

# Communication On Progress 2017

Janvier 2015-Juillet 2017

---



CCA INTERNATIONAL 



# Sommaire

Renouvellement du soutien au Pacte Mondial

Qui sommes nous?

Les actions menées en 2015-2016-2017

Rappel des dix principes

Nos engagements en terme de  
RSE

Les droits de l'Homme

Les conditions de travail

La politique environnementale

La lutte contre la corruption

## Renouvellement du soutien au pacte mondial

Depuis Novembre 2012, CCA International soutient le Global Compact, un pacte mondial conclu à l'initiative de l'ONU en faveur d'une économie socialement responsable. Nous nous engageons de nouveau à soutenir les 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.

Nous exprimons de plus notre volonté de faire progresser ces principes dans notre zone d'influence et les intégrer dans la stratégie de notre compagnie, sa culture commerciale, et ses modes opératoires. Nous reconnaissons que notre active participation dans le partenariat mondial pour le développement est primordiale afin de faire avancer les objectifs des Nations Unies, en particulier les Objectifs du millénaire pour le développement.

La communication sur le progrès (COP) présentée ici est la déclinaison des actions menées au sein du groupe CCA International en 2015 et 2016.

Issy les Moulineaux le 21/8/2017



Patrick DUBREIL, Président du directoire



Marc LABARRE, Directeur général



Partie 1 :

# QUI SOMMES NOUS?

---

QUI SOMMES NOUS ?

# L'expérience client nouvelle génération

Acteur européen majeur de la relation client multicanale, CCA International innove pour s'adapter aux nouvelles exigences de ses clients et aux nouvelles attentes des consommateurs.

Nous sommes là où votre client vous recherche, sur le bon canal, au bon moment, en temps réel et dans sa langue.

12  
PAYS

27  
SITES

+5400  
COLLABORATEURS

49  
MILLIONS D'INTERACTIONS  
CLIENTS PAR AN

## ETRE LÀ OÙ VOTRE CLIENT VOUS CHERCHE



OMNISCANALE



DIGITALE



PANEUROPÉENNE

CCA INTERNATIONAL

# NOS IMPLANTATIONS

## ROYAUME-UNI

Londres  
Peterborough  
Ringwood



## FRANCE

Amiens  
La Garenne – Colombes  
Lille – Villeneuve d'Ascq  
Metz – Freyming  
Paris  
Poitiers  
Reims  
Rennes – Saint Marcel  
Rouen  
Toulouse - Carmaux



## MONACO

Monaco



## ESPAGNE

Barcelone



## MAROC

Marina  
Médina  
Zerktouni



## PAYS-BAS

Rotterdam  
Soest



## POLOGNE

Łódź



## BELGIQUE

Bruxelles  
Tournai



## ALLEMAGNE

Stuttgart



## GRÈCE

Athènes



## MADAGASCAR

Tananarive



## ILE MAURICE

Port - Louis

12  
PAYS

5  
CENTRES  
OFFSHORE

27  
SITES

6  
HUBS  
PAN EUROPEENS







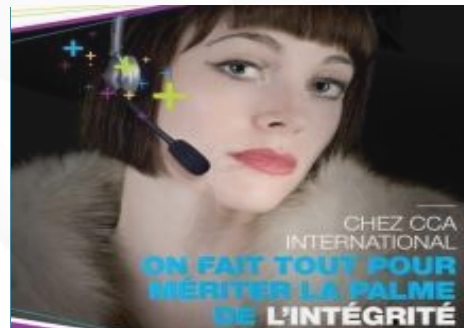
### Engagement

Les salariés de CCA international sont exclusivement orientés vers la satisfaction du client et la qualité du service rendu



### Efficacité

Les salariés de CCA International travaillent activement ensemble pour atteindre des objectifs communs et générer des résultats qui allient responsabilité sociale et performance économique



### Intégrité

Les salariés de CCA international mènent leurs activités professionnelles avec honnêteté et loyauté dans le respect et l'écoute des clients et des fournisseurs afin de délivrer un service de la plus haute qualité.

## ACCREDITATIONS

# Des processus opérationnels certifiés sur tous nos sites de production

Le groupe CCA International applique une politique de certification ambitieuse sur les trois piliers de son activité : les ressources humaines, la qualité et la sécurité informatique. Tous les sites de production du groupe répondent aux mêmes standards et respectent des valeurs







Partie 2 :

## LES ACTIONS MENEES EN 2015-2016-2017



# Rappels des 10 principes : les entreprises sont invitées

## Droits de l'Homme



**Principe 1** : à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme

**Principe 2** : à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme

## Conditions de travail



**Principe 3** : à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective

**Principe 4** : à respecter l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire

**Principe 5** : à respecter l'abolition effective du travail des enfants

**Principe 6** : à respecter l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

## Environnement



**Principe 7** : à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

**Principe 8** : à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

**Principe 9** : à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

## Lutte contre la corruption



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

# Nos engagements en terme de RSE

La Responsabilité Sociale de l'Entreprise est centrale pour CCA International. Les engagements pris en terme de RSE suivent un cycle d'amélioration continue intégrant les dimensions humaines, environnementales et sociétales et sont formalisés dans notre politique RSE, diffusée auprès de l'ensemble des collaborateurs.



## Politique de responsabilité sociétale (RSE)

CCA International, en tant qu'acteur majeur de la Relation Client, s'engage dans une démarche active et socialement responsable, afin de garantir l'adéquation de ses bonnes pratiques sociales et commerciales aux attentes des parties prenantes de la chaîne de la Relation Client.

A ce titre CCA International s'engage à :

- Mener un dialogue constructif avec l'ensemble de ses Parties Prenantes**, et notamment par la mise en place d'une enquête de satisfaction annuelle auprès de clients, d'une enquête sociale tous les 2 ans auprès de ses collaborateurs et d'administration de questionnaires RSE pour les autres parties prenantes identifiées.
- Mener une politique active des Ressources Humaines** visant à favoriser le développement des Compétences des collaborateurs, garantir des Conditions de travail nécessaires au bien-être de tous et favoriser une Communication efficace. Cette politique des 3C lutte en pratique contre toutes les formes de discrimination afin d'assurer une égalité des chances.
- Mener une politique environnementale** visant à réduire son empreinte carbone par la mise en place d'un programme d'éco-responsabilité, la globalisation d'un green IT et la maîtrise de ses dépenses énergétiques.
- Mener une démarche commerciale et le déploiement de notre prestation de service** d'une manière loyale, socialement responsable et exempte de toute corruption.

L'implication de chacun est le facteur clé de la réussite de cette démarche porteuse de progrès social et économique.

Cette politique RSE se décline de manière opérationnelle avec la mise en place des objectifs annuels traduits localement en actions prioritaires grâce à un système de management intégré permettant de nous inscrire dans une véritable stratégie d'amélioration continue.

Nous nous engageons personnellement à mettre à disposition les moyens nécessaires au déploiement.

## Nos engagements :

### Une Politique RH soucieuse des collaborateurs

- CCA International mène depuis plusieurs années une politique de ressources humaines respectueuse des hommes et des femmes présents dans l'entreprise, quel que soit leur âge, leur origine, leur sexe, respectant ainsi les principes 1 et 2 du Global Compact
- **Signataire de la charte de la diversité (2012) et de la charte de la parentalité (2014)**



**100% des collaborateurs**  
sont informés de nos engagements grâce à une communication sur le site Internet, l'Intranet et les supports de communications utilisés

- **Titulaire du Label de Responsabilité sociale (LRS) depuis 2012**

Respect et promotion des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT



## Nos engagements :

### Des Partenariats engagés

- CCA International s'engage en officialisant des partenariats socialement responsables notamment en terme d'intégration du handicap.
- **TREMLIN** : guide les personnes handicapées à passer de leur statut d'étudiant ou d'apprenti à celui de futur travailleur et les entreprises à passer d'une volonté d'intégration à une réalité d'accueil, de formation et d'insertion. Ce programme facilite la recherche de stages pour les étudiants et la mise en emploi pour les jeunes diplômés en situation de Handicap.

Taux d'emploi global des Travailleurs handicapés de 5.35% en 2016

Hausse de 45% depuis 2014

- **Nouveau partenariat avec FACE depuis 2017**, favoriser les actions permettant de lutter contre les exclusions (découverte des métiers auprès de jeunes des quartiers, dispositif de parrainage...), signature de la charte « Entreprises et quartiers

100% des sites ont une empreinte locale marquée sur l'insertion et la diversité

### Nos actions

- + Mise en avant de la promotion interne
- + Mise en place d'actions collaboratives initiées et animées par les collaborateurs
- + Encourager les collaborateurs à participer à l'enquête sociale : dons versés à des associations proportionnellement aux nombre de participants

Dons à des  
associations  
caritatives  
9 000€ en 2017



# Les conditions de travail

## Nos engagements :

### Etre au plus proche des collaborateurs

La politique des Ressources Humaines de CCA International (politique des 3 C) repose sur 3 piliers : la Communication, le Développement des Compétences et l'Amélioration des Conditions de travail.

Les principes 3, 4, 5 et 6 du Global Compact font donc partie intégrantes des fondamentaux de notre politique RH.

→ Mise en place d'une **enquête sociale** (4ème édition en février 2017) avec un taux de participation toujours très significatif (77%)

Mise en place de plans d'actions et de comité de suivi sur les sites



→ Accord sur l'égalité Hommes/Femmes: **57% de femmes dans l'entreprise dont 38% dans les instances de Direction (hausse constante depuis 2012)**

→ Intégration de la gestion des âges dans la politique RH (**11% des collaborateurs ont plus de 45 ans**) et mise en place de plans d'action relatifs aux contrats de génération

→ Un dialogue social maintenu malgré un contexte socio-économique sensible : en 2016, **16 accords collectifs signés, 310 réunions avec les IRP**

## Les conditions de travail

Nos  
engagements :

Favoriser  
l'employabilité  
des  
collaborateurs et  
l'égalité des  
chances

→ Une politique recrutement soucieuse de respecter la diversité et les principes de non discrimination : **100% des chargés de recrutement sensibilisés à la problématique de la discrimination et notamment à l'intégration des Travailleurs Handicapés**

Une évaluation basée sur les compétences et non sur les diplômes : **étude de 100% des candidatures (partenariat avec les plates-formes des vocations de Pôle Emploi et les Missions Locales).**

Développer l'alternance et encourager les contrats aidés: en 2016 **24 contrats aidés et 51 alternants**

→ Un budget consacré à la formation professionnelle au-delà de l'obligation légale **(3.01% en 2016).**

**55% des collaborateurs ont suivi  
une formation  
31 CIF  
41 VAE  
202 promotions internes**

# Les conditions de travail

## Nos réalisations

**Taux de satisfaction  
des collaborateurs en  
2017: 75%**

- + Mise en place d'une démarche de prévention des Risques Psycho-sociaux avec déploiement de groupe de travail et démarche de diagnostic approfondie, identification d'axes de travail prioritaires et mise en place de plan d'action
- + Organisation de journées portes ouvertes auprès des enfants et famille des collaborateurs afin de faire découvrir l'environnement de travail des collaborateurs aux membres de leurs familles : visite des locaux, présentation des activités et animation en lien avec nos métiers
- + Diffusion d'une newsletter groupe reprenant les états d'avancement du projet d'entreprise



## Nos engagements

CCA International souhaite appliquer à son activité une gestion responsable et environnementale afin de garantir des pratiques respectueuses dans ce domaine.

- Déploiement d'une charte environnementale
- Mise en place d'une campagne in terne d'écoresponsabilité



- Démarche partagée avec nos fournisseurs
  - Intégration de critères RSE dans les cahiers des charges d'appels d'offre
  - Suivi et évaluation des fournisseurs

## La politique environnementale

**Nos Réalisations**

**CCA**



```
graph TD; CCA[CCA] --- A[Tri sélectif mis en place sur 70% de nos sites]; CCA --- B[Mise en place d'audit énergétique et Bilans Carbone en 2017]; CCA --- C[Baisse de 15% de la consommation électrique par occupant (en 2016)];
```

**Tri sélectif mis en place  
sur 70% de nos sites**

**Mise en place d'audit  
énergétiques et Bilans  
Carbone en 2017**

**Baisse de 15% de la  
consommation électrique  
par occupant (en 2016)**

### Nos engagements

La mise en place d'une politique achats responsable est le point de départ du respect de ce 10ème principe..

- Charte des achats responsables : cette charte a été **diffusée à 100% de nos fournisseurs** (paragraphe sur les pratiques et nos attentes sur les appels d'offre).
- Auprès des collaborateurs, une clause de confidentialité est intégrée dans chaque contrat de travail, des actions de luttes anti-fraude sont mises en place en partenariat avec nos parties prenantes sur tous les sites afin d'assurer le respect des coordonnées et des attentes des clients finaux.



# La lutte contre la corruption

## Nos engagements

- L'intégrité et l'engagement font parties des 3 valeurs du groupe CCA International : les salariés de CCA international mènent leurs activités professionnelles avec honnêteté et loyauté dans le respect et l'écoute des clients et des fournisseurs afin de délivrer un service de la plus haute qualité. Ces valeurs connues de l'ensemble des collaborateurs sont le socle de notre politique anti-corruption
- Les collaborateurs sensibles aux risques de corruption ont été identifiés : une présentation individualisée de notre politique anticorruption a été faite, notamment par le suivi d'un module de sensibilisation sur le sujet

CCA INTERNATIONAL



CHARTRE DE PREVENTION DE LA  
CORRUPTION  
CCA INTERNATIONAL



+ Ressources Humaines

## La lutte contre la corruption

### Nos Réalisations

The logo consists of the letters 'CCA' in white, serif font, centered within a dark blue rectangular box. This box is positioned on a larger, light green rectangular background.

**100% des fournisseurs ont  
connaissance de la charte achat  
responsable**

**100% des collaborateurs signent  
clause de confidentialité**

**100% des collaborateurs sensibles  
ont signé la charte anti-corruption et  
ont suivi le module de sensibilisation**

# Merci

---

