

Coriolis Service

Faire d'un instant une relation privilégiée

Communication de progrès 2017-2018



This is our Communication on Progress
in line with the principles of the
United Nations Global Compact.
We welcome feedback on its contents.



LABEL

RESPONSABILITÉ SOCIALE
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

Mot du Directeur Général



Chers partenaires, collègues, clients,

Coriolis Service s'investit depuis plusieurs années dans une politique globale de RSE. Ces engagements sont confirmés notamment dans le renouvellement du Label Responsabilité Sociale depuis 2008 et la certification NF Service Centre de Relation Client depuis 2012.

L'adhésion au Pacte Mondial des Nations Unis renforce notre positionnement sur le sujet et aux principes fondateurs dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Les valeurs du Pacte Mondial sont portées et déclinées dans celles de Coriolis Service.

- Coriolis Service affirme son engagement éthique et poursuit son effort dans le développement durable tant vis-à-vis de l'environnement que dans ses actions envers ses salariés et ses partenaires.
- Coriolis Service maintient son engagement pour promouvoir les principes du Pacte Mondial sur 2018 notamment dans la continuité de son programme A-RSE 2019.
- Cet engagement dans le Global Compact est une démarche à la fois individuelle et collective synonyme d'une entreprise citoyenne


Olivier Hérault
Directeur Général



QUI SOMMES-NOUS ?



19 ans d'expérience

6 centres de contacts

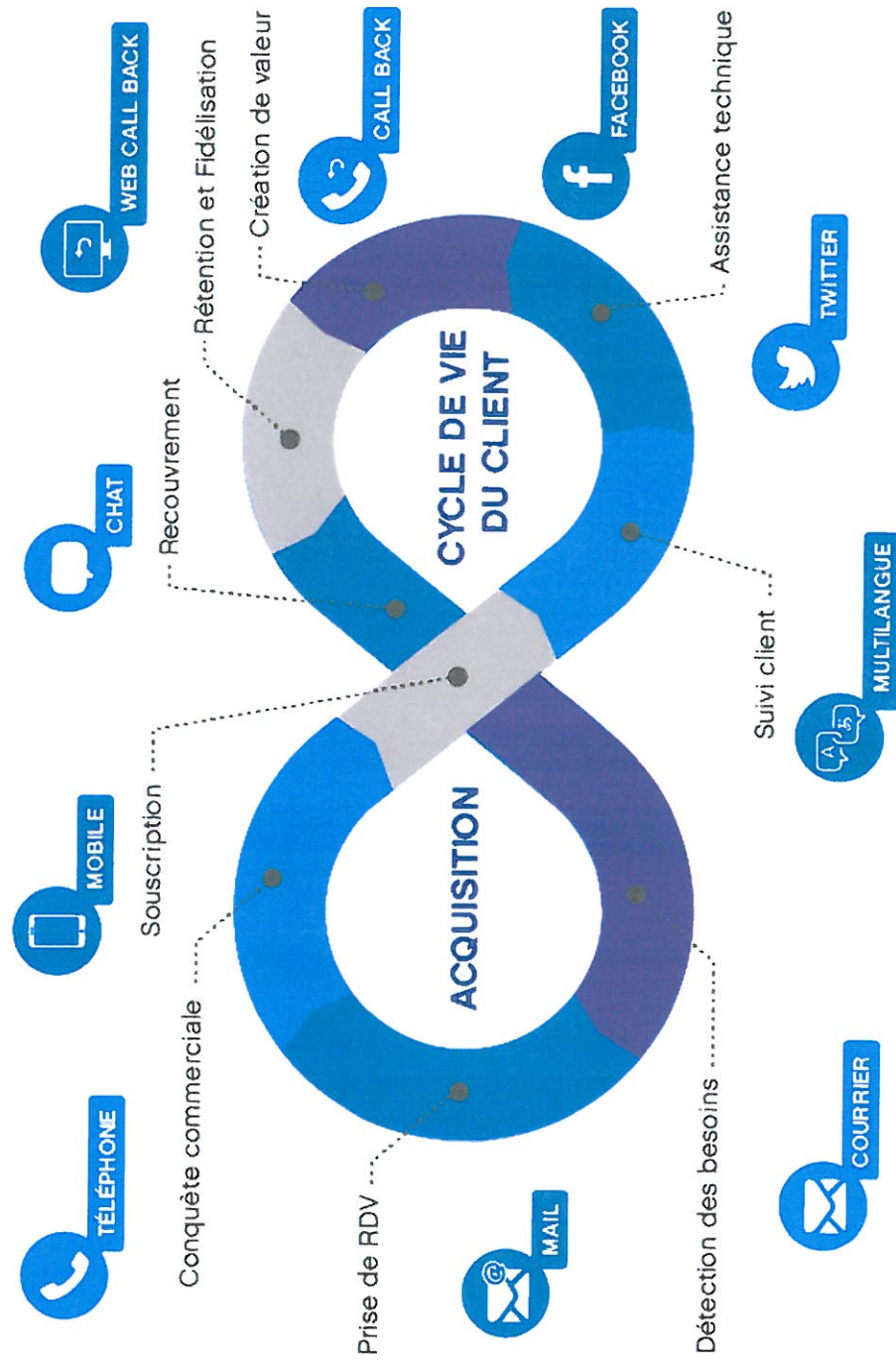
Energie, média, Assurances, Commerce, loisirs, etc...

NOS METIERS

OPERATEUR TELECOM  <p>Opérateur de télécommunications fixe et mobile pour les entreprises et le grand public</p> <p>Coriolis Telecom</p>	DISTRIBUTEUR ET GROSSISTE  <p>200 magasins Téléphone Store 1^{er} grossiste en terminaux mobiles</p> <p>TELEPHONE STORE</p>	INFRASTRUCTURE FIXE  <p>Opérateur Fibre et Cloud Fournisseur d'accès Internet réseaux privés</p> <p>Coriolis Cloud services</p>	SPECIALISTE DE LA RELATION CLIENT  <p>Gestion de la relation client pour les grandes entreprises 7 centres de contacts</p> <p>Coriolis Service</p>
--	---	---	--

**ACTEUR CLÉ SUR LE MARCHÉ DES TÉLÉCOMS, DE LA DISTRIBUTION
ET DE LA RELATION CLIENT, DEPUIS 28 ANS.**

NOTRE OFFRE GLOBALE





Mise en place de solutions sur-mesure.

Notre politique RSE

Tous nos salariés sont quotidiennement acteurs de notre politique RSE .

NOTRE POLITIQUE RSE	
<p>Coriolis est confronté à un environnement économique et social en évolution rapide, présentant des approches différentes dans les diverses régions géographiques où l'entreprise est implantée. Un développement rapide des modes de communications : plus efficaces, plus frugales en ressources créant davantage de valeur partagée et nativement connecté à d'autres services / sociétés.</p> <p>Ce changement de comportement a déjà été initié, porté par les consommateurs, les entreprises et les collectivités locales, qui privilégient le développement d'une économie circulaire.</p> <p>Grâce à sa nouvelle politique de responsabilité environnementale et sociale, Coriolis répond à ces défis en veillant plus spécifiquement à créer de la valeur partagée avec l'ensemble de ses parties prenantes.</p> <p>Cette politique est constituée de 3 axes, qui sont de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maintenir les résultats des précédentes actions ▪ Intensifier les réalisations dans une démarche environnementale ▪ Déployer l'intégralité des actions présentées dans le Programme A-RSE 2019 <p>Maintenir les résultats des précédentes actions</p> <p>Coriolis s'est engagé depuis 2008 dans une démarche ambitieuse sur la gestion des ressources humaines (égalité des chances, intégration des handicapés, réduction de la précarité), la sécurité (préservation de la confidentialité des informations clients, sécurisation des accès et des systèmes d'information), l'environnement (économies d'énergie, recyclage), l'humainitaire (don de matériel).</p> <p>Nous avons sur les 3 dernières années, eu une action d'ampleur visant à réunir toutes ces actions et à les prolonger en définissant une véritable politique éthique d'entreprise dans une démarche (audit, plan d'action, charte, certification) de la même façon que nous avons obtenu le Label de Responsabilité Sociale pour notre activité de Relation Clients externalisée.</p> <p>Intensifier les réalisations dans une démarche environnementale</p> <p>Sans avoir de politique formelle, il est fortement préconisé à tous les employés de Coriolis de veiller à faire des économies d'énergie (éclairage, utilisation de la climatisation) et de veiller à la réduction des impressions papier.</p> <p>D'autre part nous veillons à l'utilisation de certains consommables réutilisables (tonner) en travaillant avec nos fournisseurs dans le respect de notre charte des achats responsables.</p> <p>Nos matériels informatiques usagés ne sont pas jetés mais confiés à deux organisations caritatives, qui les recyclent pour les remettre en service dans des pays africains (AFCA : Aide à la Formation du Continent Africain et ASSOCIATION DE BOTY (Sénégal)).</p> <p>L'ensemble des sites Coriolis sont équipés d'espace de collecte pour les piles usagées. Les corbeilles papier ont été supprimées dans les bureaux au bénéfice d'une éco box. Un tableau de suivi des actions « éco-déchets » est suivi sur chaque site.</p> <p>Nous recommandons à nos employés l'usage des transports collectifs et permettons à nos collaborateurs de limiter les trajets individuels avec l'utilisation des nouvelles technologies (conférence téléphonique)</p> <p>Pour aller toujours plus loin, Coriolis nous quantifions les efforts de chacun au quotidien et réalisons un bilan de nos émissions de CO2 pour les collaborateurs en déplacements réguliers.</p>	

Déployer l'intégralité des actions présentées dans le Programme A-RSE 2019	
<p>Depuis juin 2015, Coriolis a décidé de lancer un programme d'envergure :</p> <div> <div>2019</div> <div>  </div> </div> <p>A-RSE (Agir RSE)</p> <p>Ce projet implique l'ensemble des collaborateurs du groupe et se définit selon 7 points.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivre les émissions de CO2 ▪ Demander à nos collaborateurs d'évaluer notre démarche RSE (enquête annuelle) ▪ Mesurer le taux de satisfaction « conditions de travail » ▪ Envisager un objectif RSE dans la rémunération variable des Dirigeants et Direction de Site ▪ Piloter annuellement le comité RSE par site ▪ Amplifier le partenariat avec l'ADEME <ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation « éco-citoyen au bureau » - Eco-responsabiliser les collaborateurs dès leur arrivée dans l'entreprise - Participation à la semaine européenne de réduction des déchets et autres thématiques nationales <p>ADEME</p> <p>AD</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Décliner des objectifs « opérationnels » RSE par site selon 3 axes : <p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire évoluer le taux de collaborateurs ayant une opinion positive des conditions de travail (+ 3%) - Faire diminuer le turn over de la 1^{ère} année (- 5%) <p>Société</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dépasser le taux de 6% de salariés en situation de handicap (ou invalidité) - Promouvoir et développer nos actions sur le bassin local/régional <p>Environnemental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un bilan de nos émissions de CO2 sur chaque site - Réduire la consommation de papier de 15% - Réduire déplacements professionnels (voiture notamment) de 10% <p>Conclusion</p> <p>Labellisée socialement responsable pour la quatrième fois en 2018, nous nous sommes engagés depuis sur la voie d'une politique respectueuse de son environnement social, économique et écologique, tout en respectant les critères de bonne gouvernance.</p> <p>La mise en œuvre de cette responsabilité sociale et sociétale s'inscrit dans notre stratégie, autour d'engagements forts.</p> <p>Nous avons travaillé sur une organisation autour d'une gouvernance RSE dont l'impulsion part de la Direction Générale afin d'être encore plus efficace.</p> <p>Le Programme A-RSE 2019 vient concrétiser ces objectifs. Un projet ambitieux avec pour volonté ferme d'agir et aller au-delà de ses engagements.</p>	
<p>Olivier Héault - Directeur Général</p> 	

Nos Valeurs

AMBITION

Ambition de conquérir de nouveaux clients, pour pérenniser nos sites et nos emplois.

Nous avons l'ambition de continuer notre développement en allant de l'avant, de satisfaire durablement nos collaborateurs, nos clients et nos partenaires pour consolider et pérenniser notre activité.

RESPONSABILITE

Sensibiliser nos salariés à la responsabilité sociale, environnementale, opérationnelle et sociétale.

La relation et l'exemplarité de chacun sont la garantie de performances durables tout en s'inscrivant dans une volonté de développement et d'ancrage territorial.

EXCELLENCE

Prouver notre savoir-faire dans notre secteur d'activité.

Chaque jour nos collaborateurs renouvellent leur détermination à réaliser le meilleur pour nos clients. Cette excellence s'exprime par l'enthousiasme, la disponibilité, la volonté de performance et la rigueur de l'ensemble de nos collaborateurs à tous niveaux hiérarchiques.

ESPRIT D'EQUIPE

Démontrer que nous plaçons les valeurs humaines au centre de nos priorités.

Ces priorités sont déclinées dans nos enjeux RSE et partagées avec nos partenaires internes ou externes ceci dans une dynamique de cohésion.

Coriolis
Service

NOS VALEURS

Au sein de Coriolis Service, nous agissons dans le respect des valeurs fondamentales communes



Ambition

Affirmer notre position d'acteur majeur de la Relation Client

Excellence

Garantir la performance de nos prestations et la rigueur avec laquelle nous les accomplissons pour nos clients

Responsabilité

La relation et l'exemplarité de chacun sont la garantie de performances durables

Esprit d'équipe

Partager des objectifs communs, simplifier dans la réussite collective, dans un esprit de respect mutuel et de performance partagée

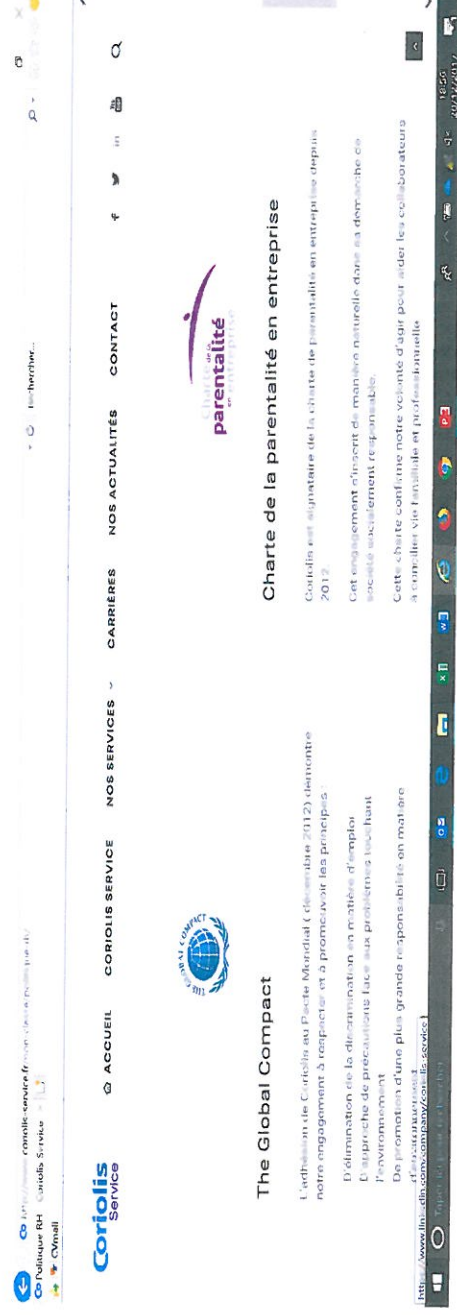
Faire d'un instant une relation privilégiée



Coriolis
Service

Communication sur le Global Compact

- 100% des collaborateurs, des partenaires, des fournisseurs et des clients sont informés de notre adhésion et notre soutien au Pacte Mondial des Nations Unies
- Principaux supports
 - Site internet : www.coriolis-service.fr



- Communications officielles / Annonce corporate via les logos suivants



- Newsletters / Communications internes

Engagements



■ Signataire :

- Charte de la Diversité en Entreprise
- Global compact
- Charte de la Parentalité
- Charte des réseaux sociaux, internet, vie privée et recrutement
- Charte de déontologie en matière de recrutement
- Charte de prévention contre le harcèlement
- Charte anti-corruption et conflit d'intérêt
- Charte achats responsables
- Code de bonne conduite fournisseurs

■ Labels et Normes :

- Label Responsabilité Sociale renouvelé en 2016
- Marque NF - NF EN 15838 renouvelé en 2016

Les droits de l'Homme

■ Principes du Global Compact

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

■ Nos actions

- Signataire de la charte de la diversité en entreprise
- Coriolis Service recherche la diversité dans ses équipes sans discrimination et favorise le pluralisme. Ces engagements sont déclinés dans ses valeurs.
- L'obtention et le renouvellement du LRS depuis 2008 démontre que Coriolis Service produit des indicateurs de qualité dans un environnement socialement responsable (augmentation des résultats tous les ans)
- 100% de nos managers sont accompagnés dans leurs différentes missions (recrutement, non discrimination, management de proximité, responsabilité sociale et droits en matière de santé et sécurité, la gestion des populations fragilisées (seniors, travailleurs en situation de handicap,...)
- Coriolis Service priorise l'insertion professionnelle en garantissant l'employabilité de tous ses collaborateurs
- Coriolis Service renforce ses partenariats avec les entreprises locales et régionales

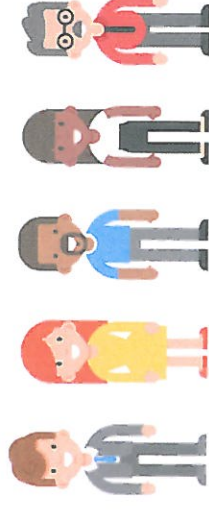
■ En 2016-2017, nos principales actions

- Reconduction de la charte de prévention contre toute forme de harcèlement
- Poursuite du projet A-RSE avec des objectifs à atteindre d'ici 2019
- Parcours diplômant et certifiant pour les managers opérationnels sur l'ensemble de nos sites (BTS, VAE, licence)

Les droits du travail

■ Principes du Global Compact

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



■ Nos actions

- Signataire de la charte réseaux sociaux, internet, vie privée et recrutement depuis 2013
- Trois instances clés : CE, CHSCT et Réunions Contacts (collaborateurs et direction site/générale)
- 100% des négociations ouvertes ont donné lieu à un accord d'entreprise ou un renouvellement ("contrat de génération", "NAO", "Egalité Professionnelle", "GPEC", "Droit d'expression", "Modulation du temps de travail", "Complémentaire santé")
- Un parcours professionnel normé via de la formation, du parrainage à l'intégration, des évaluations et du coaching personnalisé
- Aménagement des plannings pour événements ponctuels et/ou spécifiques avec compatibilité des contraintes personnelles et professionnelles (bourse d'échanges)
- Accueil d'un conseiller social sur chaque site toutes les semaines

■ En 2016-2017, nos principales actions

- Maintien de traitement des desideratas avant élaboration des plannings (95% d'acceptation).
- Maintien de la présence du conseiller social sur nos sites, 100% de taux de satisfaction des salariés
- Poursuite du projet A-RSE avec des objectifs à atteindre d'ici 2019

L'environnement

■ Principes du Global Compact

- 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 points et la diffusion de technologie respectueuses de l'environnement

■ Nos actions

- Co-voiturage encouragé et facilité
- Un processus d'achat normé prenant en compte dans le choix du fournisseur des critères sociaux et environnementaux permettant :
 - ✓ De réduire notre empreinte carbone
 - ✓ De favoriser l'utilisation de produits écologiques
- Mise en place de collecte de déchets (papiers/piles/cartouches/ampoules...)
 - ✓ Suivi annuel des actions éco-déchets
- Elaboration d'une politique IT Green
 - ✓ Solution de virtualisation des serveurs
 - ✓ Mise en veille automatique des PC
 - ✓ Achat d'ordinateurs labellisés



■ En 2016-2017, nos principales actions

- Poursuite d'animation d'atelier par référent "vert/environnement" sur tous les sites
- Diversification des associations pour recyclage de matériel
- Politique de déplacement privilégiant les transports en commun (920 voyages en train)
- Maintien de la sensibilisation de nos collaborateurs aux éco-gestes
- Formation « Développement Durable » en partenariat avec l'ADEME
- Poursuite du projet A-RSE avec des objectifs à atteindre d'ici 2019

Lutte contre la corruption

■ Principe du Global Compact

- Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin



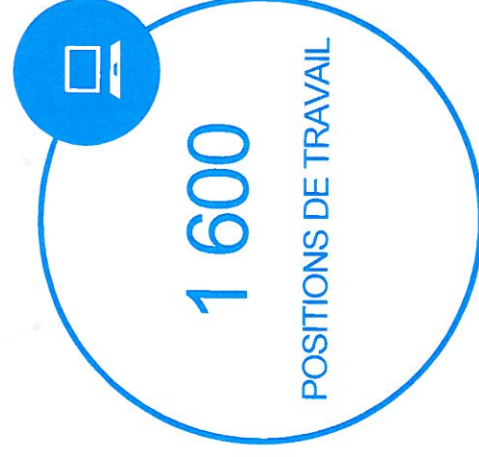
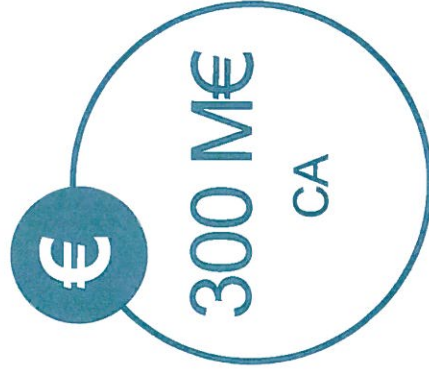
■ Nos actions

- Risque identifié dans la cartographie des risques RSE
- Charte « prévention anti-corruption et conflit d'intérêt » en interne à destination de tous les collaborateurs pouvant y être "exposés"
- 100% des cadres sont formés aux achats responsables ainsi que la lutte anti-corruption et conflit d'intérêt
- Une charte "Achats Responsables" pour l'externe à destination de nos partenaires/fournisseurs
- Audit et certification des comptes par un cabinet externe
- Cellule de Sécurité des Opérations (CSO) :
 - ✓ Prévenir d'une possible fraude
 - ✓ Rappel des pratiques, droits, informations légales aux collaborateurs
- Prévention de pratiques anticoncurrentielles via un processus de validation des achats "hiérarchisé" (7 étapes)

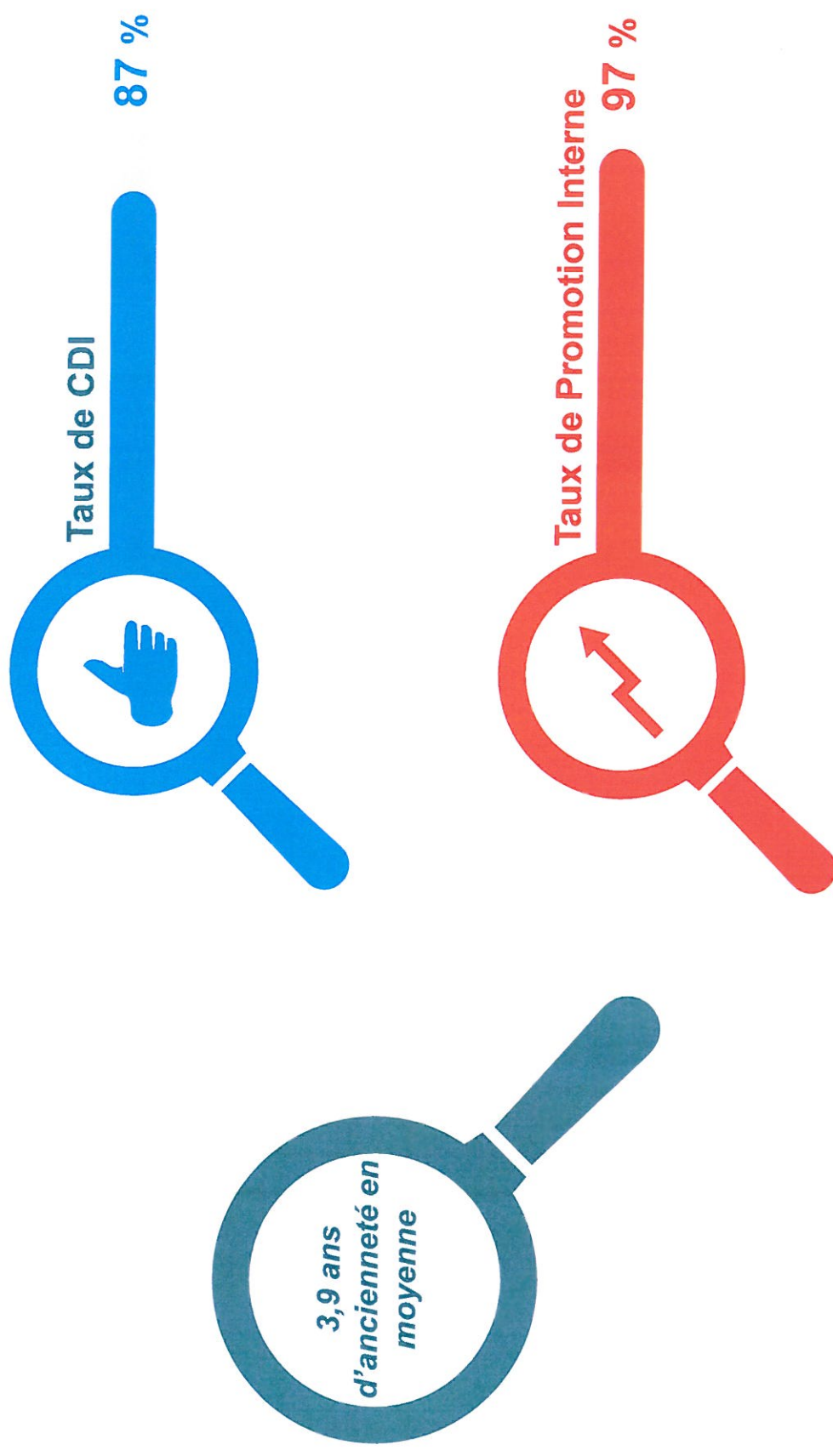
■ En 2016-2017, nos principales actions

- 100% des comptes certifiés (France/Tunisie)
- 100% des collaborateurs concernés ont signé la charte "prévention anti-corruption et conflit d'intérêt"
- Renforcement du processus d'achat

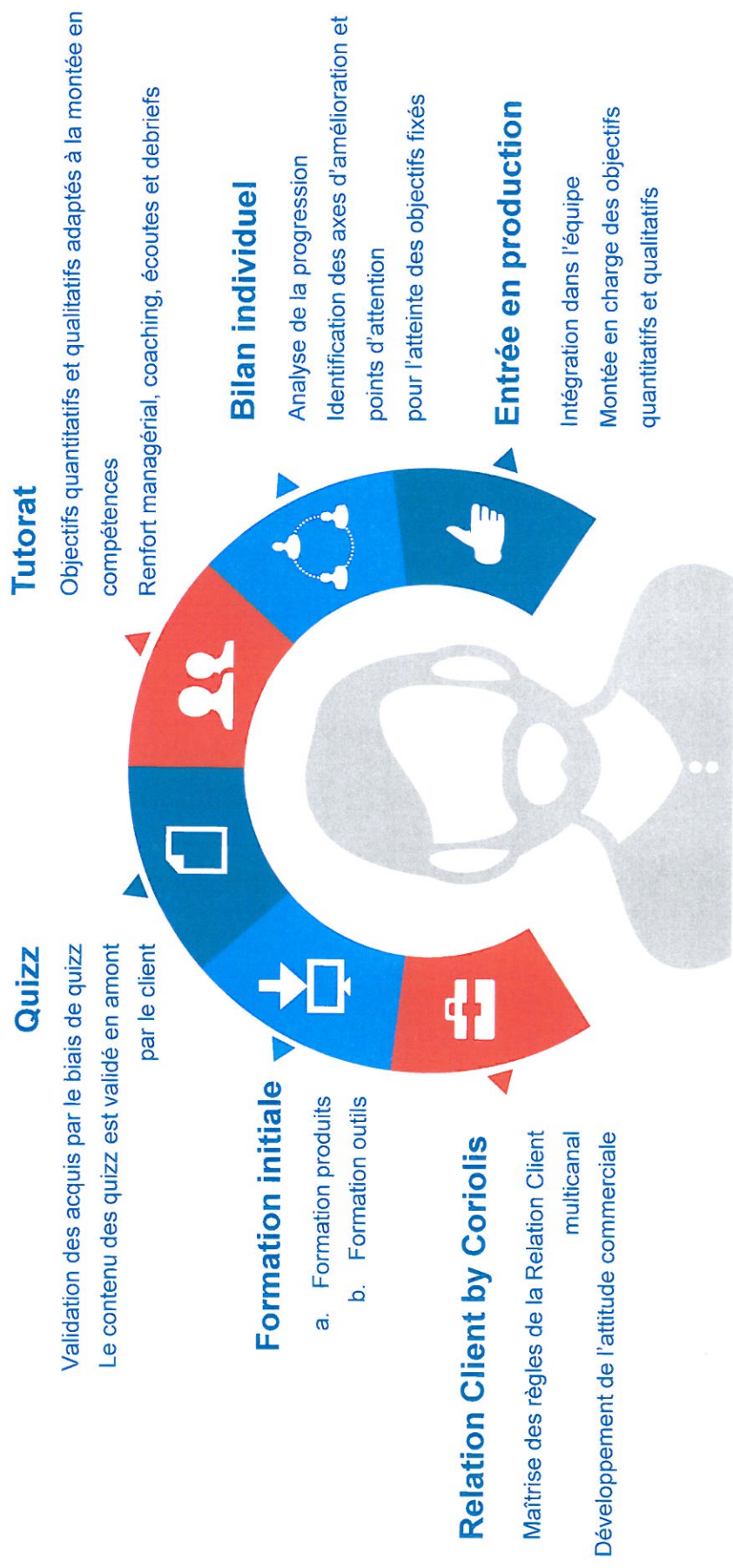
NOS CHIFFRES CLÉS



UNE POLITIQUE SOCIALE RESPONSABLE



NOTRE PARCOURS DE FORMATION



Savoir Dire

Savoir Faire

Savoir Être

NOS VALEURS

- Nous agissons dans le respect des valeurs fondamentales communes :



Coriolis Service

Faire d'un instant une relation privilégiée



www.coriolis-service.fr