



COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS N°7 (GC DVANCED) RIGHTPLACECALL

Contenu de la COP

RightPlaceCall-COP
22112021

ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



- Période de la COP
- Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies
- Les 21 critères « GC ADVANCED »
- Engagement du président
- Les stratégies et les objectifs
- Le système de management RPC
- La mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme et des normes internationales du travail
- La mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes de protection de l'environnement
- La mise en œuvre et les plans d'action en place contre la corruption
- Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies
- Gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)
- Nos mécanismes de contrôle et d'évaluation
- Notre plan de communication
- Annexes

Période couverte par de la COP

Du 22 novembre 2020 au 22 novembre 2021

RightPlaceCall-COP
22112021



ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

RightPlaceCall-COP
22112021



DROITS DE L'HOMME

- Principe 1: Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme
- Principe 2: Veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Principe 3: Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective
- Principe 4: Contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire
- Principe 5: Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
- Principe 6: Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

ENVIRONNEMENT

- Principe 7: Appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement
- Principe 8: Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- Principe 9: Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- Principe 10: Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Les 21 critères « GC ADVANCED »

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.
- 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.

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



RightPlaceCall-COP
22112021



RightPlaceCall a subi comme toutes les entreprises, les vicissitudes de la crise sanitaire mondiale.

Notre solide politique RSE nous a, toutefois, permis de résister, mieux que d'autres, aux bouleversement sociaux et économique qui ont marqué cette période.

La protection sanitaire et sociale des collaborateurs a bien sûr constitué le cœur du dispositif, mais le confinement de l'économie mondiale a également conduit à mettre en œuvre des solutions bénéfiques pour l'environnement (émissions de CO2, pollution sonore, évolution libre de plusieurs espèces...).

Par conséquent, les dirigeants de RPC, sont plus que jamais motivés à maintenir cette politique et à creuser les pistes révélée pendant cette période.

RightPlaceCall-COP
22112021

ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



A cet effet, moi, Gilles DEVEAU, Président Directeur Général de RightPlaceCall, je profite de la publication de cette nouvelle COP, pour renouveler 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.

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 du Global Compact des Nations Unies.

Gilles DEVEAU

Président Directeur Général



RightPlaceCall-COP
22112021

ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



Les Stratégies et les objectifs



RightPlaceCall-COP
22112021



Comme communiqué dans nos précédentes COPs, La démarche RSE est mise en œuvre dans le cadre d'un système de management de la qualité, qui est certifié conforme depuis juillet 2018 à ce jour, aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015 par Bureau Veritas.

Développer et promouvoir la culture RSE au sein de l'entreprise est l'un des axes stratégiques de notre politique qualité, qui en résultent naturellement des objectifs qualités cohérents et SMART ; ces objectifs sont déclinés à leur tour en indicateurs mesurant la performance de tous les processus de notre organisme en matière de développement durable.

Dans le cadre de son approche d'amélioration continue, et à l'occasion de la crise pandémique, RPC a revu sa politique qualité pour l'adapter à ce nouveau contexte, et ce à travers l'intégration d'un nouvel objectif 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

Il est à rappeler aussi que:

- 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 RightPlacecCall 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

Le système de management RPC

RightPlaceCall-COP
22112021

ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



La mise en œuvre de ces stratégies et engagements se fait à travers:

- Une approche processus qui permet de maîtriser l'intégration des axes stratégiques dans toutes les fonctions et les unités opérationnelles, et de gérer d'une manière extensive et transversale tout le périmètre d'application de la politique RSE.
- Un comité RSE qui 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.

La mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme et des normes internationales du travail

- **La diversité et l'égalité des chances** sont encouragés au sein de RightPlaceCall 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
 - ✓ 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

- En ce qui concerne **La santé, sécurité et le bien être des collaborateurs**, le plan de continuité mis en place au début de la pandémie, afin de répondre aux exigences internes (objectif qualité) et externes (légales et règlementaires) est toujours en vigueur.

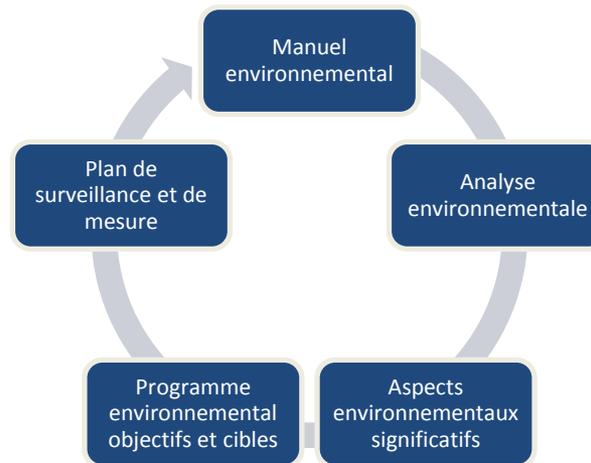
La mise en place du télétravail demeure son action phare, laquelle a permis de réduire les effectifs sur les sites, et par conséquent s'assurer de la mise en place des gestes barrières de sécurité.

- En ce qui concerne **la formation et montée en compétences des collaborateurs**, RightPlaceCall maintient 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.

- **Le dialogue social et la liberté d'expression** sont également encouragés par:
 - ✓ Des registres de propositions, les bureaux ouverts des top managers et des responsables RH et des boites 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.

La mise en œuvre et les plans d'action en place pour intégrer les principes de protection de l'environnement

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 œuvre et les plans d'action en place contre la corruption

Comme cité précédemment RPC adhère aux « Principes de Conduite des Affaires pour Contrer la Corruption », BPCB, cette lutte est matérialisée par:

- ✓ 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

- ✓ 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

Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies

RightPlaceCall-COP
22112021



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

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

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

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

RightPlaceCall-COP
22112021



La COP décrit l'engagement du Président et de la direction

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

Premier responsable de la mise en œuvre du système de management de la qualité, et assumant, à ce titre, l'entière responsabilité de son efficacité, moi, Gilles DEVEAU, Président Directeur Général de RightPlaceCall, m'engage personnellement à :

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

Gilles DEVEAU

Président Directeur Général

RightPlaceCall-COP
22112021

ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



La COP décrit l'engagement du Président et de la direction

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

La COP décrit l'implication des parties prenantes

- En 2012, RPC a été amené à démontrer son action en faveur d'un monde « plus vert, plus sûr et plus solidaire » par l'un de ses principaux donneurs d'ordres, et a été classée « CSR advanced » par le cabinet d'audit EQUOVADIS, et depuis une communication annuel sur le sujet est réalisé avec nos clients à travers des évaluation fournisseur par AFNOR.
- RightPlaceCall incite ses fournisseurs à adhérer à sa politique RSE intégrant les principes Global Compact, en les invitant à signer une lettre d'adhésion sur ce sujet.

Nos mécanismes de contrôle et d'évaluation

RightPlaceCall-COP
22112021

ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



Plan de surveillance et de mesure

Tableau de bord
des indicateurs
RSE

Audits internes

Audits externes:
Bureau Veritas
ECOVADIS
AFNOR

Evaluation des
fournisseurs qui
ont signé la
politique RSE

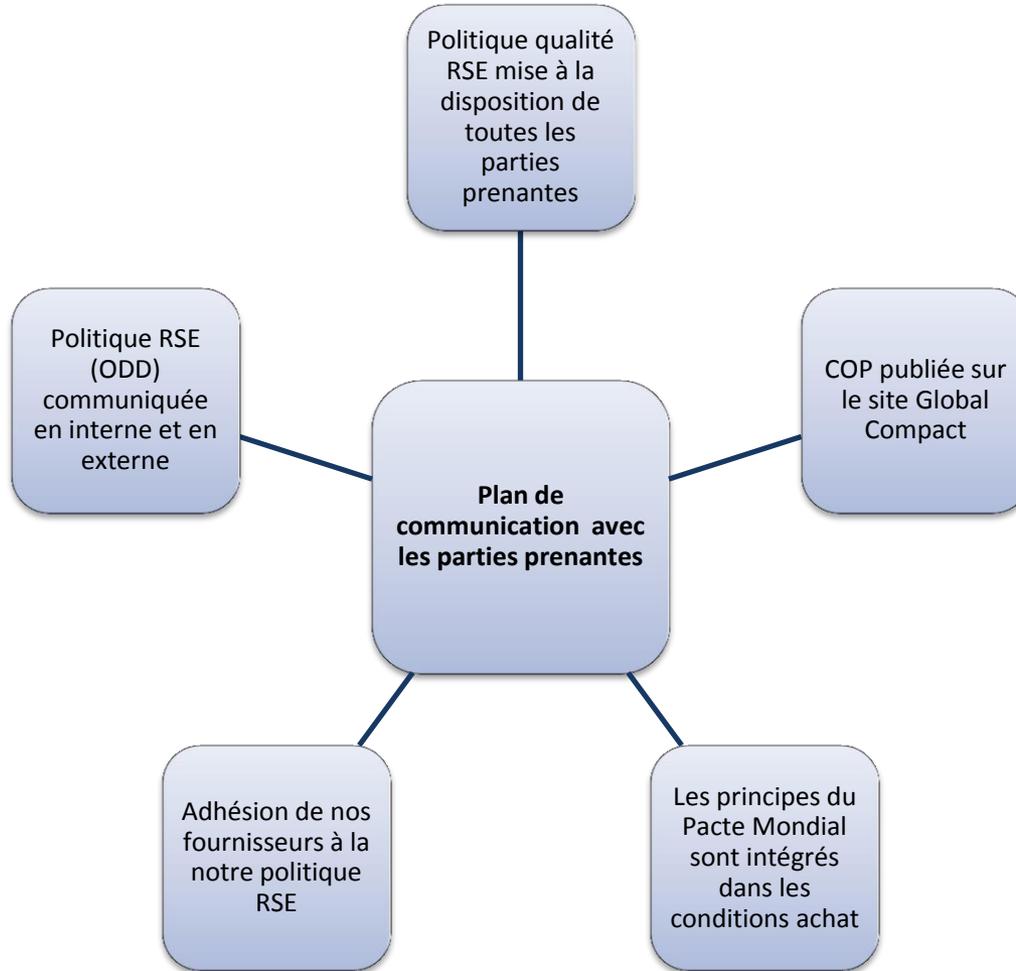
Revue des
processus et de
direction

Notre plan de communication



RightPlaceCall-COP
22112021





RightPlaceCall-COP
22112021

ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



Annexes

RightPlaceCall-COP
22112021

ISO 9001: 2015

BUREAU VERITAS
Certification



Les associations soutenues par RightPlaceCall



CENTRE RÉGIONAL
DE TRANSFUSION SANGUINE



جمعية الصواب للتنمية و التعاون
Association Assawab de Développement et de Coopération
Daouar Ouie Sremt - Tabant - Azilal
دوار واو سمرمت - تباننت - أزيلال



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



Nos indicateurs



Société : RIGHTPLACECALL

1 - Informations générales

Secteur d'activité : Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises
Effectif : De 251 à 5000 salariés

2 - Résultats

2.1 Notes globales contrôlées

81/100	Moyenne sectorielle des évaluations contrôlées : 0 /100 Moyenne auto-déclarée sectorielle : 58/100
Note Auto-déclarée : 83/100	Moyenne générale des évaluations Contrôlées : 46/100 Moyenne auto-déclarée générale : 41/100

Rapport d'évaluation e-engagé RSE

Société : RIGHTPLACECALL

1 - Informations générales

Secteur d'activité : Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises
Effectif : De 251 à 5000 salariés

2 - Résultats

2.1 Notes globales contrôlées

Note contrôlée : 90/100	Moyenne générale des évaluations Contrôlées : 58,7/100 Moyenne auto-déclarée générale : 61/100
Note Auto-déclarée : 90/100	

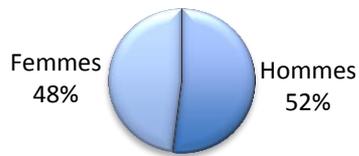


RightPlaceCall-COP
22112021

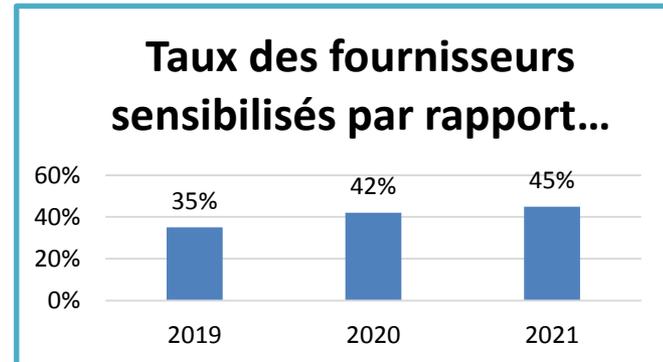
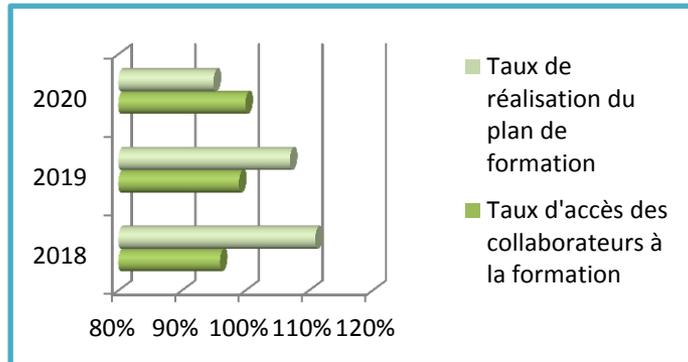
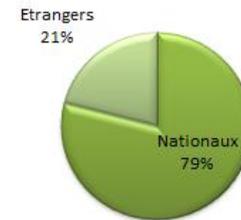


Nos indicateurs

Effectif RPC



Effectif RPC



Contacts

Contacts RightPlaceCall	
- Gilles DEVEAU (RPC France) email : gilles.deveau@rightplacecall.com	- Khadija KOUBAISSA (RPC Morocco) email : kkoubaisa@rightplacecall.com

