
Communication de progrès

2020-2021



Mot du Directeur Général

Olivier Hérault



Chers partenaires, collègues, clients,

Le secteur de la relation client a une influence importante sur l'ensemble de la vie économique et plus largement dans nos sociétés. Le marché de l'externalisation client reste un secteur dynamique et en perpétuelle mutation. En effet, l'essor des nouvelles technologies et le développement du digital offrent l'occasion aux outsourcing de repenser leur modèle et d'être plus que jamais tourné vers l'humain et la responsabilité sociale. Aussi Coriolis Service, conscient de sa responsabilité dans une économie en pleine mutation, s'investit depuis plusieurs années dans une démarche globale de RSE. Ces engagements sont confirmés notamment dans l'obtention de la norme ISO 18295-1 et le label engagé RSE au cours de l'année 2019.

L'adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies 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 ainsi portées et déclinées dans celle de Coriolis Service au travers de ses engagements tant dans le développement durable que dans ses actions envers ses salariés et partenaires. Afin de maintenir ces exigences, nos actions s'inscrivent dans la continuité et notamment dans la prolongation de son programme A-RSE 2021, et de son action environnementale.

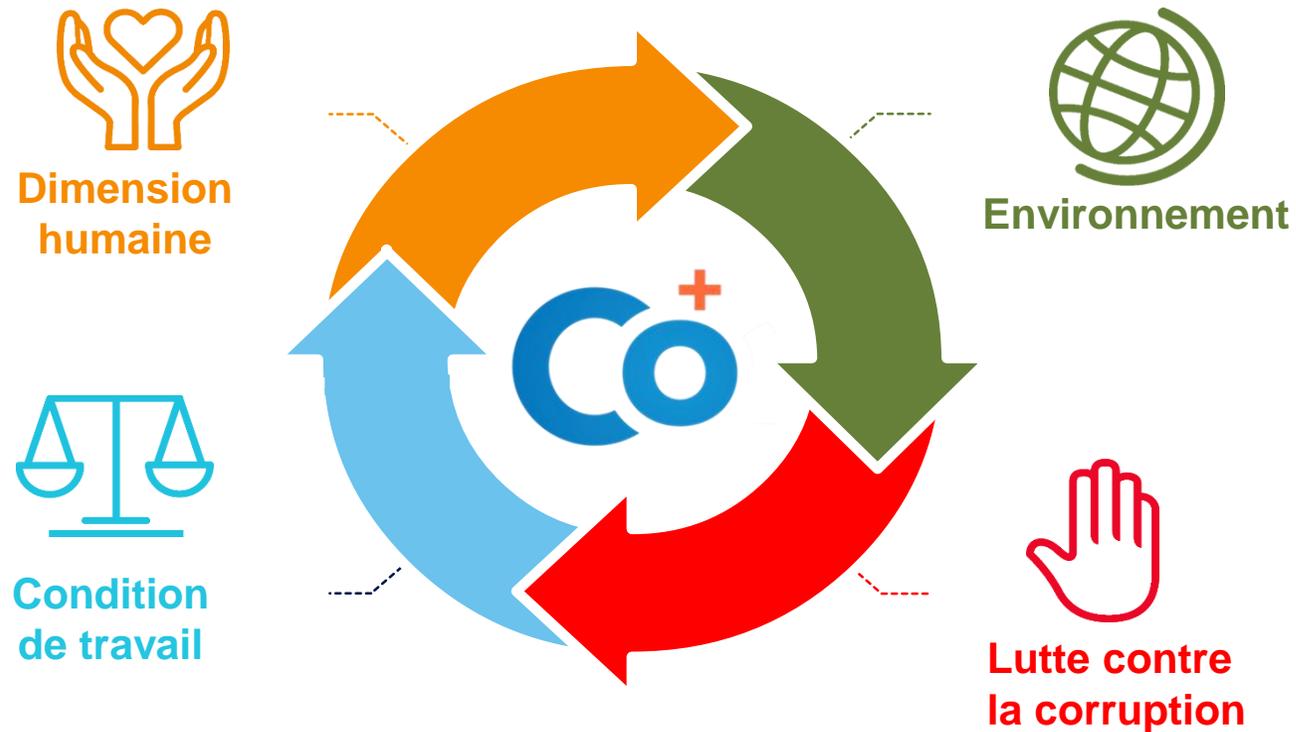
Notre groupe continue d'évoluer en encourageant les initiatives positives sociales et sociétales en réaffirmant son attachement aux 10 principes fondamentaux du Global Compact. Dans un monde où les acteurs économiques ont une place prépondérante, Coriolis Service, plus que jamais s'engage dans une démarche éthique, responsable et tend à l'exemplarité d'une entreprise citoyenne.

Fort de cette expérience, nous poursuivons notre développement en créant des emplois en France. Notre nouveau site ouvert début 2019 et basé dans l'ouest de la France et accueille plus de 300 salariés en CDI à ce jour.

Olivier Hérault
Directeur Général

Nos engagements: 4 principes fondateurs

Ce document a pour objectif de présenter les thèmes principaux de la démarche de responsabilité, et la cohésion de nos résultats et initiatives en faveur du Pacte Mondial.



Nos engagements: 4 principes fondateurs



Sommaire

1. Présentation Coriolis
2. Droits de l'Homme
3. Droits et conditions de travail
4. L'environnement
5. Lutte contre la corruption

Coriolis Service

Une entreprise engagée



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.



Le Groupe Coriolis

Acteur clé sur le marché des Télécommunication et de la relation client depuis 30 ans, le groupe Coriolis est un acteur important de l'économie hexagonale. De part des investissements constants et une croissance régulière, le groupe a su se diversifier au fil des années dans différents domaines connexes à son activité historique.

OPERATEUR TELECOM



Opérateur de services
télécoms pour les Entreprises
et le Grand Public.
200 magasins spécialisés en
Téléphonie Mobile,
Box ADSL et Fibre,
Accessoires et Réparation

Coriolis
Telecom

CENTRE DE RELATION CLIENT



Spécialiste de la
Relation Client
7 Centres de Contacts en France,
2 Centres de Contacts à Tunis

Coriolis
Service

L'excellence opérationnelle

Expert de la Relation Client depuis près de 30 ans, nous assurons une gestion omnicanale de la chaîne de valeur de l'Expérience Client, apportant ainsi à nos Partenaires une vision à 360 degrés de leurs Prospects et Clients.

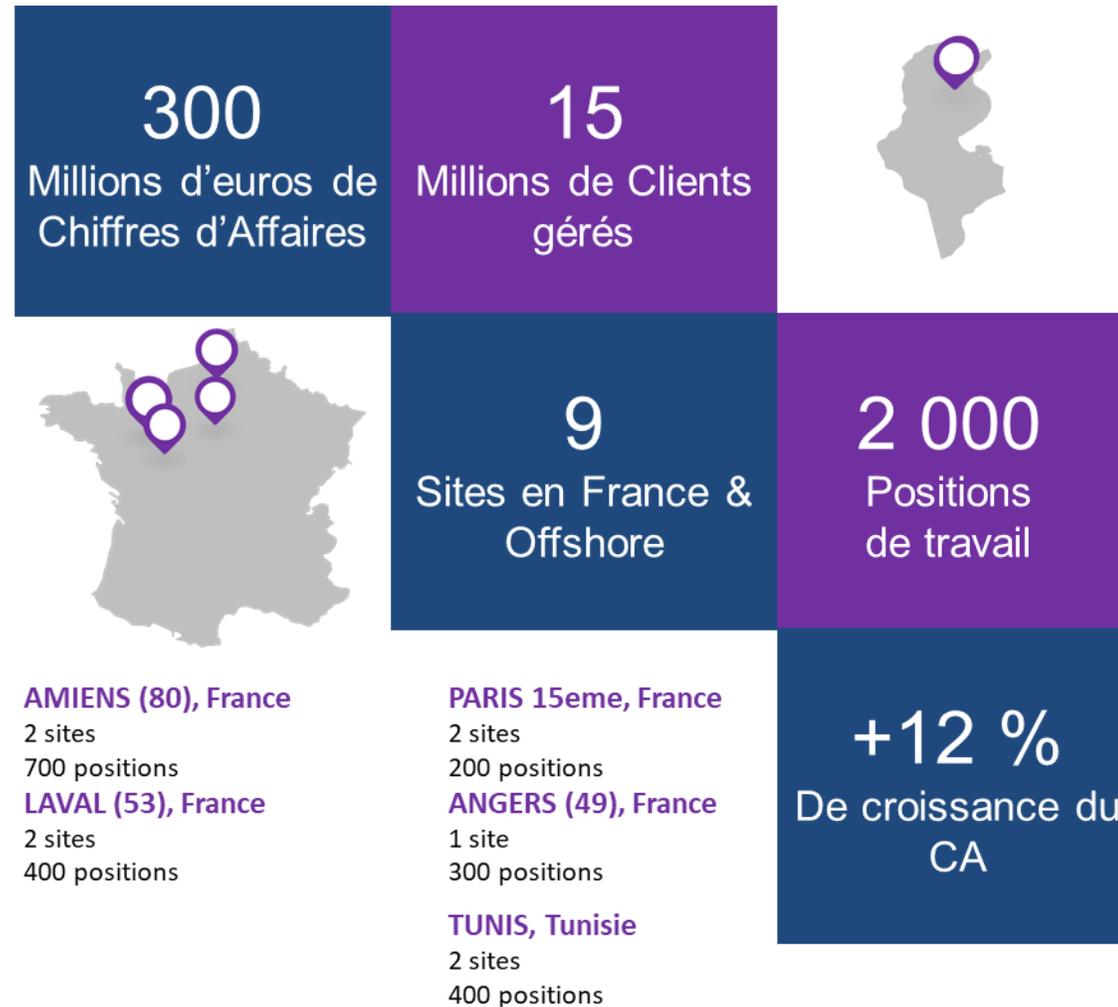
Nous nous engageons au quotidien à réaliser une prestation de qualité dans le respect des exigences de nos clients et à garantir une Expérience Client inoubliable.



Une démarche qualité labélisée

Nos implantations

Coriolis Service s'appuie sur 9 Centres de Contact en France et en Offshore pour traiter des clients de différents secteurs : **Service public, Assurances / Mutuelles, Média & Entertainment, Energies / Utilities.**



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.

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'ÉQUIPE

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.

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.

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, s'impliquer dans la réussite collective, dans un esprit de respect mutuel et de performance partagée

Faire d'un instant une relation privilégiée



Collaborateurs

Une représentation sociale

5,5% de salariés en situation de handicap

73% de femmes dans les effectifs

12% de salariés issus de dispositifs d'insertion



88% de salariés en CDI

96,5% de promotion interne

Notre politique RSE

Notre démarche RSE est regroupées autour d'un programme commun, **Coriolink**. Fondé sur l'écoute constructive des parties prenantes et sur une culture interne promouvant l'engagement d'entreprise citoyenne et environnementale, les différentes actions que nous menons sont considérées comme vecteur de croissance, de pérennité pour l'avenir et surtout s'inscrivent dans une dynamique de progrès continue.

Nous poursuivons avec nos actions une politique d'engagements dans de nombreux domaines de compétences:



Norme Engagé RSE



Global Compact



Charte de la Diversité



Charte de la Parentalité



Norme Iso

Cette politique responsable de Coriolis est donc menée au travers de son programme d'initiative:



Notre politique RSE

La responsabilité sociétale est aujourd'hui intégrée à la stratégie globale de l'entreprise et regroupe les thématiques suivantes : l'environnement, les partenaires locaux, la gestion des ressources humaines. La politique RSE est un facteur de transformation essentiel de notre quotidien. Nous sommes conscients de l'irréversibilité de nos démarches et envisageons notre politique RSE comme un levier de performance.





Respect des droits de l'homme

Les entreprises sont invitées à **promouvoir et à respecter la protection du droit** international relatif aux Droits de l'Homme.

Les entreprises sont invitées à veiller à **ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme.**



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

Le respect des Droits de l'Homme

Notre politique d'entreprise concernant les droits de l'homme se traduit au quotidien dans nos actions et est portée par toute les strates de notre organisation. Des mesures concrètes et significatives sont conduites au sein de Coriolis afin de faire valoir une contribution positive pour ses collaborateurs, mais également envers la société. Coriolis respecte les conventions de l'Organisation Internationale du travail au travers de ces 4 grandes thématiques:

- la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective
- l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
- l'abolition effective du travail des enfants
- l'élimination de la discrimination dans l'emploi et la profession.

Nos actions

L'ensemble de nos actions et initiatives se traduisent par la volonté d'avoir un impact réel, concret, dans une perspective de progrès social :

- Signataire de la charte de la diversité en entreprise qui légitime notre action en faveur de l'insertion professionnelle dans une démarche RH constructive.
- Recherche de la diversité au sein de ses équipes sans discrimination et favorisant le pluralisme. Engagements déclinés et mis en exergue dans les valeurs de l'entreprise.
- L'obtention du label Engagé RSE en 2019
- 100% de nos managers sont accompagnés dans leurs différentes missions: recrutement, non discrimination et harcèlement au travail, management de proximité, responsabilité sociale et droits en matière de santé et sécurité, la gestion des populations fragilisées.
- Coriolis Service priorise l'insertion professionnelle en garantissant l'employabilité de tous ses collaborateurs.
- Des partenariats locaux avec des acteurs locaux et régionaux.
- Amélioration des conditions de travail au quotidien en favorisant par exemple les conditions de nos collaborateurs au travail par la charte de la parentalité.



Le respect des Droits de l'Homme

Sponsoring sportif

Dans le cadre de son ancrage local, Coriolis sponsorise depuis de nombreuses années des équipes sportives des villes d'Amiens, Angers et Laval.

Les sports d'équipe soulignent l'esprit d'équipe, l'effort, la combativité, et le partage qui font écho à nos Valeurs.



Soutien d'Handicap international et association les Bouchons

Des Pyramides de Chaussures sont organisées par Handicap International pour faire connaître les dégâts causés par les mines antipersonnel et les bombes à sous-munitions.

Nous avons apporté notre soutien à l'association Les bouchons pour le recyclage.

Soutien Association Grandir sans cancer.

Soutien l'association SOS village enfant.

GrandirSansCancer



Une politique de mécénat littéraire

Nous soutenons le prix Anaïs Nin destiné à promouvoir une œuvre française auprès du monde anglo-saxon. Pierre Bontemps, Président Fondateur de Coriolis a déclaré: Nous avons souhaité soutenir le Prix Anaïs Nin car il illustre deux valeurs importantes pour Coriolis, l'égalité homme-femme et la sensibilité à la communication qu'exprime la littérature.



Nos perspectives 2020-2021

- Participation à une association au local pour fédérer nos équipes autour d'objectifs communs de solidarité
- Parcours diplômant et certifiant pour les managers opérationnels sur l'ensemble de nos sites (BTS, VAE, licence)
- Maintenir nos actions pour l'égalité des chances et se rapprocher des meilleures pratiques RSE.





Les droits du travail

Les entreprises sont invitées à respecter **la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.**

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

Les entreprises sont invitées à **contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.**

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



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies.**

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.



Les droits et conditions de travail

L'activité des centres de relation client et la réussite de nos opérations, reposent pour une grande partie sur nos collaborateurs. Mettre les employés au centre de nos préoccupations est essentiel dans notre démarche de responsabilité. Ainsi, afin de garantir les objectifs de nos partenaires, nous sommes attentifs au bien être de nos collaborateurs. Partant de cet objectif, la gouvernance RH composée des différents acteurs au siège social et sur les sites permet de coordonner les actions uniformément.

>88%
de Collaborateurs en CDI

3,9 ans
d'ancienneté en moyenne



“
Dans mon métier,
l'accompagnement de
mes collaborateurs est
primordial.
Je suis garante de
l'atteinte des objectifs
et des résultats de
mon équipe.”

Eva, Responsable d'équipe

Coriolis
Service

Les Droits et Conditions de travail

Nos actions

- 100% des négociations ouvertes ont donné lieu à un accord d'entreprise
- Signataire de la charte réseaux sociaux, internet, vie privée et recrutement, Label de Responsabilité sociale, Label Engagé RSE en 2019
- Une vie d'entreprise normée : parcours d'intégration, formation, parrainage à l'intégration, évaluation et coaching personnalisé
- Accompagnement pour mobilité interne: parcours diplômant et certifiant
- Aménagement des plannings respectant le principe d'équilibre vie privée – vie professionnelle
- Ecoute des collaborateurs via des enquêtes et réunions de contacts
- Signataires de la Charte de la diversité, Charte de la parentalité en entreprise
- Intervention d'un chercheur en ressources humaines sur le bien être au travail
- Mise en place d'une Charte de bonne conduite prévention RPS
- Mise en place de la charte prévention contre les harcèlements et agissements sexistes
- Intégration de modules RSE dans la formation des managers
- Une charte éthique interne à l'entreprise est distribuée à l'ensemble de nos salariés rappelant à chacun les fondamentaux sur sa conduite à tenir au sein de notre organisation.



Les Droits et conditions de travail



Nos perspectives 2020-2021



- Renforcement de la communication des accords et des postes à pourvoir en interne via un outil digitalisé.
- Programme de professionnalisation des fonctions opérationnelles par des cycle de formations Campus
- Continuité du projet RSE avec l'atteinte des objectifs en 2022
- Déménagement d'un de nos sites afin d'offrir un cadre plus favorable à nos collaborateurs



L'environnement

Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

Inviter à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

L'environnement

La préservation de l'environnement et l'éco-responsabilité sont constitutifs de notre politique, méthodes et procédés.

Coriolis Service a choisit de s'investir dans une politique environnementale durable depuis plus de 7 ans. Gérer et réduire son impact environnemental fait partie des priorités stratégiques. Il est de la responsabilité de l'ensemble du groupe de rechercher à réduire son impact sur l'environnement.

Une réflexion est ainsi menée sur tous nos domaines d'activité sachant qu'en terme de politique écologique, chaque geste compte.

- **Réflexion sur nos modes d'organisation et l'utilisation des véhicules**
- **Favoriser l'utilisation croissante d'outils de travail à distance dès que cela est possible**
- **Préservation des ressources par la réduction de nos consommations d'énergie, notamment dans nos bâtiments, locaux de travail**
- **Réduction des volumes consommés et sourcing respectant les normes environnementales, notamment sur les matières premières**
- **Gestion des déchets organisée et généralisation de filières de recyclage**

Cette politique est pilotée par la Direction Générale. Toutefois, nous avons volontairement fait le choix de développer, stabiliser et orienter l'évolution de nos sites avec des engagements RSE en lien direct avec leur histoire et leur contexte, ceci afin de permettre un ancrage local « naturel ».



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Énergie

L'environnement

Nos actions

- Déclinaison – **Programme A-RSE 2021**
- Normalisation de nos process d'achat, prenant en compte dans le choix du fournisseur des critères sociaux et environnementaux notamment pour nos achats IT
- Reporting conso-papier et suivi du recyclage des toners informatique
- Papiers et matériels informatique collectés et enlevé par l'association les Astelles qui les recycle.
- Nous encourageons et facilitons le co-voiturage ou l'utilisation des transports en commun
- Utilisation de produits d'entretiens participant à un programme de reforestation et de parrainage d'abeilles
- Nos sites sont équipés à 100% d'ampoules basse consommation et recyclage de celle-ci
- Mise en place des communications auprès des collaborateurs sur la gestion de leur consommation d'eau, d'électricité et de papier
- Obtention du Label Engagé RSE

Nos perspectives 2020-2021



- Maintenir de façon pragmatique un bilan de nos émissions de CO2 sur chaque site
- Réduire la consommation de papier de 15%
- Réduire déplacements professionnels (voiture notamment) de 10% par des vidéo-conférences
- Envisager un objectif RSE dans la rémunération variable des Dirigeants et Direction de Site
- Planter davantage de végétaux sur les sites



Lutte contre la corruption

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



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

Lutte contre la corruption

Coriolis pratique une politique de tolérance zéro concernant les risques de corruption, les pots de vin et extorsion et ceux pour l'ensemble de ses activités et implantations.

Nos actions

L'intégrité du groupe se démontre par sa démarche de transparence de ses activités et son organisation.

- Les **comptes sont annuellement audités** par un cabinet externe et indépendant
- Système de délégation de **signature restreint**
- **100%** de nos cadres sont formés aux achats responsables ainsi que la lutte anti-corruption et conflit d'intérêt
- Une **Charte anti-corruption et conflit d'intérêt** est distribuée contre signature à tout nouvel arrivant au sein du groupe pouvant être en contact avec des fournisseurs.
- Coriolis est Compliant **PCI-DDS catégorisé SAQ C-VT** (le paiement se déroule exclusivement sur des terminaux virtuels basés sur Internet) et répond aux 55 exigences et 74 points de contrôle du questionnaire d'auto-évaluation. Cette démarche nous permet de garantir l'intégrité de notre entreprise d'un point de vue informatique.
- **La protection des données (RGPD)** est devenue un sujet de préoccupation majeur pour les entreprises. Vis-à-vis de nos clients, la sécurité de la data est la pierre angulaire de la relation de confiance que Coriolis entend respecter au travers ces principes phares que sont la responsabilité, le consentement, la transparence et le droit des personnes.



Lutter contre la corruption

- **Cellule de sécurité des Opérations (CSO):**
 - ✓ Prévenir d'une possible fraude
 - ✓ Rappel des pratiques, droits, informations légales aux collaborateurs
- Prévention de pratiques anti-concurrentielles via un processus de **validation des achats « hiérarchisé »** (7 étapes)
- Mise en place d'une « **Charte d'utilisation du Système d'Information de Coriolis Service** ». Plus qu'un guide de bonne conduite, ce document donne des conseils et des prescriptions simples, que chacun doit mettre en œuvre au quotidien lors de l'utilisation des moyens et du réseau informatique de l'entreprise. Une bonne sécurité informatique est une garantie pour éviter les fraudes.
- Une démarche pro active de contrôle pour des **achats responsables** est organisée au sein de nos sites. Nos partenaires et fournisseurs sont ainsi invités à signer le même code de conduite.
- Risques identifiés dans la cartographie des risques RSE

Nos perspectives 2020-2021



- Poursuite de la sensibilisation des nouveaux collaborateurs dans nos engagements contre la corruption sous toutes ses formes dans chacune de nos filiales (charte anti-corruption)
- 100 % des comptes certifiés en France et en Offshore (Tunisie)

Pour plus d'information, veuillez contacter:
Marie Christine Rocher
Mariechristinerocher@coriolis.fr

Coriolis Service
2, rue du Capitaine Scott – 75725 Paris Cedex 15