

Responsabilité Sociale

Rapport 2012





Message

de Laurence LELOUVIER

Directrice des Ressources Humaines
et de la Communication

Il n'est pas tout d'édicter des engagements et des principes éthiques dans une organisation. Le défi est de pouvoir tenir ces engagements.

ARMATIS est une entreprise aux valeurs fortes, particulièrement engagée et de manière durable en matière de Responsabilité Sociale. En témoigne notre obtention du Label De Responsabilité Sociale que nous détenons depuis sa création.

Notre adhésion au Global Compact est donc une évidence et nous tenons par la même à renouveler cette adhésion pour l'année 2013. Les principes de lutte contre la corruption, de Respect des Droits de l'Homme, de l'Environnement et d'amélioration des Conditions de travail font partie intégrante de nos valeurs et de nos stratégies.

Parce qu'une organisation est composée d'hommes et de

femmes, qui au-delà de leur appartenance à l'entreprise, forment les membres d'une société, évoluant dans un environnement que nous souhaitons préserver pour les générations futures, nous devons d'agir ! Respectons les engagements du Global Compact et allons de l'avant par le développement d'initiatives favorables à l'environnement ainsi qu'à l'épanouissement de chacun dans l'entreprise et dans le monde.

Laurence LELOUVIER



4 grands Principes



1. Respect des Droits de l'Homme - prévention du Harcèlement au travail - 2. Conditions de travail :
Considérons les hommes et les femmes qui fondent notre entreprise à travers une politique RH active.
3. Respect de l'environnement - vers un comportement eco-friendly -4. Lutte contre toute forme de corruption
- Mise en place d'une charte éthique des achats -

Droits le l'homme

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection de droit international relatif aux Droits de l'Homme dans leur sphère d'influence;
2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des Droits de l'Homme.

Droit du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire;
5. L'abolition effective du travail des enfants;
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement;
8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Pour l'entreprise, le développement durable fait partie intégrante de notre démarche « RSE »: Responsabilité Sociale de l'entreprise. Intégrer le Développement Durable dans la gestion de l'entreprise est aujourd'hui primordial : cela permet d'évoluer vers des pratiques qui permettront, demain, de prendre en compte les attentes environnementales et sociales des marchés, des territoires et des salariés. ARMATIS a donc fait le choix d'intégrer la RSE au coeur de sa stratégie, en cohérence avec les valeurs humaines fortes que nous arborons. S'engager dans une démarche de développement durable, c'est prendre en compte trois critères : l'environnemental, le sociétal et l'économique. Tout l'enjeu est de réconcilier les intérêts de ces piliers, et dans le respect des principes du Global Compact.



ARMATIS s'engage, dans le respect des Droits de l'Homme, à assurer à ses salariés un environnement de travail serein, à lutter contre toute forme de violence au travail, dont fait partie le harcèlement. Le harcèlement comprend un certain nombre d'agissements malveillants et répétés à l'égard d'un subordonné ou d'un collègue, en vue de dégrader ses conditions de travail et de le déstabiliser. Comment le prévenir afin qu'aucune situation de harcèlement ne puisse s'installer dans les rapports entre personnes chez ARMATIS?

Actrice du mieux-être au travail

CHARTRE DE
Prévention du harcèlement au travail
 [ARMATIS s'engage] = [Je m'engage]

Le Harcèlement, qu'est-ce que c'est ?
 Le harcèlement est matérialisé par des agissements répétés, qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits du salarié et/ou à sa santé physique et mentale. Ces agissements, soit intentionnels, soit involontaires, ont pour conséquence de créer une situation de harcèlement. Une situation de harcèlement n'est pas établie en l'absence d'un agissement susceptible de porter atteinte aux droits du salarié et/ou à sa santé physique et mentale.

Comment réagir si je me sens harcelé ?
 Quand on est victime de harcèlement ou de violence au travail, il est important de réagir. Voici quelques conseils :

- Rechercher une aide (autres ou supérieur hiérarchique) et un dialogue efficace. Une détermination dans la prise en compte des faits est essentielle.
- Prévenir l'agresseur avec un supérieur hiérarchique quand c'est possible.
- Prendre contact avec le service ressources humaines, qui sera le plus à même de vous accompagner dans la mise en place de mesures de prévention et de réparation des faits.
- Écrire et noter dans le journal de l'entreprise ou le dossier personnel.
- Se faire assister par le service des Ressources Humaines (DRH) ou le service juridique.
- Agir pour faire reconnaître ses droits.

Un regard extérieur peut aider à prendre du recul et à faire la part des choses. Il est possible de solliciter l'aide d'un tiers impartial, tel qu'un collègue, un supérieur hiérarchique ou un service externe, afin de bénéficier d'un avis objectif et d'être accompagné dans la mise en place de mesures de prévention et de réparation des faits.



ARMATIS a renforcé la communication sur ses valeurs et formalisé avec ses équipes des chartes éthiques fixant les Droits et Devoirs de chacun dans l'entreprise.

- Charte de Bien-vivre ensemble,
- Charte Managériale
- Charte de la bonne conduite des échanges managériaux.
- et Charte de Prévention du Harcèlement au travail.

Celles-ci sont communiquées dans toute l'entreprise par voie d'affichage. Elles sont transmises à tous les salariés rejoignant ARMATIS à travers le book d'intégration remis à chacun. Une sensibilisation du management à la notion de harcèlement est effectuée.

D'autre part, ARMATIS a mis en place depuis plusieurs années, **une démarche de Prévention des Risques Psychosociaux**. Cette analyse réalisée avec des psychologues du travail a permis de mesurer le niveau d'exposition des salariés au stress et de manière participative, d'élaborer les actions et situations permettant de le réduire et de le prévenir.

Nous cherchons ainsi à désamorcer toute situation pouvant évoluer vers le non respect des Droits de l'Homme.

Valoriser les hommes et les femmes

En 2012, ARMATIS et ses équipes Ressources Humaines ont agi au cœur de la Responsabilité Sociale en favorisant la Diversité, le Développement des compétences et de la formation ainsi que la Promotion de valeurs humaines fortes communes à l'ensemble des équipes et de l'entreprise.



Diversité et bien-être en entreprise : mieux-vivre ensemble



Au cœur du Développement Durable, ARMATIS s'attache à respecter les principes de Diversité, d'Équité, de Non Discrimination et de partage des valeurs.

Notre engagement : Favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au sein des équipes en cohérence avec les valeurs de non discrimination.

2 engagements forts :

Le développement d'une politique en faveur du handicap & le développement d'une politique «Sénior».

La politique d'ARMATIS en matière de Diversité se reflète entre autres à travers la signature de la charte de la Diversité, la signature de la Charte de la Parentalité, le respect de méthodes de recrutement objectives et processées, la sensibilisation des équipes recrutement à la non discrimination, la signature d'accord en faveurs des séniors ainsi qu'une politique handicap très active.

ARMATIS a développé depuis plus de 4 ans, une politique Handicap dynamique, qui a eu pour impact de doubler en 2 ans, le nombre de travailleurs handicapés dans l'entreprise. Sensibilisation, recrutement, activation des

partenaires spécialisés dans l'insertion, recours au travail protégé, l'entreprise a mobilisé de réelles énergies pour développer cette démarche et dépasser ainsi la simple réponse à une obligation d'emplois.

A ce jour, les salariés toute catégorie confondus sont sensibilisés, un véritable réseau de référent handicap a été mis en place, les salariés handicapés sont plus en confiance pour évoquer leur problématique de santé, en sachant que des interlocuteurs sont à leur écoute pour tenter de concilier leur travail et l'évolution de leurs problématiques de santé.

Concernant la sensibilisation, l'entreprise développe un certain nombre d'activités originales et impactantes ayant pour but de lever les tabous, provoquer les rencontres et créer le lien entre salariés handicapés et valides : ex : tournois de sport adapté, déjeuners dans le noir, partenariat avec un lycée spécialisé dans le handicap pour



sensibilisation des managers... Quant à la politique Sénior, les sites ARMATIS se sont engagés,

par la signature d'accords, au recrutement et au développement de l'employabilité des séniors. Des entretiens de seconde partie de carrière sont mis en place afin de provoquer l'échange sur d'éventuels besoins en matière de formation, de validation de l'expérience etc... ARMATIS a souhaité inscrire sa politique par la signature de la Charte de la Diversité de l'Institut Montaigne. Cette charte formalise l'engagement de l'entreprise à garantir la promotion et le respect de la diversité dans ses effectifs. En la signant, ARMATIS s'engage à lutter contre toute forme de discrimination. Nos équipes multiculturelles et diverses sont le reflet de cette politique.

5 % des salariés
sont des personnes en
situation de handicap

322 séniors
90 recrutements sénior
en 2012
80 entretiens de
carrière menés en 2012

Egalité Professionnelle :



Des Talents conjugués au Féminin comme au Masculin



L'égalité promotion Homme Femme est un enjeu qui nous tient à cœur. Nous contribuons à lever les freins organisationnels que les femmes et les hommes peuvent être amenés à rencontrer pour favoriser la progression de leur talent et leur évolution. ARMATIS est engagé par la signature de la Charte de la Diversité de l'Institut Montaigne. Cette charte formalise l'engagement de l'entreprise à garantir la promotion et le respect

de la diversité dans ses effectifs. En la signant, ARMATIS s'engage à lutter contre toute forme de discrimination. D'autre part, ARMATIS est signataire de la Charte de la Parentalité depuis le 13 mai 2011. La signature de cette charte s'inscrit de manière naturelle dans la démarche de responsabilité sociale d'ARMATIS, au centre de la stratégie de l'entreprise. En cohérence avec la charte de la Diversité, il est essentiel pour chacun de pouvoir s'épanouir et progresser dans son parcours professionnel tout en maintenant un équilibre avec sa vie de famille.

Engagement à travers la Signature de la Charte de la Parentalité :

-Des Temps partiels et congés parentaux choisis, accordés sans aucun préjudice pour l'évolution professionnelle

-Une mutuelle d'entreprise avantageuse pour les familles

L'aménagement des plannings pour le jour de la rentrée scolaire

-La prise en compte dans l'entretien annuel d'évaluation de la satisfaction du salarié cadre au niveau de l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle

-Une gestion des ressources humaines non discriminante pour les salariés parents (gestion de carrière-rémunération...)

-La mise en place d'entretiens de retours après une période de longue absence (congé parental...)

-Organisation de journées familles sur les sites, invitant le salarié et sa famille à partager son environnement de travail...

Dans une logique de progrès, les équipes RH réfléchissent quotidiennement aux solutions qui contribuent au mieux-vivre au travail.

Des valeurs Humaines Fortes



ARMATIS est une entreprise dynamique portant des valeurs humaines fortes et incarnées par les équipes.

Au-delà d'une politique de Convivialité active comprenant un certain nombre d'actions telles que l'organisation de Family Day, d'actions Bien-être, de soirées d'entreprise..., ARMATIS affiche son

engagement en faveur de la lutte contre le cancer.

Son soutien se traduit par exemple par la mobilisation des salariés pour l'association «Tout le Monde Chante Contre le Cancer».

L'entreprise organise chaque année des opérations de vente de cartes de vœux, bracelets, badges en fin d'année dont les fonds sont intégralement reversés à l'association. Les salariés volontaires ont porté quelques jours la casquette d'anges gardiens de l'association pour en faire la promotion et récolter des fonds. Les bénéficiaires en sont les enfants malades du cancer : l'association intervient dans les hôpitaux pour soulager ces enfants dans la réalisation de leur rêve ou encore par l'apport de matériel (salle de jeux, ordinateurs...), organisation d'arbres de Noël dans les hôpitaux en fin d'année...

Le second rendez-vous annuel consiste à inviter toutes les salariées qui le souhaitent à participer à la Course La Parisienne en septembre.

Chacune se mobilise ainsi en faveur de la recherche contre le cancer du sein. Les salariées de régions comme du siège se sont rencontrées à Paris. L'ensemble des fonds récoltés iront à la Fondation Médicale.

D'autre part, nous favorisons les initiatives personnelles telles que la récolte de dons en faveur d'associations humanitaires, organisation de dons du sang sur les sites....



Grâce à notre soutien en 2011, 4 arbres de Noël ont pu être financés dans les hôpitaux pour apporter un peu de rêve aux enfants victimes du cancer.

300 participantes ont participé à la Course La Parisienne en 2012. Près de 13000 euros reversés à la fondation médicale.



S'engager pour développer l'employabilité et valoriser les compétences

ARMATIS est une entreprise engagée pour ses salariés en matière de développement des compétences. Pour accompagner cette mobilité, ARMATIS a développé sa propre **Université d'entreprise**.

Celle-ci propose aux salariés une large offre de formation de plus de 90 formations. L'Ecole de Management ARMATIS (EMA) a permis à l'entreprise de mener une véritable recherche de potentiels par le biais d'un assement center et de développer l'employabilité de nos ressources en les inscrivant sur des parcours de montée en compétences sur du long terme.

La professionnalisation, via des parcours de formation alternants formation présentielle-validation des connaissances-mise en pratique opérationnelle, nous permet de favoriser la mobilité interne et l'efficacité des prises de poste tout en mettant les individus en perspective.

ARMATIS souhaite d'autre part valoriser l'expérience de ses salariés et propose des dispositifs de valorisation des compétences.

Dans le cadre de l'EMA, ARMATIS a développé un **cursus de formation BAC +5 validé par un titre EDHEC**, ouvert aux managers. Ceux qui auront réussi à valider leurs acquis de niveau BAC+4 peuvent par un parcours au sein d'une Business School reconnue internationalement, obtenir le titre de Manager du développement Commercial.

L'axe de développement de l'employabilité des salariés est loin de ne concerner que les managers puisqu' ARMATIS organise régulièrement des **sessions collectives de Validations des Acquis et de l'Expérience (VAE)**. Le Contrat de Professionnalisation mis en place depuis 2008 avec la participation d'organismes de formation, permet aux Téléconseillers de valider leurs acquis professionnels à l'issue d'une formation étalée sur plusieurs mois à raison de 3 jours par mois en moyenne. En partenariat avec l'AFPA et la DIRECCTE, l'entreprise permet aux téléconseillers et superviseurs volontaires, sur leur temps de travail, d'obtenir

le titre de conseiller service client à distance (équivalent au niveau baccalauréat) ou de superviseur service client à distance. Ces actions sont à l'initiative de l'entreprise et les titres, reconnus par le ministère du travail.



Remise des diplômes Campus EDHEC Lille 2012



Remise des titres par la DIRECCTE



60 VAE collectives
4 diplômés EDHEC
10 PARCOURS Responsables de production au sein de l'EMA
80 parcours EMA SUPERVISEURS
10 PARCOURS EMA Formateurs

+ de 150 000 heures de formations en 2013

Innovation Formation 2012 : E-learning

ARMATIS a développé de nouvelles solutions d'accès à la formation via la mise en place du e-learning.

Ces formations en ligne permettent la mise à disposition de contenus pédagogiques via informatique. Pour les téléconseillers, le e-learning devient un élément complémentaire de leur formation initiale et continue, dispensée par des équipes de formateurs experts et professionnels., offrant ainsi un approfondissement des connaissances des équipes, ou la découverte de nouvelles activités ou techniques, des tests de connaissance etc...

Déployé en premier lieu auprès des téléconseillers, cet outil sera rapidement étendu à l'ensemble des fonctions de l'entreprise et accessible à partir de son poste de travail. Il sera possible de suivre des modules de formation externes (anglais, espagnol...) par exemple à partir de la plateforme e-learning ARMATIS.

300 salariés à ce jour ont pu se former et tester la plate forme e-learning

Respect de
l'environnement,
santé et Sécurité

Une position Eco-friendly !



Des engagements

En actions

**Recyclage :
préservation
des ressources
à travers le
recyclage des
produits**

- Utilisation d'un papier écologique
- Allongement de la durée de vie des fournitures par réparation plutôt que par remplacement (casques, matériel etc...)
- Collecte des cartouches d'encre et des ampoules usagées.
- Tri sélectif et recyclage papier

**Vigilance
Consommation
énergétique**

- Automatisation de l'extinction des PC, des systèmes de climatisation afin de réduire la consommation énergétique produite : **réduction de 7% de la consommation entre 2011 et 2012.**
- Mise en place d'un suivi mensuel des consommations d'eau pour détection des fuites et préservation de l'eau.

**Politique Voyage
favorisant les
faibles émissions
de CO2**

- **1400 voyages en train**
- un parc de véhicules restreint et équipé de véhicules à faible consommation de CO2 par motorisation de type Blue Motion

**Choix des
fournisseurs
dans le respect
du
Développement
Durable**

Santé Sécurité

Un livret Sécurité est remis à chaque salarié lors de son intégration.

Santé

Des équipes de Sauveteurs Secouristes du Travail sont formées aux gestes de premiers secours et sont habilités à intervenir.

Des CHSCT sont présents sur nos sites.

Notre démarche de prévention des risques psychosociaux nous permet de prévenir le stress au travail et de déceler les problématiques éventuelles influant sur la santé au travail.

4 Lutte contre toute forme de corruption

-**Elaboration d'une Charte des achats** définissant un code de conduite cadrant les relations entre achats et fournisseurs par des comportements «éthiques». **Nous agissons ainsi contre toute forme de corruption. Cette charte est communiquée à l'ensemble des acteurs relevant de la fonction Achat dans l'entreprise, ainsi qu'à l'ensemble des prestataires et fournisseurs avec lesquels l'entreprise a des liens.**
- Prise en compte lors de la sélection du prestataire de la dimension RSE dans sa politique d'entreprise

Charte éthique



des achats responsables et durables

[4 engagements forts d'ARMATIS et de ses partenaires]

ENGAGEMENT 1 **P** **roteger l'image de l'entreprise**

Les collaborateurs qui, de par leur fonction ou leur mission, sont en **contact** avec les fournisseurs, doivent avoir conscience de l'**impact de l'image d'ARMATIS** qu'ils véhiculent à travers ceux-ci. Les collaborateurs doivent donc **s'abstenir de tout acte et de tout propos de dénigrement** d'ARMATIS vis-à-vis d'un fournisseur.

ENGAGEMENT 2 **R** **especter la confidentialité**

Les collaborateurs peuvent être amenés à détenir des **informations** et **documents confidentiels** dont leur révélation risquerait d'être dommageable aux intérêts d'ARMATIS. Il appartient à chaque collaborateur, lors d'un appel d'offres ou d'une négociation, de veiller à **ne pas diffuser d'informations confidentielles**, autres que celles relatives à l'appel d'offres en cours ou permettant d'atteindre les objectifs fixés lors d'une négociation. Le cas échéant, le collaborateur insérera une clause de confidentialité qui sera à faire signer par les soumissionnaires et/ou fournisseurs. En cas de questionnement quant au niveau de confidentialité traitée, chaque collaborateur a le devoir de solliciter sa hiérarchie.

ENGAGEMENT 3 **R** **especter les fournisseurs**

ARMATIS est **respectueux de ses fournisseurs**, et cherche à entretenir avec eux des **relations durables et saines**, fondées sur le **respect** et la **confiance réciproque**. Chaque collaborateur est tenu de garantir à chaque fournisseur :

- La **sincérité** et l'**équité** des informations communiquées.
- L'**observation des réglementations** applicables en la matière, notamment celles relatives à la concurrence.
- L'expression claire des **critères de sélection** des candidats et d'attribution des marchés.
- L'**information des candidats non retenus** en précisant les motifs de refus de leurs offres en veillant à ne pas enfreindre les règles de **confidentialité**.
- Le **respect des contrats**, des **promesses** et des **engagements**, notamment des délais de paiement.

ENGAGEMENT 4 **P** **revenir les conflits d'intérêts**

ARMATIS attache la plus haute importance aux qualités professionnelles et morales de ses collaborateurs qui sont en relation avec les fournisseurs en conséquence :

- Toute **familiarité** ou **lien personnel** entre le collaborateur et le soumissionnaire est à **proscrire**,
- D'anciens collaborateurs susceptibles d'être mandatés comme soumissionnaires ne doivent **jamais faire l'objet de traitement de faveur**,
- Le collaborateur ou ses relations personnelles ne doivent **en aucun cas accepter de quelconques rétributions ou avantages financiers** de la part d'un fournisseur,
- Les **cadeaux** ou **avantages** en nature remis à titre personnel par un fournisseur sont **proscrits** à l'exception de manifestation de courtoisie et de très faible valeur. En cas de doute, il est nécessaire d'en référer à la hiérarchie directe.
- La participation à des repas d'affaires, séminaires ou manifestations organisés hors de la sphère publique et médiatique par un soumissionnaire doit être envisagée dans un **cadre professionnel uniquement**, et présenter un **intérêt** manifeste pour l'entreprise. Dans ce cas, il convient d'en informer la hiérarchie préalablement.

[dans le respect des principes du pacte mondial et des 8 conventions fondamentales de l'OIT]