



# armatis-ic

Responsabilité

Sociale

& sociétale

COP 2014-2015



# Avant-propos

## du Président Denis AKRICHE et des membres du Directoire



Fort de son positionnement sur le marché français et international, armatis-lc est convaincue de la nécessité de préserver son identité affirmée, construite autour de valeurs fortes et d'une éthique irréprochable.

Conscient de sa responsabilité sociétale, armatis-lc s'engage à exercer son activité en intégrant volontairement dans sa stratégie de développement, visant une croissance économique durable, des préoccupations sociales et environnementales, et à se comporter, dans ses interactions avec ses parties prenantes (Salariés, Clients et Fournisseurs) avec respect, éthique et intégrité conformément aux lois des pays où nous avons une activité. Nous développons cette culture au quotidien, dans une société en pleine expansion, et ces engagements figurent dans notre charte éthique.

Cet engagement dans le Global Compact est une démarche à la fois individuelle et collective, le lien fédérateur d'une entreprise citoyenne. Il est donc important que chacun se l'approprie, le partage et le vive au quotidien. C'est ainsi que notre action prendra tout son sens en devenant un vecteur collectif d'engagement et de responsabilité.

Denis Akriche,  
Président du Directoire

Membres du Directoire :  
Laurence Lelouvier, Yanick Prigent, Cécile Rousset, Sonia Serfaty



Plus d'informations : [www.armatis-lc.com](http://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.

## Respect des Droits de l'Homme



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-Ic a donc fait le choix d'intégrer la RSE au cœur 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.

## Une stratégie d'entreprise portée par nos valeurs

**Armatis-Ic s'engage, dans le respect des Droits de l'Homme, à assurer à ses salariés un environnement de travail serein et respectueux. Ces comportements sont reflétés à travers les valeurs de l'entreprise, afin de partager une vision commune du présent et de l'avenir.**

Définir un **socle identitaire commun suscitant l'adhésion collective** sur nos sites France, comme à l'international, est une démarche éthique primordiale, se reflétant dans nos politiques d'entreprises et nos recrutements. L'humain est au cœur de notre entreprise et des relations entre les hommes et les femmes qui composent armatis-Ic. Cette démarche est ancrée à travers nos certifications (Label de Responsabilité sociale, norme NF...) et nos chartes éthiques.

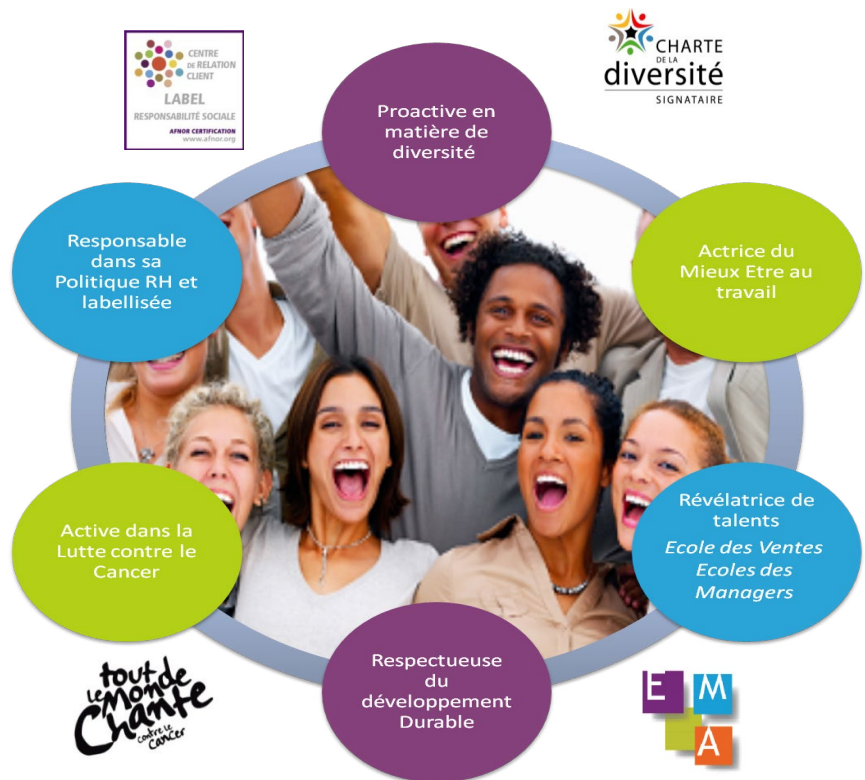
## armatis-Ic parmi les 400 meilleurs employeurs de France !



Enquête  
Capital  
Statista 2015

Le magazine Capital s'est associé à

l'institut d'études Statista pour réaliser le palmarès des meilleurs employeurs de France 2015. Les entreprises de plus de 500 salariés de tous secteurs d'activité ont été analysées. Cette étude réalisée de façon indépendante et anonyme auprès des salariés, a permis de rassembler 10 000 répondants et de distinguer les 400 meilleures entreprises de France. Les participants ont été interrogés sur plusieurs thèmes permettant de mesurer leur satisfaction vis-à-vis de leur employeur: politique salariale, conditions de travail, parité homme-femme... Les 2 critères principaux d'évaluation ont été la propension des salariés de l'entreprise à la recommander à leur entourage ainsi que l'attractivité de l'employeur auprès des salariés de leur secteur d'activité. **armatis-Ic a été classée parmi le secteur des Services et figure 18ème parmi plus de 100 entreprises sondées dans ce domaine d'activité !** Une classification qui témoigne d'une **marque employeur forte, respectant des valeurs humaines et porteuse d'une responsabilité sociale dynamique envers les salariés et les territoires !**



## 4 valeurs fortes

I  
nnovation  
D  
iversité  
E  
xcellence  
E  
ngagement



# 79%

...Part des salariés armatis-Ic **connaissant les valeurs de l'entreprise**

Chiffre issu du baromètre interne 2014



Conditions de travail

Armatiss-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 cœur de ses actions.



Une politique RH Innovante pour ses

...dans ses projets...

Amélioration continue des conditions de travail des équipes :

> Projet de mise en place d'une **bourse d'échange des plannings** pour contribuer au mieux-être des salariés en terme d'équilibre vie personnelle/vie professionnelle

> **Pilote Télétravail** sur une cible de salariés consultants (structure AB Consulting), mode de travail attendu et adapté aux attentes des nouvelles générations dans leur rapport au travail



...dans la mise à disposition de ses salariés de locaux modernes et confortables

...dans ses outils : vers la Digitalisation...

> **Formation** : plateforme @learning avec nouvelles modalités d'apprentissage et d'animation : des formations interactives et ludiques avec packs présentiels, classes virtuelles, mobile learning...

> **Projet Digital RH** : accessibilité de l'intranet et des données RH salariés de son smartphone, d'une tablette, en interne, comme en externe !

> **Dématérialisation des processus RH par workflow**



...toujours en quête d'idées nouvelles pour motiver ses équipes

Mise en place d'un système de motivation des équipes innovant : **GAMIFICATION**. Jouer sur les mécanismes du jeu dans le cadre de l'atteinte d'objectifs professionnels.

Le site de Calais 2 sort de terre !



Des avancées pour le nouveau site de Calais

Calendrier



- Adresse : ZAC Marcel Doret à Calais
- Agence Intervenante : Soho Architectes.
- Immeuble : 4108 m2 - 480 positions de travail téléconseiller - construction neuve sur 2 niveaux, desservis par un hall central et divisibles en plusieurs plateaux de bureaux (250 à 600 m2 chacun).
- Un site respectueux de l'environnement : conforme RT 2012 - façade bardage extérieur en Neolife, matériau réalisé à partir de végétaux, possédant l'aspect visuel du bois, sans ses contraintes (vieillesse précoce, changement de couleurs) - qualité isolante des matériaux, système de climatisation neuf GTC, ergonomie des espaces de travail. Terrasses extérieures.
- Des conditions de travail agréables :
  - les plateaux bénéficieront tous de la lumière du jour,
  - la cafétéria sera prolongée par une terrasse, un abri fumeurs sera mis à disposition
  - Des espaces de production moins vastes : un impact non négligeable sur votre ambiance de travail et le niveau sonore
  - Des équipements neufs tant en terme de mobilier ( bureaux, chaises...) qu'en terme de matériel (parc de PC et écrans neufs),
  - Un système de gestion de la température GTB : permettant la supervision et le contrôle de la production de chaleur, de la gestion de l'éclairage etc...
  - Un site accessible aux personnes à mobilité réduite, équipé d'un ascenseur
  - Un site clair et une décoration actuelle, en phase avec les codes couleurs définis par la charte graphique armatis-IC ...

Projet de déménagement du siège et armatis IDF

Afin de faire phase à la vétusté des locaux au 79, avenue Edouard Vaillant à Boulogne-Billancourt une grande décision a été prise, la structure armatis IDF et le siège déménagent !

Historiquement situés au 1,2,3,6 et 7ème étages, l'objectif était de trouver 2 beaux espaces à Boulogne-Billancourt dédiés aux 2 filiales avec une grande différence : l'ensemble des activités seront regroupées sur un seul et même étage. Un grand changement car aujourd'hui, même si le regroupement par Pôle existe, l'ensemble des collaborateurs sont répartis dans des bureaux ou des petits et moyens espaces.

Pour se faire accompagner dans la démarche, un cabinet d'architecte cabinet spécialisé dans l'aménagement des locaux professionnels a été mandaté. Les déménagements sont prévus pour fin 2015, début 2016.



Ces aménagements correspondent à la volonté d'armatis-IC d'amélioration constante des conditions de travail pour ses collaborateurs. Au delà, il est important que nos espaces de travail reflète la belle image de dynamisme dont nous faisons preuve depuis tant d'années.

Dans le cadre des baromètres internes, des remarques sur l'aménagement des locaux ont été relevés sur l'ensemble des sites (cf. page ...), de ce fait des travaux de modernisation et d'amélioration seront progressivement prévus.



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'Equité, et de Non Discrimination

# La Diversité au sein de ses équipes...

## Une politique proactive et engagée ...dans l'égalité

> Engagements à travers la signature de la **Charte de la Diversité** et **Charte de la Parentalité**

> Existence de chartes de bien-vivre ensemble et de prévention du harcèlement au travail, incitant au respect et à la non discrimination

> Des politiques structurées par le dialogue social et la formalisation d'accords engageants en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi : intergénérationnels, égalité homme/femme...

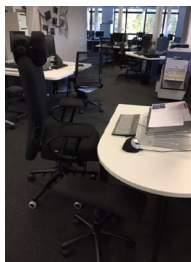
> Une politique d'emploi handicap impactante par la création d'un climat de confiance et propice à l'échange en interne, la disponibilité des personnels de santé au travail ( infirmière...), la nomination d'un référent par site, des superviseurs tuteurs, la politique de sensibilisation par l'événement ( partenariat lycées, parcours fauteuil roulants, déjeuner dans le noir...), l'adaptation des postes ( physiques comme organisationnels en terme d'horaire, d'atteinte d'objectif, de formation...).

## ...dans le mieux-être au travail

- > Développement d'actions favorables au mieux-être au travail
- > Politique de **convivialité** active
- > Démarche de prévention des **risques Psychosociaux**, une **référente sociale** groupe.
- > Une entreprise à l'écoute de ses collaborateurs : coffee contact, briefs, baromètre de satisfaction

## 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 DRH 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 seniors..



## Quelques indicateurs clés

2013

652 seniors  
92 recrutements senior en 2013

6% de travailleurs handicapés

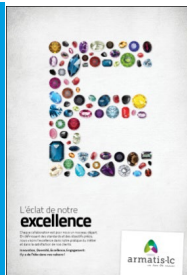
2014

700 seniors  
212 recrutements senior en 2014

6,5% de travailleurs handicapés soit plus de 400 personnes

Directoire armatis-Ic composé de 60% de femmes

armatis-lc est une entreprise engagée pour ses salariés en matière de développement des compétences. Des efforts accrus dans le domaine de la formation depuis 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.



## Des salariés dans une constante dynamique de progression

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

### Formation

Grâce à notre Ecole de Management et de professionnalisation interne (EMA), nous proposons des dispositifs de montée en compétences dédiés à nos métiers :

- > Formation initiale et continue pour les Conseillers clientèle et parcours managériaux
- > Cours de formation et d'animation spécifique « Ecole des ventes »
- > Déploiement de l'accompagnement sectoriel BANQUE ASSURANCE (IOBSP/ IAS)
- > Création de parcours multimédias (réseaux sociaux-chat-courrier-mail..).

### Des cursus de professionnalisation « certifiants » :

- > Parcours Responsables Production / Superviseurs / Chargé de formation Qualité ...
- > Et les accompagnements opérationnels associés : Master coach, Masterclass...
- > Organisation de VAE collectives à destination des chargés de clientèle et superviseurs, leur permettant de développer leur employabilité.

### Développement RH & mobilité

- > Une politique favorisant la **mobilité interne** / une politique GPEC structurante
- > Gestion des cadres et mobilité : mise en place de **mentoring** pour favoriser l'intégration des cadres, mise en place de process d'accompagnement de la mobilité France et internationale...
- > Accompagnement parcours professionnels : bilans professionnels, entretiens de carrière, démarche de détection des talents, référentiels de compétences, campagne d'entretiens d'évaluation....

### Un ancrage territorial fort

- > Permettant des actions de formation, de développement de l'employabilité et de recrutement en **cohérence avec les bassins d'emplois** et leurs spécificités.



100 VAE collectives téléconseillers

30 VAE collectives Managers

30 parcours RP au sein de l'EMA

10 PARCOURS EMA Formateurs

+ de 190 000 heures de formations en 2013



Décembre 2014 :  
Remise des titres VAE obtenus sur le site de Calais en présence du Sous-Préfet : un ancrage territorial fort.

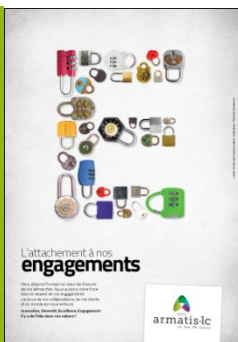
# 75%

.des postes sont  
pourvus en interne.  
59% des salariés  
émettent le souhait  
d'évoluer au sein de  
l'entreprise.



# Une entreprise citoyenne et engagée...!

La protection de l'environnement est un principe fondamental, consacrant le droit à chacun de vivre dans un environnement équilibré et respectueux de sa santé. Ériger l'éthique environnementale au même titre que l'éthique des affaires ou l'éthique sociale revient pour armatis-lc à se doter d'un cadre moral intégrant les ressources naturelles comme partenaire et à s'interroger sans cesse sur le rapport entre notre activité économique et l'environnement. Consciente des enjeux d'aujourd'hui et de demain, armatis-lc a une responsabilité et un rôle à jouer dans la prise en compte et le respect de l'environnement.



En tant qu'acteur économique citoyen, armatis-lc se préoccupe au quotidien de l'environnement des villes, des régions, des territoires dans lesquels elle est implantée et s'efforce de minimiser l'impact de son activité sur l'équilibre écologique. Ainsi, armatis-lc mène une politique environnementale pragmatique et efficace. Cette politique est déployée localement et a pour ligne directrice de :

- ..**Intervenir** auprès de tous les acteurs économiques pour agir efficacement et mettre en place une politique concertée de protection de l'environnement sur nos sites de production (bailleur, exploitant, salariés, mainteneurs, industriels etc.) ;
- .. **Déployer**, généraliser des matériaux, des solutions techniques favorisant la réduction d'énergie (lumière naturelle, luminaires à basse consommation, isolation, climatisation, maintenance etc.) ;
- **Mener** auprès de nos collaborateurs une politique de sensibilisation éco-responsable (recyclage, éco-conduite, visio conférence etc.)
- ..**Rechercher**, déployer des solutions informatiques de green IT, réduisant la consommation énergétique du parc informatique (extinction automatique des Pc de production, prises programmables etc.)

## Des certifications engageantes...

- > **Label de Responsabilité Sociale** : garant de notre comportement responsable en matière sociale et sociétale.
- > Entreprise certifiée attestant de notre démarche qualité :

Norme NF

## Vers la réduction de notre empreinte carbone

- > Engagement à travers la signature du **Global Compact**.
- > Comportement conforme à notre charte des achats durables et responsables (comportement éthique dans la sélection des prestataires, construction de bâtiments neufs respectant les nouvelles normes environnementales)..
- > Politique Développement Durable contribuant à la réduction de nos consommations d'énergie : électricité, climatisation, eau, papier.
- > Sensibilisation à la **responsabilité individuelle** à travers un **comportement éco citoyen**
- Encouragement au co-voiturage
- > Participation systématique à la **semaine du Développement durable**



## Armatiss NORD teste un tout nouvel outil de co-voiturage !

Développé par une société de services externe, notre nouvel outil de co-voiturage aura pour objectif de faciliter la rencontre entre les personnes intéressées par ce mode de transport. Conducteur ou simple passager, toute personne intéressée pourront s'inscrire depuis leur poste de travail, chez eux ou sur leur mobile pour proposer, consulter et gérer leur trajet ! Les salariés sont ainsi sensibilisés aux avantages du co-voiturage :

> **L'aspect économique** : le co-voiturage permet de diviser ses frais

> **Un geste pour l'écologie** : une diminution significative du nombre de voitures circulant sur les routes et diminution de la pollution et de l'émission des gaz à effet de serre.

> **Des trajets plus rapides** : moins de voitures qui circulent, c'est moins d'embouteillages, et de problèmes de stationnement

> **Une route plus conviviale** : La monotonie des trajets quotidien n'est plus d'actualité grâce au co-voiturage !

L'outil a pour objectif d'être déployé plus largement à l'ensemble de nos sites.

2%

ce sont les économies d'énergie électriques réalisées en 2014 chez armatis-lc.

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

Objectif de réduction de 10% réussi !!





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**. Ses missions ont 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.

## 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.



L'opération Tote Bags au profit de l'association Tout le Monde Chante contre le Cancer a été un véritable succès en 2014.

Près de 2300 sacs ont été vendus sur l'ensemble des sites. C'est donc un bénéfice de près de 5000 euros à destination de l'association.

**ENSEMBLE ET SOLIDAIRE CONTRE LE CANCER!**



## Success story 2014 : Les Totes Bags

# Une entreprise citoyenne et engagée...!

**30 000 €** reversés à la Course la Parisienne en vue du soutien de la Fondation Médicale

**60000 €** 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 2014



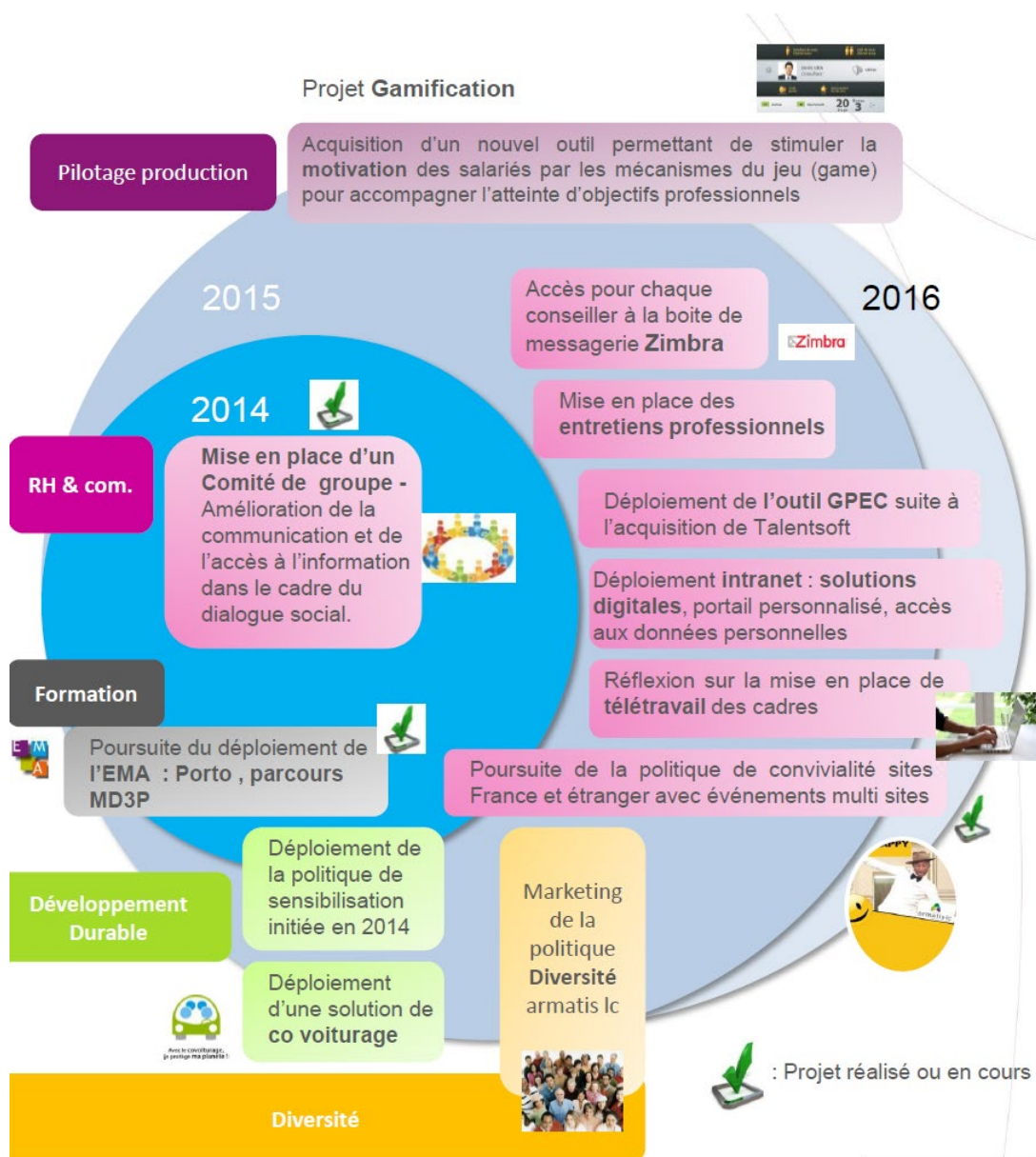
Le second rendez-vous annuel consiste à inviter toutes les salariées qui le souhaitent à participer à la Course La Parisienne en septembre.

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 et Auxerre, La Rochambelle à Caen et La Bottine à Nevers.

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...

# Des projets 2014 - 2015...



## 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.