

# COMMUNICATION ON PROGRESS 2018



ACCUEIL SERVICE CLIENTS & STANDARD CENTRALISÉ

# Lettre d'engagement du Président Directeur Général d'A-SC



*Depuis 2015 nous avons, par notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies, formalisé notre attachement aux valeurs qui ont toujours régit nos actions et le développement de notre société : Respect, équité, transmission des savoirs, innovation.*

*La volonté d'ASC est de transformer les relations contractuelles traditionnelles en véritables partenariats, au quotidien. Chaque client est assuré d'une qualité de service haut de gamme et d'une véritable continuité de prestation.*

*Grace à un apport continu de valeur ajoutée, au bien-être au travail, à l'épanouissement des collaborateurs et à la reconnaissance de leurs efforts, nous sommes convaincus que nos équipes pourront prétendre à l'excellence qu'attendent les clients d'A-SC.*

*La recherche constante de solutions innovantes et fiables, la veille technologique et organisationnelle, permettent de faire bénéficier nos clients de réels avantages compétitifs tout en restant fidèle à nos valeurs et engagements en matière de développement durable, social et environnementale.*

*Cette recherche a donnée naissance à Qualisatis le portail du bien-être et le lancement cette année de notre baromètre EQVT afin de mesurer et d'aider les entreprises dans une meilleure prise en compte et mise en œuvre de la Qualité de Vie au Travail pour leurs collaborateurs.*

*Nous sommes fiers de renouveler par cette communication notre engagement envers le Pacte Mondial et le respect de ses dix principes fondamentaux.*

*Dominique THEVENEAU*  
Président Directeur Général d'ASC

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Theveneau', is written over the top part of the A-SC logo. The logo itself consists of the letters 'A', 'S', and 'C' in a bold, sans-serif font. The 'A' is red, and the 'S' and 'C' are black. Below the letters, the text 'ACCUEIL SERVICE CLIENTS &amp; STANDARD CENTRALISE' is written in a small, black, sans-serif font.

ACCUEIL SERVICE CLIENTS & STANDARD CENTRALISE



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.

## SOMMAIRE

PRINCIPES RELATIFS AUX DROIT DE L'HOMME	3
CONDITIONS DE TRAVAIL	5
ENVIRONNEMENT	11
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	14
PRESENTATION D'A-SC	16

# PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme

Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme



- ★ Notre société adhère 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.
- ★ Sur la période du COP, aucun jugement de violation des droits de l'Homme, ordonnance, amende ou autre événement, n'a été rapporté.
- ★ Notre service des Ressources Humaines veille à la stricte application des lois, au respect de la vie privée, à la prévention de la violence psychologique ou physique, à une juste rémunération du travail, à l'égalité de traitement de tous.
- ★ Dans ce cadre une enquête anonyme auprès de nos salariés sur la Détection des Risques Psycho Sociaux a eu lieu annuellement et les résultats anonymes ont été diffusés auprès de nos salariés.

## Résultats de la dernière enquête :

*Le taux de réponse est bien meilleur que celui de l'année précédente. De même, cette année, nous avons obtenu un résultat global de 2.15. Cette note reste dans la moyenne puisque la notation se fait de 1 à 4*

*1 : représentant un risque faible (l'entreprise se porte bien)*

*4 : représentant un risque fort (l'entreprise présente un nombre important de points à améliorer)*

*Comparé à l'année dernière nous nous sommes améliorés de 0.14 points puisque notre résultat était de 2.01*

- ★ Afin d'encourager nos fournisseurs à adhérer aux principes qui nous dirigent nous leur demandons de s'engager par écrit en signant notre charte

*« Respect de la réglementation :  
Les fournisseurs et partenaires gouvernent leurs pratiques professionnelles avec intégrité.  
Ils veillent au strict respect des réglementations internationales, nationales, locales.  
Ils ne procèdent à aucune discrimination, notamment en matière d'emploi et de recrutement. »*

# CONDITIONS DE TRAVAIL

Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective

Principe 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Principe 5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.



L'humain est au cœur de nos métiers.

Nous souhaitons lutter contre toute forme de discrimination et favoriser l'égalité des chances.

Dans ce cadre nous avons développé les actions en faveur du Handicap :

- ★ Participation aux Handicapés, afin de favoriser l'embauche de personnes handicapées.
- ★ Accueil de stagiaires du Centre Forja (Le centre FORJA est un centre de formation professionnelle pour personnes déficientes visuelles) : participation à des ateliers de sensibilisation au handicap, à des formations en braille.
- ★ En 2018 en collaboration avec l'INJA (Institut National des Jeunes Aveugles)  
Nous accueillerons deux jeunes non-voyants en stage.



- ★ Notre Centre de Relation Client est équipé de claviers braille et du matériel nécessaire aux personnes mal ou non voyantes.

Afin de favoriser la non-discrimination

- ★ A-SC est signataire depuis plus de 7 ans de la Charte de la Diversité

### A-SC - Signataire de la Charte de la diversité

#### Fiche d'identité

- **Secteur d'activité** : Services aux entreprises, Conseil
- **Nombre de salariés** : de 250 à 499
- **Date de signature de la charte** : Juin 2010

#### Six articles pour s'engager et passer à l'acte :

Favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières est un facteur de progrès pour l'entreprise. Une telle démarche contribue à son efficacité et à la qualité de ses relations sociales. Elle peut avoir un effet positif sur l'image de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, de ses prestataires extérieurs et de ses consommateurs, en France et dans le reste du monde.

La Charte de la diversité adoptée par notre entreprise a pour objet de témoigner de notre engagement, en France, en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation.

En vertu de cette Charte, nous nous engageons à :

1. **Sensibiliser et former nos dirigeants et collaborateurs** impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
2. **Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination** sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
3. **Chercher à refléter la diversité de la société française** et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification.
4. **Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs** notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
5. **Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec les représentants des personnels.**
6. **Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité** : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.

- ★ Participation à la 7<sup>e</sup> édition du Bilan de la Diversité qui s'est tenu le 9 novembre 2017 (Rapport à consulter sur le site : [charte-diversite.com](http://charte-diversite.com))



# CONDITIONS DE TRAVAIL

Nous encourageons la diffusion des bonnes pratiques au sein de l'entreprise :

- ★ En participant en tant que membre associé à l'ARSEG (Association des Directeurs de l'Environnement de Travail)



- ★ En organisant chaque année des événements centrés sur des thématiques favorisant le respect de l'homme et son bien-être.  
Dans ce cadre en 2017 A-SC a organisé un atelier sur le thème du bien-être au travail dans le Château Longchamp siège de la Fondation Good Planet de Yann Arthus Bertrand.



- Présentation du Baromètre 2017 (4ème du nom) des Professionnels des Services Généraux et de l'Environnement de Travail par **Diane REMOND (C comme Client)**
- INDIKO Performance Environnementale: l'outil de mesure en ligne de l'AFNOR par **Arnaud CHARDON (Chef de projet Baromètres AFNOR)**
- Le point de vue d'un Consultant par **Joël MARIAS.**
- Le point de vue d'un Directeur de l'Environnement de Travail par **Jean-Pierre MAZURIER (Groupe HUMANIS)**

- ★ En étant partie prenante du SNPA Syndicat National des Prestataires de Services d'Accueil, d'Animation et de Promotion des Ventes, qui communique sur notre portail Qualisatis et ses outils.

SNPA

ACCUEIL QUI SOMMES-NOUS NOS MÉTIERS ACTUALITÉS ESPACE ADHÉRENT CONTACT

## ACTUALITÉS

### DÉCOUVREZ LE PORTAIL DU BIEN ÊTRE AU TRAVAIL

BAROMÈTRES QUALISATIS  
Des solutions sur-mesures pour prendre soin de vos collaborateurs.

Qualisatis c'est des outils de diagnostic adaptés sur l'ambiance de travail et son accomplissement (DRPS : Détection des risques psychosociaux),  
Ainsi que sur l'environnement et la qualité de vie au travail (EQVT : Environnement et la qualité de vie au Travail).

Qualisatis c'est le point à jour sur la jurisprudence des Risques Psychosociaux (RPS).

DÉTECTION/INFORMATIONS/SENSIBILISATION/FORMATION/COACHING/HOTLINE GESTION DE CRISE/HOTLINE ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE.

- ★ Nous assurons à tous nos salariés une rémunération équitable. Depuis février 2016 les primes sont réparties selon des critères identiques pour tous les collaborateurs et diffusés sur notre intranet.
- ★ Notre personnel est exclusivement basé en France et il est intégralement représenté par des instances élues par le personnel. Les procès-verbaux de ces réunions sont accessibles à tout moment et à tous nos salariés sur notre intranet.
- ★ Nous avons créé un baromètre de détection des risques psycho-sociaux qui nous permet de détecter un éventuel salarié en souffrance. Nos salariés sont interrogés dans ce cadre en toute confidentialité. Nous permettant éventuellement de prendre les mesures nécessaires à leur épanouissement.

Conscients de l'importance des conditions de travail au sein de l'entreprise nous avons créé Qualisatis :

Ce portail propose à tout type d'entreprise ou d'organisation des baromètres, créés avec une équipe d'experts reconnus

## Le portail de la performance & du bien-être au travail !



- ★ Le Baromètre DRPS « Détection des risques psychosociaux au travail ». Présenté sous la forme d'un questionnaire digital, il permet aux entreprises de répondre à leurs obligations légales concernant le maintien de la santé physique et mentale de leur personnel. Cette étude couvre trois aspects, le mal-être au travail, l'épuisement professionnel et le harcèlement.



- ★ ASC lance le « Baromètre Environnement Qualité de vie au Travail (EQVT) » présenté sous la forme d'un questionnaire numérisé couvrant l'intégralité des thèmes abordés par l'Environnement de Travail (Accueil, Courrier, Courses, Espace Vert, Énergie, Gestion Immobilière, Mobilier, Propreté, Sécurité & Sureté...). Le baromètre permet de prendre le "pouls" de ses collaborateurs. Grâce aux éléments en retour, des plans d'actions ciblés peuvent être mis en œuvre.



- ★ Nous proposons également des formations afin de sensibiliser les entreprises aux enjeux du bien-être au travail pour leurs collaborateurs mais aussi pour elles-mêmes.



- ★ Avec notre partenaire Blooming Partners nous proposons également des séminaires « LE BIEN ETRE AU TRAVAIL COMME RELAIS DE CROISSANCE »



Cet atelier d'innovation managériale, propose un séminaire ludique d'une journée pour apprivoiser les modèles émergents d'organisation, de management, de gouvernance et de collaboration et assembler votre manière propre de travailler.

# ENVIRONNEMENT

*Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.*

*Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.*

*Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.*



- ★ Afin de réduire nos impacts sur l'environnement nous encourageons nos salariés à prendre les transports en communs : pour cela les titres de transports sont remboursés systématiquement à 50% pour notre personnel fixe et à 100% pour le personnel amené à se déplacer plus fréquemment (Hôtes et hôtesse volants, responsable d'exploitation).
- ★ Nous remboursons également à 50% les abonnement Vélib' de notre personnel pour l'encourager à prendre un vélo si la distance entre son lieu de travail et son domicile le permet.



Le recyclage étant un axe important à améliorer nous avons mis en place plusieurs actions dans ce cadre :

- ★ Nous recyclons 100% de nos uniformes : En moins bon état auprès du Relais, et en bon état auprès de la cravate solidaire.  
La cravate solidaire est une association à but non lucratif créée en 2013 par trois jeunes étudiants en école de commerce. Leur concept est de proposer et de mettre à disposition des tenues professionnelles pour favoriser l'accès à l'emploi pour hommes et femmes.

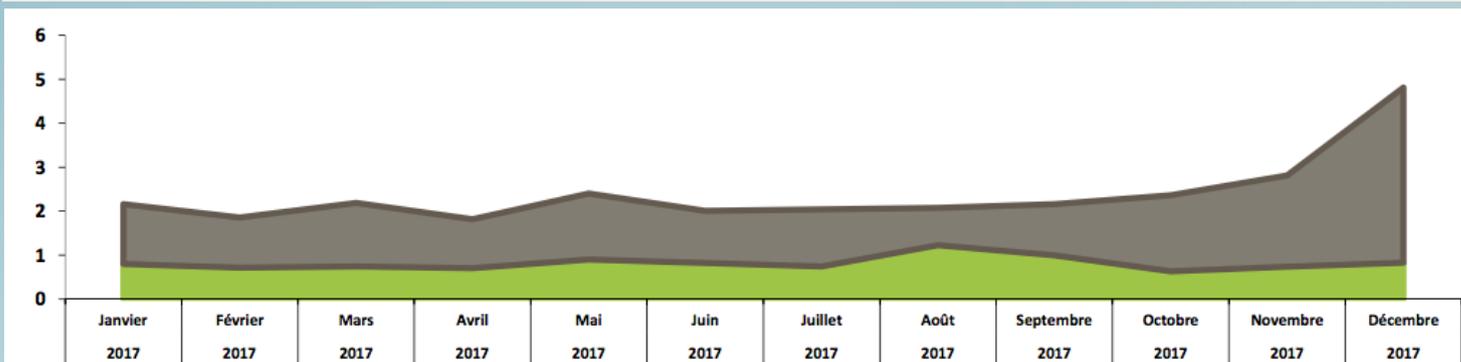


# ENVIRONNEMENT

★ Grace à notre action le tri a été mis en place dans notre immeuble Tour Évolution.

## Suivi global des déchets gérés

■ Valorisation énergétique ■ Valorisation matière



Graphique : évolution du taux de recyclage en tonnes par mois sur une année calendaire

★ Le tri de notre déchet a permis d'améliorer notre bilan carbone et de participer par ce biais à la reforestation de notre pays.

Tri-O s'engage à financer la plantation d'arbres, en compensation de l'impact carbone de votre prestation déchets

8 Arbres plantés en France depuis le début de la prestation



Nous poursuivons notre éducation aux gestes bons pour l'environnement par un affichage incitatif et pédagogique encourageant aux bonnes pratiques :

- ★ Économiseur d'eau (par l'installation de mousseur réducteurs de débit)
- ★ Tri des matériaux non gérés par la société TRIO comme les piles et les cartouches d'imprimantes.
- ★ Incitation à éteindre la lumière dans les bureaux vides
- ★ Détecteur de présence déclenchant l'éclairage dans les toilettes.



★ Réduction de notre impact aussi en utilisant Google G Suite

**Réduisez votre impact sur l'environnement**

Grâce à la mutualisation des ressources par Google, vous contribuez à réduire l'impact de votre activité sur l'environnement.

**Réduction de la dépense énergétique**

L'utilisation de Gmail peut par exemple multiplier par 80 votre efficacité énergétique par rapport à une solution de messagerie installée et gérée en interne. Google a un bilan carbone neutre car ils utilisent des datacenter à très faible consommation énergétique et ont recours aux énergies renouvelables. L'impact de Google Apps est nul pour l'environnement.

**Réduction des déplacements**

La mobilité des solutions Google Apps (comme celles du cloud) permet de travailler de n'importe quel endroit. Le partage d'un document en temps réel couplé à la vidéo conférence remplace aisément un déplacement coûteux en temps et en énergie.



★ Nous proposons sur notre portail Qualisatis une solution AFNOR innovante afin de mesurer la performance environnementale des organisations.

Indiko est un outil de benchmark sectoriel participatif et gratuit. Il délivre des indicateurs environnementaux simples et pertinents.

Pour la totalité d'une organisation, mais aussi pour un site ou un établissement en particulier, il est à la disposition de toutes les organisations ayant un intérêt à réduire leurs impacts sur la planète.



# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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



- ★ Notre Charte de Déontologie démontre nos engagements en matière de loyauté des pratiques et de lutte contre la corruption.

***« Indépendance et Intégrité***

***Être rémunéré exclusivement par notre client.***

***Garantir et assurer le maintien total et systématique du lien de subordination des salariés embauchés dans le cadre de la réalisation des prestations.***

***Refuser les ententes sur les prix des prestations.***

***Ne pas accepter de cadeaux des clients qui ne puissent être partagés avec les équipes.***

***Exclure toute complicité active ou passive concernant la violation des droits de l'homme.***

***Éthique et rapport avec les autres prestataires***

***Respecter, ne pas les dénigrer les autres prestataires dans un esprit de concurrence loyale.***

***Faire connaître lors des consultations nos différences et nos points forts.***

***Exclure toute complicité active ou passive concernant la violation des droits de l'homme. »***

- ★ De même, à notre demande 98% de nos fournisseurs et partenaires se sont engagés par écrit

***« Intégrité en affaires***

***Les fournisseurs et partenaires ne pratiquent ou ne tolèrent aucune forme de corruption, d'extorsion ou de détournement de fonds.***

***Ils s'interdisent toute incitation illégale auprès des collaborateurs d'A-SC.***

***Il leur est demandé de ne pas offrir de cadeaux ou tout autre type d'avantage personnel aux collaborateurs d'A-SC dans le cadre de relations commerciales, y compris en fin d'année. »***

*« Concurrence loyale*

*Les fournisseurs et prestataires mènent leurs activités loyalement et en conformité avec le droit de la concurrence.*

*L'application de ces principes est d'autant plus nécessaire que la politique Achats d'A-SC repose sur la sélection d'un nombre limité de partenaires et le développement de relations performantes et durables, garantissant à long terme la compétitivité d'A-SC pour le compte de ses clients. »*

# PRESENTATION D'ASC

ACCUEIL SERVICE CLIENTS & STANDARD CENTRALISE

ASC est une SA au capital de 271 760 €, créée en 2004, en forte progression depuis sa création.  
Acquisition en 2010 de PAR-S-ON ASSISTANCE



## VERS LE SUR-MESURE

ASC à la volonté de transformer les relations contractuelles traditionnelles en véritables partenariats, au quotidien. Chaque client est assuré d'une qualité de service haut de gamme et d'une véritable continuité de prestation. Chacune de nos missions prend en compte l'intégralité de l'existant et des besoins, élaborant des scénarii d'évolution, préconisant et mettant en oeuvre les solutions adaptées.



## INNOVATRICE & ENGAGÉE

La recherche constante de solutions innovantes et fiables, la veille technologique et organisationnelle, permettent de faire bénéficier à ses clients de réels avantages compétitifs tout en restant fidèle à ses valeurs et engagements en matière de développement durable, social et environnementale.



## QUALISATIS

Expert en Feedback Management, ASC via Qualisatis développe avec succès des outils de mesures barométrique. Ces outils ont optique d'apporter analyses et conseils sur bien-être de l'entreprise sans toutefois éluder le bien-être de l'individu.

## QUELQUES CHIFFRES



300  
SALARIÉS



PLUS DE 100  
RÉFÉRENCES CLIENTS



95% DE CLIENT  
SATISFAITS



5 600 HEURES ANNUELLE  
DE FORMATION

Création :	Mars 2004
Siège :	18/26, rue Goubet – 75019 Paris
PDG :	Dominique THEVENEAU
Numéro SIRET :	452 779 051 000 21
Registre du Commerce :	PARIS B 452 779 051
Site internet :	www.a-sc.fr
Capital social :	271 760 €



Nous sommes certifiés NF 373  
Accueil et accueil évènementiel

# NOS METIERS

QUALITÉ des RELATIONS HUMAINES, COURTOISIE, disponibilité, Efficacité, Confidentialité

## ASC, UN ACTEUR À TAILLE HUMAINE SPÉCIALISÉ :

- Accueil Physique/Téléphonique, Standard Centralisé
- Services aux Occupants
- Service Clients/Télémarketing/Télévente à valeur ajoutée
- Assistance Services Généraux et Immobiliers
- Mesures en continu de la Qualité de Service et Optimisations

## ASC, UN POSITIONNEMENT SPÉCIFIQUE SUR LE MARCHÉ :

- Richesse et compétence des équipes
- Conseil et Service à Valeur Ajoutée
- Sur mesure, Haut de Gamme et Qualitatif

## ASC, ET L'APPORT QUALISATIS :

- Logiciels suivi Qualité AFNOR
- Satisfaction Clients et NPS en continu
- Analyse, Enregistrement et Restitution

# CONTACTS

18 – 26 rue Goubet  
75019 Paris  
Tél : +33 (0) 1 75 00 17 00  
Fax : +33 (0) 1 58 82 29 09



[info@a-sc.fr](mailto:info@a-sc.fr)

# SITES INTERNET

