

GLOBAL COMPACT



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.



LES 10 PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT

DROITS DE L'HOMME

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence
2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme

NORMES DU TRAVAIL

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
5. L'abolition effective du travail des enfants
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

ENVIRONNEMENT

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

SOMMAIRE

1. Introduction

- Mot du président

2. Présentation MeilleurContact

- Notre modèle
- Notre offre
- Notre technologie
- Nos valeurs
- Extrait de nos références

3. Droits de l'homme & Normes du Travail

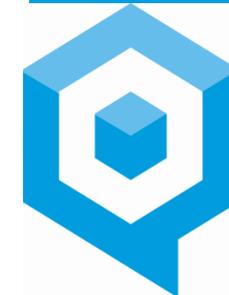
- Politique sociale
- Climat social
- Pratiques à l'embauche
- Système de management par la Qualité (norme NF et ISO)
- Evolution des carrières
- L'Emploi chez MeilleurContact

4. Protection de l'environnement & Lutte contre la corruption

- Politique RSE
- Lutte contre la corruption

5. Annexe

- Code de conduite MeilleurContact



MEILLEUR
CONTACT

LE MEILLEUR DES DEUX MONDES

1. INTRODUCTION



1. INTRODUCTION : Renouvellement de nos engagements

Le 24 avril 2021

En octobre 2017, MeilleurContact exprimait son soutien aux dix principes du Global Compact des Nations Unies concernant le respect des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Aujourd'hui, MeilleurContact renouvelle cet engagement et place les principes du Global Compact des Nations Unies au cœur de son organisation. Dans ce document, figurent quelques illustrations concrètes de nos progrès depuis un an. A titre d'exemple :

MeilleurContact communique auprès de ses salariés sur ces principes fondamentaux à travers un « code de conduite », intégré au « Livret d'accueil » remis au salarié dès le 1^{er} jour de son intégration.

MeilleurContact a évolué en termes de Normes Qualité, passant d'une norme national NF 345 à une norme internationale ISO 18 295-1

MeilleurContact est reconnu comme un acteur économique local majeur. Son organisme de formation est aujourd'hui labellisé par les financeurs de la formation professionnelle (via la certification « Datadock »).

MeilleurContact maintient son attachement au développement du Télétravail, permettant de favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

MeilleurContact maintient son soutien à des associations dont l'objet social vise à aider et accompagner des personnes malades (mise à disposition à titre gracieux de nos infrastructures pour le SIDACTION 2021).

Benoît BOURLA – Président

2. PRESENTATION DE MEILLEURCONTACT



2. PRÉSENTATION DE MEILLEURCONTACT : NOTRE MODÈLE

Créé en 2009, MeilleurContact concilie la mise en œuvre d'activités, certifiées NF345 et aujourd'hui ISO 18295-1, en Télétravail et/ou sur site, en fonction de la nature des prestations. La croissance de la société maîtrisée, plus de 300 collaborateurs, repose sur la confiance de ses clients prestigieux mais également sur l'engagement de ses salariés à fournir une prestation flexible et de qualité 7J7 et 24H24.

Dans notre secteur d'activité, au-delà des processus métiers et des normalisations de type NF 345 ou ISO 18295-1, ce sont les collaborateurs qui font la différence. Chez MeilleurContact, ils sont au cœur de notre dispositif.

MeilleurContact propose le meilleur des 2 mondes : celui des centres de contacts industriels, garant du respect des processus qualité et du management de la performance et celui du Télétravail, garant d'une meilleure flexibilité, de profils plus matures et plus autonomes et d'une meilleure qualité.



- Production exclusivement en France
- + de 400 salariés en CDI
- + de 400 positions - Cloud privé
- Modèle Télétravail unique en France
- Certification NF 345
- Agrément Orias



2. PRÉSENTATION DE MEILLEURCONTACT : NOTRE OFFRE

MeilleurContact intervient sur toute la chaîne de valeur pour vos clients les plus exigeants et vos traitements les plus complexes en acquisition, fidélisation, création de valeur. Nos prestations intègrent toute la dimension multicanal de la Relation Client.

Nous avons pour ambition d'être la référence de la relation client à taille humaine.

Notre vision, c'est l'Amour du client, socle d'une relation client basée sur l'humain qui représente la voie d'un avenir durable du métier.

Nous voulons faire de la relation client un levier majeur de valorisation de la marque.



2. PRÉSENTATION DE MEILLEURCONTACT : NOTRE TECHNOLOGIE



MeilleurContact dispose d'une infrastructure, Digital Native, résolument innovante, permettant de piloter et de sécuriser toutes nos prestations sur site et à domicile. Les solutions de MeilleurContact peuvent être déployées sur vos architectures ou utilisées directement sur nos plates-formes.

Notre technologie permet de superviser en temps réel toutes nos prestations afin de mesurer la qualité du service (écoute à distance, enregistrement, visualisation du poste à distance...) et la sécurisation des traitements (Webcam, authentification par badge, poste dédié et sécurisé, cryptage des données...)

2. PRÉSENTATION DE MEILLEURCONTACT : NOS VALEURS

Made in France : Une production 100% française ; Un modèle industriel avec plus de 300 CDI uniquement en France ; Aucun traitement en offshore ou en sous-traitance ; Une nécessité d'avoir une connaissance précise des textes légaux en vigueur (Devoir de conseil de l'intermédiaire en opérations d'assurance, Exercice du droit de rétractation, Respect de la réglementation relative au droit de la consommation Bloctel, CNIL : Droit d'accès et de rectification à ses Données Personnelles, Consentement à la sollicitation commerciale, etc.)

Engagement : Nous nous engageons à être créateur de valeur pour nos clients afin de répondre à leurs objectifs de performance, pour nos collaborateurs afin de lier épanouissement professionnel et personnel, pour le métier grâce à notre vision durable de la relation client.

Inventivité : Expertise et pragmatisme sont notre moteur d'agilité. Pour trouver une solution qui corresponde à chacun de nos interlocuteurs, nous sortons des sentiers battus et favorisons l'approche test&learn personnalisée.

Intelligence collective : Nous tirons le meilleur du collectif. Jouer collectif, c'est construire plus solidement et durablement.

Optimisme : Chaque action doit être source de satisfaction durable. Nos actions sont tournées vers un demain positif auquel nous croyons profondément et que nous nous efforçons de rendre meilleur.

2. PRÉSENTATION DE MEILLEURCONTACT : EXTRAIT DE NOS RÉFÉRENCES



3. DROITS DE L'HOMME



3. DROITS DE L'HOMME & NORMES DU TRAVAIL :

POLITIQUE SOCIALE DE L'ENTREPRISE (1)

Si la satisfaction permanente de nos clients est notre priorité, nous sommes tout autant attachés au bien-être de nos collaborateurs et convaincus que l'entreprise doit être un lieu où il fait mieux vivre.

Pour atteindre cet objectif, MeilleurContact s'appuie sur 3 axes :

- ❖ Une politique sociale au service d'un personnel compétent et motivé.
- ❖ Une école interne de formation initiale et continue (organisme de formation agréé référencé Datadock), pour développer et améliorer les compétences de nos collaborateurs.
- ❖ Des outils de suivi de la qualité de service et de reporting de l'activité opérationnelle, connus de tous.

La politique sociale de MeilleurContact s'inscrit totalement dans le cadre de notre politique de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) :

- ❖ MeilleurContact mesure le mieux-être des collaborateurs et leurs conditions de travail (sur site et/ou en Télétravail) avec des mesures ISO 18295-1.
- ❖ MeilleurContact privilégie les contrats en CDI, et priorise le recours aux heures supplémentaires, l'annualisation du temps de travail, ou la polyvalence entre Conseillers plutôt que le recours systématique aux CDD ou au travail temporaire.
- ❖ MeilleurContact crée des emplois uniquement en France, ouverts à tous sans discrimination (Charte de la Diversité) avec un processus de recrutement éthique.
- ❖ MeilleurContact privilégie les évolutions internes par une gestion des compétences de ses collaborateurs. Toutes les créations de postes sont prioritairement ouvertes en interne.
- ❖ MeilleurContact privilégie le dialogue permanent et la proximité quotidienne avec ses représentants du personnel pour construire et conserver de bonnes relations sociales.
- ❖ MeilleurContact contribue à la protection de l'environnement, notamment par la mise en œuvre du Télétravail.

3. DROITS DE L'HOMME & NORMES DU TRAVAIL :

POLITIQUE SOCIALE DE L'ENTREPRISE (2)

Dans ce cadre, la Direction des Ressources Humaines de MeilleurContact, a pris notamment des initiatives telles que :

- ❖ Mise en place de tickets restaurant pour l'ensemble des collaborateurs.
- ❖ Mise en place d'une prime Transport pour l'ensemble des collaborateurs.
- ❖ Mise en place d'un système d'assurance sociale (mutuelle, prévoyance), de très bon niveau avec des coûts largement pris en charge par la société : mutuelle obligatoire prise en charge pour 60% par l'entreprise (socle isolé).
- ❖ Prise en charge des frais liés au Télétravail grâce à la signature d'un accord d'entreprise.
- ❖ Aménagement spécifique du temps de travail en cas de grossesse, rentrée scolaire, etc.
- ❖ Mise en place de parcours d'évolutions professionnelles internes.
- ❖ Volonté de promouvoir en priorité en interne les collaborateurs afin d'optimiser les compétences et proposer de réelles perspectives d'évolutions
- ❖ Mise en place de parcours d'intégration pour assurer un plus grand confort lors de la prise de fonction.
- ❖ Diffusions d'informations précises via le livret d'accueil remis à chaque nouveau collaborateur.
- ❖ Mise en place de « Petit déjeuner » mensuel post intégration.
- ❖ Volonté de diversifier le recrutement (Travailleurs handicapés, seniors, égalité homme/femme, jeunes diplômés, diversité ethnique).
- ❖ Un service Paie et comptabilité interne afin de pouvoir répondre instantanément aux questions et accompagner les collaborateurs dans leurs problématiques.
- ❖ Organisation d'évènements festifs permettant de réunir les collaborateurs autour d'évènements conviviaux, renforçant ainsi l'esprit d'équipe et d'entreprise.

La communication fait partie également de notre politique sociale afin d'assurer l'épanouissement et l'enrichissement tant personnel que professionnel de ses collaborateurs. A ce titre, un système de vidéo interne communique sur la vie du site (visite client, événement interne, information sur la paye, recrutement en cours, etc.), des collaborateurs (affichage des fins de période d'essai, des Best Performer, informations sur les anniversaires à venir, etc.) de MeilleurContact (rappel des règles communes pour le bien-être de tous).

Un réseau social d'entreprise « Talk Spirit » a été mis en place suite au confinement de mars 2020 afin de faciliter les échanges entre salariés

3. DROITS DE L'HOMME & NORMES DU TRAVAIL : CLIMAT SOCIAL

La qualité du climat social chez MeilleurContact a permis la signature de nombreux accords avec les représentants syndicaux au sein des établissements de l'entreprise : accord sur le Temps de travail, accord sur le Travail de nuit, accord sur les astreintes, accord sur le travail du dimanche, accord égalité femmes hommes, accord le droit à la déconnexion, accord de participation aux résultats de l'entreprise. En complément, des décisions unilatérales ont été prises par la Direction sur les frais de transport au sein du Groupe instituant des primes forfaitaires.

Les négociations annuelles obligatoires (NAO) ont abouti pour donner lieu à la signature d'accords avec les délégués syndicaux chaque année depuis 2009.

Par-delà ces différents accords, l'ensemble des collaborateurs bénéficient de tickets restaurant et d'une mutuelle obligatoire prise en charge pour 60% par l'entreprise (socle isolé).

Le suivi des indicateurs d'Absentéisme et Turnover nous permet :

- d'ajuster et d'anticiper les recrutements,
- d'ajuster la planification et le pilotage des flux d'appels,
- d'identifier des insatisfactions internes

Une enquête de satisfaction collaborateurs est effectuées chaque année sous la forme d'un questionnaire anonyme de plus de 80 questions.

80 % des salariés de MeilleurContact aiment leur métier et 90% sont satisfaits des leur travail.

Instances Représentatives du Personnel :

La représentation du personnel s'exerce dans le cadre de 2 CSE d'établissement et d'un CSE central.

3. DROITS DE L'HOMME & NORMES DU TRAVAIL : PRATIQUES À L'EMBAUCHE (1)

MeilleurContact s'engage à promouvoir l'égalité des chances à travers l'insertion des travailleurs handicapés, des séniors et des jeunes sans diplôme ainsi que la parité femmes/hommes, dans le respect des règles de non-discrimination.

MeilleurContact est signataire, depuis juin 2012, de la Charte de la Diversité.

La Charte de la diversité est un texte d'engagement proposé à la signature de toute entreprise, quelle que soit sa taille, qui condamne les discriminations dans le domaine de l'emploi et décide d'œuvrer en faveur de la diversité. En vertu de cette Charte et en tant que signataire, MeilleurContact s'engage à :

- Former ses dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
- 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.
- Chercher à refléter la diversité de la société française et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans son effectif, aux différents niveaux de qualification.
- Communiquer auprès de l'ensemble de ses collaborateurs son engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité.
- Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité un objet de dialogue avec ses représentants du personnel.

En matière de recrutement, MeilleurContact favorise les aptitudes personnelles (méthode dite des habiletés) et compétences, sans aucun a priori sur le parcours professionnel et les diplômes. Sur cette base, les postes sont proposés sans aucune discrimination :

- A des candidats (H/F) avec peu ou pas d'expérience professionnelle.
- A des candidats (H/F) avec peu ou pas de diplômes.
- A des personnes handicapées en veillant à les affecter à des missions compatibles avec leur handicap, tout en les intégrant dans les équipes.

MeilleurContact développe des partenariats privilégiés avec les différentes structures d'aide à l'insertion des publics en difficultés (Mission Locale, Plie notamment) dans le cadre de l'aide à la réinsertion professionnelle (jeunes en grande difficultés, collaborateurs de plus 50 ans...). Ces différentes actions permettent de toucher un public large et de diversifier la population de l'entreprise pour en garantir la diversité et favoriser l'égalité des chances.

L'insertion des travailleurs handicapés est également un sujet d'importance chez MeilleurContact qui est en relation permanente avec la Sameth, CapEmploi, [l'AGEFIPH](#), qui nous accompagnent dans la mise en place d'aménagement de poste de travail lorsque la situation du Collaborateur le nécessite.

MeilleurContact participe à tous les forums sur l'emploi, ou autres rencontres afin de promouvoir notre métier. Nous organisons des réunions d'information sur les postes ouverts en lien étroit avec le Pôle Emploi local afin de privilégier le bassin d'emploi de proximité. Nous avons également des partenariats avec des lycées professionnels pour favoriser le recrutement de jeunes diplômés, sans première expérience.

Ces approches s'intègrent parfaitement dans une démarche de promotion de l'emploi à durée indéterminée, et participe ainsi pleinement à la valorisation des métiers des centres de contacts en France.

3. DROITS DE L'HOMME & DROITS DU TRAVAIL : PRATIQUES À L'EMBAUCHE (2)



Nous sommes très respectueux de la réglementation sur la discrimination, notamment à l'embauche.

(cf. signataire de la charte de la diversité).

A ce titre, MeilleurContact a mis en place un processus de recrutement rigoureux qui ne tient compte que des aptitudes, compétences des candidats versus les attendus du poste.

Nous avons formé l'équipe RH et les Managers sur l'éthique de nos processus de recrutement et notamment sur l'article 225-1 et 225-2, qui condamnent la discrimination à l'embauche jusqu'à 45.000€ d'amende et 3 ans de prison.

Aucun candidat ne peut être exclu de notre processus sur un des 18 critères de discrimination : âge, sexe, origine, situation de famille, orientation sexuelle, mœurs, caractéristiques génétiques, appartenance vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race, apparence physique, handicap, état de santé, état de grossesse, patronyme, opinions politiques, convictions religieuses, activités syndicales.

Tous les candidats doivent passer le processus de recrutement, il n'y a pas de passe-droit. Tout Manager qui a un proche qui postule chez Meilleur Contact ne peut pas intervenir dans le processus de recrutement et doit prévenir le Service des Ressources Humaines.

MeilleurContact a développé une plate-forme informatique performante qui permet de gérer le processus de recrutement de bout en bout : l'ensemble du processus est informatisé jusqu'au passage des tests de recrutement par le candidat (permettant ainsi de valider également l'aisance informatique).

Nom	Prénom	Téléphone	Résultat des tests	Source	Nombre d'appels	Statut
FRANCOIS	Emile	0696023398	17,2/20	Coopaction	3	Non OK - Tests OK
POISSON	Sarah	0638173617	-	Quint France	1	Absence Tests
MARCOU	Alex	0676072732	-	Lebanon	6	Absence Appel
LAURE	Emmanuel	0636786301	10,8/20	Facebook	3	Non OK - Tests OK
WEL	Clara	0674619201	11,8/20	Site Web	2	Absence RH
BRUN	Alex	0670668022	13,8/20	Post Emploi	3	Absence RH

Le CV est transmis par le service RH au Manager lors de la phase finale, en complément du dossier de candidature saisi par le candidat.

3. DROITS DE L'HOMME & DROITS DU TRAVAIL : EVOLUTION DES CARRIÈRES

Afin d'optimiser les conditions de la promotion interne, MeilleurContact a développé un système de suivi des compétences de ses effectifs tout au long de leur carrière :

Ce système de gestion du parcours professionnel vise à :

- Mettre en place un système d'évaluation continue du salarié à compter de son recrutement.
- Gérer le parcours professionnel et la mobilité des salariés au sein de l'entreprise en disposant de l'historique de toutes les données les concernant.
- Mieux connaître nos ressources humaines pour améliorer nos actions de montée en compétences.
- Créer un vivier de potentiels pour répondre rapidement aux besoins de l'entreprise en utilisant nos ressources internes.
- Garantir une politique de développement et d'évolution des salariés afin de fidéliser les meilleurs éléments.

MeilleurContact, dans le cadre de sa politique de gestion des carrières favorise les promotions internes.

Des entretiens individuels annuels sont organisés pour tous les niveaux hiérarchiques. Lors de ces entretiens, le management effectue le bilan de la période écoulée et donne les nouveaux objectifs pour la période à venir et les moyens associés. C'est un moment privilégié pour la communication qui permet aux managers de connaître les attentes des salariés, de les motiver et de détecter les futurs potentiels.

Les besoins individuels et/ou collectifs en formation sont identifiés à travers les entretiens professionnels, les souhaits d'évolutions hiérarchiques ou transverses sont exprimés et répertoriés.

Grâce à ces éléments, MeilleurContact peut aisément répondre aux demandes de ses salariés ou leur proposer des mobilités transversales (d'une activité à une autre), d'expertise (Lettre de mission) ou des évolutions de carrière vers les postes de management (superviseur, puis chef de projet, responsable opérationnel d'activité), ou vers des fonctions support (formation, qualité).

En 2020, 100% des Chargés de qualité nommés, 100% des superviseurs et 75% des Responsables Opérationnels d'Activités (ROA) sont issus d'une évolution interne.

3. DROITS DE L'HOMME & DROITS DU TRAVAIL : L'EMPLOI CHEZ MEILLEURCONTACT

- 103 demandeurs d'emplois ont été formés en 2020 par MeilleurContact
- Plus de 1 900 heures de formations dispensées en 2020 pour un total de 225 salariés
- 95% des managers sont issus d'une promotion interne
- 6,7% de salariés handicapés soit au-delà de l'obligation légale
- 78% de femmes

4. PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT & LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



4. PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT & LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :

POLITIQUE R.S.E (1)

Depuis fin 2009, MeilleurContact s'est engagée dans une démarche Développement Responsable et de Responsabilité Sociale. Cette démarche a été élaborée afin qu'elle couvre le plus justement l'ensemble de nos enjeux et de nos impacts au niveau social, environnemental et sociétal.

Nos objectifs à 2020 sont ambitieux : réduire de 30% nos émissions de CO2 versus une organisation classique ou encore emmener l'ensemble des collaborateurs MeilleurContact dans nos engagements responsables.

Notre plan d'actions élaboré sur 3 ans couvre 3 axes de travail :

- ❖ Collaborateurs, entreprise et société : Comment garantir des conditions de santé et sécurité optimales ? Comment assurer le développement de tous les talents dans l'entreprise et intégrer une vision élargie de la responsabilité sociale ? Comment favoriser la diversité, l'égalité des chances ? Comment promouvoir, en interne et en externe, le bien-être et l'engagement solidaire ?
- ❖ Services et produits responsables : Comment développer une politique d'achats responsables ? Comment diminuer l'impact environnemental de nos services et produits ? Comment garantir une communication responsable ? Quelle place donner à l'innovation ?
- ❖ Infrastructures et logistique : Comment optimiser et/ou concevoir nos centres de la Relation Clients en intégrant les enjeux du Développement Responsable ? Comment mettre en œuvre et inscrire notre fonctionnement dans une logique plus environnementale ?

4. Protection de l'Environnement & Lutte contre la corruption :

Politique R.S.E (2)

Code de Conduite

- ❖ Nous sommes convaincus qu'une vision claire et partagée de nos valeurs et de l'éthique sont indispensables au développement et à la pérennité de MeilleurContact. C'est pourquoi dès 2015, nous avons mis en œuvre un [Code de conduite](#) MeilleurContact qui met au centre de nos relations professionnelles, nos valeurs et notre éthique fondées sur le respect de l'autre et des différences de chacun. Il précise les droits et les devoirs de chaque salarié dans l'entreprise. Nous avons décliné ces principes au niveau des managers afin de faire le lien entre les pratiques managériales et l'éthique commerciale. Ce code de conduite est intégré dans le livret d'accueil remis à chaque collaborateur

Respect du Droit du Travail, Pratique à l'embauche et traitement des employés :

- ❖ MeilleurContact requiert de ses partenaires de respecter les trois principes fondamentaux de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) suivants : (i) Ne pas recourir à, ni admettre de ses propres fournisseurs et sous-traitants l'utilisation de main d'œuvre infantile (de moins de 15 ans) ou forcée ; (ii) Assurer à son personnel des conditions et un environnement de travail sain et sûr dans le respect des libertés individuelles et collectives ; (iii) Promouvoir la non-discrimination (sexe, race, religion ou appartenance politique) en matière d'embauche et de gestion du personnel.

Lutte contre la corruption et protection de l'environnement :

- ❖ MeilleurContact convient d'exercer son activité de façon responsable, par la promotion du Développement Durable dans ses engagements à l'égard de ses principales parties prenantes (clients, actionnaires, collaborateurs, fournisseurs, société civile et environnement, Banques).
- ❖ MeilleurContact encourage ainsi ses fournisseurs à adopter un comportement socialement et environnementalement responsable, et privilégie avec eux un dialogue transparent sur ces questions.
- ❖ A ce titre, MeilleurContact se réserve le droit de ne pas renouveler ses contrats et/ou de mettre en place une interdiction de signer à l'avenir des contrats avec un prestataire dans le cas où Meilleur Contact établirait après discussion avec lui, que l'une de ses pratiques professionnelles est contraire aux principes et pratiques du Code de Déontologie Professionnelle. Meilleur Contact est vigilant sur l'abus de position dominante vis-à-vis de ses Clients (dépendance économique), de ses fournisseurs et partenaires. Une revue annuelle est réalisée lors de l'établissement des budgets.
- ❖ MeilleurContact s'interdit d'accepter ou d'offrir tous cadeaux non acceptables réciproquement. A ce titre, la somme de 100€ est le seuil maximum d'acceptation reconnu par MeilleurContact.
- ❖ En complément, nous choisissons nos partenaires ayant une approche de développement durable, que ce soit en recyclage des composants (toner) ou consommation électrique (équipement Dell). Au-delà de ces engagements, c'est notre responsabilité au quotidien d'aider nos collaborateurs à réduire toutes les consommations inutiles (eau, électricité, déplacement voiture ...) et à contribuer à un tri encore plus sélectif de nos déchets quotidiens, incitation à supprimer l'usage des gobelets en plastique.
- ❖ D'un point de vue opérationnel, notre politique RSE se traduit notamment par la réduction, avec le modèle du Télétravail à temps partagé, de l'équivalent de 350.000 kg de CO2 en bilan Carbone / base 100 ETP, ce qui correspond à 3.500 barils de pétrole, la réduction du stress pour 73% des Télétravailleurs, une amélioration de leur santé, pour 60% des Télétravailleurs, un gain sur les temps de transport d'environ 60 minutes / jour se transformant en gain sur le temps de vie, L'utilisation d'outils collaboratifs diminuant les impressions papiers, etc.



Annexe :
Code de Conduite

Sommaire Livret d'accueil MeilleurContact

1. Présentation de MeilleurContact

- 1.1 Notre modèle
- 1.2 Notre offre
- 1.3 Notre technologie
- 1.4 Les ressources humaines (+ Convention Collective..)
- 1.5 Nos valeurs
- 1.6 Le Télétravail

2. Code de conduite MeilleurContact

- 2.1 Pratiques à l'embauche
- 2.2 Evolution des carrières
- 2.3 Politique de Responsabilité Sociale (RSE)
- 2.4 Relations avec les parties prenantes
- 2.5 Conformités aux lois
- 2.6 Lutte contre la corruption
- 2.7. Confidentialité et protection des données (RGPD, CNIL, Politique de confidentialité)
- 2.8 Respect de l'image MeilleurContact
- 2.9 Pratiques commerciales
- 2.10 Protection de l'environnement

3. Système de management de la qualité

- 3.1 Qu'est-ce que la norme NF ?
- 3.2 Politique de certification NF Service 345 « Centre de relation »

4. Rappel de quelques principes de précaution

- 4.1 Mieux vivre avec votre écran
- 4.2 Les principaux facteurs responsables de problèmes de santé
- 4.3 Prévenir les accidents de circulation des salariés

Le code de conduite MeilleurContact fait partie du Livret d'accueil du salarié remis en main propre à chaque nouvelle intégration.



INTRODUCTION



Nous sommes convaincus qu'une vision claire et partagée de nos valeurs et de l'éthique sont indispensables au développement et à la pérennité de MeilleurContact. C'est pourquoi dès 2015, nous avons mis en œuvre le Code de conduite MeilleurContact qui met au centre de nos relations professionnelles, nos valeurs et notre éthique fondées sur le respect de l'autre et des différences de chacun. Il précise les droits et les devoirs de chaque salarié dans l'entreprise. Nous avons décliné ces principes au niveau des managers afin de faire le lien entre les pratiques managériales et l'éthique commerciale. Ce code de conduite est intégré dans le livret d'accueil remis à chaque collaborateur de l'entreprise lors de son intégration.

Ce code de conduite intègre les valeurs de MeilleurContact et rappelle l'importance d'être toutes et tous responsables de nos actions et d'agir de façon transparente afin de conduire ensemble l'entreprise et ses collaborateurs à son épanouissement dans le respect des Droits de l'Homme, des Droits du Travail international, de l'Environnement et de la Lutte contre la corruption.

CHAPITRE 1 : PRATIQUES A L'EMBAUCHE ET GESTION DU PERSONNEL

En tant qu'Employeur, MeilleurContact respecte toutes les lois et les règlements français applicables en matière de travail et d'emploi, y compris, mais sans s'y limiter, les lois et règlements concernant le salaire minimum, le nombre maximal d'heures de travail, les jours de repos, la rémunération et le droit de négociation collective.

MeilleurContact s'engage à ne pas recourir :

- Au travail des enfants
- Au travail forcé ou obligatoire
- À l'esclavage moderne
- À la traite d'êtres humains
- À l'emploi de main d'œuvre étrangère illégale



MeilleurContact requiert de ses partenaires de respecter les trois principes fondamentaux de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) suivants : (i) Ne pas recourir à, ni admettre de ses propres fournisseurs et sous-traitants l'utilisation de main d'œuvre infantile (de moins de 15 ans) ou forcée ; (ii) Assurer à son personnel des conditions et un environnement de travail sain et sûr dans le respect des libertés individuelles et collectives ; (iii) Promouvoir la non-discrimination (sexe, race, religion ou appartenance politique) en matière d'embauche et de gestion du personnel.

MeilleurContact est, depuis juin 2012, signataire de la Charte de la Diversité, qui condamne les discriminations dans le domaine de l'emploi et décide d'œuvrer en faveur de la diversité

CHAPITRE 2 : DÉVELOPPEMENT INDIVIDUEL ET ÉVOLUTION DES CARRIÈRES

Le développement individuel de chaque employé est une réussite indispensable au succès et à l'épanouissement de l'entreprise, chez MeilleurContact, les collaborateurs sont au cœur du dispositif et à ce titre MeilleurContact adopte les principes suivants

- **Respect** de chaque individu, y compris le droit de chaque employé à la dignité et à la vie privée. En particulier, chaque employé a le droit à un lieu de travail exempt de toute forme de harcèlement, qu'il soit physique ou verbal, mais sans s'y limiter, les avances sexuelles non désirées, les comportements offensants
- **Protection des données et de la vie privée** : application du Règlement Général sur la Protection des Données
- **Environnement de travail sain et sécuritaire** :
- **Développement des compétences** : organisme de formation agréé référencé Datadock
- **Evolution et mobilité interne** : toutes les créations de postes sont prioritairement ouvertes en interne.
- **Bien être des collaborateurs** : Depuis 2019, nous proposons à l'ensemble de nos salariés, sur la base du volontariat, de participer gratuitement à un programme de santé et bien être proposé par un de nos partenaires. Ce programme couvre 12 thématiques (diététique, respiration, musculation, coaching santé, relaxation ...) avec un suivi personnalisé sur 3 ans. Ce programme rencontre un grand succès, particulièrement en période de confinement.



CHAPITRE 3 : POLITIQUE R.S.E. (1)

Une réussite durable passe par la définition de principes éthiques forts mais surtout par leur application rigoureuse par l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise : engagement, transparence et diversité.

La responsabilité sociale (ou sociétale) des entreprises (RSE) est un « concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire ».

Fidèle à ses valeurs fondamentales dont font partie la diversité et le respect d'autrui, MeilleurContact s'est doté d'un code éthique strict qui guide l'ensemble de sa conduite et de ses pratiques et qui l'a déjà mené à agir concrètement en vue d'un monde plus juste et plus humain. Nous tenons à être un employeur responsable. MeilleurContact respecte et défend depuis sa création la diversité humaine et culturelle de son personnel.

Depuis plusieurs années MeilleurContact garantit la promotion et le respect de la diversité dans ses effectifs, pour promouvoir l'égalité d'accès aux emplois, l'égalité des chances et la lutte contre toute forme de discrimination. MeilleurContact est ainsi signataire de la Charte de la Diversité en Entreprise.

MeilleurContact a mis en place dans son organisation une démarche de développement durable et de progrès continu. Des actions de sensibilisation des collaborateurs sur la politique de développement durable sont mises en place : optimisation des impressions (recto/verso, limitation de la couleur...), tri sélectif...

CHAPITRE 3 : POLITIQUE R.S.E. (2)

Nous tenons à être un prestataire responsable, à l'écoute des attentes de ses clients et fournisseurs en matière d'environnement et de respect de codes éthiques. Nous nous efforçons d'intégrer dans nos services et prestations les dimensions de responsabilité sociale d'entreprise et de développement durable. C'est pour cela que MeilleurContact a décidé de signer la « Charte pour des Relations fournisseurs responsables » qui a pour but d'inciter les entreprises et organisations publiques à adopter des pratiques d'achats responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs.

Par le biais de ses 10 engagements pour des achats responsables, la Charte Relations Fournisseurs Responsables participe à la construction d'une relation équilibrée et durable entre les grandes entreprises et leurs fournisseurs, dans la connaissance et le respect des droits et devoirs respectifs de chaque partie. Elle permet aux donneurs d'ordres signataires de faire savoir et officialiser leur volonté de s'inscrire dans une relation partenariale "gagnant-gagnant" avec leurs fournisseurs. Elle exige la nomination d'un "Correspondant PME" au sein de l'entreprise signataire, qui interviendra en tant que médiateur interne pour faciliter le règlement des éventuels litiges fournisseurs.

Meilleur Contact s'est donc, à travers cette signature, engagée à respecter les engagements suivants :

1. Assurer une équité financière vis-à-vis des fournisseurs
2. Favoriser la collaboration entre grands donneurs d'ordres et fournisseurs stratégiques
3. Réduire les risques de dépendances réciproques entre donneurs d'ordres et fournisseurs
4. Impliquer les grands donneurs d'ordres dans leur filière
5. Apprécier le coût total de l'achat
6. Intégrer la problématique environnementale
7. Veiller à la responsabilité territoriale de son entreprise
8. Les Achats : une fonction et un processus
9. Une fonction Achat chargée de piloter globalement la relation fournisseurs
10. Fixer une politique cohérente de rémunération des acheteurs

Charte 
**RELATIONS FOURNISSEURS
RESPONSABLES**

CHAPITRE 4 : RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

MeilleurContact s'interdit d'accepter ou d'offrir tous cadeaux non acceptables réciproquement. A ce titre, la somme de 100€ est le seuil maximum d'acceptation reconnu par MeilleurContact.

MeilleurContact établit avec ses clients, ses fournisseurs, ses partenaires bancaires et ses collaborateurs un véritable partenariat basé sur une relation de confiance et de transparence mutuelles.

MeilleurContact privilégie les contrats sur un long terme et s'attend à ce que les parties prenantes tierces partagent et adoptent les normes d'éthique commerciale en matière de lutte contre la corruption, de respect des normes du travail et de l'environnement.



CHAPITRE 5 : CONFORMITÉ AUX LOIS



Tous les employés de MeilleurContact sont tenus de se conformer à la loi et aux autres obligations en vigueur.

Chacun d'entre nous doit faire preuve d'intégrité et respecter les engagements qu'il a pris, que ce soit à travers ses relations avec ses collègues, ses clients et autres partenaires de l'entreprise.

La conformité aux lois est un principe fondamental que nous devons tous respecter.

CHAPITRE 6 : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

MeilleurContact s'engage à traiter ses clients et ses fournisseurs honnêtement et équitablement, quelle que soit la taille de leur entreprise. MeilleurContact s'engage à ne pas sciemment dénaturer ses produits ou ses services dans sa publicité, ses déclarations publiques ou ses offres promotionnelles. Les personnes qui négocient les contrats feront en sorte que toutes les déclarations, communications et présentations soient fiables. Les négociations sont menées dans le respect des règles d'éthique et de légalité.

Un haut niveau de loyauté et d'intégrité est attendu. Sauf autorisation préalable de MeilleurContact, il est impossible de travailler pour un concurrent existant ou potentiel alors que nous sommes encore employés par MeilleurContact.

Nous devons proscrire tout conflit d'intérêts réel ou apparent entre nos intérêts personnels ou nos affiliations et ceux de MeilleurContact de ses clients. Par exemple, des conflits d'intérêts potentiels peuvent survenir lorsque nous avons :

- Un intérêt direct ou indirect (ex : par l'entreprise, un membre de la famille) ;
- Une relation de travail avec un concurrent de la société, un fournisseur, un client ou une contrepartie ;
- Accepté les avantages d'un concurrent de la société, d'un fournisseur, d'un entrepreneur ou d'un tiers.

MeilleurContact croit en une concurrence loyale, honnête et ouverte. Nous nous conformons strictement aux lois applicables en matière de concurrence. Tout échange ou divulgation d'informations commerciales, sensibles, entre concurrents est interdit, notamment en ce qui concerne les secrets commerciaux.

Nous devons veiller à ce que la nature et l'objet de toute communication avec les concurrents n'ait pas d'incidence négative sur la concurrence loyale.

MeilleurContact s'engage à gagner des affaires grâce à une concurrence loyale, honnête et ouverte sur le marché et proscriit les pots de vins ou toute autre forme de corruption. En outre, MeilleurContact n'autorise pas ses employés à utiliser les fonds ou les ressources de la société pour effectuer des contributions à des partis politiques.

Afin d'éviter d'être impliqué dans du blanchiment de capitaux, MeilleurContact exige que ses collaborateurs signalent à la Direction si un collaborateur soupçonne une entité ou une personne avec qui MeilleurContact fait affaire d'être impliquée dans des activités criminelles, y compris des activités prohibées par le en matière de protection des données, de la concurrence, de pots-de-vin et de corruption.

CHAPITRE 7. RESPECT DE L'IMAGE MEILLEURCONTACT

RESPECT DE L'IMAGE DE MEILLEURCONTACT : Nous nous engageons à ne pas faire usage d'informations d'une manière qui pourrait porter préjudice à l'entreprise, un collaborateur ou l'un de ses clients. Nous protégeons l'image et la réputation de MeilleurContact par notre comportement et nos déclarations quelque soit le support (mails, médias écrits ou radios ou télévision, réseaux sociaux, téléphone, photos..).

PROTECTION DES BIENS DE L'ENTREPRISE : Nous devons traiter tous les biens de l'entreprise avec soin, nos ordinateurs, bureaux et environnement de travail avec respect, éviter les dommages, la perte ou l'utilisation à des fins personnelles



CHAPITRE 8. CONFIDENTIALITÉ & PROTECTION DES DONNÉES (1)

Toutes les informations détenues par MeilleurContact concernant les produits, services, processus, brevets, savoir-faire, reportings et statistiques ainsi que les données concernant le personnel sont considérées comme confidentielles. A ce titre, tous les employés de MeilleurContact doivent prendre soin de ces données et leur utilisation doit strictement se conformer aux procédures applicables en vigueur.

Données personnelles : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable

Le RGPD : C'est le Règlement Général sur la Protection des Données

Son objectif affiché est d'étendre les droits des citoyens européens vis-à-vis de leurs données personnelles, en renforçant leur protection et en leur donnant les moyens de gérer la manière dont elles sont utilisées par les entreprises.

Plus précisément, le RGPD donne aux personnes le droit d'accès, de correction, de suppression et de traitement strict de leurs données.

MeilleurContact est soumis à la RGPD du fait de nos prestations qui nous amène à offrir une prestation impliquant un traitement de données à caractère personnel pour le compte d'un autre organisme. A ce titre la politique RGPD mise en place par MeilleurContact est la suivante :

- Former notre Personnel à la réglementation relative à la protection des Données Personnelles
- Diffuser et faire respecter obligatoirement les codes de conduite et politiques de sécurité informatique existants.
- S'engager à ne pas conserver les Données Personnelles de nos clients au-delà de la durée de contractuelle convenue.
- S'engager à n'effectuer aucun traitement ultérieur des Données Personnelles, y compris en les anonymisant.
- Ne pas transférer les Données Personnelles hors de l'Union Européenne sans les instructions ou l'accord préalable de nos clients.
- S'engager à avertir immédiatement nos clients en cas de suspicion d'infractions.

CHAPITRE 8. CONFIDENTIALITÉ & PROTECTION DES DONNÉES (2)



Dans mon travail au quotidien :

J'applique les règles de confidentialités et de sécurité suivantes :

- Respecter une obligation de confidentialité en cas de traitement de Données Personnelles ;
- Informer, suivant les directives du Donneur d'ordre, les personnes des caractéristiques des traitements de Données Personnelles mis en œuvre, dans le respect de la réglementation applicable, au moment du premier contact direct avec le Client ;
- Recueillir uniquement les Données Personnelles nécessaires à la prestation conformément aux directives du Donneur d'ordre ;
- Ne pas utiliser les Données Personnelles traitées à des fins autres que celles spécifiées dans les contrats ;
- Ne pas divulguer les Données Personnelles à des Tiers, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des Données Personnelles ;
- Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des Données Personnelles traitées ;
- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations contenant des Données Personnelles qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution des contrats ;
- Informer les managers de toutes violations des Données Personnelles afin de les notifier aux donneurs d'ordre ;
- Interdire tout rapprochement de fichier, interconnexion ou croisement de Données Personnelles sans autorisation de ses clients ;
- A n'effectuer aucun traitement ultérieur des Données Personnelles, y compris en les anonymisant ;
- Au terme d'une prestation et selon les instructions du Donneur d'Ordre : à procéder à la restitution à ces clients, et selon ses instructions, de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les Données Personnelles saisies ;
- A supprimer toutes les données ou les renvoyer à votre client ;
- A détruire les copies existantes sauf obligation légale de les conserver.

**Nous sommes des acteurs engagés dans l'entreprise
pour protéger les Données Personnelles des clients !**

CHAPITRE 9. PRATIQUES COMMERCIALES

MeilleurContact, dans le cadre de sa politique qualité certifiée, a identifié comme risques liés à ses activités en termes de conduite éthique, notamment :



- ✓ Non information des donneurs d'ordre et consommateur sur l'existence de BLOCTEL (gestion des listes de non sollicitation téléphonique)
- ✓ Le professionnel qui effectue un démarchage par téléphone a l'obligation de décliner son identité ou l'identité de la personne pour le compte duquel elle effectue le démarchage.
- ✓ L'appelant doit également, au début de la conversation téléphonique, indiquer la nature commerciale de son appel ; En outre, les appels en numéro masqué d'opérateurs sont désormais interdits sous peine d'amende (3000 euros si le professionnel est une personne physique et 15 000 euros s'il s'agit d'une personne morale) ; Non-respect du devoir de conseil dans le cadre d'activité Orias ; Non-respect des droits strict d'utilisation des bases de données / fichiers de nos clients

Par ailleurs, l'article 39 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008, pose le principe d'une interdiction générale des pratiques commerciales déloyales des professionnels à l'égard des consommateurs et s'attache tout particulièrement à protéger les consommateurs contre des pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

Au titre des pratiques agressives, le fait de se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, Vente forcée, tromperie sur les produits / services, prise en des personnes dépendantes et/ou non autonome

MeilleurContact, en tant que signataire de la Charte de la Diversité, rappelle que l'entreprise est un lieu de neutralité politique, philosophique ou religieuse vis-à-vis de ses clients et de ses collaborateurs

Dans le cadre de son éthique commerciale, MeilleurContact s'engage à faire respecter la réglementation en vigueur et en prévenir si besoin ses Clients et Fournisseurs, à être transparent sur ses pratiques commerciales : pas d'ententes illégales avec ses concurrents, aucune corruption, aucune clauses abusives de non-concurrence, la réalité des prix et/ou les produits.

CHAPITRE 10. PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT



- MeilleurContact convient d'exercer son activité de façon responsable, par la promotion du Développement Durable dans ses engagements à l'égard de ses principales parties prenantes (clients, actionnaires, collaborateurs, fournisseurs, société civile et environnement).
- MeilleurContact encourage ainsi ses fournisseurs à adopter un comportement socialement et environnementalement responsable, et privilégie avec eux un dialogue transparent sur ces questions.
- En complément, nous choisissons nos partenaires ayant une approche de développement durable, que ce soit en recyclage des composants (toner) ou consommation électrique (équipement Dell).
- Au-delà de ces engagements, c'est notre responsabilité au quotidien d'aider nos collaborateurs à réduire toutes les consommations inutiles (eau, électricité, déplacement voiture ...) et à contribuer à un tri encore plus sélectif de nos déchets quotidiens. Nous devons tous adopter, au quotidien, des gestes respectueux de l'environnement.
- D'un point de vue opérationnel, notre politique RSE se traduit notamment par la réduction, avec le modèle du Télétravail à temps partagé, de l'équivalent de 350.000 kg de CO2 en bilan Carbone / base 100 collaborateurs, ce qui correspond à 3.500 barils de pétrole, la réduction du stress pour 73% des Télétravailleurs, une amélioration de leur santé, pour 60% des Télétravailleurs, un gain sur les temps de transport d'environ 60 minutes / jour se transformant en gain sur le temps de vie, L'utilisation d'outils collaboratifs diminuant les impressions papiers, etc.