

28 DEC. 2015

A CAPELLA

Madame CORINNE LE CLAIRE
12 Boulevard d'Alsace Lorraine
80000 AMIENS

Paris, le 11 décembre 2015

Chère Madame CORINNE LE CLAIRE,

Nous vous prions de trouver ci-joint la décision motivée du Comité de labellisation qui s'est réuni le 3 décembre 2015 concernant le renouvellement du « **Label Responsabilité Sociale** » dans la catégorie « **Centres de relation clients externalisés moins de 300 salariés** ».

Vous trouverez ci-dessous quelques précisions sur l'étude de votre dossier de renouvellement.

En complément de l'analyse des données déclaratives (questionnaire et ses pièces jointes) que vous avez préalablement fournies, l'évaluateur AFNOR Certification, mandaté par le Comité de labellisation, a complété son audit par un déplacement in situ sur les sites géographiques retenus.

Cette visite sur site a compris notamment :

- Une rencontre avec :
 - o Le correspondant « Label Responsabilité Sociale » de l'entreprise,
 - o L'ensemble des IRP des sites audités,
 - o Les délégués des organisations syndicales présentes dans l'entreprise,
- Une analyse et une vérification in situ des données déclaratives (questionnaire et ses pièces jointes),
- Une rencontre avec un panel représentatif des différentes catégories salariales de l'entreprise (responsables opérationnels, superviseurs, télé conseillers) sur proposition de l'auditeur et après accord du correspondant label de l'entreprise.

L'audit a abordé les principaux thèmes suivants avec leur pondération associée :

- Gouvernance – 5%
- Pratiques Ressources Humaines – 50%
- Relations Sociales – 25%
- Enjeux sociétaux – 10%
- Pratiques Commerciales – 5%
- Pratiques environnementales – 5%

A l'issue de l'audit, un rapport de synthèse a été soumis au Comité de labellisation qui, après étude et vote, a décidé de renouveler le « **Label Responsabilité Sociale** » dans la catégorie « **Centres de relation clients externalisés moins de 300 salariés** » à A CAPELLA.

Le comité tenait à vous féliciter en particulier pour :

- **Votre engagement exemplaire en matière d'insertion et d'emploi durable de personnes issues de la diversité avec un axe prioritaire le recrutement de personnes faiblement diplômées,**
- **Vos bonnes conditions de travail associées à des indicateurs de bien-être au travail majoritairement favorables.**

Afin de continuer d'inscrire la démarche RSE d'A Cappella sur un chemin de progrès, le comité de labellisation a également décidé de souligner en particulier les axes d'amélioration suivant :

- **Renforcer la communication autour de la méthodologie de versement de la part variable, notamment sur l'indicateur « savoir être » dont la mesure objective mérite d'être précisée et explicitée.**
- **Engager des négociations avec les partenaires sociaux sur la conclusion d'un accord unique intégrant les conditions de travail, RPS, pénibilité,...**

Ces axes feront partie des points qui seront évalués lors de l'audit de renouvellement à 18 mois qui sera réalisé par un évaluateur AFNOR Certification mandaté par l'INRC et à la charge de l'entreprise.

A tout moment, dans la période de validité du label (Cf. ci-après), le comité se réserve le droit de mandater AFNOR Certification pour un audit de contrôle sur la réalisation de nombreux chantiers initiés par votre entreprise en terme de RSE et si des informations contradictoires étaient portées à la connaissance du Comité de labellisation.

En outre, en cas de faits graves constatés et avérés au sein d'une société récipiendaire du Label Responsabilité Sociale portés à la connaissance d'un membre du Comité de labellisation, celui-ci peut saisir son Président afin de solliciter une réunion exceptionnelle du Comité de labellisation.

Dès connaissance des faits, le Président peut sans attendre la tenue du Comité de labellisation décider de diligenter toute enquête complémentaire et planifier la mise en place d'une réunion exceptionnelle.

Dans l'hypothèse où un fait grave serait non conforme aux critères d'attribution du Label Responsabilité Sociale, et porté à la connaissance du Comité de labellisation, ou bien si l'audit de contrôle énoncé plus haut n'était pas concluant, le comité a l'obligation de statuer à la majorité des présents sur les suites à donner à savoir :

- complément d'audit ;
- suspension de l'utilisation du label avec obligation d'apporter des actions correctrices probantes ;
- retrait immédiat du label pour une durée indéterminée

Une procédure précise de la gestion des alertes vous est communiquée en complément de ce courrier.

L'évaluateur AFNOR Certification prendra contact avec vous très prochainement pour une restitution précise des conclusions de l'audit.

Nous vous rappelons que la communication sur l'obtention du « Label Responsabilité Sociale » et le marketing afférent que vous pourrez être amené à développer est valable pour **une période de 36 mois à partir de la date de renouvellement, le 3 décembre 2015, et se limite aux entités juridiques de A CAPELLA pour le compte du marché des clients finaux français.**

Nous vous rappelons que dès lors que vous ne respectiez plus les critères d'éligibilité définis et validés dans le dossier candidature, vous ne pourrez plus communiquer sur l'obtention du « Label Responsabilité Sociale », ni faire le marketing afférent que vous pourrez être amené à développer.

Tout manquement constaté par le Comité de labellisation pourra être sanctionné par la suspension immédiate de l'utilisation du « Label Responsabilité Sociale » et donnera lieu à une communication dans la presse spécialisée.

Si votre entreprise souhaite reconduire sa candidature au-delà de 36 mois, un dossier de demande d'éligibilité doit parvenir impérativement à AFNOR Certification 6 mois avant la date de fin de validité du Label.

Les données et pièces jointes issues du dossier de candidature et des entretiens resteront **confidentielles** au sein d'AFNOR Certification et seront conservées pendant 24 mois puis détruites à l'issue de cette période.

Nous vous proposerons une remise officielle de votre « Label Responsabilité Sociale » à l'occasion d'une réunion exceptionnelle du Comité de labellisation en fin d'année. Nous ne manquerons pas de vous envoyer une invitation pour cette réunion.

Nous vous prions de croire, Chère Madame CORINNE LE CLAIRE, à l'assurance de nos salutations distinguées.

Eric LESTANGUET, Président de l'ALRS pour le Comité de labellisation

