



I. Axe sociétal

A. Label de Responsabilité Sociale

Acticall a obtenu ce label grâce à l'excellente gestion de ses ressources humaines et au respect du cadre légal en termes de temps de travail, de suivi de carrières, de politiques de formation, etc...



Acticall a participé activement à la création du Label de Responsabilité Sociale au travers de son action au sein du SP2C.

Un audit réalisé par le cabinet Ernst & Young a eu lieu en janvier 2006. Acticall fait partie du premier groupe d'entreprises labellisées, depuis avril 2006.

Les conditions d'obtention du label sont liées à trois axes clés du plan social de développement durable :

- Accueil et intégration de nouveaux collaborateurs
- Formation et suivi de carrière
- Conditions de travail

B. Conditions de travail

- 100% des collaborateurs interviennent sur le territoire métropolitain
- Avantages salariaux : tickets restaurants, congés payés supplémentaires sous conditions, majorations salariales sous conditions, coupures et pauses adaptées
- Turn Over annuel inférieur à 5%
- Information interne sur les possibilités de formation individuelle et sur la stratégie d'entreprise
- Application des accords d'entreprise
- Espaces dédiés aux temps de repos
- Mise à disposition de micro-ondes, boissons froides et chaudes, et en-cas

C. Recrutement : accueil et intégration

- Partenariat avec les ANPE et les structures économiques et sociales locales pour le recrutement de nouveaux collaborateurs
- Application de la méthode des habiletés pour la sélection des recrutements extérieurs aux postes opérationnels
- Formation des fiches de poste et de mission
- Formation systématique préalable à toute nouvelle entrée sur les Savoir-faire et Savoir-être au téléphone
- 63 collaborateurs COTOREP bénéficiant de conditions adaptées au travail (clavier en braille, ascenseurs, fauteuils spécifiques...)

D. Formations et suivi de carrière

- Intégration de Learning CRM, société spécialisée dans le développement des compétences dans le domaine de la relation client. Learning CRM développe des outils de formation à distance tutorée.
- Etablissement d'un contrat de progrès individuel et trimestriel
- Entretiens individuels trimestriel et annuel
- 90% de promotions internes
- 9K€ annuels consacrés à la formation

II. Axe environnemental

E. Comportement individuel

- Eteinte des équipements non utilisés
- Modération de la température inférieure des locaux (inférieure à 21°)
- Optimisation des trajets, utilisation des transports en commun (trains et métros) : supérieure à 80% des déplacements. Ce point est intégré à la politique de remboursement des frais de société

F. Maîtrise de la consommation d'énergie

- Utilisation d'écrans plats pour le parc informatique (consomme trois fois moins d'électricité qu'un écran classique)
- Mise en place de détecteurs de mouvements pour l'allumage et l'extinction des lumières dans certains espaces communs.

G. Recyclage

- Utilisation de papier recyclé pour toute communication interne groupe, intra et inter sites
- Prise en charge du recyclage des ordinateurs, écrans et périphériques via des brokers proches des sites de production
- Recyclage des cartouches d'imprimantes
- Revente des matériels de bureau, de sièges, tables et rangements divers