



COMMUNICATION ON
PROGRESS

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.



COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS N°5 (GC ADVANCED) RIGHTPLACECALL

ENGAGÉ
RSE

AFNOR CERTIFICATION

Le présent document est la propriété de
RPC et ne peut être diffusé ou reproduit
sans autorisation préalable

ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



Contenu de la COP

- Période de la COP
- 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)
- Annexes

Période couverte par de la COP

Du 24 novembre 2018 au 23 novembre 2019

RightPlaceCall-COP
20191123



ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

RightPlaceCall-COP
20191123



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 21 critères « GC ADVANCED »

RightPlaceCall-COP
20191123



ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



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

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

Politiques et procédures fiables concernant les droits de l'Homme

Critère 3 : La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des droits de l'Homme

Critère 4 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des droits de l'Homme

Critère 5 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux droits de l'Homme

Politiques et procédures fiables concernant les normes internationales du travail

Critère 6 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des normes du travail

Critère 7 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs au travail

Critère 8 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes du travail

Politiques et procédures fiables concernant la protection de l'environnement

Critère 9 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement

Critère 10 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement

Critère 11 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la gestion durable de l'environnement

Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption

Critère 12 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anti-corruption

Critère 13 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption

Critère 14 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corruption

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

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

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

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

Gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)

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

Monsieur le Secrétaire Général,

Par cette nouvelle COP, j'ai le plaisir de vous confirmer, moi, Gilles DEVEAU, Président Directeur Général de RightPlaceCall, le renouvellement de mon engagement à soutenir les 10 principes du Pacte Mondial des nations Unies.

A cet effet, et après la certification de notre système de management de la qualité à la norme ISO 9001 version 2015, dont l'approche RSE fait partie intégrante, les efforts se sont maintenus pour promouvoir et améliorer nos performances en matière de développement durable.

Cette COP GC ADVANCED contient tous les éléments habituellement présentés par les COP précédentes, notamment, une description des actions et pratiques (politiques, procédures, activités) que l'entreprise a engagées, réalisées ou planifiées pour intégrer les thèmes des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Bien respectueusement.



Gilles DEVEAU

Président Directeur Général

Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations

RightPlaceCall-COP
20191123



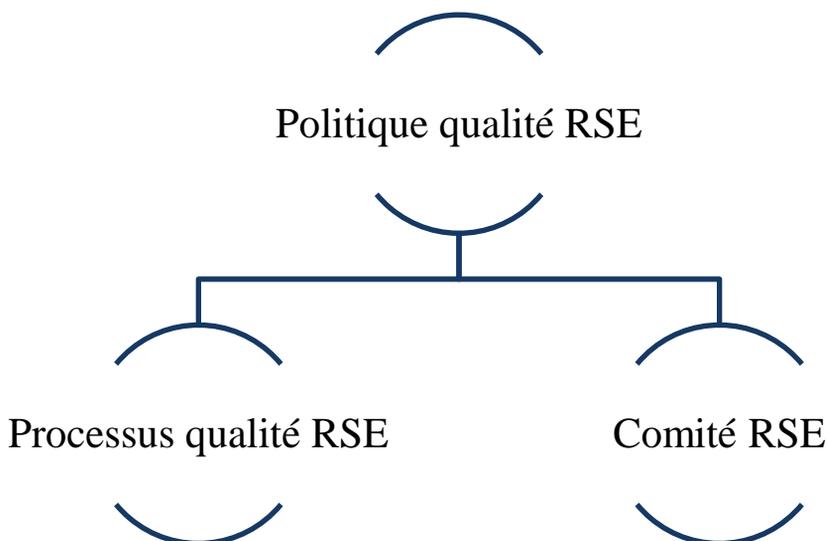
ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



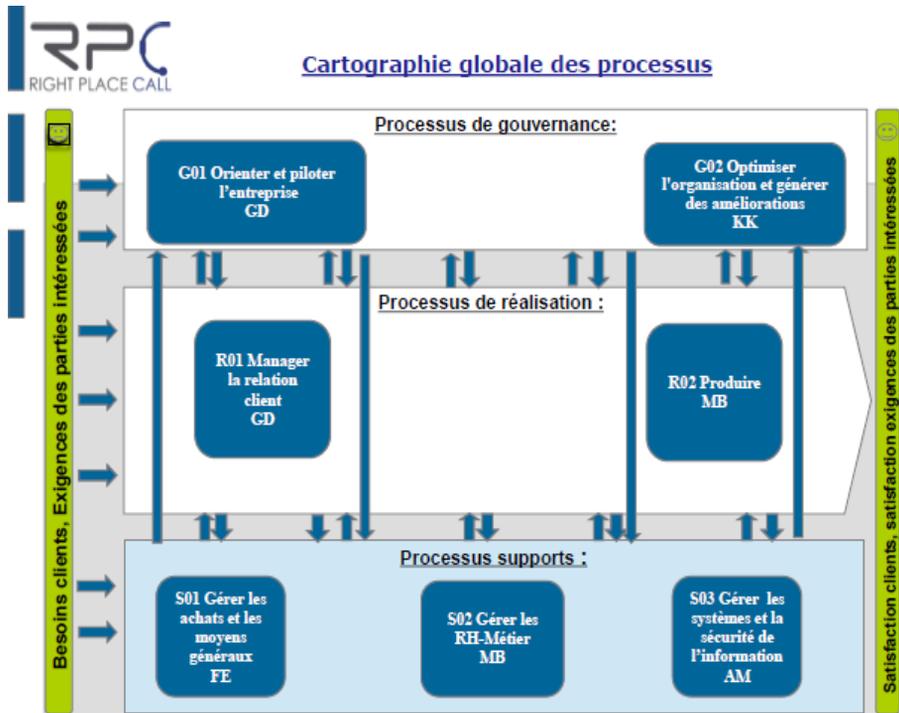
Critère 1 : La COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles

- Bureau Veritas Certification a confirmé, lors de son audit de suivi annuel, la tenue de nos engagements stratégiques décrits au niveau de la politique qualité, particulièrement, ceux relatifs au développement et à la promotion de la culture RSE au sein de l'entreprise (<http://rightplacecall.com/?p=520>).
- D'autant plus, le rapport concluant cet audit a identifié la volonté de RightPlaceCall, d'accroître la maturité de son système de management de la qualité et RSE, comme étant un POINT FORT.



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

- Comme décrit en détails dans les précédentes COP, le système de management de la qualité et de la RSE de RightPlaceCall, a été mis en place sur la base de l’approche processus , qui a permis une intégration totale des engagements stratégiques au niveau de toute la chaine de valeur.
- Appuyée par un management par le risque de toutes les activités des différents processus et de ses parties prenantes, et soutenue par des mécanismes de surveillance et de mesures internes et externes.



Politiques et procédures fiables concernant les droits de l'Homme et les normes internationales du travail

RightPlaceCall-COP
20191123



ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



- **Critère 3 et Critère 6: La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des Droits de l'Homme et des normes du travail**
- **Critère 4 et Critère 7: La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs aux Droits de l'Homme et aux normes du travail**

- 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 mise en œuvre de ces engagements est réalisée à travers un système de management de la qualité et de la RSE certifié ISO 9001 version 2015, qui contribue à chaque processus de la chaîne de valeur des objectifs définis en cohérence avec les aspects sur lesquels il a une influence directe ou indirecte.
- **Diversité, égalité non discrimination:**
 - ✓ La politique de gestion des ressources humaines RightPlaceCall se repose sur les mêmes principes managériaux indépendamment du sexe, de la religion ou des origines du collaborateur.
 - ✓ La procédure de recrutement détermine clairement les critères de validation des candidats, et exige une double concertation avant la prise de décision.

- ✓ L'effectif global RPC compte en moyenne 48% des femmes et 52% des hommes; 21% des étrangers et 79% des nationaux.
- ✓ Des actions de recrutement sont effectuées spécialement pour les personnes en situation d'handicap, pour des postes de conseillers de clientèle
- ✓ RPC soutient plusieurs associations, à but non lucratif, notamment, L'ASSOCIATION SOS AUTISME, qui assure la prise en charge et l'insertion scolaire des personnes autistes.

• **Formation et montée en compétences des collaborateurs:**

- ✓ Améliorer les compétences nécessaires du personnel fait partie des objectifs qualité attribués au processus de gestion des ressources humaines.
- ✓ 100% des nouvelles recrues bénéficient d'une formation initiale et d'un accompagnement assurant leur montée en compétence tout au long de leur période d'essai.
- ✓ Un plan annuel de formation continue est réalisé en fonction des besoins détectés au niveau de chaque département.
- ✓ Taux d'accès des collaborateurs à la formation et Taux de réalisation des plans de formations, sont des indicateurs de performance du processus de gestion des ressources humaines.

• **Santé, sécurité et bien être 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.
 - ✓ Un comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est réuni trimestriellement en la présence du médecin de travail.
 - ✓ Une infirmerie est mise à la disposition des collaborateurs tout au long des heures de travail.
 - ✓ Des formations de secourisme et des exercices d'évacuation ont été réalisés en respectant le quota exigé par la loi.
 - ✓ Les principaux évènements et fêtes sont célébrés à travers des thèmes de décoration des locaux de l'entreprise afin d'améliorer le bien être des collaborateurs.
- **Dialogue social et 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.

- **Critère 5 et Critère 8: La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux droits de l'Homme et aux normes du travail**

- ✓ Notre système de management de la qualité est certifié ISO 9001 version 2015, à cet effet l'application de nos engagements et notre politique Qualité est contrôlée par des audits internes et externes réguliers.
- ✓ Notre démarche RSE est évaluée et auditée annuellement par :
 - ECOVADIS qui nous a classé «CSR ADVANCED»
 - AFNOR Certification qui nous a contribué la note de 90/100 en 2018
 - ACESIA AFNOR qui nous attribué la note de 86/100 en 2019

Politiques et procédures fiables concernant la protection de l'environnement

RightPlaceCall-COP
20191123



ENGAGÉ
RSE

AFNOR CERTIFICATION

ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification

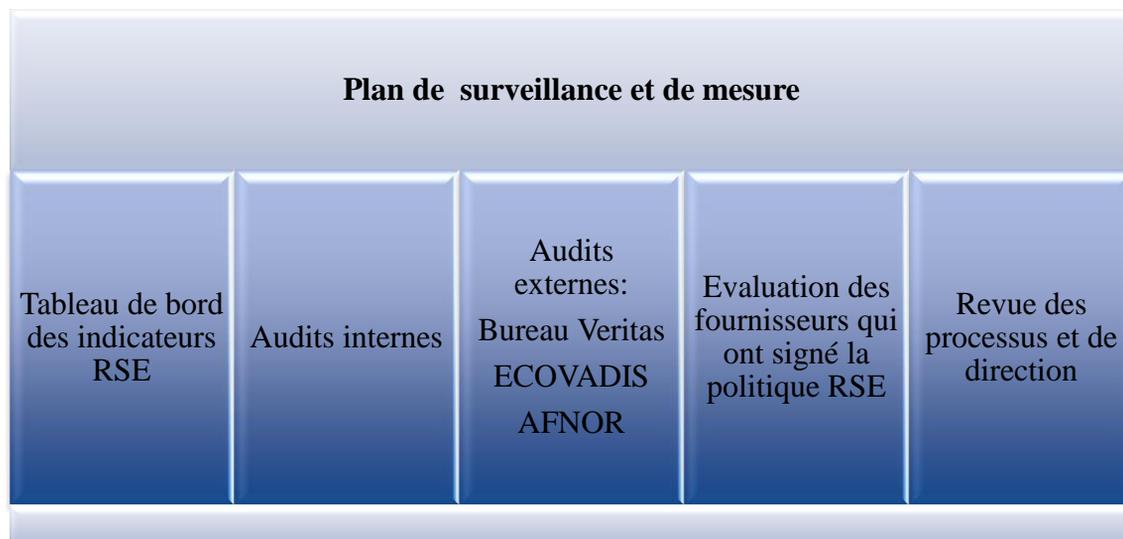


- **Critère 9 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement**
- **Critère 10 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement**

- Les engagements et la stratégie de RPC dans le domaine du respect de l'environnement, sont formulés par:
 - ✓ La politique qualité qui intègre une démarche RSE dans le cadre d'un système de management qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015
 - ✓ Un manuel environnemental était conçu sur la base des lignes directives du référentiel ISO 14001
 - ✓ La COP en elle-même est un engagement disponible publiquement sur le site Global Compact.
- Une analyse environnementale RPC a été effectuée, et les aspects environnementaux significatifs ont été identifiés, 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, via : un programme de management environnemental qui décrit toutes les actions, prévues, engagées ou réalisées dans le domaine.

- **Critère 11 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la gestion durable 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 œuvre, assurant ainsi l'effectivité de la boucle d'amélioration continue recommandée par le dit référentiel.



Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption

RightPlaceCall-COP
20191123



ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



- **Critère 12 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anti-corruption**
- **Critère 13 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption**
- **Critère 14 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corruption**

- RPC adhère aux « Principes de Conduite des Affaires pour Contrer la Corruption », BPCB.
- La politique RSE de RightPlaceCall décrit clairement son engagement dans le domaine de la lutte contre la corruption.
- La procédure achat prend en compte les exigences relatives à la lutte contre la corruption
- Les critères d'évaluation et de choix des fournisseurs intègrent le respect des principes global compact.
- Le comité d'achat chargé de la validation de toutes les opérations d'achats
- La procédure recrutement exige au minimum une double validation des candidats, en respectant des critères bien définis
- 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

- Les salariés sont sensibilisés sur la démarche RSE
- Les donations au profit des 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
- 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 11 »

Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies

RightPlaceCall-COP
20191123



ENGAGÉ
RSE

AFNOR CERTIFICATION

ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



- **Critère 15 : La COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU**
- **Critère 16 : La COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie**

Comme déjà communiqué dans nos précédentes COP, RightPlaceCall agit pour le soutien de plusieurs objectifs des nations unies:

- **Pas de pauvreté:**
 - ✓ A travers la création des emplois et la création des richesses (masse salariale RPC est parmi les meilleures du secteur d'activité).
- **Faim zéro**
 - ✓ A travers des dons aux différentes associations qui ont pour mission la distribution des repas gratuits pour les SDF (JOOD...)
- **Egalité entre les sexes**
 - ✓ RPC pratique une totale égalité de recrutement et une totale égalité salariale homme/femme (fiche de postes et grille salariale non différenciée).
 - ✓ L'effectif global RPC compte en moyenne 48% des femmes et 52% des hommes; 21% des étrangers et 79% des nationaux.

- **Energie propre et d'un coût abordable:**
 - ✓ A travers la mise en place d'un programme de management environnemental (bonnes pratiques relatives à la consommation des énergies..)
- **Lutte contre le changement climatique:**
 - ✓ Un système de management environnemental conçu sur la base des lignes directives du référentiel ISO 14001
- **Protection de la faune et de la flore terrestres**
 - ✓ A travers le soutien des associations de protection des animaux et de l'environnement.

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

- 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.

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

RightPlaceCall-COP
20191123



ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



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

Extrait de l'engagement public du Président Directeur Général concernant la démarche qualité dont la démarche RSE fait partie intégrante :

- Premier responsable de la mise en œuvre du système de management de la qualité, et assumant, à ce titre, l'entière responsabilité de son efficacité, moi, Gilles DEVEAU, Président Directeur Général de RightPlaceCall, m'engage personnellement à :
- m'assurer que notre politique qualité et les objectifs de celle-ci, soient établis pour le système de management de la qualité, et compatibles et cohérents avec les enjeux internes et externes de notre entreprise et avec ses orientations stratégiques ;
- m'assurer que les exigences liées au système de management de la qualité sont intégrées aux processus métier de notre entreprise ;
- promouvoir l'utilisation de l'approche processus et de l'approche par les risques.
- m'assurer que les ressources requises pour le système de la qualité sont disponibles ;
- communiquer sur l'importance de disposer d'un système de management de la qualité efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système ;
- m'assurer que le système de management de la qualité atteigne les résultats attendus.
- inciter, orienter et soutenir les acteurs pour qu'ils contribuent à l'efficacité du système de management de la qualité ;
- promouvoir l'amélioration ;
- soutenir les pilotes de processus et les autres fonctions managériales pertinentes afin de démontrer leur responsabilité dans leurs domaines respectifs.

Gilles DEVEAU

Président Directeur Général



• **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.
- Le comité RSE est chargé de la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration de la politique RSE. Il est composé du responsable RSE et des correspondants RSE dans chaque département entrant dans le périmètre d'application.

• **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 et 90/100 en 2018)
- RightPlaceCall incite ses fournisseurs à adhérer à sa politique RSE intégrant les principes Global Compact, en les invitant à signer une lettre d'adhésion sur ce sujet.