
Communication de progrès

2021-2022



Mot du Directeur Général

Olivier HERAULT



« Chers collègues et 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 outsourceurs de repenser leur modèle et d'être plus que jamais tournés 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. L'adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies et nos différents engagements renforcent notre positionnement conforme 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 de la responsabilité sociale, sociétale et environnementales des entreprises sont ainsi portées et déclinées chez Coriolis Service au travers de ses engagements tant dans le développement durable que dans ses actions envers ses salariés et partenaires.

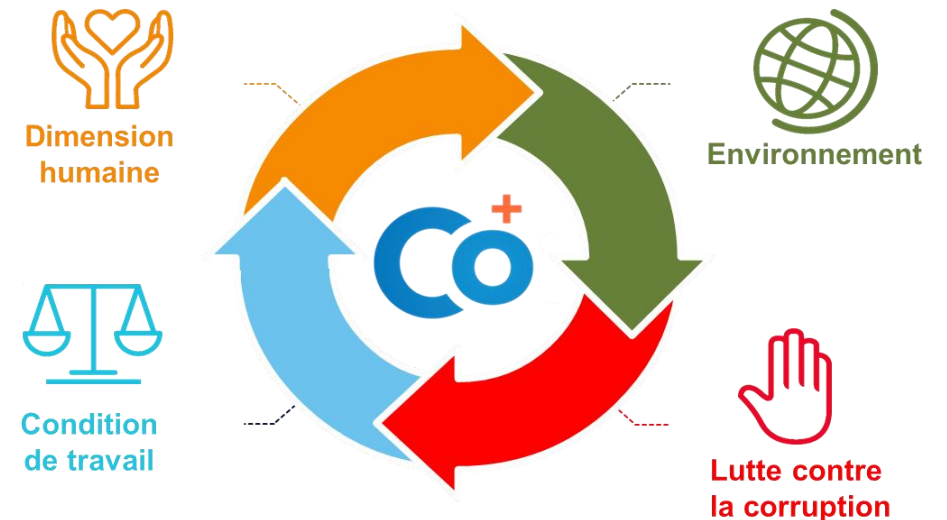
Afin de maintenir ces exigences, nos actions s'inscrivent dans la durée.

Coriolis Service sensibilise au quotidien l'ensemble de ses parties prenantes aux valeurs du développement durable. Coriolis Service, plus que jamais s'engage dans une démarche éthique, responsable et tend à l'exemplarité d'une entreprise citoyenne. »

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



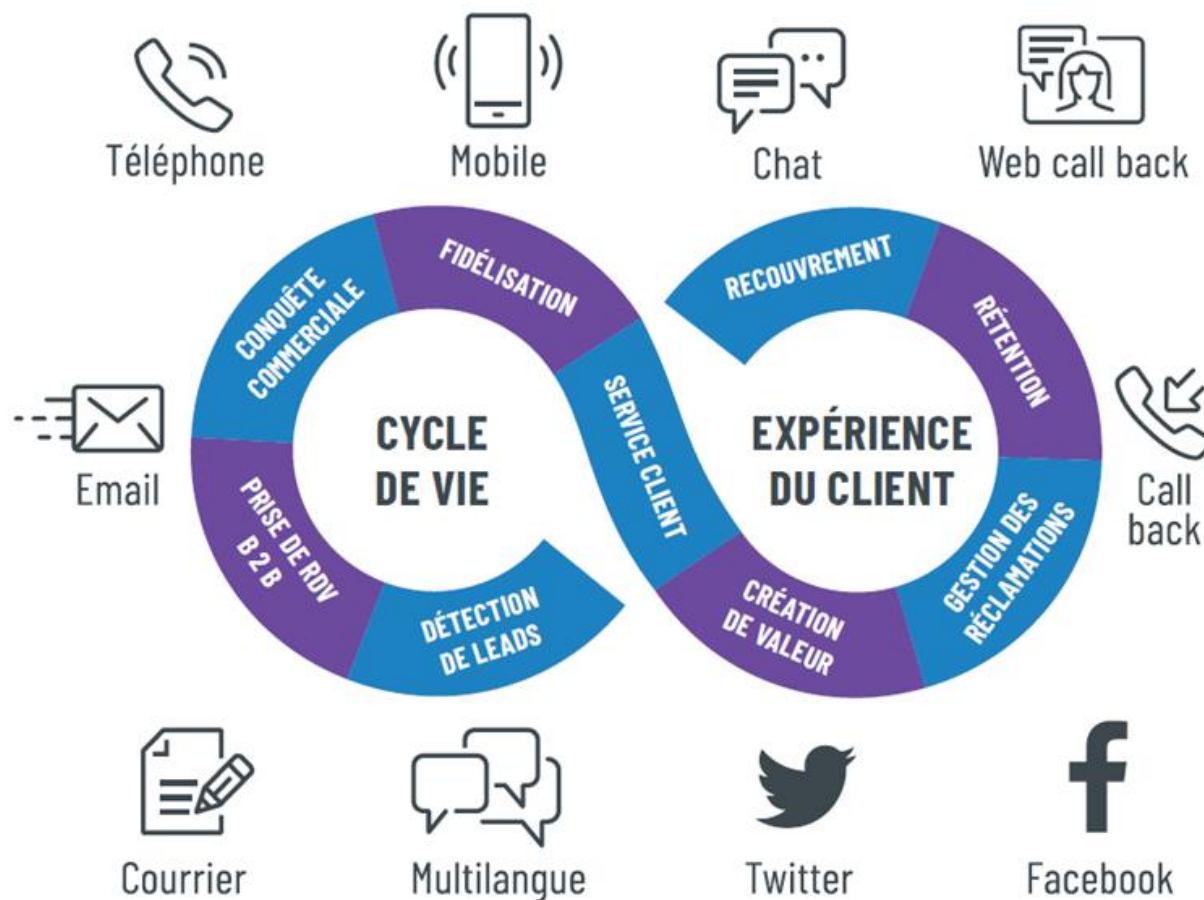
Spécialiste de la
Relation Client
7 Centres de Contacts en France,
2 Centres de Contacts à Tunis

Coriolis
Service

L'excellence opérationnelle

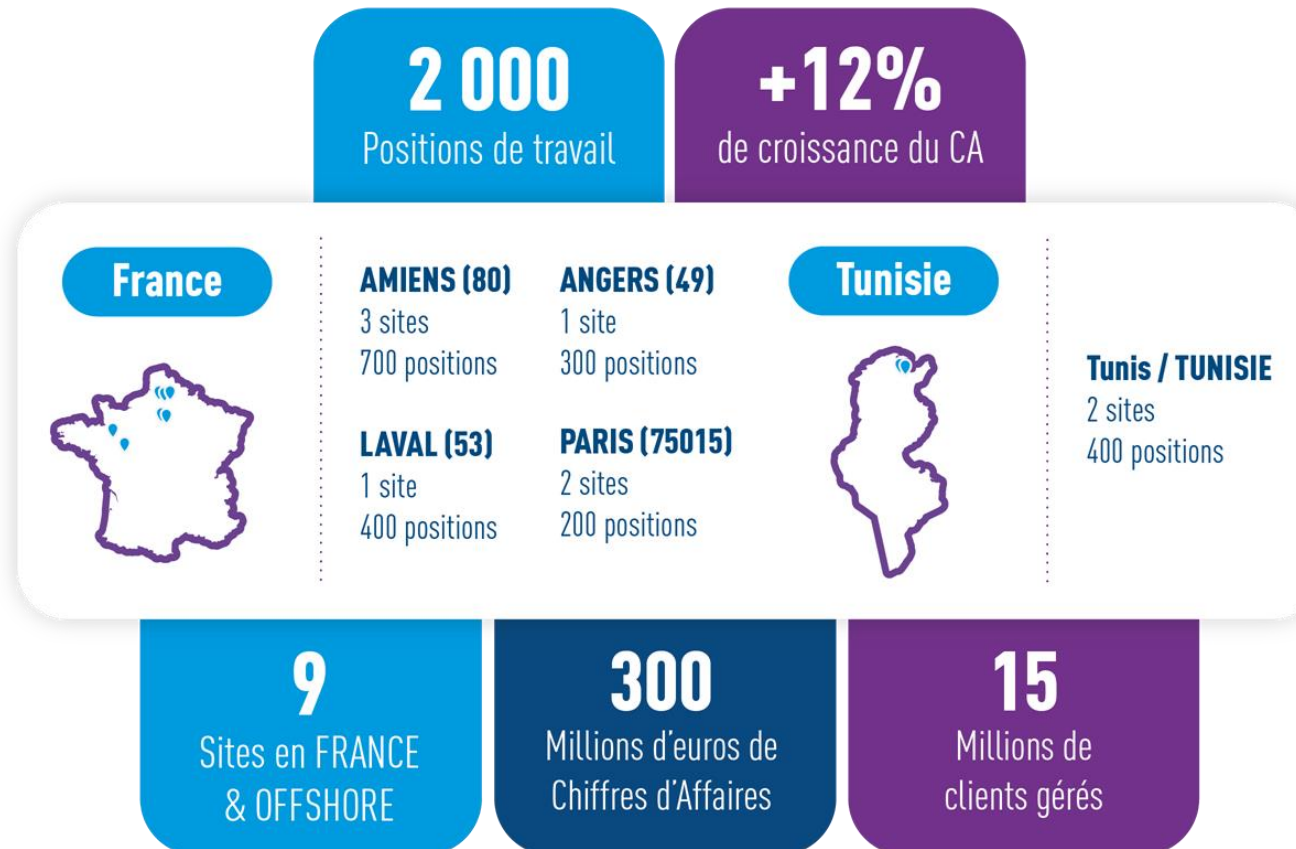
Expert de la Relation Client depuis près de 30 ans, nous assurons une gestion omnicanale de la chaîne de valeur de l'Expérience Client, apportant ainsi à nos Partenaires une vision à 360 degrés de leurs Prospects et Clients.

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.



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

L'EXCELLENCE

Garantir les performances de nos prestations et la rigueur avec laquelle nous les accomplissons pour nos clients.

L'AMBITION

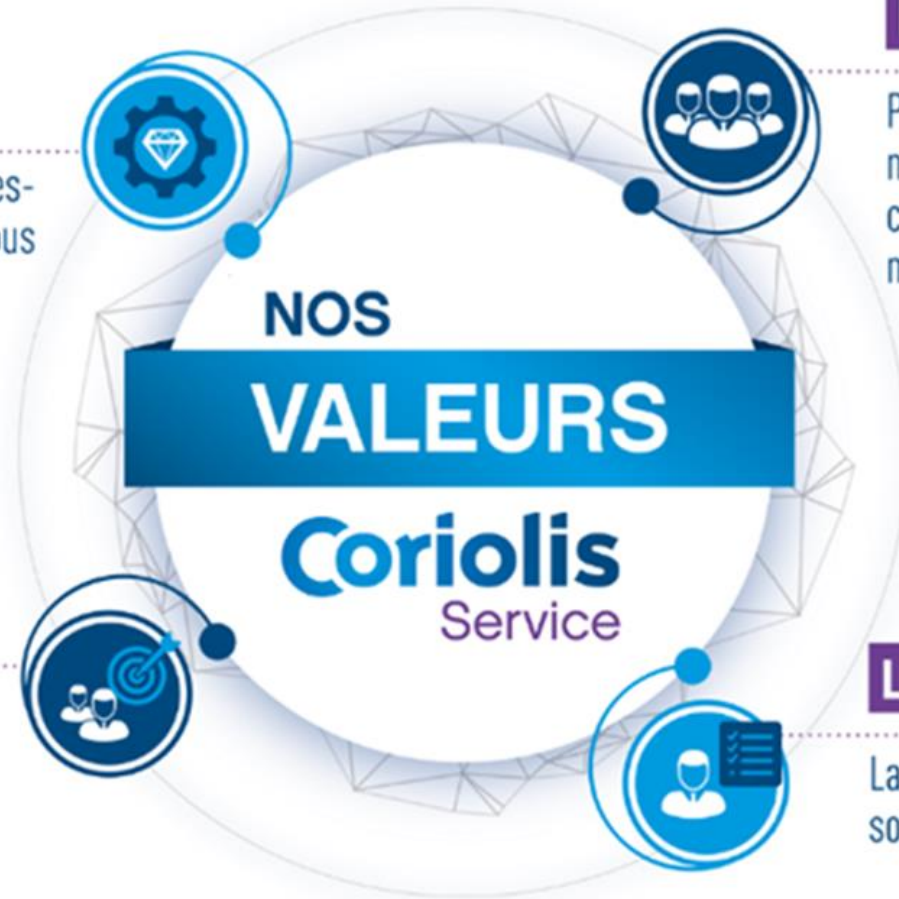
Affirmer notre position d'acteur majeur de la relation client.

L'ESPRIT D'ÉQUIPE

Partager des objectifs communs avec nos clients, s'impliquer dans la réussite collective, dans un esprit de performances partagées.

LA RESPONSABILITÉ

La relation et l'exemplarité de chacun sont la garantie de performances durables.



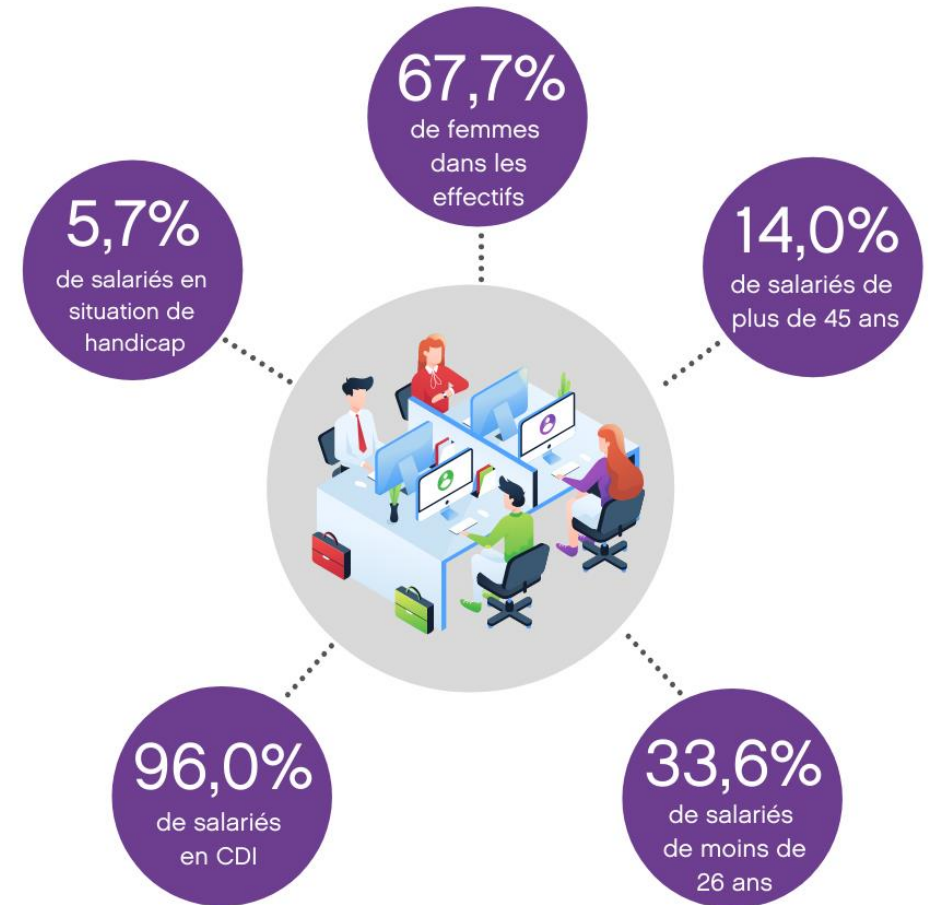
Collaborateurs

Une représentation sociale

La responsabilité sociétale est aujourd'hui intégrée à la stratégie globale de l'entreprise et embrasse les thématiques suivantes : l'environnement, les partenaires locaux, la gestion des ressources humaines.

La politique RSE est un facteur de transformation et est devenu hautement stratégique.

Coriolis Service est conscient de l'irréversibilité de ces démarches et envisage sa politique RSE comme un levier de performance.



Notre politique RSE

Notre démarche RSE est regroupées autour d'un programme d'initiative commun à tous nos centres de contacts. 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:



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 et s'articule autour de nos engagements RSE définis par le label Engagé RSE de l'Afnor.





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.**



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 toutes 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 Associatif France

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

Soutien Association Grandir sans cancer.

Soutien l'association la banque alimentaire de la somme et Quest Handi

GrandirSansCancer



Banque Alimentaire
de la Somme

Soutien Associatif en Tunisie

Nous soutenons des associations en Tunisie et organisons des collectes de nourritures pour le croissant rouge et de vêtements pour Tunaide.



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 2021 - 2022

- 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.

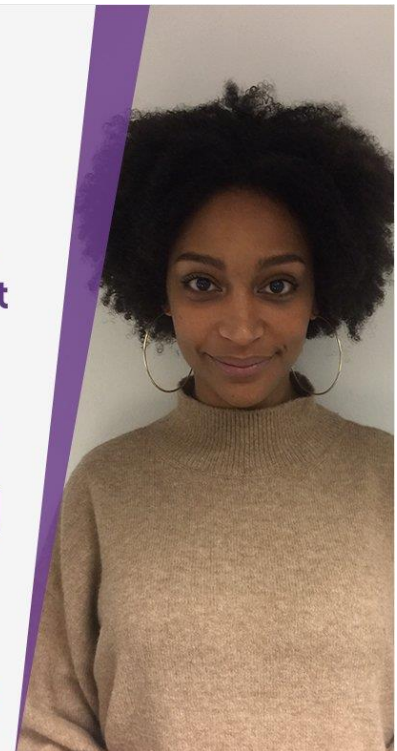
>96%
de Collaborateurs en CDI

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

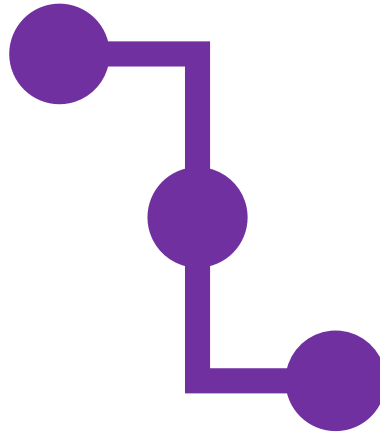
Nos actions

Une politique de recrutement engagée, essentiellement axé en France:

- ✓ Recrutement sur aptitudes et habiletés
- ✓ Croissance organique en France
- ✓ 96 % de CDI en 2020
- ✓ 11% de temps partiel choisi
- ✓ Pas de contrat intérim
- ✓ Plus de 8 % de seniors
- ✓ 5,7 % de travailleurs handicapés
- ✓ Ancienneté 3,9 ans

Professionnalisation de 100% des collaborateurs et amélioration des conditions de travail :

- ✓ Parcours de formation d'intégration, parrainage à l'intégration, évaluation, formation continue, coaching personnalisé
- ✓ Accompagnement pour mobilité interne
- ✓ Suivi passeport Intégration
- ✓ Enquêtes annuelles
- ✓ NAO, Egalité Professionnelle, GPEC, Droit d'expression, Modulation du temps de travail, Complémentaires santé, etc.



Les Droits et conditions de travail



Nos perspectives 2021 - 2022



- Programme de professionnalisation des fonctions opérationnelles par des cycle de formations Campus
- Continuité du projet RSE avec l'atteinte des objectifs en 2022
- Développement d'un réseau social d'entreprise



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.



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 choisi 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 ».

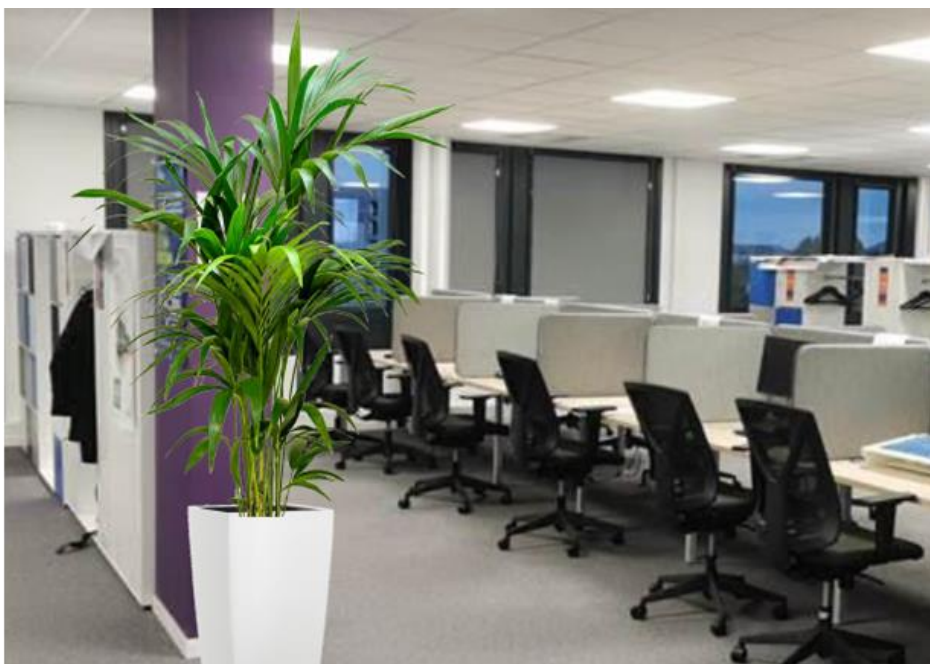


Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Energie

L'environnement

La préservation de l'environnement et l'éco-responsabilité sont constitutifs de notre politique, méthodes et procédés.
Politique de végétalisation des plateaux et politique replantation d'arbre en France et à l'internationale.

Projet de végétalisation de nos différents plateaux



Simulation de notre centre de contacts d'Angers

1 casque = 1 arbre planté à l'international



1 casque

=



1 arbre planté



CERTIFICAT DE PLANTATION

CORIOLIS

Pour avoir contribué à nos opérations de reforestation,
Planète Urgence et Comexing vous délivrent ce certificat de plantation.
Ensemble, continuons de protéger la planète en 2020-21 !

1 CDI = 1 arbre planté en France



1 CDI

=



1 arbre planté

reforestACTION

L'environnement

Nos actions



Réflexion sur nos modes d'organisation et l'utilisation des véhicules : Co-voiturage



Réflexion sur nos modes de travail : Utilisation croissante d'outils de travail à distance



Préservation des ressources par la réduction de nos consommations d'énergie et réduction des volumes consommés et sourcing respectant les normes environnementales.



Généralisation de filières de recyclage : **Papier, Cartouche d'encre, Matériels informatiques, piles.**



Mise à disposition de Charte des achats responsables pour les fournisseurs et une documentation sur le développement durable pour nos collaborateurs.



Environnement

Nos perspectives 2021 - 2022

- Maintenir de façon pragmatique un bilan de nos émissions de CO2 sur chaque site
- 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





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
- Charte Éthique et Code de bonne conduite

Nos perspectives 2021 - 2022

- 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)



Pour plus d'information, veuillez contacter:
Matthieu Rosi
Matthieurosi@coriolis.fr

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