

Customer Experience Builder

RAPPORT ANNUEL RSE

2025





SOMMAIRE

01

Mot de la Direction Générale

02

Présentation d'Active Contact

03

Notre vision de la responsabilité sociétale

04

Gouvernance, éthique et conformité

05

Pilotage RSE

06

Pilier Social : Notre Capital Humain et
Politique RH

07

Qualité de vie au travail

08

Diversité, inclusion et égalité des chances

09

Formation et développement des
compétences

10

Santé, sécurité et bien-être

11

Engagement environnemental

12

Numérique responsable & cyber sécurité

13

Qualité de service & satisfaction client

14

Engagement sociétal et impact local

15

Relations fournisseurs & achats
responsables

16

Indicateurs RSE & KPI

17

Perspectives et engagements 2026

18

Conclusion

19

Annexes

01

Mot de la Direction Générale

“

Chez Active Contact, la Responsabilité Sociétale des Entreprises n'est pas un exercice de communication : C'est un engagement ancré dans notre ADN depuis notre fondation en 2006. En tant que prestataire nearshore reconnu sur le Mid-Market européen, nous avons la conviction profonde que l'excellence opérationnelle et la responsabilité envers nos parties prenantes sont indissociables.

L'obtention du label « Engagé RSE » délivré par AFNOR Certification en 2020 a marqué une étape fondatrice de notre démarche. Ce rapport illustre les avancées concrètes réalisées sur nos trois piliers stratégiques : le capital humain de nos collaborateurs, la maîtrise de notre empreinte environnementale et notre gouvernance éthique.

Nous remercions chacun de nos 400 et quelques collaborateurs, nos clients partenaires et nos parties prenantes pour leur confiance et leur engagement à nos côtés.

Zied BEN ALI

02

Présentation d'Active Contact

2.1 Profil de l'entreprise

2006

FONDATION

400+

COLLABORATEURS

620

POSITIONS

2

SITES À TUNIS

Fondation	2006
Siège social	2 Rue de Guinée, Tunis 1002, Tunisie
Activité principale	Centre d'appels offshore — Externalisation relation client
Collaborateurs	Plus de 400
Capacité	620 positions réparties sur 2 sites à Tunis
Marchés servis	France, Europe (BtoB & BtoC)
Canaux	Téléphone, email, live chat, réseaux sociaux
Certifications	Label Engagé RSE AFNOR (depuis avril 2020) · ISO 18295-1
Site web	www.activecontact.fr

2.2 Nos Valeurs

Customer First

1

Nos clients, et les clients de nos clients, sont au cœur de tout ce que nous faisons. Chaque décision, chaque action doit contribuer à leur satisfaction et à leur fidélisation.

Intégrité

2

Nous tenons nos engagements, envers nos clients comme envers nos collaborateurs. Cette exigence transparence est ce qui nous permet de bâtir des relations durables et solides.

Excellence opérationnelle

3

Nous visons la perfection dans notre métier - et nous sommes convaincus que nous pouvons toujours faire mieux. L'amélioration continue n'est pas un slogan, c'est notre état d'esprit.

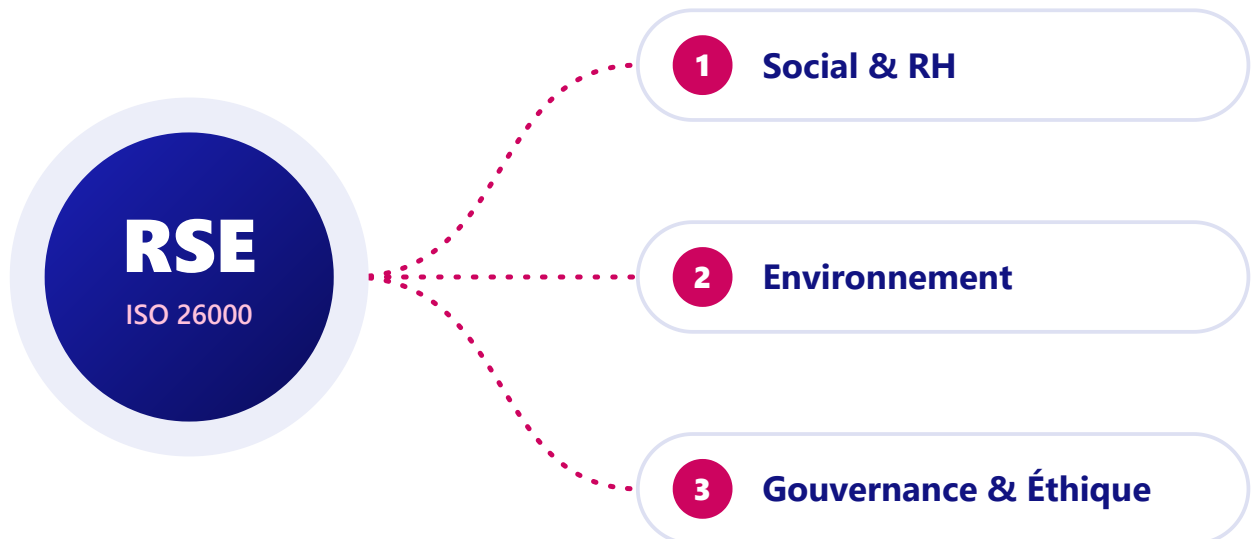
Agilité

4

Nous sommes proactifs, à l'écoute permanente de nos clients, et nous proposons des solutions pragmatiques face à leurs enjeux évolutifs. Notre approche Lean nous permet d'aller à l'essentiel.

2.3 Notre Valeur RSE

Active Contact se positionne comme un acteur nearshore à taille humaine, alliant excellence opérationnelle, conseil personnalisé et valorisation de ses collaborateurs. Notre démarche RSE s'articule autour de l'ISO 26000 et répond aux exigences du label Engagé RSE d'AFNOR, structurée en trois dimensions complémentaires : le Social & RH, l'Environnement, et la Gouvernance & Éthique.



03

Notre vision de la responsabilité sociétale

La politique RSE d'Active Contact repose sur quatre piliers fondamentaux :



3.1

Le développement humain

Créer un environnement de travail motivant, inclusif et favorable à l'évolution professionnelle.



3.2

L'excellence opérationnelle responsable

Garantir un haut niveau de qualité tout en respectant les normes éthiques et réglementaires.



3.3

L'engagement environnemental

Réduire progressivement notre impact environnemental à travers des actions concrètes.



3.4

L'impact sociétal

Contribuer positivement à l'économie locale et au développement des compétences

04

Gouvernance, éthique et conformité

4.1

Gouvernance

Active Contact applique des principes de gouvernance fondés sur :



La transparence



La responsabilité



L'éthique professionnelle



Le respect des engagements contractuels



4.2 Éthique des affaires

L'entreprise applique une politique de tolérance zéro concernant :

✕ La corruption

✕ Les conflits d'intérêts

✕ Les pratiques frauduleuses

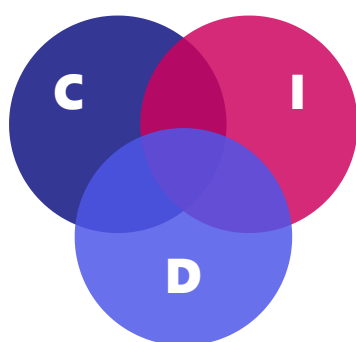
✕ Les discriminations

✕ L'harcèlement

4.3 Protection des données

La protection des données personnelles constitue une priorité stratégique.

Active Contact met en œuvre des mesures de sécurité visant à assurer :



▲ La confidentialité

▲ L'intégrité

▲ La disponibilité des données

L'entreprise applique les exigences réglementaires applicables en matière de protection des données personnelles.

Active Contact applique un code d'éthique strict couvrant l'ensemble de ses opérations et de ses relations commerciales. Aucune tolérance n'est accordée aux pratiques de corruption, conflits d'intérêts ou comportements contraires à la déontologie professionnelle.

1

Le code de conduite signé par l'ensemble des collaborateurs à l'embauche

2

La procédure d'alerte interne pour signaler tout comportement contraire à l'éthique

3

Un audit interne annuel des pratiques commerciales



05

Pilotage RSE

5.1 Cadre de référence

La politique RSE d'Active Contact s'appuie sur les référentiels suivants :



Norme ISO 26000 – Responsabilité sociétale des organisations



Label Engagé RSE AFNOR (obtenu en avril 2020, renouvelé depuis)



Code du travail tunisien et conventions collectives du secteur



Référentiel RGPD pour la protection des données personnelles

5.2 Structure de pilotage

1

Direction Générale



2

Comité RSE dédié



3

Réunion
trimestrielle

4

Rapport annuel

La gouvernance RSE est assurée par un comité dédié présidé par la Direction Générale. Ce comité se réunit trimestriellement et rend compte annuellement dans le cadre du présent rapport.

Les axes de travail couvrent : la veille réglementaire, le suivi des indicateurs clés (KPIS), la relation avec les parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs, collectivités) et la feuille de route pluriannuelle.

5.3 Parties prenantes

Partie prenante	Attentes principales	Dispositif de dialogue
Collaborateurs (400+)	Conditions de travail, formation, évolution	Enquêtes internes, réunions managers
Clients	Qualité, éthique, conformité RGPD	Comités de pilotage mensuels
Fournisseurs & partenaires	Pratiques achats responsables	Cahier des charges RSE
Autorités & collectivités	Conformité légale, emploi local	Rapports annuels, audit
Chambre Nationale RC	Promotion des bonnes pratiques	Participation active

06

Pilier Social : Notre Capital Humain et Politique RH

Nous considérons nos collaborateurs comme notre principal levier de performance.

Notre politique RH vise à :



**Favoriser la stabilité
des équipes**



**Développer les
compétences**



**Promouvoir
l'évolution interne**



**Renforcer
l'engagement des
collaborateurs**

6.1 Recrutement

Active Contact favorise l'égalité des chances et recrute sur la base des compétences.

Les recrutements sont réalisés sans discrimination liée notamment :

▲ au genre

▲ à l'âge

▲ à l'origine

▲ à la religion

▲ à la situation de handicap

6.2 Intégration des collaborateurs

Chaque nouveau collaborateur bénéficie :

1

d'un parcours d'intégration

2

d'une formation métier

3

d'un accompagnement
managérial



07

Qualité de vie au travail

7.1 Conditions de travail

Active Contact veille à offrir un environnement de travail sécurisé, moderne et adapté aux exigences du métier.

Les actions mises en place comprennent notamment :



des espaces de travail ergonomiques



des espaces de pause



des équipements informatiques adaptés



des dispositifs de prévention des risques psychosociaux

7.2 Dialogue social

L'entreprise favorise l'écoute et les échanges réguliers entre les équipes et le management.

Des points d'échange sont organisés régulièrement afin de :

1

Recueillir les retours des collaborateurs

2

Identifier les axes d'amélioration

3

Renforcer l'engagement collectif

7.3 Reconnaissance & motivation

Active Contact développe des dispositifs de reconnaissance visant à valoriser la performance et l'implication des équipes.



08

Diversité, inclusion et égalité des chances

La diversité constitue une richesse pour Active Contact.

Nous nous engageons à promouvoir :



**l'égalité
professionnelle**



la diversité culturelle



l'inclusion



**le respect des
différences**

8.1 Égalité femmes-hommes

L'entreprise veille à garantir :



l'égalité d'accès à l'emploi



l'égalité salariale



**l'accès équitable aux
responsabilités**

8.2 Inclusion

Active Contact encourage un environnement professionnel respectueux et inclusif pour l'ensemble de ses collaborateurs.



09

Formation et développement des compétences

9.1 Formation continue

Le développement des compétences constitue un enjeu majeur pour Active Contact.

Les formations portent notamment sur :



La relation client



Les techniques de communication



Les outils digitaux



La cyber sécurité



La qualité



Le management

9.2 Développement managérial

L'entreprise accompagne les managers afin de renforcer :

▲ Le leadership

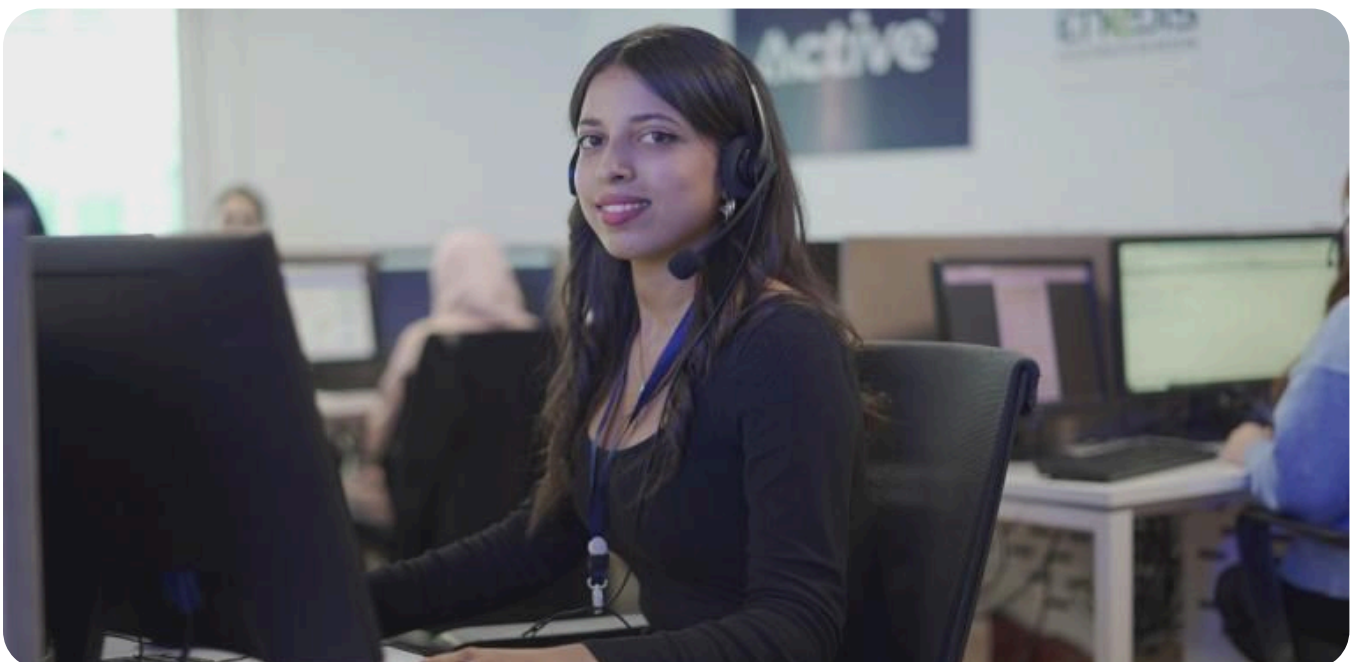
▲ La gestion d'équipe

▲ La conduite du changement

▲ La culture de la performance

9.3 Évolution professionnelle

Active Contact favorise la mobilité interne et l'évolution professionnelle des collaborateurs.



10 Santé, sécurité et bien-être

10.2 Santé au travail

La santé et le bien-être des collaborateurs constituent une priorité.

L'entreprise met en place des actions de prévention visant à limiter :



les risques
professionnels



la fatigue visuelle



les troubles
musculosquelettiques



les risques
psychosociaux

10.3 Sécurité

Des procédures sont mises en œuvre afin d'assurer :



La sécurité des
locaux



La sécurité
informatique



La gestion des
incidents



La continuité
d'activité

11 Engagement environnemental

11.1 Réduction de l'empreinte environnementale

Active Contact s'engage progressivement dans une démarche de réduction de son impact environnemental.

11.2 Actions mises en œuvre

▲ Réduction de la consommation papier

▲ Dématérialisation des processus

▲ Optimisation énergétique

▲ Sensibilisation des collaborateurs

Active Contact met en place une politique de réduction et de valorisation des déchets au sein de ses locaux :



Tri sélectif obligatoire sur l'ensemble des sites



Recyclage du matériel informatique en partenariat avec des acteurs locaux agréés



Réduction du papier : dématérialisation des documents internes (objectif zéro papier à horizon 2026)



Suppression des gobelets plastiques à usage unique — passage aux équipements réutilisables

Pour réduire l'empreinte carbone liée aux déplacements professionnels et domicile-travail, Active Contact encourage :



Le covoiturage entre collaborateurs



Le recours aux transports en commun



Les réunions clients en visioconférence en priorité sur les déplacements

12

Numérique responsable & Cyber sécurité

12.1 Transformation digitale

Active Contact investit dans les technologies permettant d'améliorer :

▲ l'expérience client

▲ la qualité de service

▲ la productivité opérationnelle

12.2 Intelligence artificielle

L'entreprise étudie l'intégration de solutions d'intelligence artificielle destinées à :

▲ automatiser certaines demandes simples

▲ améliorer la réactivité

▲ assister les conseillers

12.3 Cyber sécurité

La sécurité des données clients constitue une priorité stratégique.

Les mesures mises en œuvre comprennent notamment :

▲ la gestion des accès

▲ la sécurisation des postes

▲ la sensibilisation des équipes

▲ les politiques de confidentialité

13

Qualité de service & satisfaction client

13.1 Culture qualité

La satisfaction client constitue un indicateur clé de performance.

Active Contact met en œuvre des dispositifs de contrôle qualité visant à assurer :

1

la conformité des prestations

2

la qualité des échanges

3

le respect des procédures

4

l'amélioration continue

13.2 Pilotage de la performance

Les principaux indicateurs suivis comprennent notamment :



taux de satisfaction client



qualité des interactions



temps de traitement



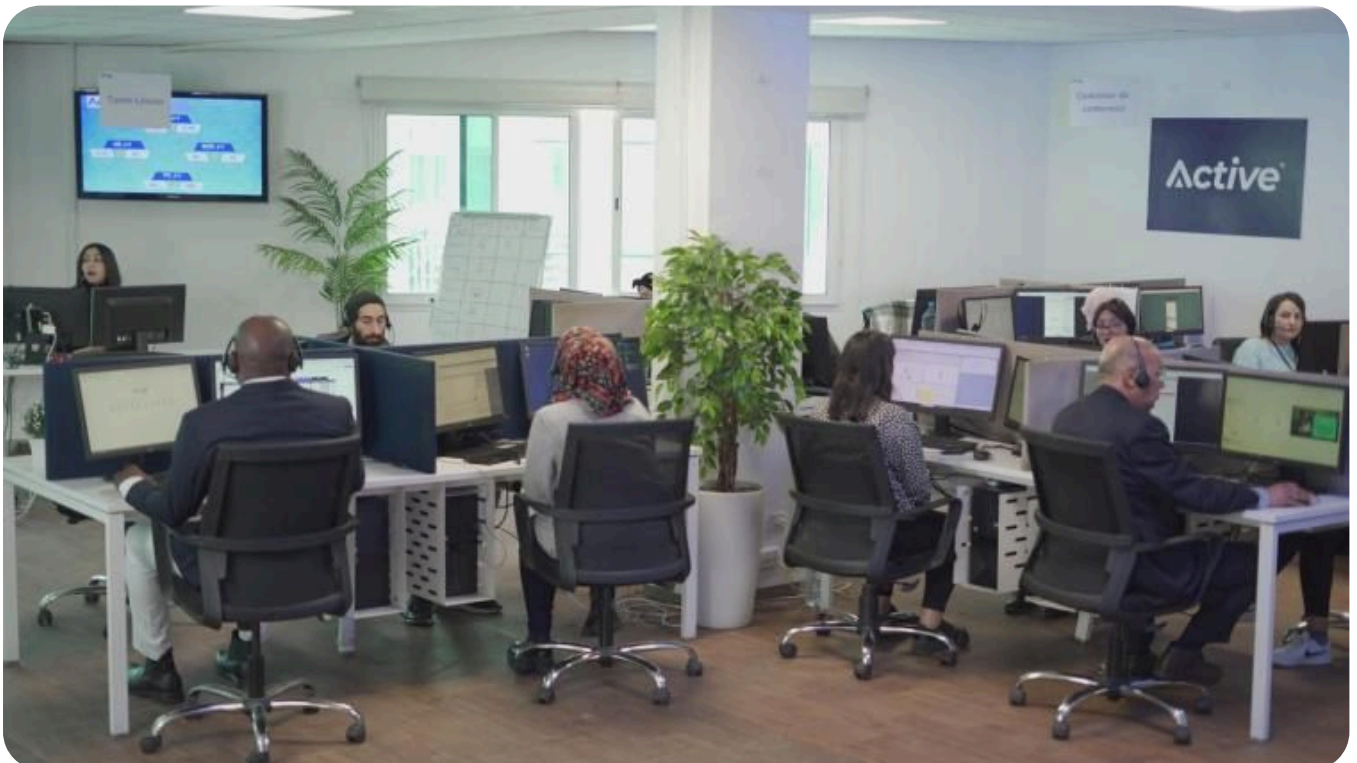
résolution au premier contact



taux de décroché

13.3 Démarche d'amélioration continue

L'entreprise mène régulièrement des actions correctives et des plans d'amélioration afin d'optimiser la qualité de service.



14

Engagement sociétal et impact local

14.1

Contribution à l'emploi

Active Contact contribue au développement économique local à travers la création d'emplois et la montée en compétences des collaborateurs.

Active Contact contribue activement au développement du secteur de la relation client en Tunisie par :



Le soutien aux initiatives de formation professionnelle dans le secteur



La participation aux forums et événements professionnels du secteur nearshore



La contribution à l'employabilité des jeunes diplômés tunisiens

14.2

Partenariats

L'entreprise souhaite développer des partenariats avec :

▲ des établissements de formation

▲ des associations

▲ des acteurs locaux

14.3

Engagement communautaire

Active Contact encourage les initiatives solidaires et citoyennes.

15

Relations fournisseurs & achats responsables

15.1

Sélection des partenaires

Active Contact intègre des critères RSE dans la sélection de ses fournisseurs et partenaires :



Questionnaire RSE systématique lors des appels d'offres fournisseurs



Préférence accordée aux fournisseurs locaux tunisiens à qualité égale



Clause de respect des droits humains dans les contrats cadres

15.2

Critères d'évaluation

Les critères pris en compte comprennent notamment :

▲ la qualité

▲ l'éthique

▲ la conformité réglementaire

▲ la sécurité

▲ la responsabilité sociale

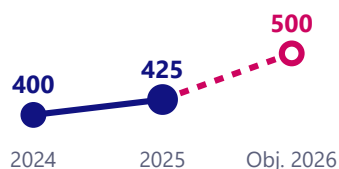
16

Indicateurs RSE

● 2024 ● 2025 ○ Objectif 2026

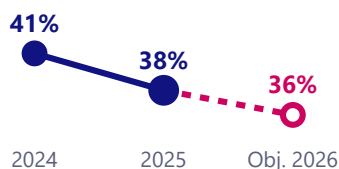
Effectif total

425



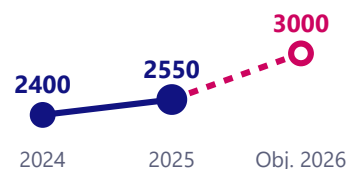
Taux de turnover

38%



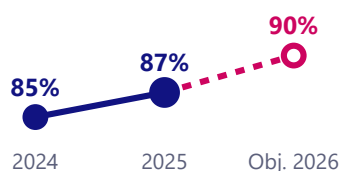
Heures de formation

2550



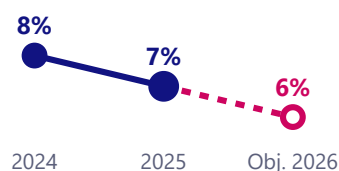
Taux de satisfaction client

87%



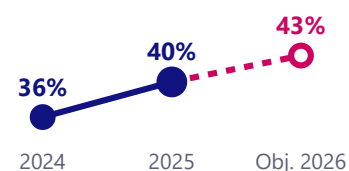
Taux d'absentéisme

7%



Taux de promotion interne

40%



17

Perspectives et engagements 2026

Pour l'année 2026, Active Contact souhaite poursuivre sa démarche de structuration RSE autour des priorités suivantes :



Renforcer la qualité de vie au travail



Poursuivre la digitalisation responsable



Améliorer les indicateurs environnementaux



Développer les compétences managériales



Renforcer la sécurité des données



Poursuivre les démarches de certification

18

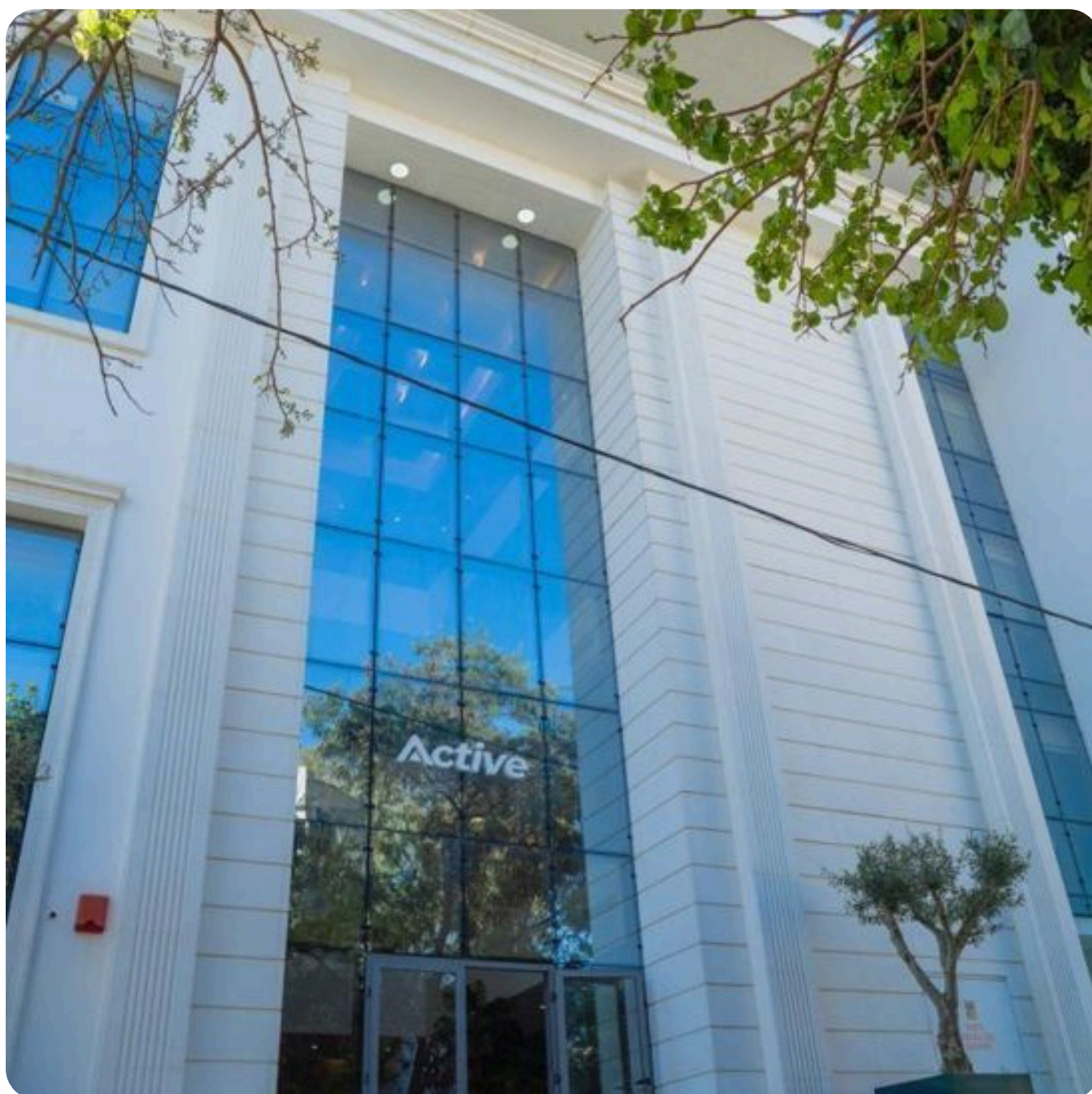
Conclusion

“

La responsabilité sociétale constitue un axe stratégique du développement d'Active Contact.

À travers ce rapport, nous affirmons notre volonté de construire une entreprise durable, responsable et performante, capable d'accompagner ses clients tout en créant de la valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes.

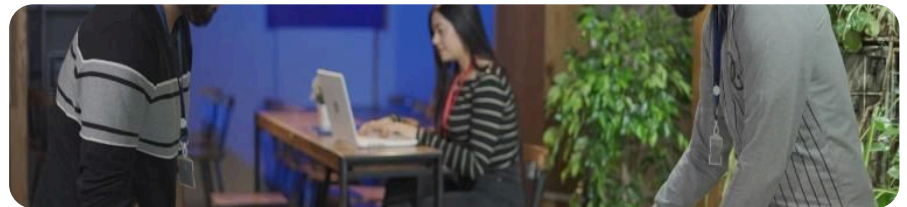
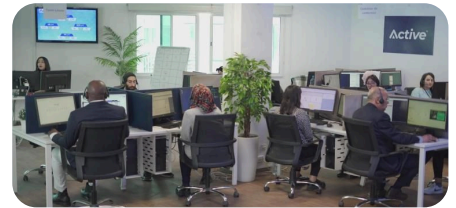
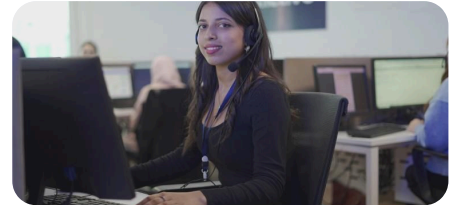
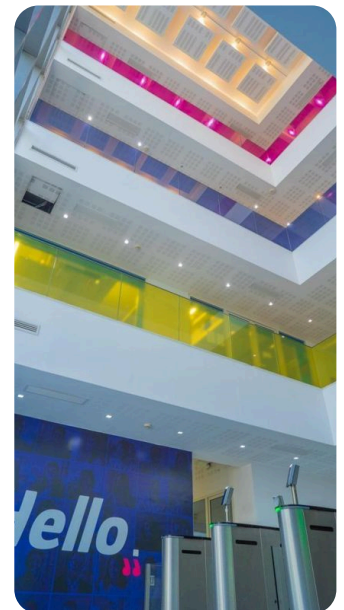
Nous poursuivrons nos efforts afin d'améliorer continuellement nos pratiques et de contribuer positivement à notre environnement économique, social et humain.



19

Annexes

19.1 Photos de nos sites

▲ 1^{er} Site▲ 2^{ème} Site

19.2 Aperçu sur Nos actions RSE

▲ Hiver au Chaud



▲ Dons de Fournitures scolaires et équipement d'une salle informatique d'une école primaire



▲ Octobre Rose: Dépistage Cancer de Sang



▲ Dons de nourriture



▲ Formation en secourisme assurée par un organisme certifié



▲ Journée de santé : Sensibilisation

