



Les fiches exemples de l'ADEME - ACHATS DURABLES

Partageons les bonnes pratiques achats...

RSE Environ. Econom. Social



Nom de l'entreprise **Phone Régie** *La parole au fournisseur responsable...!*

Contexte Spécialiste des services d'accueil en entreprise (accueil visiteurs et téléphonique, gestion des salles de réunion, gestion du courrier...), d'accueil sur des espaces culturels et de loisirs, sur des sites sensibles (sites nucléaires, Seveso...), standard et téléaction...

Effectif 4220 salariés

Chiffre d'Affaires 117 M€

Mots clés Valorisation des achats durables de mes clients, Recrutement, Formation, Qualité, Accueil, prestation service

Reproductible dans d'autres PME ? - ● ● ● ● ● +

L'Académie Phone Régie...en quelques mots

Favoriser l'accès à l'emploi à des populations traditionnellement éloignées du marché du travail et améliorer la qualité des prestations d'accueil de Phone Régie en créant une structure d'intégration et de formation des nouvelles recrues, et en mettant en place un outil de formation continue

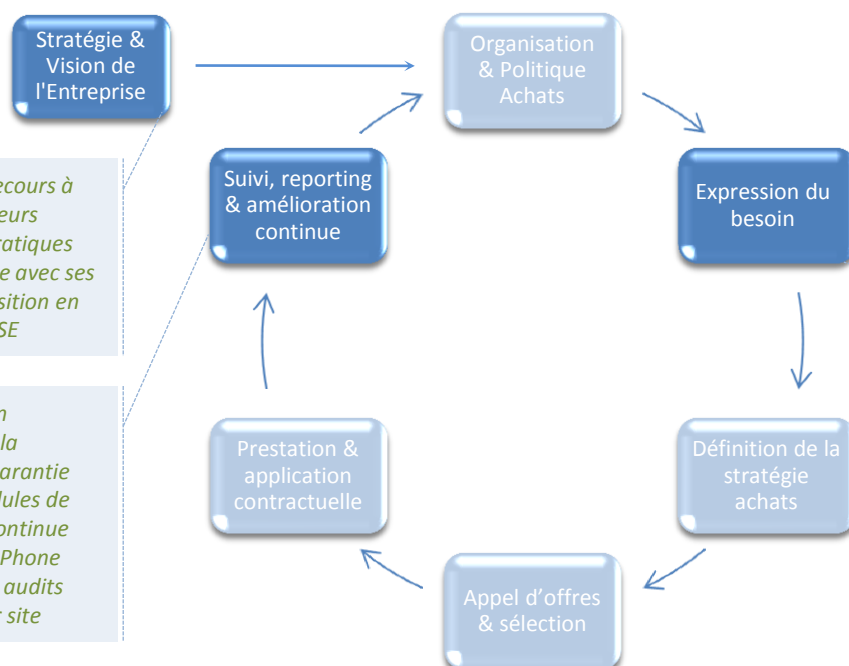


*Positionnement Défensif : Protéger l'image de mon entreprise, en m'inscrivant dans une logique de gestion du risque

Positionnement Compétitif : Economiser en diminuant le TCO de certains produits, en réduisant la consommation d'énergie, les déchets...

Positionnement Offensif : S'engager dans une démarche Achats Durables pour satisfaire la demande des clients, des actionnaires, améliorer l'image, innover

Quelles étapes du cycle achats ont-elles été les plus impactées chez mon client?



Le client a recours à des fournisseurs ayant des pratiques en cohérence avec ses prises de position en termes de RSE

Amélioration continue de la prestation garantie par des modules de formation continue des salariés Phone Régie et des audits réguliers sur site

Cahier des charges satisfait avec des exigences en termes de qualité mieux formulées et directement adressées par les modules de formation et l'Académie de Phone Régie



Quoi ?

Développement en interne de nouvelles structures d'aide au recrutement (Création de l'Académie Phone Régie) et de nouveaux outils de formation (plateforme d'E-learning), à destination des nouvelles recrues de Phone Régie, avec la garantie d'obtenir un poste à l'issue de la formation.

Pourquoi ?

❖ **Engagement Social** : En cohérence avec la Charte de la Diversité signée par Phone Régie, nous avons souhaité faciliter l'accès au travail à des populations traditionnellement éloignées du marché de l'emploi (populations jeunes, formations limitées, difficultés à valoriser une expérience professionnelle...)

❖ **Démarche Qualité** : Répondre à une demande des clients de plus en plus exigeants quant à la qualité de la prestation alors que la performance de Phone Régie sur certains sites se trouvait remise en question (audits sur sites, retours clients...)

❖ **Formation et Amélioration continue** : Garantir les compétences nécessaires à l'exercice des métiers d'accueil dispensés par Phone Régie (compétences verbales, sens du contact et niveau minimum en Anglais).

❖ **Economies à moyen terme** en sécurisant les recrutements

❖ Mobiliser en interne autour d'un **projet d'entreprise** enthousiasmant et porteur de sens

Comment ?

❖ Prise en charge du projet par la responsable du recrutement du personnel sur site, en coordination avec Pôle Emploi. _____ années de travail avant que l'Académie ne voit le jour

❖ Etablissement des programmes de formation :

- ✓ Formations techniques (Anglais, compétences métier / téléphone, utilisation des outils informatiques)
- ✓ Atelier présentation et image (formations maquillage, codes vestimentaires, consignes de présentation...)
- ✓ Suivi sur sites
- ✓ Soutenance et remise des diplômes

❖ Rapprochement effectué avec des structures proches de l'état pour bénéficier des aides et subventions (Pôle Emploi pour les contrats aidés, Conseil Général des Hauts de Seine...)

Avec quels moyens ?

❖ Création de l'Académie : mobilisation des ressources internes. **Objectif Coût 0**

❖ Dispense des formations : utilisation des ressources disponibles en interne (_____ ETP / mois), au siège et sur les sites pilotes pour le module de tutorat (3 changements de site au cours de la formation)

❖ Mise en place de la plateforme d'E-Learning : 60k€, en intégralité pris en charge par l'Etat au titre de la Formation Professionnelle.

Pour quel résultat ?

❖ 4 promotions, soit environ 50 personnes issues de l'Académie entre fin 2009 et janvier 2011

❖ Valorisation des collaborateurs de Phone Régie, autour d'un projet commun, socialement engagé.

❖ Satisfaction client : nombre de réclamations de clients insatisfaits divisé par 5 en un an.

❖ Recrutement: stabilité du personnel et afflux de candidatures recommandées (la cooptation est devenue la première source de recrutement)

Les Facteurs Clé de Succès

❖ Initiative personnelle portée par une personne de l'entreprise (la responsable du recrutement du Personnel sur site): elle a su être convaincante devant la direction générale, et pugnace avant que le projet ne voit le jour)

❖ Approche pragmatique : partir du besoin du client, d'une demande du terrain



■ Nb de salariés formés à l'Académie par an

■ Nb de salariés recrutés par an