

# EXTRAIT REVUE RSE 2023–2025 & VISION 2026–2027

« RENDRE CHAQUE INTERACTION UTILE ET DURABLE »



**“LE DÉVELOPPEMENT DURABLE C’EST UN DÉVELOPPEMENT QUI RÉPOND AUX BESOINS DU PRÉSENT SANS COMPROMETTRE LA CAPACITÉ DES GÉNÉRATIONS FUTURES À RÉPONDRE AUX LEURS.”**

**Gro Harlem Brundtland**

Fondatrice du concept de  
développement durable  
Rapport “Notre avenir à tous” 1987

## **7 principes RSE (Pacte Mondial ONU)**

***Gouvernance · Droits de l'Homme · Conditions de travail · Loyauté des pratiques  
· Communauté & développement · Environnement · Responsabilité consommateurs***



# Sommaire

01

**PRÉSENTATION & GOUVERNANCE**

02

**PILIER SOCIAL - BIEN ÊTRE  
& ENGAGEMENT**

03

**PILIER ÉCONOMIQUE -  
PERFORMANCE RESPONSABLE**

04

**PILIER ENVIRONNEMENTAL -  
RÉDUCTION DE L'EMPREINTE**

05

**ENGAGEMENT SOCIÉTAL & VISION  
2026-2027**



# Gouvernance & Stratégie RSE

## Qui sommes-nous ?

**Advancia Téléservices**, Centre de Relation Clients, compte parmi les centres indépendants les plus importants en Tunisie. Avec ses **600 positions**, à la pointe de la technologie, le site « **Hannibal** » présente toutes les garanties de sécurité et de continuité de service.

Notre centre de contact place l'excellence de la relation client et la sécurité des prestations et des données confiées par nos donneurs d'ordre au centre de ses objectifs avec des certifications en relation client **ISO 18 295-1** et en sécurité des systèmes d'information **ISO 27001**. **Advancia Téléservices**, s'est inscrite dans une démarche RSE faisant d'elle le premier Centre de Relation Client disposant du **Label Engagé RSE Confirmé** selon la norme **ISO 26000**.

Chez Advancia Téléservices, la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) constitue un pilier structurant de notre stratégie de développement.



# Gouvernance & Stratégie RSE

## Qui sommes-nous ?

Nous nous engageons à exercer nos activités de manière éthique, responsable et durable, en respectant les droits humains, l'environnement et les attentes de l'ensemble de nos parties prenantes : collaborateurs, clients, partenaires, fournisseurs et communautés locales.

Depuis notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies en janvier 2022, nous alignons nos pratiques sur les 7 principes fondamentaux de la RSE :

Gouvernance, Droits de l'Homme, Conditions de travail, Loyauté des pratiques, Communauté et développement local, Environnement, Responsabilité vis-à-vis des consommateurs, tout en respectant les principes de redevabilité, d'éthique, de transparence et d'égalité.

*Nos valeurs : Éthique · Respect · Transparence · Excellence · Engagement*



**300**

**Collaborateurs**  
**Effectif total**

**3,5**

**ans**  
**Ancienneté moyenne**

**37,5**

**ans**  
**Âge moyen**

**2022**

**Adhésion ONU**  
**Pacte Mondial**

## **Certifications & Labels**

**ISO 9001**

**ISO 18295-1**

**ISO 27001**

**Label RSE Engagé**



# Gouvernance & éthique

## Comité RSE

Son engagement se traduit aussi à travers un comité RSE actif composé des membres de la CCE et du CODIR, répartis selon trois volets :

- Volet Social & Conditions de travail
- Volet Économique
- Volet Environnemental & SST

## Missions :

- Suivi des indicateurs RSE
- Veille sociale & environnementale
- Reporting annuel
- Amélioration continue

## GOUVERNANCE RESPONSABLE AU COEUR DE LA DÉMARCHE RSE D'ADVANCIA TÉLÉSERVICES

La gouvernance d'Advancia Téléservices s'appuie sur un ensemble des piliers transversaux garantissant la cohérence, la traçabilité et la performance de ses engagements:

- Code de bonne conduite et d'éthique
- Veille réglementaire (droit du travail, conformité, technologie)
- Lutte contre la corruption : procédures internes & formation
- Achats responsables : priorité aux fournisseurs locaux RSE
- Création de valeur partagée : startups & économie circulaire



# Pilier Social — Bien-être & Engagement

## Évolution des indicateurs clés

Indicateur	2023	2024	2025	Objectif
Satisfaction collaborateurs	46%	58 %	61,4 %	70 % (2026)
Taux d'absences	9,23 %	8,78 %	7,04 %	≤ 8 %
Accidents de travail	0	0	0	0
Réclamations d'harcèlement	0	0	0	0



**61,4%**

Taux de Satisfaction  
collaborateur 2025

Objectif ≥ 70 %

**7,04%**

Taux d'absences 2025

Objectif ≤ 8 %

**0**

Accidents de travail

Objectif : 0

**0**

Cas de harcèlement

Objectif : 0

# Pilier Social — Actions & Initiatives

Des programmes concrets pour chaque collaborateur

## Bien-être, formation, dialogue social & avantages

### Formation & Compétences

- Programmes de formation continue intra et inter entreprise
- Développement des compétences métier
- Investissement formation : budget de formation p/p à la masse salariale est de 0,70 % (2025)

### Santé & Sécurité

- Sessions de sensibilisation sur les risques psychosociaux
- 0 accident de travail depuis 3 ans
- Formation sur les droits de l'Homme & SST pour l'ensemble du personnel
- Assurance groupe

### Dialogue Social

- CCE active
- Boîte à suggestion disponible
- Communication interne renforcée à travers des journées portes ouvertes
- Adresse mail dédiée pour tout type de suggestion ou réclamation: [alerte.rse@Advancia-téléservices.com](mailto:alerte.rse@Advancia-téléservices.com)

### Avantages Collaborateurs

- Transport assuré aller et retour pour l'ensemble des collaborateurs avec 5 bus et 2 prestataires de taxis pour assurer environ 7400 navettes/an
- Fonds d'aide et de solidarité à disposition
- Primes fidélité & performance
- Prime Aid sghir et Aid Kbir
- Ticket restaurant
- Team building & challenges

# Pilier Économique — Performance responsable

**96.51%**

**Satisfaction client 2024**

**objectif  $\geq$  90 %**

**0.70%**

**Invest. formation 2025**

**Objectif 1 %**

**95.4%**

**Fournisseurs à proximité**

**Ancrage territorial**

## Engagements économiques

- Digitalisation des processus RH, commercial et Qualité(nouveau CRM)
- Partenariats avec des startups dans le domaine d'innovation
- Achats responsables — 95,4 % des fournisseurs sont à proximité
- Partage de valeur ajoutée : 22,1 % en 2025 (objectif  $\geq$  20 %)
- Développement commercial responsable et création de valeur partagée

**Une croissance durable, centrée client et ancrée localement**



# Pilier Environnemental — Réduction de l'empreinte

Indicateurs de consommation 2023–2025

## Mesurer pour mieux réduire : notre empreinte en chiffres

- Tri et recyclage des déchets
- Éclairage LED dans tous les espaces
- Réduction des impressions (noir & blanc, recto-verso, seuils par service)
- Digitalisation des RH & IT
- Arrêt automatique des postes informatiques après 20h
- Plantation de 100 arbres & Clean Up Day
- Optimisation du transport collectif pour minimiser l'empreinte carbone



1 293

kWh/pers/an 2025



45

Rames de papier 2025



775 kg

Déchets recyclés 2025



4,72 m<sup>3</sup>

Eau / pers / an 2025



# Engagement Sociétal & Territorial

Contribuer activement au développement local

## Des actions concrètes au service des communautés

### Actions solidaires

- Fournitures scolaires pour enfants défavorisés
- Don du sang — mobilisation des collaborateurs
- Octobre Rose — sensibilisation au cancer

### Santé & Sport

- Partenariats santé : médecins, laboratoires
- Activités sportives & bien-être au travail
- Conventions avec services de proximité

### Ancrage territorial

- Conventions avec écoles locales
- Soutien aux associations communautaires
- 95,4 % des achats auprès de fournisseurs à proximité

### Innovation & Partenariats

- Partenariats avec startups locales
- Contribution à l'économie circulaire et sociale
- Création de valeur partagée avec l'écosystème

# Plan d'action & Vision 2026–2027

Nos engagements pour demain

## 3 AXES STRATÉGIQUES POUR ACCÉLÉRER NOTRE IMPACT RSE

### Axe Économique

- Renforcer la satisfaction client  $\geq 90\%$
- Développer le portefeuille à l'international
- Favoriser les fournisseurs engagés RSE

### Axe Social

- Atteindre  $\geq 70\%$  satisfaction collaborateurs (2026)
- Développer le sourcing local des talents
- Application mobile de réservation transport RH

### Axe Environnemental

- Audit RSE mensuel & suivi par étage
- Réduction ciblée des impressions papier
- Végétalisation des espaces de travail
- Récompenses RSE collectives





## Transparence & Contact RSE

*Advancia Téléservices publie régulièrement ses indicateurs RSE et s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue.*

[alerte.rse@advancia-teleservices.com](mailto:alerte.rse@advancia-teleservices.com)

[www.advancia-teleservices.com](http://www.advancia-teleservices.com)

# MERCI