



armatis-1c

Responsabilité

Sociale
& Sociétale

COP 2013



Message

de Laurence LELOUVIER

Directrice des Ressources Humaines et
de la Communication

Madame, Monsieur,

2013 a marqué une nouvelle étape dans la vie de l'entreprise avec le rapprochement d'ARMATIS et de LASER CONTACT. Une nouvelle marque commerciale, armatis-lc, a vu le jour et devient ainsi un nouvel ensemble incontournable sur le marché.

Forte de sa nouvelle identité visuelle, armatis-lc a construit de nouvelles valeurs d'entreprise, reflets de notre ADN, de notre engagement éthique et générateur de cohésion.

Etre membre du Global Compact, c'est pour moi s'engager chaque année dans de nouveaux projets responsables, qui portent l'entreprise et les hommes. 7000 personnes sur 14 sites, apportent chaque jour leur énergie, leurs compétences, leur savoir-faire et contribuent au succès d'armatis-lc.

Notre adhésion au Global Compact est donc une évidence et nous tenons par la même à renouveler cette adhésion pour 2014. 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 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.

2013 est l'année du renouvellement du Label de Responsabilité Sociale pour armatis comme pour laser Contact, témoignant de nos engagements et de leurs réalisations concrètes sur nos sites. Nous pouvons être fiers de ces actions et de notre entreprise.

armatis-lc : une entreprise pour laquelle l'innovation, la Diversité, l'Excellence et l'Engagement sont des valeurs essentielles.

Laurence LELOUVIER



Plus d'informations : www.armatis-lc.com

4 grands principes respectés

Conditions
de travail

Respect
des Droits
de l'Homme

Respect de
l'environnement,
santé et Sécurité

Lutte contre toute
forme de
corruption

Rappel des 10 principes de l'OMS

Droits de 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 **reconnaitre 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.

Conditions de travail

Valoriser les hommes et les femmes

Armatis-Ic et ses équipes Ressources Humaines ont renouvelé leur Label de Responsabilité Sociale en 2013.

La Diversité, le Développement des compétences, la Formation ainsi que la Promotion de valeurs humaines fortes communes à l'ensemble des équipes et de l'entreprise sont au coeur de ses actions.



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

armatis-Ic, citoyenne et responsable, a depuis toujours intégré la Diversité dans sa politique RH et plus largement dans la culture de l'entreprise. Depuis 2013, la DIVERSITE est même devenue l'une des 4 valeurs d'armatis-Ic. Au coeur du Développement Durable, armatis-Ic s'attache à respecter les principes de Diversité, d'Équité, et de Non Discrimination.

Notre objectif est donc :

De maintenir nos efforts et de poursuivre notre **politique Diversité** en incarnant ces valeurs humaines.

De mesurer la progression d'indicateurs clés

De renforcer les actions autour de l'intégration **jeunes & Séniors**

Le développement d'une politique en faveur du handicap

armatis-Ic a développé une politique Handicap dynamique. 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 confondue 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...

Projets 2013 - 2014 : Signature d'accords intergénérationnels

Jeunes de moins de 26 ans, ou de moins de 30 ans reconnus handicapés : Engagement de recrutement, mesures d'intégrations (parcours d'intégration, salarié référent), développement du recours à l'alternance

Salariés de 50 ans et plus

Anticipation de l'évolution des carrières, aménagement des fins de carrières : entretiens professionnels de 2ème partie de carrière pour tous les salariés de plus de 45 ans, par le RRH tous les 5 ans.

Aménagement horaires et changements d'affectation dans le cadre des fins de carrière et de la transition entre activité et retraite.

Salariés de 55 ans et plus :

Aménagement horaire, demandes de changement d'affectation traitées en priorité, passages à temps partiels favorisés.

Une attention toute particulière sera prêtée aux demandes de formation, VAE, DIF et CIF des salariés de plus de 50 ans.

Mesures de maintien dans l'emploi des salariés âgés.

Quelques indicateurs clés

2012	2013
322 séniors	652 séniors
90 recrutements sénior en 2012	92 recrutements sénior en 2013
80 entretiens de carrière menés en 2012	120 entretiens de carrière menés en 2013
5% de travailleurs handicapés	6% de travailleurs handicapés

Egalité Professionnelle :

Des Talents conjugués au Féminin comme au Masculin



Directoire
armatis-lc composé
de 60% de femmes

Signature
d'accords
sur l'égalité
professionnelle



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-lc 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, notre entreprise 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. Une signature est prévue pour LASER CONTACT. 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...)

- Un guide de la Parentalité disponible sur l'intranet depuis fin 2013.

-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-lc 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-lc affiche son engagement en faveur de la lutte contre le cancer.

Réaliser le rêve des enfants malades est la priorité de l'association TOUT LE MONDE CHANTE CONTRE LE CANCER. La mission de TLMC a lieu tout au long de l'année : organisation de Noël dans les hôpitaux pour les enfants malades et leur famille, rencontre avec un artiste favori ou grand chef cuisinier. Par ses actions et depuis maintenant 5 ans, armatis-lc est devenu un Ange Gardien de l'association.

Les Cooks Books 2013

2 livrets de recettes ont été réalisés à partir des meilleures recettes à faire avec les enfants de nos collaborateurs ayant participé au projet.

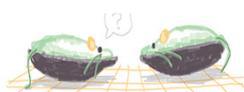
Le Chef Quentin Bourdy et la pâtissière Noémie Honiat, participants à l'émission télévisée Top Chef 2012, ont participé à notre projet armatis-lc en nous confiant 2 de leurs recettes !

Grâce à la générosité des collaborateurs, les books ont été vendus sur les sites, permettant de faire un don à l'association.

Chaque année son action...

Des cartes de voeux en 2010, des bracelets messages en 2011, de petits badges aux dessins originaux en 2012 et des livres de cuisine en 2013...

Les salariés armatis-lc jouent le jeu de la solidarité et ont permis de réaliser le rêve de plusieurs centaines d'enfants.



23000 € reversés à la fondation médicale depuis 2011.

55000 € ont été reversés à l'association Tout le Monde chante contre le Cancer depuis 2010 et ont contribué à illuminer le quotidien des enfants malades du cancer.

La Parisienne 2013

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

Les salariées de régions comme du siège se rencontrent à Paris. L'ensemble des fonds récoltés sont versés à la Fondation Médicale.

Nouveau : nous nous engageons dans les courses régionales, en soutien de la lutte contre le cancer comme Le Ruban Rose à Bordeaux cette année.

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...

Développer l'employabilité pour accroître la performance et élargir les parcours professionnels

armatis-lc est une entreprise engagée pour ses salariés en matière de développement des compétences. 2013 est l'année de la formation et de la professionnalisation chez armatis-lc. Des efforts accrus dans le domaine de la formation en 2013 ont été menés. La formation est perçue comme un axe de développement stratégique, comme un levier de valorisation des savoirs faire des métiers de la relation client.

Pour accompagner la mobilité, armatis-lc a développé sa propre Université d'entreprise autour des idées fortes suivantes :

- Montée en compétence par la professionnalisation des équipes, et de formateurs experts
- Renforcement des compétences autour du métier commercial
- Favoriser les formations certifiantes
- Développement du e-learning

Notre université d'entreprise propose des cursus de management, commerce, relation client, ainsi que des nouveaux parcours tels que :



...pour développer ou renforcer les habiletés commerciales en appels entrants ou sortants, notamment sur les opérations de vente dites « complexes » : + de 50 personnes ont été accompagnées en 2013.



Au delà de la relation client par téléphone, les nouveaux médias sont de plus en plus sollicités d'où l'enjeu de former nos équipes à la communication écrite professionnelle classique : courriers, mail mais aussi le tchat, et les réseaux sociaux : plus de 400 collaborateurs ont été formés cette année.



...un dispositif de formation dédié aux métiers de la banque assurance, assorti d'une certification : 15 personnes référentes ont été formées en 2013 et 30 Conseillers Clientèle sont actuellement en formation, en vu d'un déploiement en 2014.



...un dispositif d'assemblage dédié aux métiers de la qualité et de la formation : plus de 60 personnes ont été évaluées sous forme de people review en 2013, afin de construire un parcours de formation spécifique et sur mesure. 10 formateurs ont été certifiés en 2013 : obtention d'un certificat d'aptitude au métier délivré en VAE par IGS.



... favorisant la mise en pratique et l'intégration opérationnelle progressive : + de 120 managers ont été formés en 2013.



2800 personnes ont utilisé la plateforme e-learning en 2013 contre 300 en 2012.

Quelques indicateurs clés

2012

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

2013

80 VAE collectives téléconseillers

20 VAE collectives Managers

20 parcours RP au sein de l'EMA

10 PARCOURS EMA Formateurs

+ de 180 000 heures de formations en 2013

Projet 2014 : SALES FORCE ACCADEMY

Notre objectif à travers ce projet est d'innover pour progresser et renforcer notre cœur de métier qu'est la vente.

armatis-lc souhaite développer pour ses équipes et ses futures recrues, une **Ecole des Ventes** :

LA SALES FORCE ACCADEMY, accélérateur de compétences.

Un dispositif de formation, révélateur de talents, permettant d'accéder à une cellule d'expertise commerciale.

Sur cette cellule entrent les commerciaux capables de se confronter à des projets commerciaux à forte valeur ajoutée.

La Sales Force Academy permet à la fois une sélection des profils et un accompagnement commercial fort pour l'ensemble des opérations de téléventes et commerciales.

Respect de l'environnement, santé et Sécurité

armatis-lc est sensible au respect de l'environnement.

C'est pourquoi l'entreprise, après une démarche de Bilan Gaz à Effet de Serre, a défini formalisés un certain nombre d'engagements autour des indicateurs suivants :

papier, électricité, eau, déplacements et éco-sensibilisation.

L'objectif est naturellement de réduire notre empreinte écologique par respect des générations futures.

Actions prévues ou initiées



électricité

- Généralisation de **luminaires basse consommation**
Un éclairage adapté au besoin d'utilisation
- **Démarche GREEN IT** : réduction de la consommation énergétique du parc informatique par l'extinction automatique des PC par exemple.
- Un **système de programmation** a été installé pour optimiser et réguler la consommation d'énergie de la climatisation. Une **maintenance régulière** des installations a été mise en place pour assurer un bon fonctionnement, prévenir l'usure des machines et prévenir les risques de fuites de gaz réfrigérant.

700 000 kwh,
ce sont les économies d'énergie électriques réalisées en 2 ans par ARMATIS, soit l'équivalent de la consommation ANNUELLE du site d'AUXERRE !



climatisation

- **Réduction de l'utilisation du papier** : électricité utilisée pour les impressions, papier utilisé, volume de déchets... Pensons à l'utilisation des recto verso, à ne pas imprimer ses mails systématiquement, à recycler ses impressions en papier brouillon... armatis-lc en ce sens tend vers la **dématérialisation des supports papier via le déploiement de l'intranet**.

6 millions, c'est le nombre de feuilles de papier utilisées par l'ensemble d'entre nous en 2012 !!
2013 :- 10% !



papier



eau

- Mise en place de relevés mensuels afin d'améliorer notre capacité à détecter les fuites et anticiper les réparations.



Déplacements

- Sensibiliser les conducteurs à l'**éco-conduite** via e-learning pour réduire ainsi les consommations de carburants et les dégagements dans l'atmosphère.
- Un parc de véhicules équipés de systèmes Blue Motion.
- Un équipement en faveur de la communication à distance par l'installation d'un système de **visio conférence** au siège.

8 tonnes, ce sont²les émissions de CO2 dans l'atmosphère que nous pourrons épargner pour une réduction de 5% de carburant par les utilisateurs de véhicules armatis-lc en modifiant simplement nos modes de conduite.
40 salariés formés à l'éco-conduite en 2013.



Campagne de sensibilisation aux éco-gestes en 2013

Suite à la journée mondiale de l'environnement 2013, armatis-lc a souhaité communiquer vers ses équipes afin de présenter les actions et engagements en matière de développement durable.

En parallèle, armatis-lc a lancé une campagne de sensibilisation aux éco-gestes afin de responsabiliser l'ensemble des salariés aux comportements éco citoyens.

DES ACTIONS MENEES SUR LES SITES :

Armatix Normandie a réalisé avec succès la mise en place du Tri Sélectif. ARMATIX Normandie est signataire des chartes Eco-mobile (promotion du co-voiturage) et Viacité. Elle bénéficie en tant que partenaire d'une réelle dynamique du territoire caennais en matière de déplacements.

Une plate-forme de co-voiturage est en ligne à disposition des salariés LASER CONTACT. Des actions sont menées par exemple sur le site de Bordeaux afin de promouvoir l'utilisation du tramway.



Lutte contre toute forme de corruption

Nos équipes achats et nos équipes commerciales sont sensibilisées à ce risque. Nous avons renforcé ce message par la création d'une Charte de Bonne conduite des Affaires. Dans la charte des Achats et la Charte de bonne conduite des affaires, nous nous attachons à prévenir les conflits d'intérêts qui pourraient survenir entre nos collaborateurs et les fournisseurs avec qui nous opérons.

Des projets à venir...

Une entreprise en croissance, une implication sur les territoires...

armatis-lc inscrit la promotion de l'emploi durable comme l'un de ses engagements forts.

En effet, et ce malgré un contexte économique général difficile, 80% de ses effectifs sont des Emplois à Durée Indéterminée (CDI) ! L'entreprise annonce pour 2014 la création de 200 emplois en CDI sur son site de TAUXIGNY pour assurer la mise en place d'un important dispositif de service client.

armatis-lc annonce de plus la création de 300 emplois sur le territoire de Calais, dans le Nord pas de Calais d'ici 2015.

RSE : Dans le cadre de sa démarche RSE, armatis-lc prévoit de développer une cartographie des Risques afin de prendre en compte l'ensemble des attentes de ses parties prenantes. De cette cartographie découlera un processus de management des risques RSE.

Certification : armatis-lc se lance dans une démarche de certification avec l'obtention pour armatis et le renouvellement pour laser contact de la Norme NF Service.