du travail, ci-après les bonnes pratiques décrites sur la COP 2016:

- ✓ Des réunions DRH/Représentants du personnel ou PDG/ Représentants du personnel, planifiées périodiquement ou exceptionnellement au besoin, discutent et vérifient le niveau de conformité des pratiques internes aux normes du travail.
- ✓ Un registre de réclamations et de suggestions est disponible à la portée de l'ensemble du personnel.

## Politiques et procédures fiables concernant les normes internationales du travail

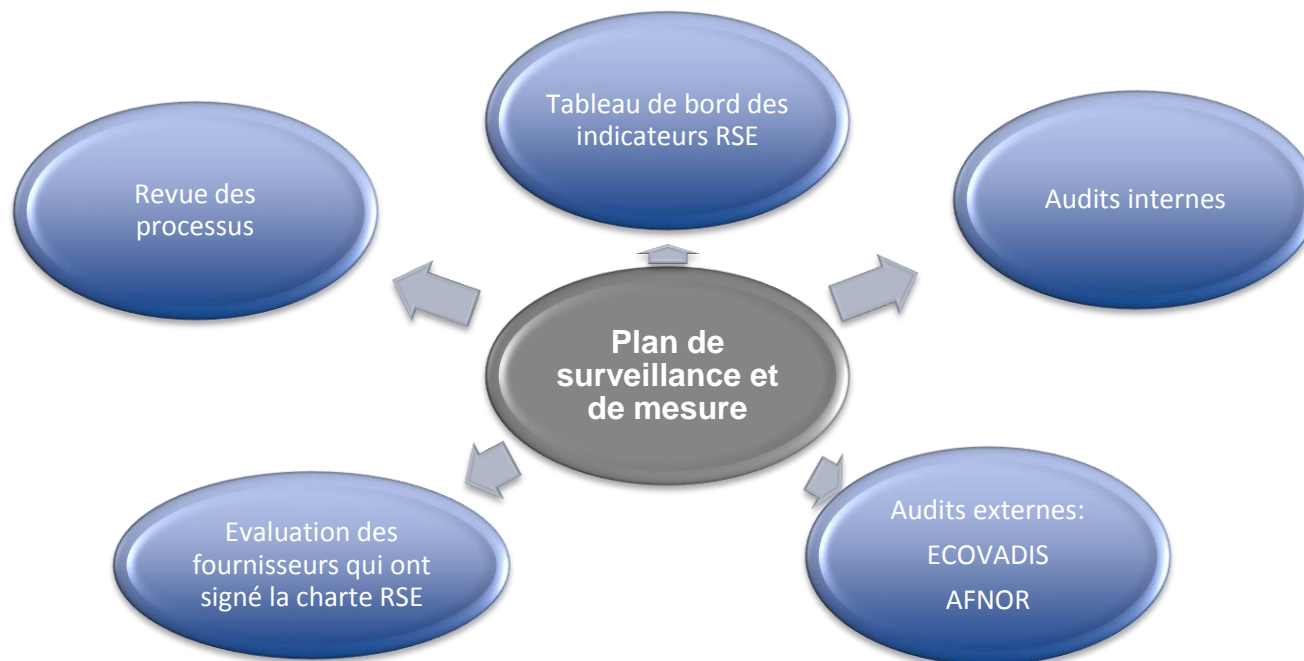
### ➤ Critère 7 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes des Normes Internationales du Travail.

- ✓ Sur son emploi du temps quotidien, le Responsable RH dédie des heures de consultation à l'ensemble du personnel ; accompagnés ou pas de leurs représentants syndicaux les salariés peuvent lui demander conseils ou orientations concernant par exemple la gestion de leurs carrières professionnelles, ou la gestion d'un conflit.....
- ✓ 100 % de l'encadrement de RightPlaceCall dispose d'une boîte email qui lui permet de communiquer avec tous les acteurs de l'entreprise à tous les niveaux tout en respectant la procédure de communication interne.
- ✓ Des coachs formateurs assistent tous les nouveaux recrutés pendants leur périodes d'essai, qui sont regroupés sous forme de cellules appelées « pépinières », afin de leur assurer le soutien psychologique nécessaire à leur intégration et adaptation au nouvel environnement de travail

## Politiques et procédures fiables concernant les normes internationales du travail

**Critère 8 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer les principes des Normes internationales du Travail.**

Pareil pour les autres engagements, RPC a mis en œuvre un plan de surveillance et de contrôle sur la base des exigences de la norme ISO 9001 version 2015.



## Politiques et procédures fiables concernant la protection de l'environnement

### **Critère 9 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine du respect de l'environnement.**

Comme l'année dernière, les orientations stratégiques actuelles de RPC, ne visent pas la certification ou la conformité à la norme ISO 14001 ; en revanche elle est considérée comme un référentiel sur la base duquel un manuel environnemental était conçu, ce qui traduit clairement la volonté de notre organisme d'instaurer une culture du développement durable au sein de ses équipes, tout en étant conforme aux exigences légales relatives à ses aspects environnementaux.

- Le domaine d'application du SME RPC concerne :
  - ✓ L'ensemble des activités de l'organisme.
  - ✓ L'ensemble des ressources humaines et fonctionnelles contribuant à la réalisation de ses activités.

## Politiques et procédures fiables concernant la protection de l'environnement

### **Critère 10 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer le principe de respect de l'environnement.**

- L'analyse environnementale RPC est effectuée par les principaux acteurs de l'organisme en étroite collaboration avec le responsable qualité RSE.
- Cette analyse est mise à jour annuellement par le responsable qualité RSE, et au besoin en cas de lancement d'un nouveau projet ou service.
- Après l'identification et la qualification de ses aspects environnementaux significatifs, et malgré le fait que le processus de production de notre centre de contact RPC réduit intrinsèquement, par l'usage du téléphone ou du mail dans la majorité de ses activités, il a été décidé de limiter d'une manière ou d'une autre, dans la limite de possible, l'impact de tous les AES identifiés quel que soit leur degré de gravité, de fréquence et de maîtrise.
- des objectifs et cibles sont définis et intégrés dans le Programme Environnemental, qui définit les responsables d'actions ainsi que leurs échéances.
- Si certaines actions définies dans le PE nécessitent des compétences non acquises, des actions de formations et/ou de sensibilisation sont effectuées au fur et à mesure.

## Politiques et procédures fiables concernant la protection de l'environnement

### **Critère 11 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer le principe de respect de l'environnement.**

Pareil pour les autres engagements, l'application de ceux à caractère environnemental est contrôlée par des audits internes et externes réguliers conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015.

A l'issu de ces différentes mesures de surveillance et de contrôle, des actions correctives et d'amélioration sont planifiées et mises en oeuvre, assurant ainsi l'effectivité de la boucle d'amélioration continue recommandée par le dit référentiel.

« Cf. Plan de surveillance et de mesure-Critère 8 »

## Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption

### **Critère 12 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine de la lutte contre la corruption.**

Comme communiqué lors de notre dernière COP:

- RPC adhère aux « Principes de Conduite des Affaires pour Contrer la Corruption », BPCB
- Les principes applicables sont repris dans la Charte Déontologique RightPlaceCall directement incluse dans les contrats de travail
- D'une manière générale la direction RPC est déterminée plus que jamais à montrer son leadership en matière de développement durable, et particulièrement au niveau de la lutte contre la corruption
- Une veille réglementaire et légale est assurée par une cellule de veille interne, elle couvre également les lois relatives à la corruption
- RightPlaceCall s'engage à respecter les principes de la libre concurrence conformément aux règles du Conseil de la Concurrence et aux directives communautaires
- Les fournisseurs/sous-traitants sont évalués et sélectionnés sur la base d'une mise en concurrence transparente, et de leur prédisposition à adhérer à notre charte RSE intégrant les 10 principes de Global Compact le processus de décision inclus une double validation Demandeur/DAF

## Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption

### **Critère 13 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer le principe de lutte contre la corruption.**

- Les salariés doivent contractuellement signaler l'acte contrevenant à ces principes dont ils pourraient être témoins
- RPC veut que son système de management de la qualité soit compatible à la norme ISO 9001 version 2015, de ce fait 100% du personnel est formé, sensibilisé et responsabilisé sur le contenu de la politique qualité (axe stratégique RSE intégrant les 10 principes Global Compact)
- La charte RSE fait partie des modules de formation initiale
- Les principes du Marketing responsable dans le cadre d'opérations de Relation Client sont inclus dans la Charte Déontologique directement intégrée dans les contrats de travail
- Le service achat est fortement sensibilisé sur la charte déontologique intégrée aussi dans les contrats de travail
- Les critères d'évaluation et de choix des fournisseurs intègrent le respect des principes global compact.



## Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption

### **Critère 14 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer le principe de lutte contre la corruption.**

- Les donations éventuelles, associations caritatives, sponsoring (politique non applicable) soumis à double validation « demandeur/DAF »
- Des audits financiers sont réalisés par des commissaires aux comptes
- Des reportings mensuels de contrôle de gestion sont finement analysés par le Président Directeur Général
- La lutte contre la corruption faisait partie de domaines audités par le cabinet indépendant EQUOVADIS qui a classé RPC « CSR Advanced » et par ACESIA AFNOR qui nous attribué la note de 76/100 en 2016 et 81/100 en 2017, dépassant de plus de 44 points la moyenne sectorielle
- D'une manière générale nos engagements stratégiques sont mis en œuvre via des plans d'actions avec des responsables clairement définis, dont la réalisation est suivie et contrôlée par le Responsable Qualité RSE, et la performance est évaluée par le Président Directeur Général lors des revues de processus et des revues de direction conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015
- « Cf. Plan de surveillance et de mesure Critère 8 »

## Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies

### Critère 15 : La COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU

En plus des 4 objectifs soutenus sur la Cop de l'année dernière, RPC a décidé de de s'engager sur le soutien de 2 objectifs de plus :

- **Paix et Sécurité** : une analyse d'exposition aux risques professionnels est réalisée pour tous les postes et fonctions de l'entreprise, documentée sur une fiche d'exposition aux risques qui inscrit également des mesures de préventions afin de limiter leurs impacts.
- **Écosystèmes Durables et Biodiversité** : à travers ses actions d'implantation des arbres et réaménagement des jardins des associations tels que l'orphelinat Bernoussi, ou de don ou profit des associations de protection des animaux et d'environnement tels que L'association Hanane pour la protection des animaux et de l'environnement.
- **Égalité des sexes** : RPC pratique une totale égalité de recrutement et une totale égalité salariale homme/femmes (fiche de postes et grille salariale non différenciée et diffusée).

« Cf. Tableau de répartition des effectifs par sexe, critère 4 »

## Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies

### Critère 15 : La COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU

- **Maîtrise et Adaptation au Changement Climatique** : à travers la mise en place d'un système de management environnemental sans viser la certification ou la conformité aux exigences de la norme ISO 14001 ; en revanche elle est considérée comme un référentiel sur la base duquel une analyse environnementale a été réalisée, et un programme environnemental a été établie, regroupant toutes les actions et les bonnes pratiques afin de réduire les impacts sur les changements climatiques.
- **Zéro faim**: à travers un soutien de l'association Bernoussi qui s'occupe des orphelins (Dons, repas, aménagement du restaurant de l'association.... »
- **Pas de pauvreté**: à travers la création des emplois et la création des richesses (masse salariale RPC est la parmi les meilleures du secteur d'activité).

En ce qui concerne nos processus et procédures sont en parfaite adéquation et cohérence avec nos politiques Qualité et RSE.

## Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies

### Critère 16 : La COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie

Une nouvelle planification des Mécénats de compétences, pour une mise en œuvre en 2018 est en cours sous forme de :

- Formation gratuite sur le métier des centres de contact au profit de nos associations partenaires cherchant à intégrer leurs jeunes diplômés.
- De formation de langues (français, anglais, espagnol) au profit d'un ou plusieurs orphelinats à Casablanca.
- Ces formations seront effectuées dans les locaux de l'entreprise par des salariés volontaires.
- Des actions de sensibilisation sont prévues, afin d'inciter nos partenaires professionnelles, particulièrement nos fournisseurs à effectuer les mêmes actions dans leur domaine de compétences.

## Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies

### **Critère 17 : La COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique**

Notre charte RSE, notre politique qualité et notre COP en elle-même sont autant d'engagements publics sur les thèmes des Nations Unies.

### **Critère 18 : La COP décrit des partenariats et une action collective**

- Sous l'assistance du Ministère du travail, RPCM a signé un partenariat avec l'UMT qui a pour objectif de développer et promouvoir le dialogue entre les entreprises et les IRP.
- RPC participe périodiquement à des marathons qui ont pour objectif de soutenir des associations à but non lucratif.

## Gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

### **Critère 19 : La COP décrit l'engagement du Président et de la direction**

Notre charte RSE, notre politique qualité qui intègre la démarche RSE et notre COP en elle-même sont autant d'engagements publics sur les thèmes des Nations Unies.

### **Critère 20 : La COP décrit l'adoption par le Conseil d'administration et la surveillance**

- Sous le leadership du Président Directeur Général la responsabilité RSE est attribuée au Responsable Qualité RSE qui fait partie du Comité de Direction.

### **Critère 21 : La COP décrit l'implication des parties prenantes**

- En 2012, RPC a été amené à démontrer son action en faveur d'un monde « plus vert, plus sûr et plus solidaire » par l'un de ses principaux donneurs d'ordres, et a été classée « CSR Advanced » par le cabinet d'audit EQUOVADIS, et depuis une communication annuel sur le sujet est réalisé avec nos clients (évaluation AFNOR 2016 note 76/100, évaluation AFNOR 2017 note 81/100)
- RightPlaceCall incite ses fournisseurs à adhérer à sa charte RSE intégrant les principes Global Compact, en les invitant à signer une lettre d'adhésion sur ce sujet.

## Contacts

### Contacts RightPlaceCall

- Gilles DEVEAU (RPC France)

email : [gilles.deveau@rightplacecall.com](mailto:gilles.deveau@rightplacecall.com)

- Khadija KOUBAISSA (RPC Morocco)

email : [kkoubaissa@rightplacecall.com](mailto:kkoubaissa@rightplacecall.com)



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN Goals.

We welcome feedback on its contents.