



# Communication On Progress 2016





# SOMMAIRE

Lettre d'engagement du Président de Pénélope .....	3
Droits de l'Homme .....	6
Conditions de Travail.....	7
Environnement.....	8
Lutte contre la corruption.....	10
Présentation de Pénélope .....	11





Christophe THOMAS  
Président de Pénélope

Depuis de nombreuses années, le Groupe Pénélope véhicule à travers sa stratégie, son management, sa culture et ses process opérationnels des valeurs de respect, d'équité, d'engagement dans le développement de ses collaborateurs, d'innovation. Ces valeurs portent le développement de l'entreprise et des hommes et des femmes qui la composent. Nous avons souhaité en 2015 formaliser ces engagements à travers par notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies.

Nos métiers sont des métiers qui reposent avant tout sur l'humain, nos collaborateurs jouent un rôle clé dans l'excellence de nos services. Le Groupe Pénélope a développé une stratégie de longue date des relations sociales où la dimension humaine occupe une place prépondérante. Le Groupe Pénélope veille également à la bonne conduite de ses activités dans le respect de ses employés.

Je suis heureux de confirmer que Pénélope réitère son soutien envers les Dix principes du Global Compact des Nations Unies dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Christophe THOMAS

ACCUEIL VISITEURS &  
TÉLÉPHONIQUE



ACCUEIL MUSÉES & CULTURE



PRESTIGE & CONCIERGE  
D'ENTREPRISE



ÉVÉNEMENTIEL



ANIMATIONS COMMERCIALES &  
FORCES DE VENTE



CENTRE DE RELATION CLIENTS &  
TÉLÉMARKETING



pénélope  
GROUPE

Les principes que  
nous soutenons

ambassadeur d'image

## **DROITS DE L'HOMME**

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

## **CONDITIONS DE TRAVAIL :**

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

## **ENVIRONNEMENT :**

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

## **LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :**

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



## Principe n°1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence

Le Groupe Pénélope se définit à travers des valeurs fortes et partagées par ses collaborateurs, notamment dans le respect des droits de l'homme. Nous privilégions dans nos choix de collaboration des partenaires qui partagent cette vision.

Ainsi, notre partenaire pour les uniformes et tenues de nos collaborateurs, Armor Lux, est formellement engagé dans une démarche respectant ce principe.

Adhérent au Global Compact depuis 2004, Armor-Lux respecte dans sa sphère d'influence les Droits de l'homme et plus particulièrement :

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948 ;
- les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (O.I.T) ;
- les conventions de l'ONU sur les Droits de l'Enfant et l'élimination de toute forme de discrimination à l'encontre des Femmes ;
- les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Dans le même esprit, nous demandons à l'ensemble de nos fournisseurs de garantir le respect des droits fondamentaux des personnes, notamment en refusant l'exploitation des enfants, le travail forcé et l'esclavage.



### Principe n°6 : Elimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

Le Groupe Pénélope conduit une politique de recrutement volontariste en s'interdisant toute discrimination, en assurant l'égalité des chances à chaque candidat quels que soient sa couleur, sa taille, son âge, ses origines, ses handicaps et sa religion.

C'est la raison pour laquelle le Groupe Pénélope est signataire depuis 2006 de la **charte de la diversité** dans l'entreprise et qu'elle conduit, notamment avec les partenaires sociaux, une réflexion et une action volontariste, se concrétisant entre autres par :

- ❖ La signature, dans le prolongement de notre précédent accord Senior d'un accord d'entreprise intergénérationnel. Cet accord nous permet notamment de définir les actions concrètes destinées à « favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés âgés et d'assurer la transmission des savoirs et des compétences »
- ❖ La formation de nos recruteurs et de nos équipes opérationnelles à la lutte contre la discrimination à l'embauche
- ❖ La signature d'un accord d'entreprise en faveur de l'emploi et de l'insertion des collaborateurs en situation de handicap.



## Principe n°8 : Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Nous cherchons continuellement des solutions pour améliorer notre empreinte environnementale et favoriser le recyclage de nos déchets. En particulier, nous avons pour objectif de réduire l'empreinte carbone de nos services et le valoriser auprès de nos clients. Nous avons déjà engagé des actions pour réduire nos émissions de gaz à effet de serre sur nos transports et devons continuer nos efforts dans tous les domaines.

Nous privilégions le commerce équitable pour l'achat des consommables et cherchons continuellement des solutions pour diminuer l'empreinte environnementale de nos achats. Nous privilégions de plus l'achat des tenues de meilleure qualité et donc plus durables, ainsi que le recyclage des stocks des saisons précédentes. Nous donnons par ailleurs la possibilité à nos hôtes(ses) de conserver certaines tenues après la saison ou les tenues non réutilisées à l'association EMMAÜS.

Afin de valoriser cet engagement et d'en évaluer concrètement et objectivement la performance et les résultats, Pénélope fait évaluer sa politique RSE depuis plusieurs années par Ecovadis.

En 2015, les efforts de l'ensemble des collaborateurs et les initiatives opérationnelles nous ont permis de passer du niveau « bronze » au niveau « argent » pour notre niveau d'engagement.



## Principe N°9 : Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

Depuis plusieurs années l'entreprise a développé une politique de développement et d'utilisation de technologies à la fois respectueuses de l'environnement et limitant notre impact environnemental.

Cette politique s'exprime concrètement à la fois en interne auprès de nos collaborateurs et en externe auprès de nos clients :

- ❏ Au près de nos collaborateurs :
  - Par le développement d'un Intranet mettant à disposition de tous nos collaborateurs les informations nécessaires à l'activité opérationnelle
  - Par l'utilisation du e-learning pour nos formations internes
  - Par le développement d'applicatifs en full web pour les reportings d'activité
- ❏ Au près de nos clients :
  - Par la mise en place de site de partage et d'échange d'information en full web avec nos clients
  - Par la limitation de l'usage du papier dans le cadre de nos prestations par le développement d'un outil de reporting en full Web permettant une gestion « zéro papier » de leur accueil.
  - Par le développement d'applicatifs sur tablette limitant l'utilisation de listings « papier » lors de la gestion d'événements
  - Par la dématérialisation de nos contrôles Qualité

## LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



**Principe n°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.**

Nous interdisons toute forme d’harcèlement, de discrimination et corruption aussi bien au niveau de nos collaborateurs et que de nos clients. Nous sommes vigilants notamment à ce que ces exigences soient incluses dans nos contrats et soient respectées. Le dialogue social permanent contribue à identifier de telles situations et nous formons continuellement nos employés à identifier, communiquer et avoir l’attitude adéquate face à de tels agissements.

Dans le cadre de nos objectifs 2016 figure la formalisation d’un code d’éthique, expression de nos valeurs et qui énoncera les principes et les modes de fonctionnement que chacun respecte. Au même titre que la Charte Informatique de l’entreprise, l’engagement à respecter ce Code d’Ethique devra être signé par chaque nouveau collaborateur.



# Présentation du groupe Pénélope

**ambassadeur d'image**





ICARIOS



**ACCUEIL & SERVICES**

Accueil visiteurs et téléphonique  
Services associés  
Courrier  
Factotum

**ÉVÉNEMENTIEL**

Accueil événementiel  
Showroom / Sites d'image  
Road show  
Salons  
Street Marketing

Formation  
Enquêtes et visites mystères  
Optimisation de la relation client

Travail Temporaire  
Recrutement  
CDD – CDI  
Tertiaire – Luxe – Beauté

**MUSÉES & CULTURE**

Accueil des Publics  
Billetterie  
Accueil et réservation téléphonique

**CENTRES D'APPELS**

Centres d'appels et de Relation client  
Télémarketing  
Prise de RDV  
Vente à distance



**PRESTIGE & CONCIERGERIE**

Accueil Prestige  
Accueil VIP  
Conciergerie



**MARKETING TERRAIN**

Animations commerciales  
Forces de vente supplétives  
Visual merchandising

