

**COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS  
PRO DIRECT MARKETING  
2020-2021**

COMMUNICATION  
SUR LE PROGRÈS



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en oeuvre des Dix principes du **Global Compact des Nations Unies** et soutenant les objectifs des Nations Unies.

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.

# SOMMAIRE

01

**PRODIRECT, 33 ANS D'HISTOIRE  
CONSTRUITE AUTOUR DE  
SES PROPRES VALEURS ..... 7**

02

**UNE RESPONSABILITÉ  
SOCIALE IMPORTANTE ..... 12**

03

**UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL  
EN ÉVOLUTION ..... 21**

04

**COMPLAINE & LUTTE  
CONTRE LA CORRUPTION ..... 27**

05

**UNE RESPONSABILITÉ  
ENVIRONNEMENTALE ..... 31**

06

**UNE POLITIQUE  
RSE RECONNUE ..... 34**

## PRO DIRECT, responsable par nature



“

Depuis sa création en 1988, Pro Direct a toujours placé l'humain au centre de ses préoccupations. Le respect de l'autre, de l'environnement, l'engagement vis à vis des femmes et des hommes qui font l'entreprise composent l'ADN de Pro Direct et lui confère une identité propre.

En plusieurs décennies d'existence, l'entreprise a intégré au cœur de sa stratégie une politique orientée vers le respect des droits humains, le bien-être de ses employés, la préservation de l'environnement, la considération de ses parties prenantes et l'intégration de critères moraux dans son mode de fonctionnement.

Il est tout naturel que Pro Direct confirme son attachement à ces valeurs et adhère aux 10 principes du Global Compact en devenant signataire du Pacte Mondial des Nations Unies en 2020.

La démarche de Pro Direct reflète plus largement la démarche de l'ensemble du Groupe, Vivetic Group, né du rapprochement des activités de Pro Direct en France et de Vivetic dans l'Océan Indien et s'appuyant sur leurs 30 ans d'expertises métiers construites autour de trois principes fondamentaux : le dynamisme, l'expertise et l'humain qui font la force et la singularité du Groupe.

Sous l'impulsion de cette nouvelle marque, Pro Direct continue d'orienter ses objectifs d'évolution autour du développement durable.

Notre première communication sur le progrès est une occasion de vous partager nos valeurs qui sont engagées dans une politique économique appropriée, des mesures environnementales réfléchies, en accord avec l'éthique dans nos pratiques sociales et sociétales.

**Noëlle COSTA, Présidente**

*Noëlle Costa*

COMMUNICATION  
SUR LE PROGRÈS

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en oeuvre des Dix principes du **Global Compact des Nations Unies** et soutenant les objectifs des Nations Unies.

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.



## DROITS DE L'HOMME

1. Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme
2. Veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme

NORMES  
INTERNATIONALES DU  
TRAVAIL

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



## ENVIRONNEMENT

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

LUTTE CONTRE  
LA CORRUPTION

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

Les Dix Principes du Global Compact des Nations Unies sont dérivés de : la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, et la Convention des Nations Unies contre la corruption.

**PRO DIRECT,  
33 ANS D'HISTOIRE  
CONSTRUITE AUTOUR DE  
SES PROPRES VALEURS**

**01**

# 01.

## 1. Au service d'une expérience client enrichie

Pro Direct est l'un des premiers groupes français expert de la relation client et de la communication omnicanale. Nous accompagnons les entreprises depuis plus de 30 ans dans l'optimisation de l'expérience client et l'accélération de leur business.

La qualité a toujours été le mot-clé pour notre entreprise : qualité de nos prestations, qualité dans l'organisation de notre travail, qualité dans nos relations clients et avec nos collaborateurs.

La qualité chez Pro Direct, est plus qu'un objectif, il s'agit d'une philosophie d'entreprise étroitement liée à la responsabilité sociétale en faisant partie intégrante de la stratégie du Groupe.

Un contrat de valeurs partagé avec nos clients :



### Engagement

Nous passons avec nos clients, une « alliance » et entrons dans leur intimité marketing/relationnelle. Nous sommes à leurs côtés, travaillons avec et pour eux, engagés de toutes nos forces dans la réalisation de leur objectif.



### Créativité

Le groupe Pro Direct offre à ses clients un service qui va de la stratégie à la mise en œuvre. Cette créativité, nous la cultivons et nous la diffusons : créativité organisationnelle, créativité dans l'animation...



### Réactivité

Nos clients ont la garantie de pouvoir réagir vite et bien. Besoin d'un avis, d'un conseil, de nouvelles ressources, d'une vision globale de la relation client. Nous gérons toutes les urgences avec maîtrise et même avec un certain plaisir.



### Transparence

Nos opérations, nos contrats sont personnalisés et nous défendons un nouveau type de partenariat via une transparence totale de toutes les ressources que nous mettons au service de nos clients.

## 2. Les principaux objectifs

Plusieurs objectifs définissent les fondements de notre stratégie, notamment :

- Accroître la satisfaction de nos clients : notre engagement vis-à-vis de nos clients est l'atteinte des objectifs de qualité du discours, d'efficacité, de performance, de production et de résultats commerciaux.
- La satisfaction du consommateur final : en effet, nous nous devons d'apporter une réponse adaptée aux différentes demandes par une prestation maîtrisée.
- L'implication de nos collaborateurs et leur réalisation personnelle.

### SOCIAL

Améliorer la qualité de vie et l'employabilité des collaborateurs.

Assurer la diversité et l'égalité des chances de nos collaborateurs.

Promouvoir le dialogue et les relations sociales.

### ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL

Favoriser l'accès sécurisé du consommateur à une information rapide et fiable.

Défendre l'économie régionale et nationale

Bâtir une groupe solide et responsable

### ENVIRONNEMENTAL

Favoriser la responsabilité environnementale du groupe.

Fournir des services réduisant les émissions de carbone.

## 3. Nouvelle impulsion avec la marque Vivetic Group

Suite à leur rapprochement, Pro Direct et Vivetic regroupent leurs activités sous une marque commerciale unique Vivetic Group. Pro Direct se diversifie ainsi vers d'autres types de métiers, entre autres le BPO, et vers d'autres zones géographiques (Océan Indien). Il s'agit pour Pro Direct d'attirer de nouveaux clients.

Vivetic Group mise sur une stratégie de développement forte ainsi que sur la poursuite de la transformation digitale et intègre la 11ème place du classement des Outsourcers français dans l'édition 2020 du Baromètre des impacts économiques, sociaux et territoriaux des centres de contact, réalisé par SP2C (Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts) et EY.

### Vivetic Group en chiffres

**1 500**  
Collaborateurs

**+200**  
Clients

**5**  
Sites de production

**38M€**  
Chiffre d'affaires  
(Données consolidées au 31/12/2020)

## 4. Pro Direct au coeur de la Relation Client

Pro Direct collabore avec plus d'une vingtaine de clients, dont une grande majorité spécialisé dans le secteur de la banque et de l'assurance. Dans le cadre de nos activités, plusieurs milliers d'interactions sont réalisées entre nos équipes et les consommateurs finaux. L'un de nos objectifs et de livrer à ces derniers une expérience client augmentée, en accord avec les exigences formulées par nos donneurs d'ordres ainsi que la législation nationale et internationale.

**Geoxia**

**NATIXIS**

**Edouard Denis**

**CRÉDIT AGRICOLE CENTRE FRANCE**

**CAISSE D'ÉPARGNE**  
Hauts de France

**CAISSE D'ÉPARGNE**

**CAISSE D'ÉPARGNE**  
Aquitaine Poitou-Charentes

## Nouveaux locaux pour notre site de Marseille

Pour toujours mieux répondre aux attentes de nos clients et accompagner nos activités de Relation Client sur la région, notre site de Marseille s'installe dans de nouveaux locaux. Plus modernes, mieux équipés et idéalement situés, les nouveaux locaux sont également suffisamment spacieux pour pourvoir anticiper notre développement dans les prochaines années.



“ Nous avons emménagé dans des locaux fonctionnels, conviviaux et agréables à vivre. C'est une véritable chance pour notre Groupe, puisque nous réunissons en un lieu unique l'ensemble des collaborateurs des nos activités Relation Client du site de Marseille.

## 5. Orientations stratégiques

Afin de répondre aux enjeux définis dans notre stratégie d'entreprise, le groupe va s'attacher à décliner des orientations stratégiques pour les deux prochaines années.

Avec « Cap 2021/ Humain et Digital », Pro Direct poursuit la mise en œuvre de notre ambition majeure : Inventer ensemble le CRC et la Relation Client de demain.

Pour réussir cette nouvelle étape, Pro Direct s'appuie sur la synergie renouvelée de l'humain et du digital.

Notre but est de créer l'entreprise « augmentée » via une organisation plus efficace et créative, des collaborateurs sereins qui gagnent en compétences et en performances, en atteignant un haut niveau de service (customer centric).

Notre stratégie se décline selon deux axes majeurs :

### + d'humain

1. Recruter efficacement
2. Réussir l'intégration de l'ensemble de nos collaborateurs
3. Donner du sens à nos équipes, détecter les hauts potentiels
4. Fidéliser nos collaborateurs
5. Attirer de nouveaux talents



### + de digital

1. Développer le digital sur toute la chaîne interne de fonctionnement : stratégie, organisation managériale, environnement collaboratif
2. Identifier les innovations digitales, en interne et à l'externe, pour nous les approprier et les utiliser rapidement

### Développer le sentiment d'appartenance aux collaborateurs

Pro Direct met en œuvre les échanges de bonnes pratiques avec la mise en place d'un système d'innovation participative. L'objectif est de rendre les équipes acteurs de leur activité au quotidien.

### Fidélisation des clients existants

Pro Direct se fixe comme objectif la reconduction de tous ses contrats en renforçant ses « communautés clients » par la valorisation et l'enrichissement de l'expérience de nos clients entre eux.

### Assurer une qualité de vie au travail

Pro Direct considère cet axe comme un objectif à part entière. Nous mettons l'accent sur le dialogue entre et avec les collaborateurs, une identification du bon interlocuteur par rapport aux besoins, ainsi que la mise en place d'une charte des relations de travail. Elle est basée sur les compétences relationnelles et comportementales de nos équipes : connaissance de soi, relation à l'autre, le faire, la dimension cognitive.

## 6. Modèle de création de valeur

### RESSOURCES ET CAPITAUX

**Humain**  
+600 collaborateurs.

**Financier**  
16 358 700 € de chiffres d'affaires en 2020

**Savoir-faire**  
- Gestion de la **Relation Client**  
- **Compétences métier** dans le secteur de la Banque & Assurances  
- Gestion de la **communication omnicanal**

**Social & Sociétal**  
+20 clients, dont une partie spécialisée dans le secteur de la Banque & assurances

**Environnemental**  
- Ressources **en électricité**  
- Initiatives environnementales  
- Sensibilisation des collaborateurs sur les gestes éco-responsable



Accompagner les entreprises dans l'optimisation et l'accélération de leur business

CAP 2021 | Humain et digital Écosystème vertueux autour de chaque collaborateur

### VALEURS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX

- Accroître la satisfaction des parties prenantes
- Engagement fort des collaborateurs à l'entreprise
- Délivrance au quotidien de prestations de qualité
- Respect des cadres légaux et moraux

Expérience client augmentée

### APPORT DE VALEURS AJOUTÉES AUX PARTIES PRENANTES

#### Collaborateurs

- Rémunération
- Développement des compétences
- Evolution de carrière
- Environnement de travail
- Santé et sécurité
- Respect des cadres moraux

#### Clients donneurs d'ordre

- Protection des données
- Qualité des prestations fournies
- Accompagnement dans le développement du business

#### Clients finaux

- Fidélisation
- Protection des données
- Fournir une expérience client augmentée

#### Autorités réglementaires

- Respect des cadres légaux en matière de gestion de la Relation Client: RGPD, Bloctel, cadre spécifique aux banques et assurances
- Initiatives environnementales
- Sensibilisation des collaborateurs sur les gestes éco-responsable

#### Organisations professionnelle

Développement des relations avec les partenaires locaux

#### Environnement

- Réduction de l'empreinte carbone
- Réduction de la consommation en électricité
- Gestion des déchets

#### Actionnaires

Croissance et rentabilité

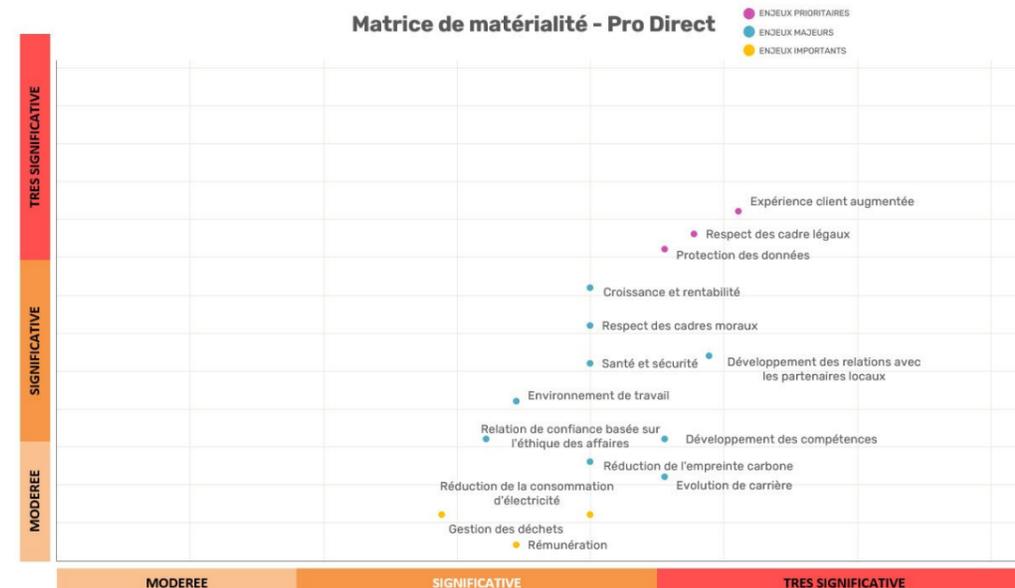
#### Fournisseurs

Relation de confiance basée sur l'éthique des affaires

### IMPACT CONTRIBUTION AUX ODD



Matrice de matérialité - Pro Direct



UNE  
RESPONSABILITÉ  
SOCIALE  
IMPORTANTE

02

## 1. Les droits de l'homme

Pro Direct veille à l'application stricte du respect de plusieurs principes fondamentaux, en particulier :

- **Les droits de l'Homme** : préservation et respect du droit international relatif aux droits de l'Homme, éviter toute complicité à la violation des droits de l'Homme, porté au plus haut de son organisation à travers la signature du Pacte Mondial des Nations Unies.
- **Les normes internationales du travail** : respect de la liberté d'expression, du droit de négociation, du principe de non-discrimination en matière d'emploi.

### Diversité et égalité des chances

L'activité du groupe demeure largement féminisée. Néanmoins, le groupe Pro Direct rappelle la nécessité d'avoir une meilleure parité au sein des effectifs. De plus, il est important de favoriser l'évolution de la part des femmes à des postes d'encadrement afin de respecter un certain équilibre.

Pro Direct affirme son attachement au principe de l'égalité professionnelle, sous toutes ses formes, entre les femmes et les hommes, et sa volonté de développer, en favorisant la diversité et la mixité professionnelle et en luttant contre toute forme de discrimination. Ainsi, l'entreprise a signé un accord égalité professionnelle en date du 18 juillet 2019.

### Égalité femmes-hommes

#### Un index supérieur à la moyenne

Fortement engagés à favoriser la promotion interne et l'équité, nous le démontrons avec notre index égalité femmes/hommes qui atteint pour la deuxième année 98/100.

**98/100**

### Insertion des travailleurs en situation de handicap

Pro Direct prend des mesures en faveur de l'emploi et de l'insertion des travailleurs en situation de handicap.

Le groupe emploie des personnes en situation de handicap et respecte les lois relatives à l'embauche, la non-discrimination et l'aménagement des postes de travail. Les locaux de chaque site sont accessibles aux personnes circulant en fauteuil roulant, et certains aménagements de postes de travail sont mis en place.

Des actions locales sont aussi menées pour encourager le recrutement des travailleurs en situation de handicap. La société a notamment mis en place un guide

de recrutement pour sensibiliser au principe de non-discrimination et d'égalité des chances à l'embauche. Une formation de sensibilisation des nouveaux managers contre les discriminations est aussi organisée.

Les personnes en situation de handicap représentent 6.68% de l'effectif total de la Business Unit Centre de relation client (BU CRC) Pro Direct.

Nous travaillons également en étroite collaboration avec AGEFIPH, l'AFPA/ ALTHER, CAP EMPLOI et des sites internet spécialisés. Pro Direct travaille également avec des ESAT pour la commande des fournitures de bureau.

## 2. Développement des Ressources Humaines, une priorité majeure

### Recruter et intégrer efficacement

Pro Direct a développé des partenariats locaux très forts pour le sourcing et le recrutement.



### Formation des collaborateurs

Nous mettons un accent sur la formation des collaborateurs, qui représente une composante majeure de la gestion des ressources humaines du Groupe.

Au-delà de la formation sur le métier de la relation clients, chaque collaborateur est formé sur le métier de nos clients. Le contenu de la formation est ainsi décidé en collaboration avec ces derniers.

La société a créé des modules de formation pratiques, concrets qui interpellent et permettent des victoires rapides. Pro Direct propose une formation de formateurs pour certains superviseurs et le démarrage des formations de téléconseillers sur les modules suivants :

- Gestion des émotions et du stress
- Mener un entretien avec directivité et souplesse
- Techniques et discours commercial

### Développement des compétences

Pro Direct s'engage à promouvoir le développement des compétences et les promotions internes, notamment par un appel à candidature interne dès qu'un poste est disponible.

Les directions de site s'attachent aussi à identifier les employés à fort potentiel et ainsi encourager le développement de carrière interne. Cette politique permet à Pro Direct de rester un employeur attractif

en fidélisant les employés à fort potentiel leur permettant ainsi de développer leurs compétences et découvrir de nouvelles facettes du secteur de la prestation de services.

En 2019, les salariés de Pro direct ont pu bénéficier de 18 350 heures tout poste et activités confondus.

#### Nombre d'heure de formation annuel

2019 18 350

2020 4 640\*

\* Peu d'heures de formation liées à la crise sanitaire

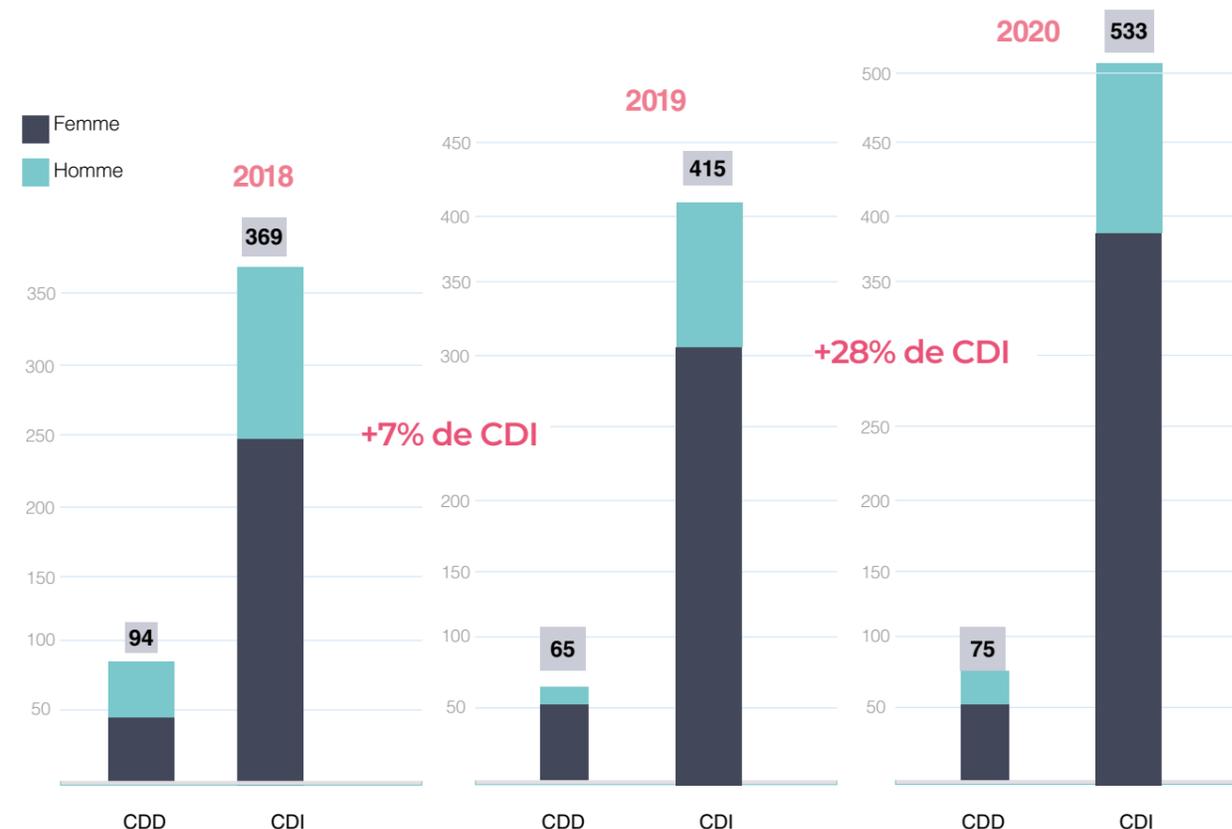


Le développement des Ressources Humaines demeure au centre des préoccupations de Pro Direct afin de poursuivre la mission principale d'un partenaire : offrir un service de qualité à ses donneurs d'ordre et à ses propres clients.

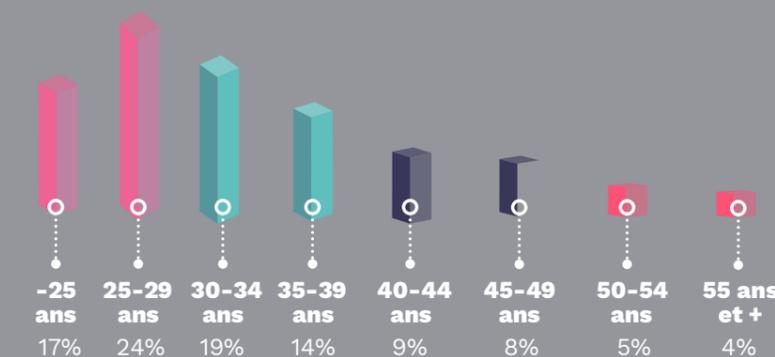
## 3. Un employeur responsable

### Un important créateur d'emploi

Pro Direct est un important créateur d'emplois dans nos territoires. En effet, la croissance de l'activité du Groupe a été accompagnée par une progression régulière des effectifs sur les dernières années, et ce malgré la crise sanitaire. La forte féminisation de notre effectif démontre aussi, notre engagement à favoriser l'égalité professionnelle.



### Des équipes au savoir-faire confirmé avec une moyenne d'âge de 34 ans



## 4. Consolider le bien-vivre des collaborateurs

**Les employés du groupe consacrent une part importante de leur temps et de leur énergie aux interactions avec des prospects et des clients.**

Pro Direct a donc un rôle important dans l'amélioration de leur santé, de leur bien-être et de façon générale de leur qualité de vie au travail. La société porte ainsi une attention particulière à ces problématiques en tant qu'employeur mais aussi en tant qu'acteur de la santé dans la société.

Dans ce contexte, l'entreprise Pro Direct fait de la pédagogie en matière de santé et de bien-être au travail dans le but d'inciter ses salariés à prendre des décisions saines au quotidien et à adopter un comportement respectueux. Ainsi, certains points nous semblent cruciaux en matière de bien-être au travail :

**Des conditions de travail sûres afin de réduire au maximum les risques de maladies et de blessures :**

Pro Direct organise des formations la sécurité (sauveteur secouriste au travail, exercice incendie annuel). De plus, une évaluation des risques est effectuée chaque année avec le document unique élaboré par le service Ressources Humaines en collaboration avec le CHSCT. Nous étudions les différents risques (physiques, psycho-sociaux, organisationnel) par le biais du document unique dans le but d'établir un plan de prévention pour chacun d'entre eux et de faire un bilan des équipements et mesures de prévention déjà existants.

**Un environnement de travail positif, reposant sur le bien-être et la culture du travail :**

Nos salariés travaillent dans des open spaces favorisant les échanges. Pro Direct accorde une attention particulière à une bonne

communication au sein de ses équipes. Pour privilégier de bonnes relations de travail la société a ainsi travaillé sur la création d'une charte des relations de travail sur les sites en collaboration avec les CHSCT.

Des échanges de cadeaux, des animations (halloween, escape game, « retour en enfance », « Jeu de l'ouest », « La conquête de l'ouest »), des repas (pique-nique, petit déjeuner, crêpes...) sont aussi organisés entre les collaborateurs pour favoriser la bonne entente. Des mesures sur le plan matériel ont aussi été mises en œuvre afin d'améliorer les espaces de travail : ajouts de micro-ondes, cendriers extérieurs, tapis de souris, salles de pauses équipées, salles de formation réaménagées etc.

**Bien-être et réduction du stress.**

Pro Direct met en œuvre des actions pour lutter contre le stress et favoriser l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. Pour cela, nous avons créé une charte portant sur le droit à la déconnexion. De plus, Pro Direct prévoit de déployer un module de formation « Gestion des émotions et du stress » à l'ensemble des collaborateurs. Nous travaillons en collaboration avec les équipes des services de santé au travail (ergonome, infirmières etc). Les formations suivantes ont été organisées : le travail sur écran, la prévention des TMS, des formations sur la gestion du stress. D'autres dispositions sont mises en place pour favoriser le bien-être de nos salariés : ateliers ZEN, massages assis, campagne anti-bruit, organisation

d'une journée de l'audition avec les services de santé au travail, casques avec réducteur de bruits, isolation acoustique mobile, achat de repose-pieds. Lancement des bibliothèques sur un CRC à disposition des salariés avec un libre accès aux livres, en partenariat avec l'association « Point-Virgule ».

**Accidents au travail**

Il y a peu d'accidents dans le groupe car l'environnement de travail ne présente pas de risques significatifs. Il s'agit principalement d'accidents de trajet. La majorité des accidents sont consécutif à des chutes (en salle de pause, dans les escaliers, dans la rue...). Tout accident ou incident sur le lieu de travail est signalé au service des ressources humaines afin qu'une déclaration soit effectuée auprès de la sécurité sociale.

De plus, une analyse des accidents du travail est effectuée chaque trimestre avec nos CHSCT afin de poursuivre l'amélioration continue de la sécurité de nos employés et réduire les risques identifiés.

**Organisation du travail**

Le temps de travail est strictement organisé dans le cadre des durées de travail légales, le groupe est engagé à favoriser les plannings sur mesure et évolutifs grâce à son accord d'annualisation du temps de travail.

**Taux de turn-over** (objectif <= 6%)

**2019** 4,24%

**2020** 3,37%

**Accidents au travail**

En 2020, les incidents sur le lieu de travail ont baissé de -54% par rapport à N-1

Principaux risques	Exemples de mesures mises en place
<b>Risques physiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité statique et travail prolongé sur ordinateur</li> <li>• Ambiance sonore</li> <li>• Qualité de l'air</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matériel réglable, sensibilisation au travail sur écran, rappel des bonnes pratiques de posture du travail.</li> <li>2. Maintien de la campagne d'affichage sur la sensibilisation du bruit, tests de l'air réalisés par la médecine du travail.</li> </ol>
<b>Risques psychosociaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigences émotionnelles, stress, mal-être au travail</li> <li>• Harcèlement sexuel et harcèlement moral au travail</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Groupes d'expression, réunions régulières, soutien apporté par les supérieurs hiérarchiques.</li> <li>2. Sensibilisation autour des questions de harcèlement sexuel et moral (formation d'intégration et dépliants), mise en place d'un référent.</li> </ol>
<b>Risques organisationnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation des secours et de la sécurité</li> <li>• Assurer l'hygiène</li> <li>• Organisation du travail</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Présence de sauveteurs secouristes sur les différents plateaux, sensibilisation des salariés à l'hygiène au sein des sites (dépliant réalisé par le CHSCT) exercice incendie effectué chaque année.</li> <li>2. Plannings donnés à l'avance, volontariat pour les horaires atypiques.</li> </ol>

## 5. Dialogue et relations sociales

Pro Direct a mis en œuvre un certain nombre d'actions au sein de ses établissements pour encourager les échanges et la communication avec les collaborateurs.

### Dialogue avec nos Instances Représentatives du Personnel

Le groupe a conscience du rôle joué par les syndicats dans la représentation et la promotion des intérêts des salariés et vise à être reconnu comme une société éthique qui applique les bonnes pratiques en matière de relations sociales. Il entretient donc un dialogue régulier avec les syndicats reconnus et les autres représentants légaux des collaborateurs.

Nous nous engageons à négocier avec les partenaires sociaux sur les questions d'intérêt collectif tout en respectant leur rôle et responsabilités.

Le business unit centre de relations clients du groupe Pro Direct est également constituée de plusieurs comités d'établissements, d'un comité

central d'entreprise, de plusieurs comités d'hygiène, sécurité et conditions de travail CHSCT et de plusieurs instances représentatives du personnel afin de représenter les salariés.

Ces instances se réunissent régulièrement pour échanger sur la politique économique et financière de Pro Directe, sa politique sociale ainsi que sur les changements importants qui doivent survenir. Ces instances permettent également à Pro Direct de fournir aux représentants des salariés des informations complémentaires au-delà des obligations légales.

**Accords collectifs :**

La business unit CRC du groupe Pro Direct dépend de la convention collective « Prestataires de Services dans le secteur tertiaire ». Cette convention est souvent complétée par des accords collectifs signés avec les représentants syndicaux. Ces accords portent sur la durée du temps de travail, la rémunération, les congés, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la rémunération des jours fériés ou les rotations des équipes.

Le business unit CRC du Groupe Pro Direct a signé plusieurs accords avec ses organisations syndicales.

- Accord relatif à la complémentaire santé
- Accord de méthode
- Accord relatif à la mise en place du forfait-jours
- Procès-verbal d'accord d'entreprise conclu dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire en 2018 et 2019
- Accord relatif à l'augmentation des tickets restaurants
- Accord relatif à l'augmentation du budget œuvres sociales et culturelles du comité d'entreprise en 2018 et 2019.
- Décision unilatérale relative à la mise en place de la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat
- Accord relatif à l'annualisation du temps de travail

**Dialogue régulier avec les collaborateurs**

Pro Direct met en place des initiatives afin d'encourager les échanges avec les collaborateurs. En effet, des échanges réguliers ont lieu notamment entre les salariés et directions de site. Ces échanges, à minima semestrielle, permettent à un petit groupe de personnes volontaires, d'échanger, proposer, questionner la direction du site dans le cadre d'un débat libre et constructif.

Le service des Ressources Humaines de Pro Direct est également organisé de manière à offrir une proximité avec ses salariés. En effet, plusieurs assistantes RH assurent une proximité quotidienne et restent disponibles pour répondre aux questions des salariés. Enfin la Responsable des ressources humaines demeure disponible sur demande ou lors de permanences RH organisées régulièrement.

**Avantages sociaux****Primes**

En janvier 2019, Pro Direct a décidé de soutenir le pouvoir d'achat de ses salariés en attribuant une prime exceptionnelle d'un montant maximum de 100€ brut.

Dans le cadre de sa politique de rémunération et dans l'objectif de favoriser la performance sociale, Pro Direct a mis en place un système de primes sur objectifs dans lequel la qualité demeure le point central. Dans le même temps, Pro Direct a décidé d'augmenter considérablement les montants maximums atteignables de ces primes. Cette politique a ainsi pour objectif d'attirer et fidéliser les collaborateurs performants, récompenser la performance individuelle mais également collective avec la mise en place d'un objectif collectif, et enfin de rester équitable et cohérent avec les objectifs financiers et opérations du business unit.

**Les titres repas**

L'ensemble des collaborateurs de Pro Direct peuvent bénéficier de titre-repas pris en charge à 60% par Pro Direct.

**La complémentaire santé et prévoyance**

Avec l'accompagnement d'un courtier, Pro Direct s'assure chaque année de pouvoir proposer à ses collaborateurs, des garanties plus avantageuses que le socle requis par la loi.

**Tarifs préférentiels**

Les comités d'entreprise donnent également accès à des tarifs préférentiels. Les salariés de chaque établissement peuvent ainsi bénéficier d'avantages sociaux divers (chèques vacances, ticket cinéma à tarif réduit, cosmétiques à moindre coût etc.).

**Congés**

L'ensemble des salariés de Pro Direct bénéficie de dispositions conventionnelles concernant les événements familiaux (mariage, PACS, décès, naissance etc.). En effet, les parents salariés bénéficient de 7 jours d'absences pour cause d'enfants malade par année civile. Par accord d'entreprise, ce maximum a été porté à 8 jours pour les parents ayant plus de 3 enfants.

De plus, par accord d'entreprise conclu dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire, Pro Direct a avancé l'acquisition du congé d'ancienneté pour ses salariés. Désormais, il sera accordé à tous les salariés en fonction de l'ancienneté, continue ou non, acquise à la date d'ouverture des droits :

- Après une période de 4 années d'ancienneté : 1 jour ouvré supplémentaire ;
- Après une période de 8 années d'ancienneté : 2 jours ouvrés supplémentaires.

En 2017, afin d'aider les familles subissant une épreuve difficile, Pro Direct a négocié un accord relatif au don de jour de repos pour les salariés ayant un enfant ou un conjoint gravement malade. Cet accord permet ainsi, le don de jour de repos en collègues dans la limite de la 5ème semaine de congés payés.

Pro Direct a également négocié avec ses partenaires sociaux un accord relatif à la mise en place du forfait-jours permettant à ses cadres d'obtenir des congés de repos supplémentaires.

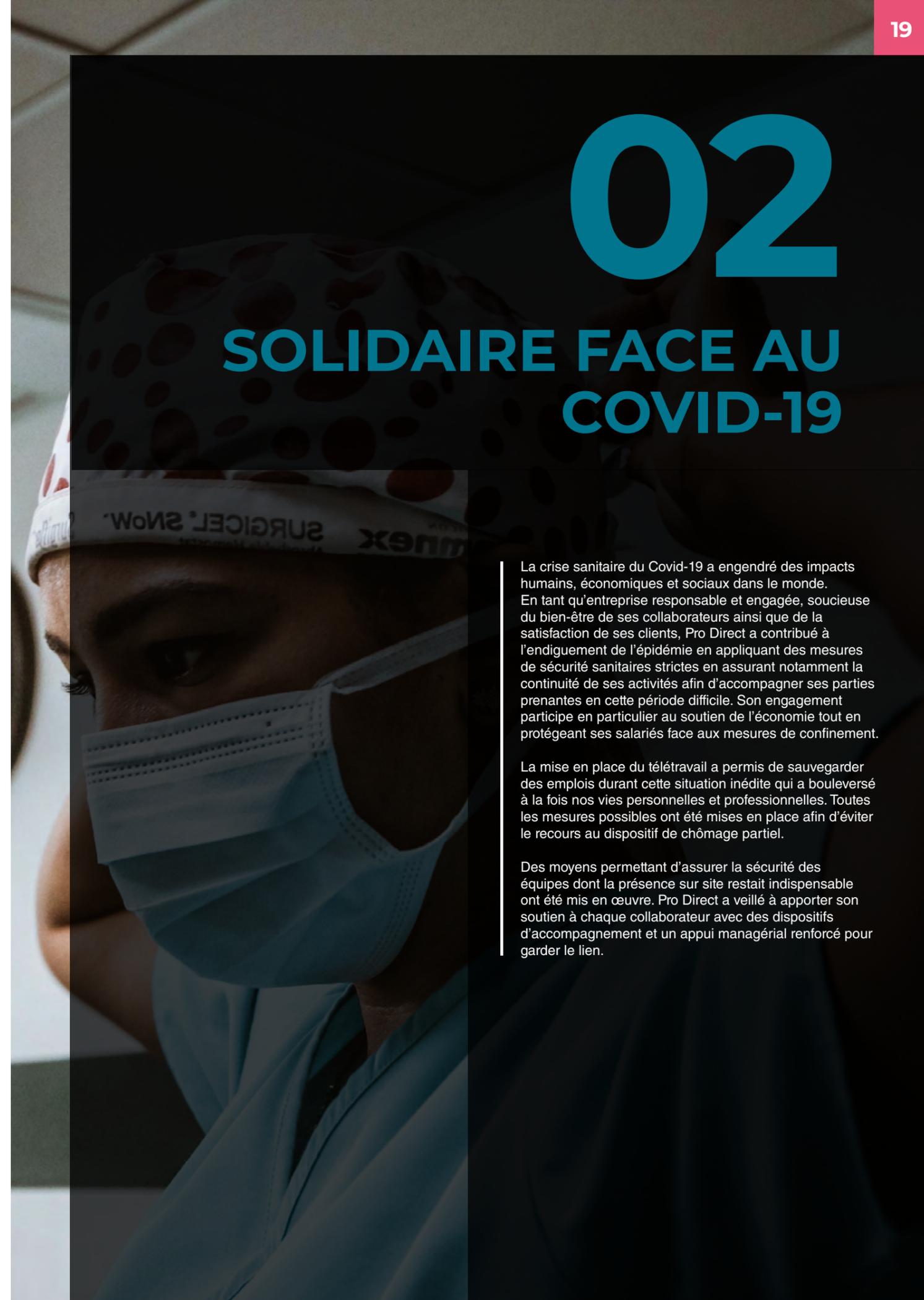
02

**SOLIDAIRE FACE AU COVID-19**

La crise sanitaire du Covid-19 a engendré des impacts humains, économiques et sociaux dans le monde. En tant qu'entreprise responsable et engagée, soucieuse du bien-être de ses collaborateurs ainsi que de la satisfaction de ses clients, Pro Direct a contribué à l'endigement de l'épidémie en appliquant des mesures de sécurité sanitaires strictes en assurant notamment la continuité de ses activités afin d'accompagner ses parties prenantes en cette période difficile. Son engagement participe en particulier au soutien de l'économie tout en protégeant ses salariés face aux mesures de confinement.

La mise en place du télétravail a permis de sauvegarder des emplois durant cette situation inédite qui a bouleversé à la fois nos vies personnelles et professionnelles. Toutes les mesures possibles ont été mises en place afin d'éviter le recours au dispositif de chômage partiel.

Des moyens permettant d'assurer la sécurité des équipes dont la présence sur site restait indispensable ont été mis en œuvre. Pro Direct a veillé à apporter son soutien à chaque collaborateur avec des dispositifs d'accompagnement et un appui managérial renforcé pour garder le lien.





# 03.

## UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL EN ÉVOLUTION

# 1. Satisfaction de nos donneurs d'ordre et des clients finaux

La satisfaction de nos clients et des clients/prospects de nos clients est un point essentiel du métier de Pro Direct.

## Dialogue avec les parties prenantes

L'écoute et la satisfaction de nos clients sont au cœur de nos préoccupations. Pour se faire, différents moyens sont mis en œuvre.



### AVEC LES CLIENTS

Réunion mensuelle et hebdomadaire d'activité entre l'encadrement du CRC et le client : nouveautés, non conformités, avancée du traitement des anomalies constatées...

Réunion ponctuelle entre la direction de Pro Direct Services, l'encadrement du CRC et les clients : bilan d'activité, résultats et commentaires des KPIs...

Net Promoter Score (NPS) annuel ou semestriel sur nos différents domaines d'intervention.



### AVEC LES CONSEILLERS CLIENTS

Au travers des débriefs hebdomadaires ou mensuels, des remontées quotidiennes et des réunions trimestrielles ou semestrielles avec le client.



### AVEC L'ENCADREMENT

Réunion hebdomadaire : point sur les statistiques, les nouvelles informations, les différentes remontées à transmettre au client...



### AMÉLIORATION CONTINUE

Baromètre (appels mystères), mensuel ou semestriel, analyse des statistiques quantitatives et qualitatives relatives aux appels reçus.

## Systeme de management de qualité

Pour que la qualité des prestations de Pro Direct soit homogène et stable dans le temps, quelle que soit l'activité considérée ou l'équipe en place, les meilleures pratiques doivent être formalisées et pérennisées. Ainsi, lorsqu'un nouvel arrivant démarre sur un poste de travail, il est important de mettre à sa disposition des repères explicites. Afin de parvenir à cette transparence de l'information, les processus-clés de l'entreprise doivent être renseignés au sein d'un Système de Management de la Qualité. Le but de la formalisation des méthodes de travail est d'éviter tout flottement dans la réalisation des prestations, sans pour autant alourdir les tâches quotidiennes. Trois types de processus coexistent au sein du Système de Management de la Qualité (développés dans notre manuel qualité).

- Processus de Management
- Processus de Réalisation
- Processus de Soutien

# 03

## 2. Favoriser et défendre l'économie régionale et nationale

Nos centres de relation clients (4) implantés en France sont à Toulouse (3) et à Marseille.

Nous recherchons une qualité made in France, « made in Pro Direct » avec un positionnement fort : le CRC « Intelligent ».

Car notre ADN est basé sur la Qualité et la Créativité. Allier la rigueur et la liberté n'est pas antinomique, bien au contraire. C'est dans le respect des normes et une maîtrise des process que doivent "pousser" les idées qui font la différence... et les performances. Appliqué aux grandes problématiques que rencontre un service dédié aux Clients, ce mix Qualité et Créativité nous a permis de mettre en œuvre, de réussir nos plans de progrès et de maintenir les performances obtenues.

Et nous offrons à nos clients un rapport créativité, qualité et prix le plus compétitif possible (Mark-up, Pay-for-succes).

Toutefois, conscient que la demande de nos clients et nos futurs clients évolue face à un marché toujours plus compétitif, Pro Direct complète son offre de services en opérant un rapprochement avec un nouveau partenaire, Vivetic leader de l'Expérience Client externalisée et du BPO dans l'Océan Indien.

Ce nouveau partenariat s'inscrit toujours dans un objectif commun d'offrir à nos clients une prestation de service qualitative et adaptée. À ce titre, ce nouveau partenaire bénéficie également des certifications ISO 9001, PCI DSS, SOC 2 Type 1 et ISO 18295-1.



UNE ORGANISATION PENSÉE pour optimiser l'expérience client

## 3. Développement des relations avec les partenaires locaux

### Développement des partenariats avec

**Pôle emploi**, par notamment l'élargissement des actions de formation préalable au recrutement et des périodes de mise en situation en milieu professionnel. Nous maintenons la mise en place des jobs dating mensuels dans lesquels nous recrutons efficacement nos collaborateurs.

Nous avons également développé l'Emploi Franc avec Pôle Emploi et le Conseil Départemental, l'objectif étant d'embaucher un demandeur d'emploi en CDI ou CDD minimum 6 mois, inscrit à Pôle Emploi qui réside dans l'un des quartiers faisant partie du dispositif. Le recrutement des seniors de plus de 50 ans a par ailleurs été privilégié.

**Cap Emploi** (leur mission est d'assurer le diagnostic, l'orientation et l'accompagnement des personnes handicapées et des employeurs souhaitant les recruter). Nous avons réalisé des simulations d'entretien d'embauches filmées avec des demandeurs d'emploi.

**Face SUD** (association de recrutement et réadaptation à l'emploi), le PLIE, C2 PACA (plateforme multisectorielle de recrutement) et l'école de la 2ème chance pour des publics en réinsertion ou bénéficiaires du RSA.

**Les réseaux sociaux professionnels** LINKEDIN ou INDEED le moteur de recherche dans le domaine de l'emploi.

Une participation active à différents **forums et salons** avec par exemple le Carrefour de l'emploi à Toulouse et le Club des Entreprises de Provence à Marseille avec la sélection de Pro Direct lors de l'assemblée Plénière du Club pour témoigner de l'excellent partenariat et de la réussite des recrutements « 1000 emplois » liés à l'insertion sociale et professionnelle. Association Nationale des Directeurs de Ressources Humaines (ANDRH).

**La cooptation** est également largement encouragée.

### Agir pour l'insertion professionnelle

Depuis 2016, Pro Direct est certifié ORIAS, IOA et IOBSP ainsi qu'une partie de ses collaborateurs afin de permettre la commercialisation de produits bancaires et assurentiels.



# 03

### Pro Direct encourage et contribue également aux initiatives de ses collaborateurs

La crise sanitaire a rendu impossible les initiatives prévues.

En 2019, nos salariés ont participé à la course Algernon sur Marseille avec un don de Pro Direct à l'association pour partenariat.

Collecte de tickets de repas pour les Restos du cœur à Marseille. Grâce aux dons de nos collaborateurs, des centaines de repas ont pu être distribués.

Projet de mise en place de la banque alimentaire via des associations caritatives sur le site de Marseille.

Participation à « La Marseillaise des Femmes », une course à pied qui est aussi une idée républicaine, une idée de l'égalité entre les hommes et les femmes, une course citoyenne pour défendre la liberté des femmes dans le monde.

Comme en 2019, Pro Direct continue ses initiatives caritatives en effectuant des collectes de cadeaux en faveur des enfants. Les jouets collectés seront remis mi-décembre 2020 à l'association « Famille, Solidarité et Cultures ».



### Un Noël solidaire pour les enfants

Comme l'an passé, Pro Direct a participé auprès de l'association « Famille, Solidarité et Culture », une collecte de cadeaux, qui seront ensuite distribués à des enfants défavorisés.



Nous partageons tous une valeur essentielle : la solidarité.



# 04.

## COMPLIANCE & LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



# 1. Éthique et protection des données personnelles

## Protection des données personnelles

Pro Direct adopte des standards éthiques en fournissant la meilleure expérience client possible tout en assurant la sécurité des données de ses collaborateurs et des consommateurs finaux ainsi qu'en délivrant une communication transparente et de qualité à ses clients donneurs d'ordre.

La loyauté des pratiques de protection des données est une exigence particulièrement importante pour Pro Direct.

Le Groupe a renforcé sa politique de protection des données, dans le contexte de l'approbation par l'Union européenne du nouveau Règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018. Tous les sites opèrent en conformité avec le RGPD.

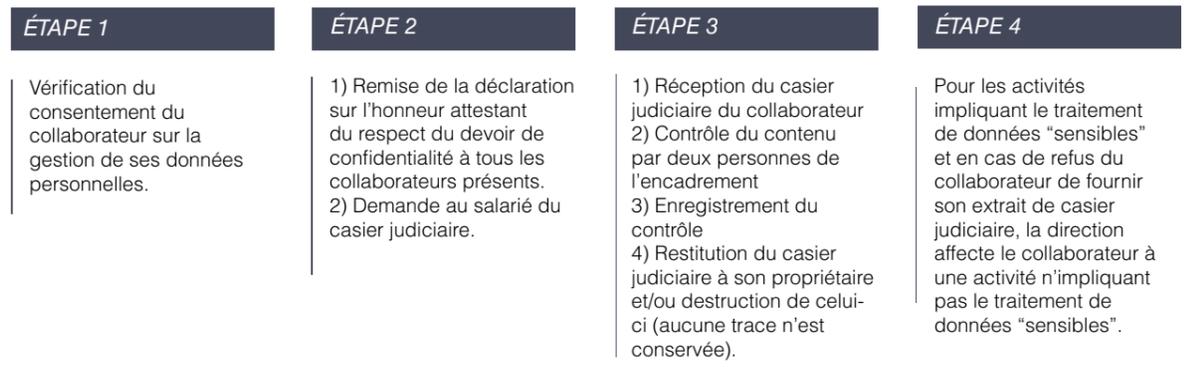
Ce renforcement se traduit notamment par :

- La création d'une charte RGPD relative aux données des collaborateurs exposant aux collaborateurs les dispositions légales en la matière (les données collectées, les traitements effectués, leurs droits d'accès et de rectification auprès du délégué à la protection des données etc.
- Une sensibilisation renforcée de nos salariés quant à la gestion des données personnelles des consommateurs finaux.

- Une charte informatique qui a pour objet de définir les conditions d'utilisation et les règles de bon usage des systèmes d'information de Pro Direct et d'assurer le développement de l'utilisation de l'informatique dans le respect des lois et règlements. Une Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI). Les standards PCI DSS et ISO 27001 sont pris en compte au niveau de cette PSSI.
- Notre politique s'applique également sur l'utilisation des réseaux clients dans le cas d'une prestation externalisée et en complément de la charte informatique du client, si elle existe. La Charte s'applique à l'ensemble des personnes ayant accès à la totalité des systèmes d'information de Pro Direct.

De plus, chaque salarié dès son arrivée dans l'entreprise atteste du respect du devoir de confidentialité par le biais de la signature d'une déclaration sur l'honneur.

Cet engagement s'inscrit également dans le cadre d'une vigilance quotidienne et partagée par l'ensemble du collectif afin d'assurer une protection efficace des données des consommateurs finaux (interdiction de divulguer des données hors personnes autorisées, s'assurer que les moyens de communications sont sécurisés pour transférer les données, etc). Aussi, nous demandons systématiquement le casier judiciaire pour nos futurs recrutements. Cette vérification passe par une procédure stricte :



Un Délégué à la Protection des Données (DPO) a été nommé par la Présidence de Pro Direct. Ajouté à cela, toutes les sociétés partenaires, représentées sous la marque commerciale Vivetic Group, incluant Pro Direct, sont soumises à une Charte d'Éthique et de Protection des Données à Caractère Personnel.

## Anti-corruption et respect des cadres légaux

En signant le Pacte Mondial des Nations Unies, Pro Direct s'est engagé à fonder une politique de lutte contre la corruption basée sur ce principe mais également sur le respect des cadres légaux qui prohibent la corruption. N'étant pas une société française générant un chiffre d'affaires supérieur à 100 millions d'euros, Pro Direct n'entre pas dans le champ d'application de la loi dite "Sapin 2".

Cependant, l'entreprise rend régulièrement compte à ses principaux clients sur son dispositif LCB/FT (Lutte Contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme). Par ailleurs, l'homologation ORIAS, IOA et IOBSP de Pro Direct depuis 2016 lui permet la commercialisation de produits bancaires et d'assurances. Le dispositif anti-corruption de Pro Direct se matérialise par une sensibilisation des collaborateurs au respect des règles de bonne conduite notamment dans leurs relations avec des tiers.

En 2020, un reporting éthique a été monté par Pro Direct

## Fournisseurs et sous-traitants

Les sociétés représentées sous la marque commerciale Vivetic Group figurent parmi les sous-traitants principaux de Pro Direct. Toutes ces entreprises sont dirigées par une seule et même personne, et dans ce cadre, ces dernières s'engagent dans une démarche qui respecte les principes de la Charte d'Éthique et de Protection des Données à Caractère Personnel de Vivetic Group. Le respect du cadre légal concernant notamment les conditions de travail, la santé et la sécurité, l'environnement, et la conformité au Règlement général sur la protection des données (RGPD) est cadré contractuellement en cas de sous-traitance avec ces entités.

Pro Direct ne recourt que très peu à la sous-traitance et aux achats des biens et services liés aux centres d'appels tels que le matériel informatique, les logiciels, les services de télécommunications. Ces biens et services sont directement fournis par ses principaux Clients qui sont des acteurs majeurs dans le secteur banque/assurance.

afin de mesurer notamment les signalements recueillis sur les comportements ou requêtes inacceptables, les réclamations pour atteinte à la vie privée du client ou encore les infractions commises par rapport à la législation en vigueur. S'ensuit en 2021 l'officialisation de notre politique anti-corruption, marquée notamment par la mise en place d'un « référent conformité » pour le recueil des signalements. En complément des veilles juridiques sont effectuées au niveau du Département Normes et Qualité, en particulier sur la législation en lien avec les activités des centres d'appels (lois sur la prospection téléphonique, règles à respecter lors du traitement des données à caractère personnel, ...).

Des dispositifs de contrôles internes sont également déployés au niveau des CRC afin d'assurer la conformité et la légalité des traitements. Lesdits dispositifs de contrôle ont vocation à s'appliquer aux seules prestations définies comme critiques ou importantes par les clients donneurs d'ordre.

D'un autre côté, une notation conjuguée avec des veilles ainsi qu'une vérification de la politique RSE des autres fournisseurs sont effectuées afin de garantir la cohésion

des processus d'achat, l'amélioration continue des pratiques d'achat et leur compréhension par l'ensemble des parties prenantes internes et externes. Ces éléments sont les principaux indicateurs du reporting en lien avec les achats responsables de Pro Direct.

A travers une charte de confidentialité des prestataires, Pro Direct a instauré depuis 2021 avec ses fournisseurs, prestataires ou ceux susceptibles de le devenir, des relations fondées sur la confiance et le respect mutuel, afin de partager des pratiques loyales et équitables, tout en établissant des relations durables et équilibrées. La charte formalise la volonté de Pro Direct à partager l'application et la déclinaison des principes d'éthique qu'elle a placés au cœur de sa stratégie d'entreprise, avec ses fournisseurs prestataires et sous-traitants.

### Signalement recueillis en interne sur les comportements ou requêtes inacceptables

2020	0
2021	0

### Réclamations reçues pour atteinte à la vie privée du client

2020	0
2021	0

UNE COMPLIANCE EFFICACE POUR LUTTER contre la corruption





# 05.

## UNE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

# 05

“

## *Imiter le colibri*

« Un jour, il y eut un immense incendie de forêt. Tous les animaux terrifiés, atterrés, observaient impuissants le désastre.

Seul le petit colibri s'activait, allant chercher quelques gouttes avec son bec pour les jeter sur le feu. Après un moment, le tatou, agacé par cette agitation dérisoire, lui dit : « Colibri ! Tu n'es pas fou ? Ce n'est pas avec ces gouttes d'eau que tu vas éteindre le feu ! ».

« Et le colibri lui répondit : « Je le sais, mais je fais ma part. »

Pierre RABHI

L'activité de Pro Direct n'engendre pas de pollution importante. Etant conscient de la responsabilité de chacun, Pro Direct souhaite réduire les impacts environnementaux négatifs et agir d'une manière durable pour permettre aux générations futures de répondre à leurs propres besoins.

Les salariés sont encouragés à adopter un ensemble de comportements respectueux de l'environnement, sur leurs lieux de travail comme dans leur vie extraprofessionnelle.

Ainsi, conscient de la gravité des problèmes environnementaux et ne souhaitant pas baisser les bras, nous avons adopté « notre stratégie du colibri » :

## Réduire l'empreinte carbone

Le groupe est relativement peu exposé aux risques liés au changement climatique. L'activité de Pro Direct ne génère pas de rejets significatifs directs dans l'air, l'eau ou les sols et n'est pas constitutive de nuisances sonores particulières pour les riverains. Le groupe ne génère pas non plus d'impacts directs significatifs sur la biodiversité.

Cependant, pour réduire l'empreinte carbone nous invitons nos salariés à prendre les transports en commun. Ils bénéficient ainsi de 50% des frais de transport en commun.

Pro Direct ambitionne de diminuer son empreinte carbone et suit ses consommations en électricité au niveau de ses sites opérationnels depuis 2020.

Notre reporting environnemental tient également compte des volumes de déchets recyclable collectés en collaboration avec un prestataire de services spécialisé dans le domaine.

Ajouté à cela, le bilan carbone fait aussi partie des indicateurs de suivi de la performance environnementale de Pro Direct.

### Gestion des déchets

Année	Quantité détruite (en kg)	CO <sup>2</sup> consommé (en kg)	CO <sup>2</sup> économisé (en kg)
2020	293,12	74,77	144,69
2021	328,55	57,87	109,23

### Consommation d'électricité

2020	216 121 Kwh
------	-------------

## Nos petits gestes du quotidien permettent également la limitation de notre impact environnemental :

### Economiser l'énergie

Les salariés sont encouragés à prendre les transports en commun.

Ils bénéficient ainsi de 50% des frais de transport en commun. Utilisation de détecteurs de mouvements pour limiter les consommations d'électricité.

### Sélection des fournisseurs

(Notamment pour les fournitures de bureau et les consommables informatiques)

- Utilisation de produits recyclés 100% de papier recyclé (Recygo-Easy Tri)
- Utilisation du Green Label IT pour la sélection des fournisseurs pour le matériel informatique et les consommables.
- Imprimeurs labellisés IMPRIM'VERT.

### Gestion des déchets

- Mise à disposition de poubelles de tri sélectif.
- Recyclage des gobelets plastiques.
- Piles récupérées et recyclées
- Recyclage des mégots.
- Récupération et don de bouchons de bouteilles pour une association fabriquant des fauteuils roulants.

Pour confirmer son engagement dans la diminution de l'empreinte carbone, Pro Direct a commencé à, en 2020, à intégrer le suivi de la consommation d'électricité de ses sites opérationnels en tant qu'indicateur principal de son reporting environnemental. Ce dernier prend également en compte du volume des déchets recyclables collectés par son prestataire de service Easy-Tri et Recygo.

# 06.

## UNE POLITIQUE RSE RECONNUE

### Médaille d'argent ECOVADIS

La plateforme collaborative de notation de la performance sociale et environnementale des chaînes d'approvisionnement mondiales a renouvelé la distinction de PRO DIRECT en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises en lui décernant pour la énième fois une médaille d'argent en 2019. ECOVADIS remet des récompenses basées sur de très larges évaluations en ligne portant sur l'environnement, les pratiques au travail, les droits de l'homme, l'éthique des affaires et les achats responsables et place Pro Direct parmi les tops 30% des sociétés les mieux notées par sa plateforme, attestant ainsi la maturité de sa démarche RSE, structurée et proactive, axée sur l'amélioration continue de sa performance.

### Certification ISO 9001

Notre politique qualité étant un fondement de notre stratégie d'entreprise, c'est tout naturellement que Pro Direct s'assure chaque année de renouveler sa certification ISO 9001.

La norme ISO 9001 est une norme internationale de Système de Management de la Qualité (SMQ) reconnue comme un label de qualité par les clients, les fournisseurs et les concurrents. C'est un modèle pour toute entreprise voulant démontrer son aptitude à maîtriser ses processus (méthode de travail) et à donner satisfaction à ses clients.

#### Pourquoi la certification ?

Toujours dans les mêmes objectifs pour :

- Optimiser la satisfaction de nos clients
- Améliorer la satisfaction des utilisateurs, émetteurs d'appels ...
- Mettre en place un système qui permette une amélioration continue de notre service grâce à des méthodes de travail formalisées et communes, un savoir-faire pérennisé, l'analyse et le traitement des dysfonctionnements identifiés.

