



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 (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

B. 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
- Environnement de travail spécifique pour les travailleurs handicapés (clavier en braille, ascenseurs, fauteuils spécifiques)
- 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,

C. 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
- 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)
- Application de la méthode de recrutement par simulation favorisant la diversité et l'égalité des chances
- 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

D. Formations 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.
- 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

II. Axe environnemental

E. Comportement individuel

- Recyclage 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 (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

G. 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