GLOBAL COMPACT

UN 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.

amicio

L'amour du client en un mot

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

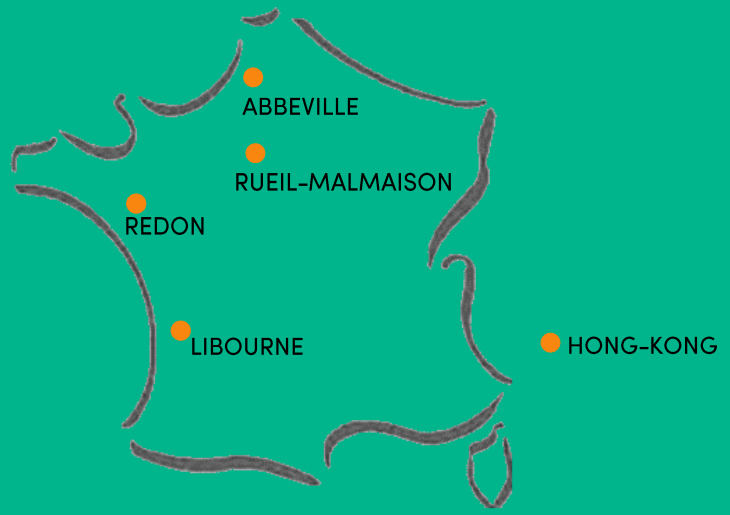
10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

SOMMAIRE

1. Introduction
   - Mot du président
2. Présentation d'AMICIO
   - L'Amour du client
   - Un modèle collaboratif
   - Notre savoir faire
   - Engagement RSE
   - Entreprise à Mission
   - Références et partenaires
3. Droits de l'Homme
   - Engagement sociétal
4. Normes internationales du travail
   - Politique sociale
   - Le Télétravail
5. Environnement
   - « Decarbon'action »
6. Lutte contre la corruption
   - Procédure d'alerte

amicio

L'Amour du client en un mot



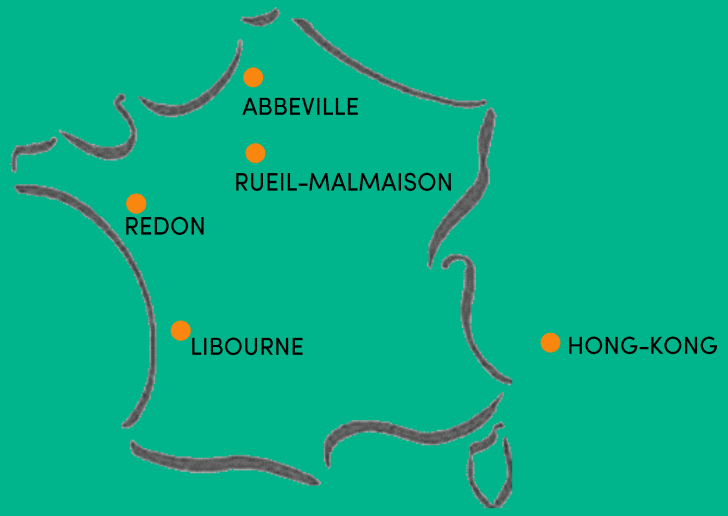
www.amicio.fr

MADE IN FRANCE

1.INTRODUCTION

amicio

L'Amour du client en un mot



www.amicio.fr

MADE IN FRANCE

1. INTRODUCTION : Renouvellement de nos engagements

Le 21 avril 2022

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.

En septembre 2019, MeilleurContact a rejoint le Groupe Amicio et c'est désormais à ce niveau qu'est renouvelé cet engagement qui place les principes du Global Compact des Nations Unis au cœur de son organisation.
Dans ce document, figurent quelques illustrations concrètes de nos progrès depuis un an. Le premier d'entre eux a consisté en février 2022 a devenir la première entreprise sous statut d'entreprise à Mission dans notre secteur d'activité.
Amicio se lance donc dans la mise en œuvre d'une vingtaine d'actions autour de quatre piliers d'engagements afin de donner sens à notre raison d'être :

Révéler la noblesse des métiers de la Relation client pour la mettre au service de l'Homme et de la société.

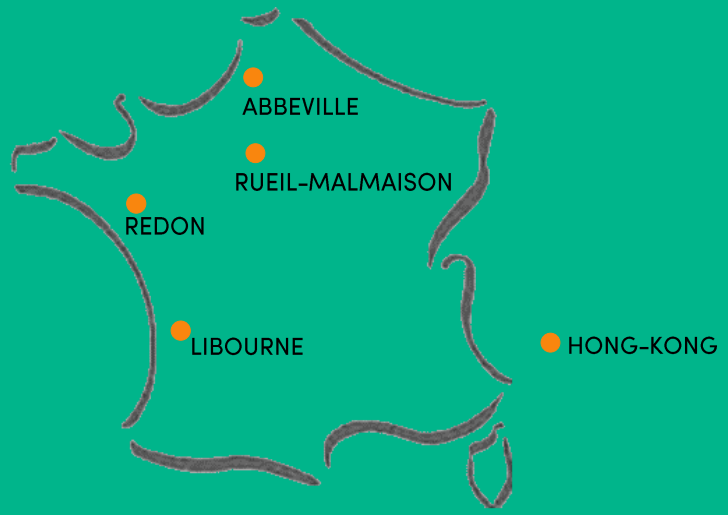
Avec la crise sanitaire qui nous a tous impactés, nous avons plus que jamais mis au cœur de nos préoccupations l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle de nos collaborateurs en donnant un cadre au télétravail permettant ainsi de l'institutionnaliser et en proposant des actions de bien-être aux personnes volontaires.
Amicio 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 renouvelé en 2022).

Benoît BOURLA – Président

2. PRESENTATION D'AMICIO

amicio

L'Amour du client en un mot



www.amicio.fr

MADE IN FRANCE

L’amour du client

Le groupe Amicio se nourrit de l’amour du client pour offrir une **relation authentique**, **durable** et porteuse de **valeurs** à travers ses **2 métiers** :

- **L’externalisation** : Amicio porte l’**ensemble** du **cycle** de la **vie** du **client** que nous confient nos partenaires.
- **Conseil & Formation** à travers notre marque Relaytion

Nos 550 salariés dédiés à cette **conviction** de **l’amour** du **client** sont répartis sur le territoire Français et dans notre hub de Hong Kong pour servir l’Asie Pacifique.

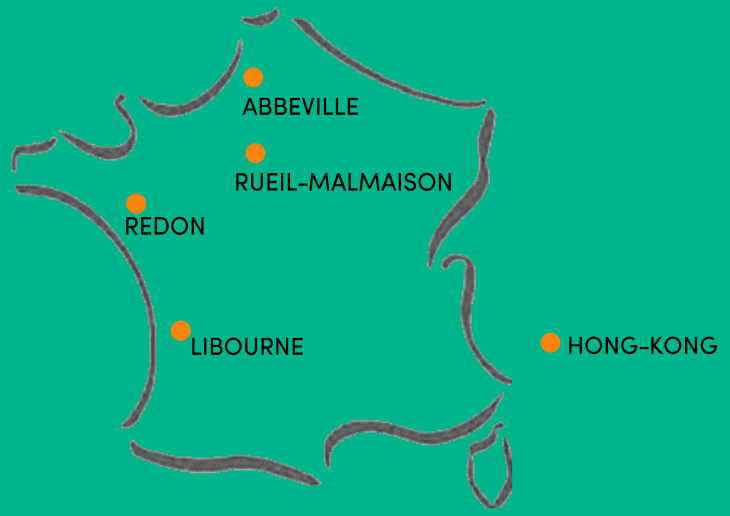
Une quarantaine d’entreprises nous font **confiance** sur l’ensemble du parcours client tant en **B2B**, **B2C** et **B2B2C**.

Nous proposons 2 organisations opérationnelles en fonction de vos besoins :

- Une **structure Multi-Clients** pour les missions de moins de 10 ressources
- Au-delà, ou sur demande, une **structure opérationnelle 100% dédiée.**

amicio

L'Amour du client en un mot



www.amicio.fr

MADE IN FRANCE

Un modèle collaboratif

Un Management Collaboratif – le « Modèle Large » (Rugby)

Amicio porte dans son ADN le **Modèle LARGE**, lui-même issu de la pédagogie du rugby.

Au cœur de ce modèle, la prévalence des **valeurs d'intelligence collective**, de **responsabilité**, d'**initiative** et de **décision**, pour la **conquête et la conservation** du « ballon », et pour toujours avancer.

Au service de nos clients, nous avons cette conscience de devoir gagner en permanence le droit de « jouer » et de continuer à jouer.

Cette exigence façonne notre caractère et détermine notre attitude en toutes circonstances.

Pionnier du télétravail, nous avons développé un **savoir-faire éprouvé**, levier de **performances durables** :

- Satisfaction **client** : 9,2/10
- Satisfaction **collaborateurs** : 92%
- Index **égalité** F/H : 95 %
- Plus de 95% de nos Managers sont issus de la **promotion interne**
- 86 % des collaborateurs sont en CDI

« Une vision où l'intelligence humaine agit comme une clé différenciante de compétitivité et de performance durable ; où chaque interaction est un moment unique pour notre client, notre collaborateur et le consommateur ; où la culture de l'amour du client est au cœur d'un cercle vertueux source de belles histoires et d'engagement durable. »

Benoît Bourla, Président

Notre Savoir Faire

Acquisition et télévente

Service Client

Rétention & Fidélisation

Service consommateur

Assistance technique

Recouvrement

Représentant de votre marque, nous traitons les demandes de vos clients dans un éco système « état de l'art ».
Experts de cross-sell, up-sell et amélioration Customer Lifetime Value.

amicio

Support aux opérations

Recrutement par des process approuvés. Connaissance pointue des bassins d'emploi locaux. Vivier de conseillers accrédités.

Formations métiers et formations certifiantes. Parcours individuel de développement des talents.

Prévisions et planification à partir des données historiques affecter les bonnes compétences au bon endroit et au bon moment.

BI et Data Analyse pour l'optimisation en continue des performances.

ADN Conseil natif dans nos prestations. Proposition de plan de progrès à 360°.

Conseil

- Optimisation de vos process et méthodes
- Mesure et analyse de la satisfaction client et conformité.
- Customer Feedback by Relaytion©
- Optimisation des écosystèmes de vos centres de contact.
- Appels d'offre, gestion de projet, support et assistance.

Amicio une entreprise engagée RSE

Fidèle à ses **valeurs fondamentales** dont font partie la **diversité** et le **respect** d'autrui, Amicio s'est doté d'un **code éthique** strict qui **guide** l'ensemble de sa **conduite,** de ses **pratiques** et qui l'a déjà mené à agir concrètement en vue d'un monde plus juste et plus **humain.**

Social

Amicio est signataire de la **Charte de la Diversité en Entreprise.**

CHARTE DE LA diversité SIGNATAIRE

Qualité de vie au travail :
Depuis 2017, nous réalisons une enquête d'opinion interne auprès de l'ensemble de nos collaborateurs. **92% de satisfaction en 2021.**

Depuis 2019, nous proposons à nos salariés de participer gratuitement à un programme de santé et bien être.

PRAGMA Vie Programme

Environnemental

Nous choisissons des partenaires ayant une approche de **développement durable**, que ce soit en recyclage des composants (toner) ou consommation électrique (équipement Dell).

Notre **politique RSE** se traduit notamment par la réduction, avec le modèle du télétravail, de l'équivalent de 350.000 kg de CO_2 en bilan Carbone, base 100 collaborateurs, ce qui correspond à 3.500 barils de pétrole par an.

INDEX ÉGALITÉ FEMME HOMME RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Économique

Amicio est signataire de la « Charte pour des Relations fournisseurs responsables » qui a pour but d'inciter les entreprises à adopter des pratiques d'achats responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs.

Favorise l'emploi sur le territoire.

Charte RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES

Amicio à Mission •

COMMUNAUTÉ DES ENTREPRISES À MISSION

Révéler la noblesse des métiers de la relation client pour la mettre au service de l'Homme et de la société

Engagement 1

Amicio s'engage à installer un **nouveau standard** de la **relation client** en faisant le **pari** de la **proximité humaine** et **géographique**.

Engagement 2

Amicio s'engage à **changer le métier de l'intérieur** grâce à des pratiques **centrées** sur le **développement humain**.

Engagement 3

Amicio s'engage à contribuer à un **développement économique social vertueux**, fondé sur des **liens forts** et **durables** avec ses **partenaires** et **terroirs**.

Engagement 4

Amicio s'engage à faire de **l'entreprise** un **espace d'engagement sociétal**.

1er prestataire de centres de contacts à devenir « Entreprise à Mission »

*« Nous sommes **heureux** de **rejoindre officiellement** les 500 premières entreprises à mission françaises et espérons pouvoir donner envie à d'autres acteurs de suivre cette voie. Aujourd'hui, il est plus que jamais **important** de **prendre** le **chemin d'engagements sociaux, sociétaux**, et **d'impact** pour nos **territoires**, pour notre **pays** et pour la **planète**. Plus nous serons nombreux à aller dans ce sens, plus nous transformerons notre **société** vers un **modèle** plus **humain** et plus **respectueux** de notre environnement. Pour nous, devenir une Société à mission n'est pas un aboutissement mais une étape de plus dans la transformation de notre modèle d'entreprise, qui s'irrigue de la **formidable énergie** de **l'amour humain**, pour faire **grandir l'Homme** et le **Bien Commun**. »*

Benoît Bourla, Président Fondateur Amicio

Amicio, une entreprise reconnue

- **Leader** du **100% produit** en **France**
- **17ème** au classement « **Acteurs Français** » par EY
- Distinction « **Parcours de croissance** » **depuis 2020** par **BPI** France
- Reconnu **Service d'Excellence** 2022 par **BPI**
- Nominé au «**Trophée Sport & management** »
- **1er prestataire** de centres de **Relation Client externalisée** à devenir "**Entreprise à Mission**"

Des partenaires fidèles

Une ancienneté moyenne de plus de 7 ans *(*Hors marques confidentielles)*

Bancassurance

- Mutuelle Mieux Être
- American Express
- Direct Assurance
- meilleurtaux.com
- Market Pay
- Cardif IARD Groupe BNP Paribas
- Mutuelle Familiale
- Saint-Christophe Assurances
- L'olivier Assurance
- Carrefour banque et assurance

Industrie, Services, Energie

- dalkia Groupe EDF
- freshmile mobilité électrique
- fioulreduc
- citiz Les voitures qui changent la ville
- Delta Dore Smart is the new power
- Carglass
- intrum justitia
- Axereal La terre, les hommes, le futur
- Equans

E-commerce – Luxe

Confidentiel

E-Commerce Retail

- Simone Pérèle Paris
- Etam
- undiz
- Kao
- Carmila
- Charles & Alice
- picard
- Tramier
- KFC
- Maximo
- vtech

Tourisme

- Accor
- Lucien Barrière Hôtels & Casinos
- Wonderbox Réalisateur de rêves

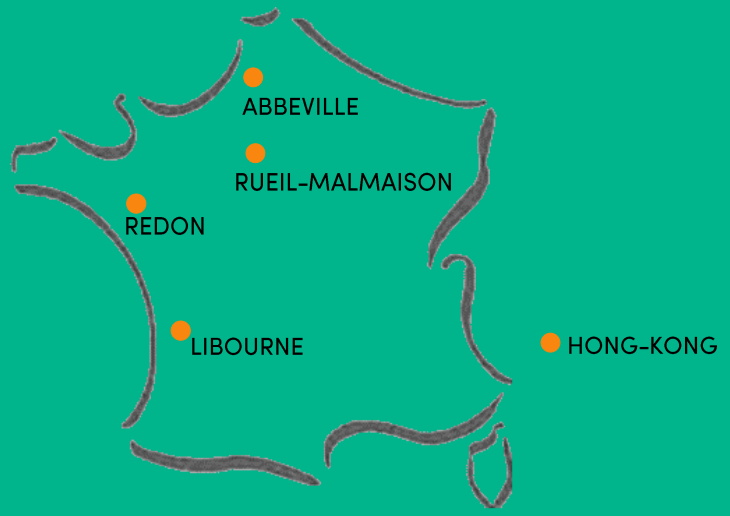
Santé – Bien être

- Siemens Healthineers
- Les Girandières Résidences Services Seniors
- NaturAvignon Laboratoire
- Fitness Park
- naturoscience
- Propulse lab
- Large

3. DROITS DE L'HOMME

amicio

L'Amour du client en un mot



www.amicio.fr

MADE IN FRANCE

3. Droits de l'Homme •

Un de nos quatre piliers d'engagement dans le cadre de notre raison d'être est le suivant :

- **Faire de l'entreprise un espace d'engagement sociétal**

Des collaborateurs engagés méritent que l'entreprise, à son tour, s'engage auprès d'eux sur des actions locales, dans le tissu associatif,.. A titre d'exemple, en 2021, plus d'une centaine de collaborateurs sur nos 3 sites ont donné un week-end pour traiter bénévolement les promesses de don du Sidaction.

Sidaction
ENSEMBLE CONTRE LE SIDA

Le savoir-faire des métiers permet lui-aussi de servir la société sous forme de mécénat de compétence : l'expertise de gestion d'appels conflictuels peut être utile, par exemple, en formation, à l'école ou ailleurs, pour apaiser une société où la violence est partout, dans les actes, dans les relations, dans les paroles …

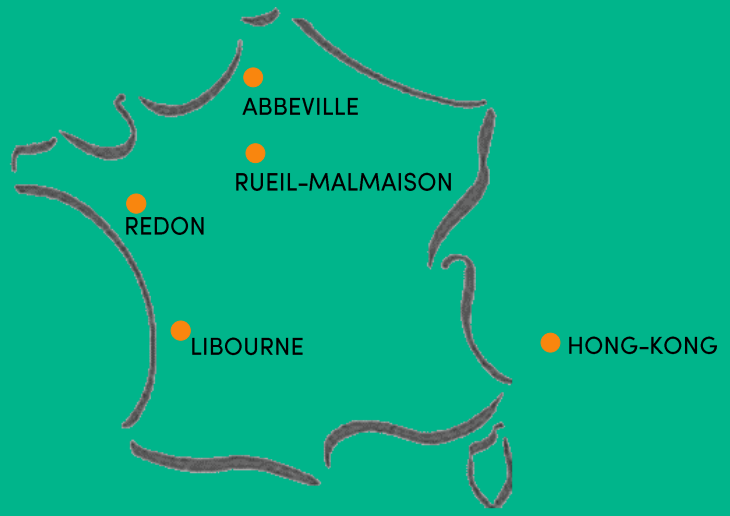
La valeur de ces emplois relationnels est clé pour la société à double titre : en nombre, avec près de 300 000 emplois en France (à comparer au triple en Allemagne et au UK) et en contribution sur la performance globale des entreprises (acquisition nouveaux clients, développement et fidélisation).

Enfin, même si l'activité de la relation client externalisée ne fait pas partie des services les plus impactant sur l'environnement, il convient de prendre toute sa place et de relever ce défi, ensemble avec nos employés, jusque dans nos actes du quotidien.

4.NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

amicio

L'Amour du client en un mot



www.amicio.fr

MADE IN FRANCE

4. Normes Internationales du Travail • Politique Sociale de l'Entreprise

Un de nos quatre piliers d'engagement dans le cadre de notre raison d'être est le suivant :

- **Contribuer à un développement économique social vertueux**

Dans une logique de meilleure qualité de vie et de conditions optimum pour permettre à nos collaborateurs d'être en harmonie pour vivre le plus naturellement possible leur relation avec les clients et prospects des marques représentées, nous sommes installés dans 3 sous-préfectures irriguant des territoires ruraux, lieux de vie de nos salariés.

Nous sommes, si ce n'est le premier employeur privé, toujours un des plus gros employeurs locaux. Bénéficiant de ressources locales, nous devons, en retour, apporter notre contribution à chacun de ces terroirs : maximiser les fournisseurs locaux, former celles et ceux qui n'ont pas eu accès aux formations qualifiantes dont nous avons besoin, aux plus anciens qui sont éloignés de l'emploi, tout autant que d'accompagner ceux qui ont acquis chez nous des compétences qui peuvent être utiles à d'autres métiers dans leur développement, ainsi que fournir à des start-up, TPE ou PME locales qui n'ont pas accès à ces savoir-faire des solutions adaptées leur permettant de se développer.

A titre d'exemple, la mise en place d'une éco-mobilité avec 2 autres entreprises de la même zone d'activité et une communauté de communes rentre pleinement dans ce partage d'intérêt pour toutes les parties prenantes du territoire.

Pour répondre à notre objectif de mise en valeur de nos emplois et de nos collaborateurs, nous nous engageons dans une politique RH favorisant les métiers de la première er de la dernière chance. Ainsi, le groupe Amicio s'engage à recruter à minima 15% de candidats pour lesquels cette expérience professionnelle sera soit la première, soit celle faisant suite à une longue période d'inactivité.

4. Normes Internationales du Travail • Politique Sociale de l'Entreprise

- <u>Création d'espaces de liberté de parole</u>

Etant convaincu que c'est en libérant la parole qu'il est possible d'agir plus efficacement pour le bien être des collaborateurs, le Groupe Amicio a mis en place sur la base du volontariat des « Tables Rondes » qui permettent aux collaborateurs de s'exprimer, d'échanger, de débattre de l'ensemble des sujets liés à l'entreprise et à leurs activités.
Ces moments d'échanges se font volontairement en petit comité (pas plus de 4 personnes) afin que la parole puisse être donnée à chacun et que le dialogue s'instaure.
Un animateur participe uniquement pour la prise de note et pour s'assurer de la bonne tenue des échanges.
Suite à ces échanges, un compte rendu est rédigé et affiché. Puis un plan d'action est mis en place en fonction des thèmes qui ont été abordés.
Pour toute problématique abordée lors de ces tables rondes, des éléments de réponse et/ou des actions concrètes sont mises en place pour y répondre.
Cette politique permet aux collaborateurs, non seulement de se sentir entendus mais également et surtout de se sentir écoutés

4. Normes Internationales du Travail •

Le télétravail

Mis en place dès **l'origine** de la **société,** le **télétravail** est **inscrit** dans notre **ADN** à travers un **accord d'entreprise** faisant aujourd'hui **référence.**

Ce **modèle**, unique par son **retour d'expérience**, en temps partagé permet de concilier les **bénéfices** d'une organisation classique sur site et les apports en termes de **flexibilité.**

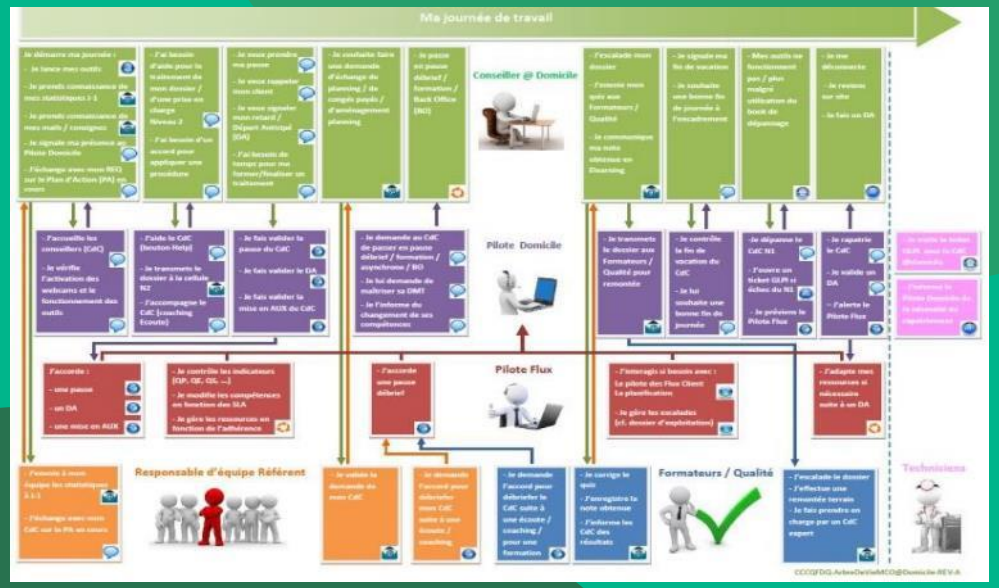
Celui-ci s'appuie sur un cadre négocié, des outils **sécurisés** et un poste de travail adapté (bureau dédié, connexion haut débit et une installation électrique aux normes), **support SI** à distance et **formation spécifique** au Télétravail.

Modèle de télétravail qui fait ses preuves depuis 2009 (de 1 à 4 jours à distance & a minima 1 jour par semaine sur site).

Ce modèle permet une **totale réactivité** pour faire **face** aux **aléas.** Amicio a ainsi pu déployer en télétravail l'ensemble des collaborateurs en **moins d'une semaine** lors du premier **confinement de 2020.**

Nous avons également su **réagir** lors d'importantes **montées** en **charge** en **activant** notre **vivier** d'anciens collaborateurs.

Afin d'assurer le **même niveau** de **coaching** et de **performances** pour les conseillers à distance en situation de télétravail que pour ceux sur site, le télétravail est coordonné par un animateur de terrain suivant des **processus** et **outils précis** (notamment l'arbre de vie) :

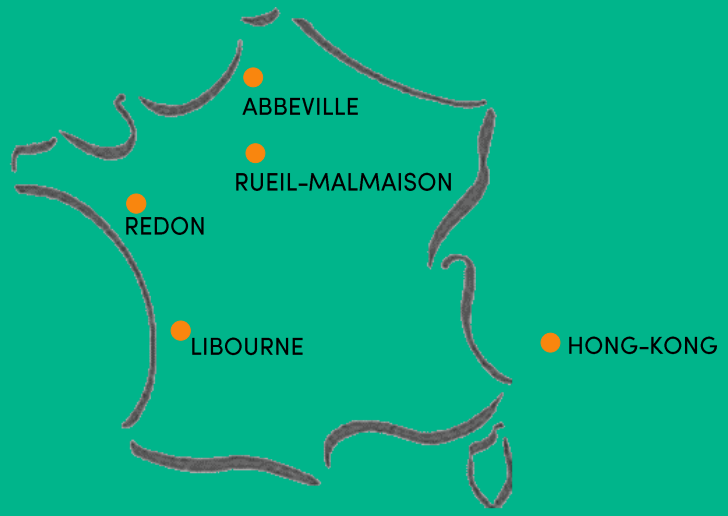


Animation par chat, mail, téléphone, webcam et via TalkSpirit

5. ENVIRONNEMENT

amicio

L'Amour du client en un mot



www.amicio.fr

MADE IN FRANCE

5. Environnement

Un engagement pris par Amicio en cette année 2022 par son passage sous statut d'entreprise à Mission est d'arriver à une exemplarité écologique de nos centres. Pour cela, nous entamons au deuxième trimestre 2022, le lancement d'un audit « décarbonaction » avec le soutien de Bpifrance et de l'ADEME.

La première action sera de mesurer nos émissions de gaz à effet de serre.
Nous engagerons alors un travail de fond en collaboration avec l'ensemble des salariés du Groupe afin de définir un plan d'actions pour les réduire.

D'ores et déjà, nous avons ouvert la voie en signant un accord d'entreprise sur le Télétravail qui permet de limiter de plus de 35% l'impact des déplacements de nos 500 collaborateurs.

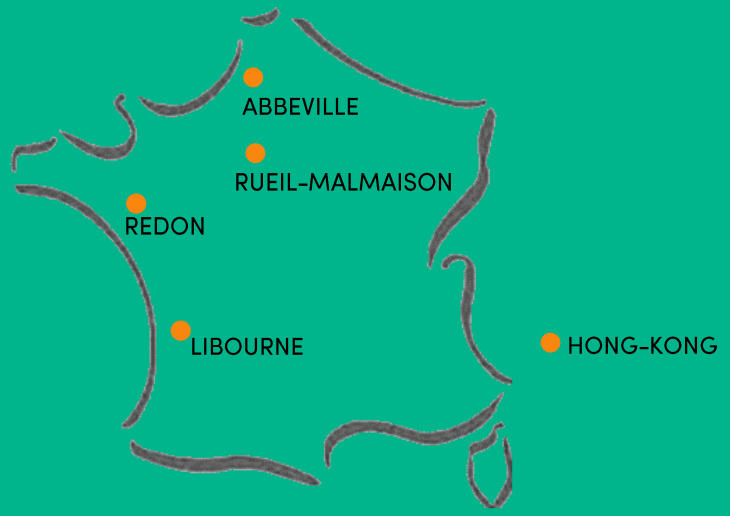
En complément, nous choisissons nos partenaires ayant une approche de développement durable, que ce soit en recyclage des composants (toner) ou consommation électrique (équipement Dell).

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.

6. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

amicio

L'Amour du client en un mot



www.amicio.fr

MADE IN FRANCE

6. Lutte contre la corruption

En 2021, Amicio s’est dotée d’une procédure de lutte contre les incidents fraude et corruption.
Cette procédure a pour finalité de gérer et signaler les incidents liés à des suspicions de fraude ou de corruption.
Dans le cadre de cette procédure, un incident de suspicion de fraude et de corruption se décline de différentes manières. On distingue notamment, l’escroquerie, le faux et l’usage de faux, la falsification…
Il s'agit d'un acte qui a été réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des Lois.

Ces incidents peuvent être :

- externe : la détection d’une suspicion de fraude ou de corruption à travers d’un traitement d’interaction et/ou dossier.
- interne : la détection d’une suspicion de fraude ou de corruption liée à l’utilisation des systèmes d’information d’Amicio ou nos clients donneurs d’ordre

6. Lutte contre la corruption

L'employé Amicio averti immédiatement le Service RH après avoir constaté la suspicion de fraude ou de corruption.

Le Directeur RH a la charge de traiter l'incident immédiatement. Tout incident de suspicion de fraude ou de corruption est considéré comme critique.

Le traitement de l'incident se fera en 5 étapes :

Etape 1 Analyse de l'impact de l'incident. Cette analyse sera faite conjointement entre le Directeur Général, le Directeur RH et le DSI. L'analyse d'impact a pour objectif d'étudier les preuves disponibles et de valider le plan d'actions.

Etape 2 Informer le Client Donneur d'Ordre impacté de la suspicion et partager le plan d'action.

Etape 3 Informer les autorités compétentes

Etape 4 Mise en œuvre du plan d'action et coopération avec les autorités et si applicable, les équipes du client donneur d'ordre.

Etape 5 Faire un bilan avec un plan d'action pour limiter les risques dans le futur

6. Lutte contre la corruption

Pendant le traitement de l'incident :

• Le Directeur RH : informe le Directeur Général et le DSI de l'incident à des intervalle réguliers.

• Communication aux managers : le Directeur Général informe, si concerné, le DOA ou le Directeur Support concerné.

• Le Directeur Général : informe, si concerné, le Client Donneur d'Ordre impacté de l'incident à des intervalle réguliers.

L'intervalle régulier sera au minimum quotidien.

La gestion des incidents de suspicion de fraude ou de corruption sont directement sous la responsabilité de la Direction.

En raison de ce positionnement, aucune procédure d'escalade n'est requise.

Nous contacter ·

Benoît Bourla
Président

benoit.bourla@amicio.fr
0617788094

Eric Toutain
Directeur Général

eric.toutain@amicio.fr
0619412253

Olivier Laurent
DGA Développement

olivier.laurent@amicio.fr
0611273717

amicio·
L'amour du client en un mot

https://amicio.fr