

CHARTRE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

I. AXE SOCIETAL

1.1 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 (Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts).



Un audit a été réalisé par le cabinet Ernst & Young.

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

1.2 Conditions de travail

- ▲ Aménagement des postes de travail répondant aux règles de confort et d'ergonomie favorisant le bien-être et la qualité de travail
- ▲ Information interne sur les possibilités de formation individuelle et sur la stratégie d'entreprise
- ▲ Accès libre à l'information sur la vie de l'entreprise et le workflow via le site Intranet d'Acticall
- ▲ Espaces dédiés aux temps de repos
- ▲ Accès des salariés à des restaurants interentreprises et mise à disposition de salles de restauration équipées de micro-ondes, boissons froides et chaudes, et en-cas
- ▲ Avantages salariaux : participation aux résultats de l'entreprise, plan épargne entreprise et d'intéressement, 1% logement, congés payés supplémentaires sous conditions, majorations salariales sous conditions, coupures et pauses adaptées, tickets restaurants
- ▲ Politique sociale de négociation collective avec les partenaires sociaux et signature d'accords d'entreprise

1.3 Recrutement : accueil et intégration

- ▲ Partenariats de proximité avec les Pôles Emploi régionaux, Cap emploi et les structures économiques et sociales locales pour le recrutement de nouveaux collaborateurs
- ▲ Application de la méthode de recrutement par simulation favorisant la diversité et l'égalité des chances
- ▲ Signataire de la Charte de la Diversité en Entreprise
- ▲ Signataire du plan « Espoir Banlieue », promouvant l'insertion professionnelle des jeunes des quartiers au niveau national
- ▲ Remise d'un livret d'accueil dès l'intégration du collaborateur et parcours d'intégration
- ▲ Formalisation de fiches de poste et parcours de formation intégration
- ▲ Parcours d'accueil et d'intégration adaptés aux travailleurs handicapés avec des tuteurs individuels
- ▲ Journée d'intégration au siège à destination de tous les cadres nouvellement embauchés afin qu'ils rencontrent les dirigeants et que leur soit présentés les cinq départements du groupe



1.4 Formation et suivi de carrière

- ▲ Politique de formation professionnelle ambitieuse portée par un organisme de formation interne au groupe « Learning CRM », société spécialisée dans le développement des compétences dans le domaine de la relation client, qui crée et déploie des parcours de formation avec des outils de formation e-learning, *l'Université des Métiers Acticall*
- ▲ Investissements significatif pour la formation professionnelle représentant plus de 8 % de la masse salariale
- ▲ Politique de développement personnel inscrite dans un Accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences
- ▲ Evaluations pour l'ensemble des salariés permettant de suivre et de mesurer les objectifs de performance individuelle
- ▲ Gestion des talents favorisant l'évolution et la fidélisation des salariés
- ▲ Politique de promotion interne développée pour tous les postes et favorisée par la mobilité interne
- ▲ Signataire de la Charte de Prévention du Harcèlement en Entreprise



1.5 Accord relatif à l'Emploi des Travailleurs Handicapés

- ▲ Signature d'un accord cadre national avec l'AFPA pour accompagner le recrutement et l'intégration de nouveaux collaborateurs et travailleurs handicapés (contrats de professionnalisation et démarche de VAE)
- ▲ Aménagement des horaires de travail et temps de pauses en fonction des contraintes médicales des salariés
- ▲ Environnement de travail spécifique pour les travailleurs handicapés (clavier en braille, ascenseurs, fauteuils spécifiques)
- ▲ Nomination d'un Correspondant Handicap sur chaque site pour assurer le suivi et l'accompagnement du travailleur handicapé
- ▲ Développement des partenariats locaux avec les ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail / anciennement « CAT ») et les EA (Entreprises Adaptées)
- ▲ Participation aux conférences et forums sur le thème du Handicap, rencontres régulières avec des organismes spécialisés
- ▲ Sensibilisation des équipes et formation du personnel d'encadrement



II. AXE ENVIRONNEMENTAL

2.1 Comportement individuel

- ▲ Recyclage des équipements non utilisés
- ▲ Modération de la température intérieure des locaux (inférieure à 23°)
- ▲ 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
- ▲ Limitation des déplacements longue distance en mettant en place l'outil de communication « Communicator » permettant les conférences à distance (visio)

2.2 Maîtrise de la consommation d'énergie

- ▲ Utilisation d'écrans plats pour le parc informatique (consommation d'électricité diminuée par trois par rapport à un écran classique)
- ▲ Mise en place de détecteurs de mouvements pour l'allumage et l'extinction des lumières dans certains espaces communs.
- ▲ Coupure automatique de l'électricité à partir de certaines heures dans les locaux administratifs
- ▲ Panneaux solaires installés sur les toits d'un site de production

2.3 Maîtrise de la consommation de consommables

- ▲ Réduction de la consommation de papier et d'encre suite à l'audit de nos installations de reprographies par un spécialiste du secteur
- ▲ Réduction de la consommation de papier en instaurant l'utilisation d'« ardoises magiques » pour la prise de notes sur certains plateaux
- ▲ Réduction de l'affichage papier avec la mise en ligne de la plupart des informations via l'Intranet
- ▲ Développement d'outils internes (applications informatiques...) permettant la réduction de la consommation de papier

2.4 Recyclage

- ▲ Utilisation de papier recyclé pour toute communication interne et externe 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 à des associations caritatives des matériels de bureau, de sièges, tables et rangements divers
- ▲ Limitation de l'utilisation de gobelets plastiques avec la fabrication et l'utilisation de récipients réutilisables (mugs)

2.5 Politique Achats

Mise en place progressive de la nouvelle politique achats orientée HQE (Haute Qualité Environnementale) qui privilégie les partenariats avec des prestataires normés.