

COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS N°6 (GC DVANCED) RIGHTPLACECALL

Contacts RightPlaceCall

- Gilles DEVEAU (RPC France)

email : gilles.deveau@rightplacecall.com

- Khadija KOUBAISSA (RPC Morocco)

email : kkoubaisa@rightplacecall.com

Contenu de la COP

- Période de la COP
- Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies
- Les 21 critères « GC ADVANCED »
- Engagement du président
- Nos politiques
- Notre système de management
- Nos réalisations et nos indicateurs sociaux
- Nos réalisations et nos indicateurs environnementaux
- Nos réalisations et nos indicateurs contre la corruption
- Nos réalisations et nos indicateurs sociétaux
- Nos actions pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies
- Nos mécanismes de contrôle et d'évaluation
- Communication gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Période couverte par de la COP

Du 21 novembre 2019 au 21 novembre 2020

Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations

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

Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

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 »

A- Implanter les 10 principes dans 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/procédures fiables sur les Droits de l'homme

- Critère 3 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine des Droits de l'Homme.
- Critère 4 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme.
- Critère 5 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme.

Politiques/procédures fiables sur les Normes internationales du Travail

- Critère 6 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine des Normes internationales du Travail.
- Critère 7 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes des Normes Internationales du Travail.

Les 21 critères « GC ADVANCED »

Critère 8 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer les principes des Normes internationales du Travail.

Politiques et procédures fiables concernant la protection de l'environnement

Critère 9 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine du respect de l'environnement.

Critère 10 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer le principe de respect de l'environnement.

Critère 11 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer le principe de respect de l'environnement.

Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption

Critère 12 : La COP décrit la stratégie/les objectifs précis dans le domaine de la lutte contre la corruption.

Critère 13 : La COP décrit la mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer le principe de lutte contre la corruption.

Les 21 critères « GC ADVANCED »

Critère 14 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et évaluation en place pour intégrer le principe de lutte contre la corruption.

B - Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies

Critère 15 : La COP décrit les contributions du cœur du métier aux objectifs et problématiques plus larges des Nations Unies

Critère 16 : La COP décrit des investissements stratégiques sociétaux 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.

C - Gouvernance et Leadership de la RSE

Critère 19 : La COP décrit l'engagement du Président 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

Pour la 7^{ème} année consécutive, et avec les mêmes volonté et implication habituelles, moi, Gilles DEVEAU, Président Directeur Général de RightPlaceCall, je renouvelle mon engagement à promouvoir les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies, et à améliorer en permanence les performances de l'entreprise en matière de développement durable.

Malgré le contexte actuel, caractérisé par la crise sanitaire mondiale, cette COP GC ADVANCED, va décrire la continuité de nos engagements, nos politiques, nos systèmes de management, de mesure et de surveillance, ainsi que nos réalisations de la période en matière de développement durable.

Comme à l'accoutumée, j'invite, à travers cette COP, mes collaborateurs, mes partenaires ainsi que toutes les parties prenantes de RightPlaceCall, à s'engager et à contribuer au développement et à la promotion des 10 principes de Global compact des Nations Unies.



Gilles DEVEAU

Président Directeur Général

RightPlaceCall-COP
20201122



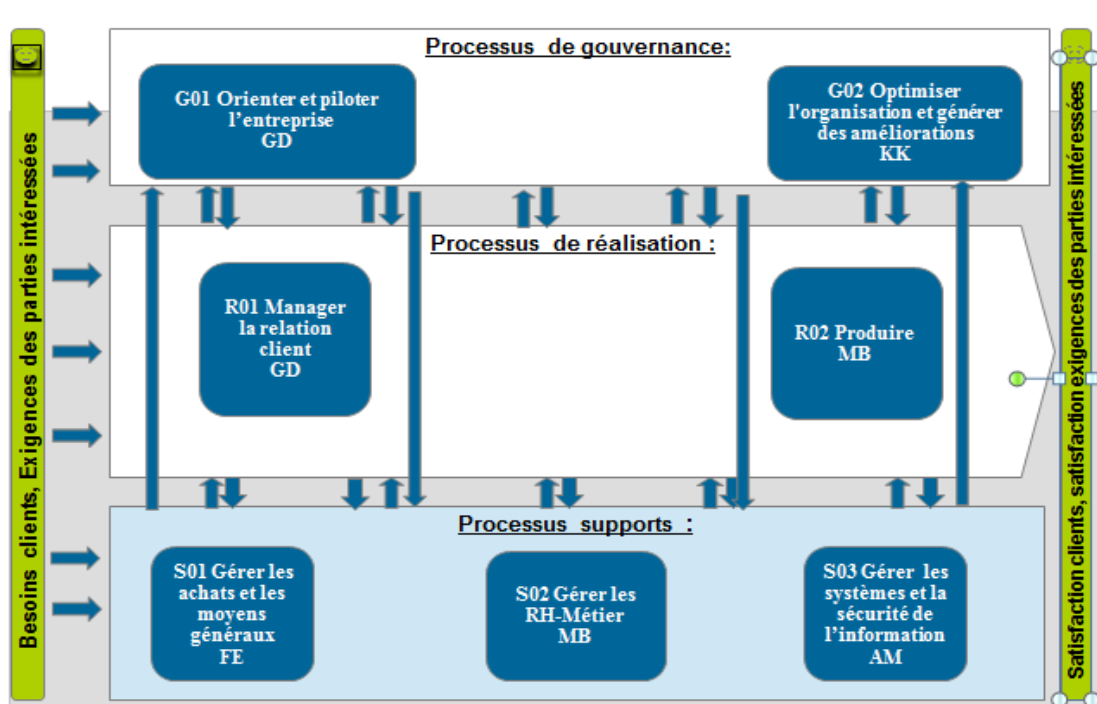
Nos politiques

- Développer et promouvoir la culture RSE au sein de l'entreprise demeure l'un des axes stratégiques de la politique qualité RightPlaceCall.
- La politique RSE affirme clairement l'adhésion du Groupe aux principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948 et aux principes des Conventions fondamentales de l'OIT.
- un Système de management intégré a été initié par la conception d'un manuel environnemental était conçu sur la base des lignes directives du référentiel ISO 14001.
- L'engagement de RightPlaceCall dans le domaine de la lutte contre la corruption est matérialisé par :
 - ✓ son adhésion aux « Principes de Conduite des Affaires pour Contrer la Corruption », BPCB
 - ✓ sa politique RSE qui décrit la stratégie et les objectifs pour lutter contre la corruption
 - ✓ son engagement à respecter les principes de la libre concurrence conformément aux règles du Conseil de la Concurrence et aux directives communautaires

Notre système de management

La démarche RSE est mise en œuvre dans le cadre d'un système de management de la qualité globale entreprise, qui a été jugé conforme, en 2018 et en 2019, aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 par Bureau Veritas.

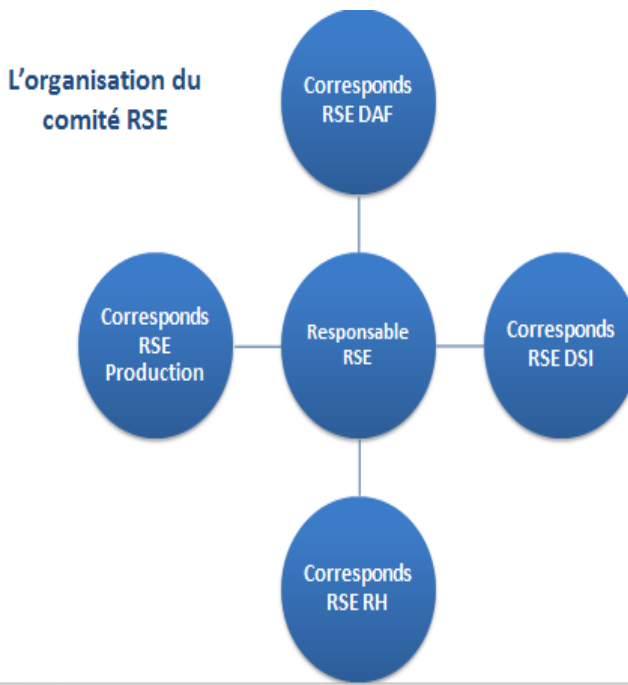
Cartographie globale des processus



Notre système de management

En plus de l'approche processus qui est un principe de la norme ISO 9001 permettant de maîtriser l'intégration des axes stratégiques dans toutes les fonctions et les unités opérationnelles, et afin de gérer d'une manière extensive et transversale tout le périmètre d'application de la politique RSE, RightPlaceCall a décidé de constituer une équipe responsable de l'aspect RSE

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 exerçant ses fonctions sous le leadership du PDG et des correspondants RSE dans chaque département entrant dans le périmètre d'application.



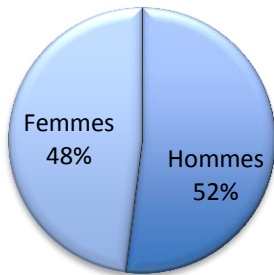
RightPlaceCall-COP
22112020

Nos réalisations et nos indicateurs sociaux

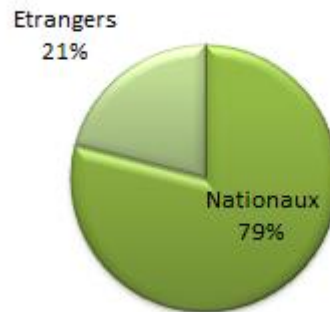
la diversité, l'égalité et la non discrimination

- RightPlaceCall encourage la diversité, l'égalité et la non discrimination à travers:
 - ✓ Une politique de gestion des ressources humaines qui se repose sur les mêmes principes managériaux indépendamment du sexe, de la religion ou des origines du collaborateur

Effectif RPC



Effectif RPC



- ✓ Une procédure de recrutement qui détermine clairement les critères de validation des candidats , et exige une double concertation avant la prise de décision
- ✓ Le soutien continue de plusieurs associations, à but non lucratif, notamment, L'ASSOCIATION SOS AUTISME, qui assure la prise en charge et l'insertion scolaire des personnes autistes

Nos réalisations et nos indicateurs sociaux

Formation et montée en compétences des collaborateurs

- En ce qui concerne la formation et montée en compétences des collaborateurs, RightPlaceCall maintien les mêmes orientations stratégiques et les mêmes actions:
 - ✓ 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.

Indicateur	2018	2019	2020
Taux d'accès des collaborateurs à la formation	96%	99%	100%
Taux de réalisation du plan de formation	111%	107%	95%

Nos réalisations et nos indicateurs sociaux

La santé, sécurité et le bien être des collaborateurs

- Compte tenu de la criticité des enjeux provoqués par la pandémie mondiale Covid19, et en plus de toutes les mesures décrites dans les précédentes COPs, l'amélioration de la sécurité sanitaire au sein de l'entreprise fait désormais partie de nos objectifs qualité.

Extrait de la politique qualité

Instaurer la culture RSE au sein de l'entreprise

Profiter de l'expérience COVID pour améliorer la sécurité sanitaire sur le site

Instaurer la culture des achats responsables

Améliorer les compétences nécessaires du personnel

Par conséquent, un plan de continuité d'activité a été mis en place conformément aux exigences et recommandations en vigueur, décrivant toutes les mesures de sécurité et de précaution afin de lutter contre la propagation du virus au sein de la communauté, et de préserver ainsi la santé et la sécurité de nos collaborateurs.

L'action phare de ce plan de continuité est le télétravail, avec plus de 120 collaborateurs exerçant leurs fonctions depuis leur domicile.

Nos réalisations et nos indicateurs sociaux

Dialogue social et liberté d'expression

- Des registres de propositions, les bureaux ouverts des top managers et des responsables RH et des boîtes mails, autant de pratiques pour faciliter et promouvoir ou PDG/ Représentants du personnel, planifiées périodiquement ou exceptionnellement au besoin, discutent et vérifient le niveau de conformité des pratiques internes aux normes droit.
- Des réunions DRH/Représentants du personnel ou PDG/ Représentants du personnel, planifiées périodiquement ou exceptionnellement au besoin, pendant lesquelles ils discutent et vérifient le niveau de conformité des pratiques internes aux normes du travail.

Nos réalisations et nos indicateurs environnementaux

- Un manuel environnemental était conçu sur la base des lignes directives du référentiel ISO 14001
- 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.
- La mise en place de la solution télétravail avec plus de 120 collaborateurs exerçant leurs fonctions depuis leurs domiciles, implique la réduction de 100% de leurs déplacements et par conséquent la réduction de leur consommation habituelle du carburant.

Nos réalisations et nos indicateurs contre la corruption

Comme communiqué au niveau des précédentes COPs, au point de vue opérationnel, RightPlaceCall lutte contre la corruption à travers :

- ✓ Une procédure achat qui prend en compte les exigences relatives à la lutte contre la corruption
- ✓ Une grille d'évaluation et de choix des fournisseurs qui intègre le respect des principes global compact.
- ✓ Un comité d'achat chargé de la validation de toutes les opérations d'achats
- ✓ Une procédure recrutement qui exige au minimum une double validation des candidats., en respectant des critères bien précis
- ✓ L'intégration des principes du Marketing responsable dans le cadre d'opérations de Relation Client dans la Charte Déontologique directement intégrée dans les contrats de travail
- ✓ La sensibilisation des salariés sur la démarche RSE lors des formations initiales

Nos réalisations et nos indicateurs contre la corruption

- ✓ L'exigence que les donations au profit des associations caritatives, soient soumises à une double validation « demandeur/DAF »
- ✓ Les audits financiers qui sont réalisés par des commissaires aux comptes
- ✓ Les reportings mensuels de contrôle de gestion qui sont finement analysés par le Président Directeur Général

Nos réalisations et nos indicateurs sociétaux

- Comme à l'accoutumée, RightPlaceCall contribue dans la limite du possible au développement territorial à travers le soutien de plusieurs associations à but non lucratif







CENTRE RÉGIONAL
DE TRANSFUSION SANGUINE





الوادية المغربية للأطفال المعاقين ذهنيا وحركيا
AMICALE MAROCAINE DES IMC
pour les enfants atteints d'infirmité
motrice cérébrale ou paralysie cérébrale



Nos actions pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies

Objectif	Action
 <p>1 PAS DE PAUVRETÉ</p>	A travers la création des emplois et la création des richesses (masse salariale RPC est parmi les meilleures du secteur d'activité).
 <p>2 FAIM «ZÉRO»</p>	A travers un soutien de l'association Bernoussi qui s'occupe des orphelins (Dons, repas, aménagement du restaurant de l'association.... »
 <p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>	RPC pratique une totale égalité de recrutement et une totale égalité salariale homme/femmes (fiche de postes et grille salariale non différenciée et diffusée).
 <p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE</p>	A travers la mise en place d'un programme de management environnemental (bonnes pratiques relatives à la consommation des énergies..)

Nos actions pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies

Objectif	Action
 <p>13 LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p>	Un système de management environnemental conçu sur la base des lignes directives du référentiel ISO 14001
 <p>15 PROTECTION DE LA FAUNE ET DE LA FLORE TERRESTRES</p>	A travers le soutien des associations de protection des animaux et l'aménagement des espaces verts au profit d'un orphelinat



Nos mécanismes de contrôle et d'évaluation

Comme mentionné précédemment, la démarche RSE intégrant les 10 principes de Global Compact fait partie des axes stratégiques que la haute Direction a défini sur la politique qualité dans le cadre d'un système de management de la qualité conforme aux exigences ISO 9001 version 2015

Il en résulte naturellement des objectifs qualité cohérents et SMART ; ces objectifs sont déclinés à leur tour en indicateurs mesurant la performance de tous les processus de notre organisme.

Un plan d'action pour la mise en œuvre de ces objectifs est établi, dont l'efficacité est suivie et contrôlée périodiquement par le responsable qualité RSE.

Les résultats de performance de nos processus sont évalués périodiquement lors:

- ✓ Des revues de processus
- ✓ Des revues de direction
- ✓ Des audits externes de certifications par Bureau Veritas
- ✓ Des évaluations RSE par AFNOR certification
- ✓ Des évaluations des fournisseurs

Communication gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

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

RightPlaceCall-COP
22112020



Communication gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

- Sous le leadership du Président Directeur Général la responsabilité RSE est attribuée au Responsable Qualité RSE qui fait partie du Comité de Direction
- 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)

