

ACCUEIL VISITEURS &
TÉLÉPHONIQUE



ACCUEIL MUSÉES & CULTURE



PRESTIGE & CONCIERGE
D'ENTREPRISE



ÉVÉNEMENTIEL



ANIMATIONS COMMERCIALES &
FORCES DE VENTE



CENTRE DE RELATION CLIENTS &
TÉLÉMARKETING



Communication On Progress 2017



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.



SOMMAIRE

Lettre d'engagement du Président de Pénélope	3
Droits de l'Homme	6
Conditions de Travail.....	10
Environnement.....	15
Lutte contre la corruption.....	18
Présentation de Pénélope	19





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.

Je suis heureux/heureuse 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.

Dans cette communication annuelle sur les progrès, nous décrivons les actions que nous mettons en œuvre pour améliorer constamment l'intégration du Global Compact et de ses principes à la stratégie, à la culture et aux opérations journalières de notre entreprise. Nous nous engageons également à partager ces informations avec nos parties prenantes par le biais de nos principaux canaux de communication.

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 actions que
nous menons

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

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°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

Nos collaborateurs sont notre plus grande richesse. Ils exercent, pour la plupart, leurs missions en dehors de notre entreprise, auprès d'entreprises clientes. Dans cette perspective, nous sommes extrêmement attentifs au respect des droits de l'homme chez nos clients et sommes à l'écoute de nos collaborateurs pour les protéger au mieux contre toute forme de harcèlement.

Par un suivi opérationnel de nos Responsables opérationnels RH en contact quotidien avec eux, par le suivi sur site effectué par nos Responsables d'Agence ainsi que par la disponibilité de nos équipes centrales RH, nous veillons quotidiennement à ce que nos salariés ne soient pas exposés à une quelconque forme de harcèlement.

Par ailleurs, en cas d'alerte d'un de nos salariés, nos équipes RH interviennent immédiatement à ses côtés pour d'une part le soutenir dans d'éventuelles démarches et d'autre part prendre les mesures immédiates pour éradiquer le problème rencontré.



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

La Société Pénélope attache la plus haute importance à la santé et sécurité au travail de ses salariés et à ses enjeux pour l'entreprise. Elle s'accorde à reconnaître que préserver la santé, physique et mentale, et améliorer la sécurité et les conditions de travail est un défi qui s'inscrit dans le cadre de sa politique de responsabilité sociale de l'entreprise.

La prévention des risques professionnels est non seulement primordiale d'un point de vue humain mais est également un moyen d'assurer la réussite et la viabilité de la Société. Elle s'inscrit dans une démarche globale au sein de laquelle chaque acteur est pleinement impliqué (Direction, managers, représentants du personnel, services de santé, ...)

En appui à cette démarche, la mise en place d'outils tels que le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels, les plans de prévention et le Programme Annuel de Prévention des Risques permettent à la Société de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Nous attachons une importance particulière à ce que que les risques psychosociaux s'inscrivent dans une démarche globale de prévention et à l'implication de chacun, à tous niveaux. En 2016, le programme annuel de prévention des risques professionnels a intégré la mise en œuvre de moyens tant techniques, humains qu'organisationnels. Les actions mises en œuvre ont pour but de maîtriser les risques, voire de les supprimer, s'inscrivant ainsi dans une démarche d'amélioration continue.



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

D'un point de vue technique, l'équipement de matériel ergonomique (casques, repose-pied, etc.) vise à prévenir les risques liés à l'activité physique des salariés.

D'un point de vue humain, les différentes formations dispensées et/ou informations diffusées visent à sensibiliser les salariés aux risques liés à leur activité et à prévenir les accidents.

Les formations des salariés à la gestion des situations difficiles continuent d'être réalisées, et ce en vue de prévenir les risques psychosociaux du personnel sur site pouvant être confronté à des situations de violences externes.

Enfin, d'un point de vue organisationnel, l'accent est mis sur une meilleure prise en considération des conditions de travail proposées par les clients par le Responsable Commercial ou le Responsable d'Agence au démarrage d'un site puis à chaque visite de site.

La société Pénélope souhaite ainsi progresser dans sa démarche de prévention des risques professionnels et s'inscrire dans la durée. Elle mesure l'ampleur des mesures à mettre en œuvre mais entend faire de l'amélioration des conditions de travail un de ses facteurs clés de succès.



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

Parce que les différences sont notre force et que nous sommes conscients que ces différences créent de la richesse, nous sommes engagés depuis de nombreuses années dans une politique volontariste en matière d'emploi de personnes en situation de handicap, notamment par la création d'une Mission Handicap au sein du Groupe. Le Groupe Pénélope renouvelle son engagement et signe son 3ème accord pour l'emploi, l'insertion et le suivi de ses collaborateurs en situation de handicap pour la période 2016 – 2018.

Grands axes de la politique 2016 - 2018

- ❖ **60** embauches de nouveaux collaborateurs prévues en CDI
- ❖ **Mise en place d'actions de maintien** et accompagnements spécifiques vers une procédure de reconnaissance ou des aides financières spécifiques
- ❖ Mise en place d'un **module** dédié à la formation de notre personnel sur l'accueil et le travail en collaboration avec une personne en situation de handicap
- ❖ Promouvoir une réelle culture de l'intégration des personnes en situation de handicap tout au long de son parcours professionnel en luttant contre les stéréotypes et toute forme de discrimination, notamment grâce aux **campagnes de formations et sensibilisation**.
- ❖ Proposer des formations aux spécificités du métier selon les besoins et souhaits afin de monter en compétences et fidéliser les collaborateurs



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

Parce que nous considérons que dans nos relations avec les parties prenantes de la société civile, notre rôle est également de permettre à des jeunes, notamment peu qualifiés, d'accéder au marché du travail, nous avons développé, via notre Ecole de Formation FMS, des parcours leur permettant non seulement d'accéder à un emploi, mais également de se former à un métier.

Nous considérons que notre mission est aussi d'aider ces jeunes à développer leur employabilité future, au sein ou en dehors du Groupe Pénélope. C'est pourquoi, au-delà du Certificat de Qualification Professionnelle que notre Ecole est habilitée à délivrer, nous concevons le parcours de ces jeunes comme une véritable « Ecole de la Vie ».

C'est ainsi que les candidats que nous recrutons, souvent en difficulté d'insertion durable dans la vie professionnelle, deviennent au cours de leur parcours au sein du Groupe Pénélope des collaborateurs ayant retrouvé une meilleure confiance en eux et sachant se comporter avec les autres. Ils sont ainsi près de 90% à retrouver immédiatement un emploi après leur départ du Groupe.

C'est pourquoi également, nous privilégions la promotion interne au sein de notre Groupe et la transversalité des métiers : notre management intermédiaire est principalement issu du terrain et nous privilégions les passerelles entre les différents métiers de l'entreprise.



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

Le Groupe Pénélope considère la formation comme une étape fondamentale du bien-être de ses hôtes(ses), et de la réussite de ses prestations. Pour y satisfaire, le Groupe Pénélope a créé son Ecole de Formation, où chaque nouveau salarié bénéficie d'un parcours d'intégration, à l'issue duquel ses compétences sont évaluées par des «jeux de rôle» et soutenues par des formations en ligne (e-learning).

Nous nous efforçons également d'encourager le perfectionnement de leurs connaissances linguistiques & informatiques grâce, notamment, au e-learning. Enfin nous leur offrons une découverte de leur personnalité au travers de formations à l'esthétisme (colorimétrie, art de se mettre en valeur ...)

Tout au long de leur parcours professionnel, nous proposons à nos collaborateurs des formations leur permettant de mieux appréhender leur métier et de développer leurs compétences afin de pouvoir évoluer au sein du Groupe.

Depuis septembre 2013, FMS, l'Ecole de Formation du Groupe est habilitée à délivrer le Certificat de Qualification Professionnel de Chargé(e) d'Accueil.

Cette démarche s'inscrit dans la volonté du Groupe d'être porteur de valeur ajoutée pour l'ensemble de ses salariés.



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

Dans la continuité de nos actions de recrutement et de formation au sein du Groupe, nous avons développé un partenariat structurel avec Pôle Emploi nous permettant d'intégrer dans nos effectifs, grâce à des actions de POE (Préparation Opérationnelle à l'Emploi), de nombreux jeunes éloignés du marché de l'emploi et/ou en recherche d'emploi et ne disposant pas des compétences nécessaires à l'exercice de nos métiers. En 2016, ce sont plus de 120 personnes qui ont ainsi été recrutées. Nous prévoyons pour 2017 une augmentation de ces recrutements.



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

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 2017, notre niveau d'engagement nous permet d'obtenir le niveau « argent ».

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 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 EMMAÛS.





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

Nous mettons en place, avec une entreprise adaptée, la société ELISE, une collecte des papiers et autres déchets de bureau issus d'un tri à la source. Des corbeilles de tri pour la papier et les cartouches d'imprimante sont mises à la disposition de nos collaborateurs et collectées par la société ELISE.

Les gisements collectés par les équipes ELISE PARIS OUEST sur le site de PENELOPE AGENCY sont, à leur arrivée, pesés par catégorie afin de pouvoir réaliser un suivi précis des volumes de papiers traités.

S'en suivent ensuite diverses opérations :

- pour les gisements papier standard : une opération de sur-tri permettant d'optimiser le recyclage des gisements est réalisée avant leur transfert dans les circuits de recyclage.
- pour les documents dits confidentiels : une opération de "destruction confidentielle fine" (classe P3 minimum) est réalisée, dans les 24h suivant la collecte, avec émission d'un bordereau de destruction en bonne et due forme, avant que les gisements ainsi broyés ne soient dirigés vers les industriels de la récupération et du recyclage



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. Nous poursuivons cette politique en mettant à disposition de nos clients et de nos salariés de nouveaux moyens concrets, tels que, par exemple pour nos collaborateurs :

- Le développement continu de notre Intranet qui s'enrichit de nouveaux espaces chaque année. A titre d'exemple, l'ensemble de notre référentiel ISO est maintenant à disposition de tous, ainsi que les supports de formation de nos nouveaux outils de gestion.
- Le développement du e-learning pour nos formations internes : notre plateforme s'enrichit des nouvelles formations nécessaires à nos collaborateurs
- Notre plateforme de mobilité interne maintenant totalement dématérialisée

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 figurait la formalisation d’un code d’éthique, expression de nos valeurs et qui énonce 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 doit être signé par chaque nouveau collaborateur.



Présentation du groupe Pénélope

ambassadeur d'image



THAQUE
INVESTISSEMENTS



ACCUEIL & SERVICES

Accueil visiteurs & téléphonique
Services associés
Courrier
Factorum

ÉVÉNEMENTIEL

Accueil événementiel
Showroom / Sites d'image
Road show
Salons

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

MARKETING TERRAIN

Animations commerciales
Forces de vente supplémentaires
Visual merchandising
Street Marketing



AGENCE PRESTIGE

Accueil Prestige
Accueil VIP
Conciergerie



CENTRE D'APPELS

Centres d'appels et de Relation Client
Télémarketing

