



armatis-lc
we have the answer

RSE

COMMUNICATION DE
PROGRÈS 2017



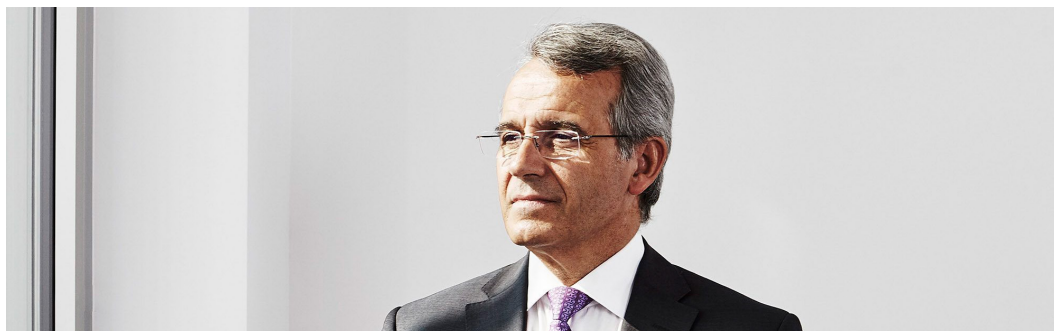
CENTRE
DE RELATION
CLIENT

LABEL

RESPONSABILITÉ SOCIALE

AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

UNE CROISSANCE PROFITABLE ET DURABLE



Le groupe armatis-ic est un acteur incontournable sur le marché des centres de contact. De nombreux grands comptes clients en attestent par leur fidélité à notre entreprise. Afin de maintenir notre attractivité, nous travaillons à la mise en place d'un plan de transformation qui nous permettra d'optimiser notre organisation et de laisser place aux innovations et initiatives nouvelles. Initiées en 2016, l'ensemble de ces démarches se poursuivent en 2017, dans le respect de nos valeurs et de nos engagements. En terme de stratégie, armatis-ic capitalise sur le maintien du dispositif de production français, composé de 6800 personnes, qui font preuve d'un investissement exemplaire dans leur travail. Les années à venir s'orienteront sur le développement des parts de marché de l'entreprise à l'international avec un objectif de chiffre d'affaires de 250 millions d'euros à horizon 2017.

armatis-ic est signataire du Global Compact et reste très attaché aux principes de responsabilité sociale et sociétale. Le Groupe 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, Fournisseurs, Acteurs institutionnels locaux, Associations et ses Actionnaires) 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'approprié, 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 Directeur Général
Président du Directoire

Membres du Directoire :
Laurence LELOUVIER, Pascal MALIDIN, Yanick PRIGENT, Sonia SERFATY

SOMMAIRE

UNE ENTREPRISE ENGAGÉE 4

4 grands principes respectés



RESPECT DES DROITS
DE L'HOMME 6



DROIT ET CONDITIONS
DE TRAVAIL 10



RESPECT DE
L'ENVIRONNEMENT,
SANTÉ ET SÉCURITÉ 15



LUTTE CONTRE
TOUTE FORME DE
CORRUPTION 19

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 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.

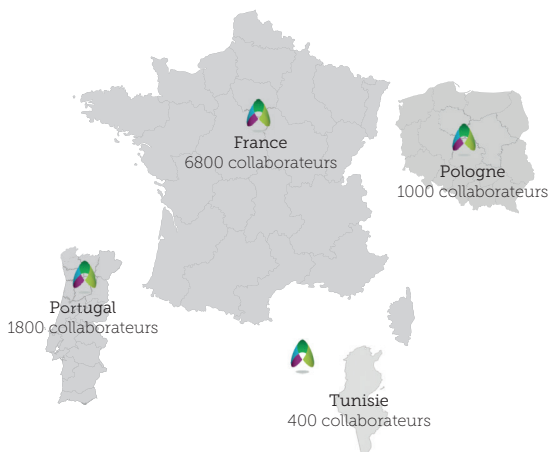
Lutte contre la corruption

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.

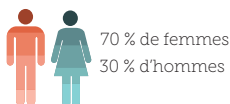
25 ans

D'EXPÉRIENCES

- Spécialiste de la Relation Client à Distance
- Acteur reconnu pour son expérience et son savoir-faire dans les métiers des appels entrants, des appels sortants, du digital et du back-office
- Des références clients dans de nombreux domaines (télécommunication, énergie, banque assurance, médias...)
- Type d'activité : service clients, prise de commandes, prise de rendez-vous, fidélisation, vente à distance, Back Office, Web, chat...

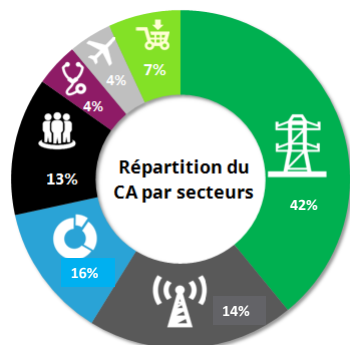


10 000 collaborateurs



90% de nos partenariats renouvelés

134 partenaires,
7 secteurs métier



■ ENERGIE ■ TELECOM/MEDIAS
■ BANQUE/ASSURANCE/FINANCE ■ INDUSTRIE/SERVICES
■ SANTÉ ■ TOURISME ET TRANSPORT
■ DISTRIBUTION ET ECOMMERCE

QUELQUES MOTS SUR LE GROUPE



armatis-lc
we have the answer

Notre métier : la relation client



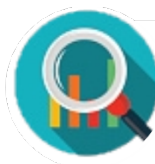
La conception et la gestion de stratégie relation client de conquête et fidélisation



La quête de la cohérence de l'expérience client, de la qualité perçue et du plaisir relationnel



La capacité à intervenir sur l'intégralité du cycle de vie client et sur tous les canaux d'interaction.



Des solutions innovantes créatrices de valeur avec des partenaires reconnus sur leur marché (Experian, Cegedim, iAdvize, Synthesio, Knowesia, Mediatech,...).



Mise à disposition d'outil CRM Socle © (SAAS / licence), de modules d'interactions (SVI, SMS, email, tchat, réseaux sociaux), de dashboard Relation client automatisés, etc.

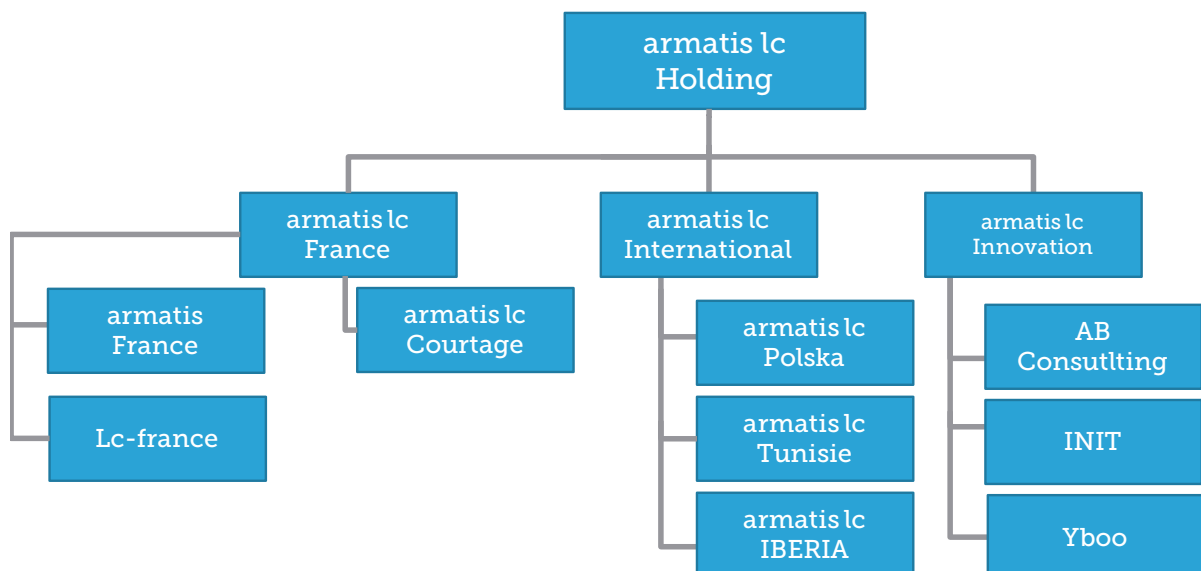


Une équipe dirigeante engagée et porteuse des valeurs de la R.S.E

	Président du Directoire Denis AKRICHE
Membres du Directoire	
	Directrice Générale Adjointe armatis-lc international Sonia SERFATY
	Directeur Général Armatis-lc innovation Yanick PRIGENT
	Directrice Générale Adjointe- DRH & Communication Laurence LELOUVIER
	Directeur Général Adjoint armatis-lc-DCEO Pascal MALIDIN

	Directeur Administratif et Financier Antoine NICARD DES RIEUX
	Directeur Juridique Damien REVEILLON
	Directeur des Systèmes Informatiques Jean-Pierre GUILLEMANT
	Directeur Commercial et Marketing Salomon PARIENTI

Notre organisation juridique





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, aujourd'hui et demain, de prendre en compte les attentes environnementales et sociales des marchés, des territoires et des salariés.

armatis-lc 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.

4 valeurs fortes

- I
nnovation
- D
iversité
- E
xcellence
- E
ngagement

Une stratégie d'entreprise portée par nos valeurs

armatis-lc s'engage dans le respect des Droits de l'Homme, à assurer à ses salariés un environnement de travail serein et respectueux. Ces comportements se retrouvent dans les valeurs de l'entreprise, partageant une vision commune du présent et de l'avenir.

Définir un socle identitaire commun suscitant l'adhésion collective à notre projet en France comme à l'international est une démarche éthique primordiale. L'humain est au coeur de notre entreprise et des relations entre les hommes et les femmes qui composent armatis-lc. Cette démarche est encrée à travers nos certifications (Label de Responsabilité Sociale, Norme NF...) et nos chartes éthiques ainsi qu'à travers l'exigence de nos systèmes de management.



La Gouvernance de la RSE dans l'entreprise



Principes d'engagements et qualité de déploiement

Nous avons continué les différentes actions déjà mises en place, en avons amélioré certaines et mis en place des nouvelles: c'est là tout le sens de cette démarche de RSE qui vise à l'amélioration continue de nos pratiques.

Nous avons ainsi développé nos accords GPEC et sommes actuellement en phase de négociation sur plusieurs sites pour les 3èmes accords! De même, nous avons lancé notre programme JUMP fin 2015, grand challenge ouvert à tous, aboutissant à un parcours professionnalisant avec poste à la clef et illustrant ainsi encore une fois nos valeurs ! Notre engagement en faveur de nos salariés s'est également traduit par la généralisation du dispositif de Référent Social. **Ce ne sont là que quelques exemples des actions menées depuis 2013 en faveur de la RSE bien sûr !**

Lignes directrices

L'enjeu majeur de la RSE pour notre entreprise, sans qu'elle se détourne de ses obligations environnementales, reste un enjeu sociétal. Cet enjeu, partagé avec nos parties prenantes – salariés, représentants des salariés, représentants des territoires – vise l'emploi et l'employabilité et se traduit dans les actions suivantes :

- > Le développement de l'emploi de manière non discriminante et pérenne sur les bassins d'emploi où nous décidons de nous installer.
- > L'intégration et l'accompagnement de nos collaborateurs tout au long de leurs parcours professionnels.

Tous acteurs de la stratégie Développement Durable et de la politique RSE !

L'ensemble des fonctions stratégiques et unités opérationnelles sont des acteurs de la politique de Développement Durable : la Direction des Ressources Humaines et de la RSE, la Direction Centrale de l'expertise opérationnelle (politique achats, immobilier, gestion des véhicules), la Direction Commerciale.

VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS PERSONNELLES POURQUOI NE PAS EN PARLER ?

LOGEMENT
SANTÉ
FAMILLE

Présentation de son parcours
Après avoir travaillé dans le commerce et le management durant près de 10 ans, Valérie a rejoint la France en 2013.

Fort d'une grande expérience dans le domaine associatif, social et éducatif (gestion d'une association, clientèle, banque alimentaire, Direction d'un centre de jour pour femmes en difficulté, Valérie a été formée à l'accompagnement, de l'écoute à la gestion de conflit, à l'organisation de distribution de secours, à la conduite de projets de genre, à l'analyse et à la rédaction d'actes).

En 2015, Valérie devient Référente sociale auprès de collaborateurs la France aujourd'hui, membre du comité social et service d'écoute auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe. C'est dans cette perspective que depuis janvier 2016, l'ensemble des collaborateurs peuvent bénéficier de son accompagnement dans tous les domaines de leur vie privée et/ou professionnelle.

ESSAYONS DE TROUVER DES SOLUTIONS ENSEMBLE. CONTACTEZ LA **REFERENTE SOCIALE**.

Valérie GUIBRAY - Référente sociale armatis-lc
Par téléphone : 06.88.93.49.14 - Par mail : valerie.guibray@armatis-lc.com
Une présence ponctuelle sur site sera organisée - Les dates vous seront communiquées par affichage

armatis-lc

LES DOMAINES D'INTERVENTION ?

- L'agencement de lieux de vie (habitation, repaires, centres, associations) avec l'objectif d'accroître de vie, d'éducation, de loisir, gestion, défense,
- l'insertion (notamment pour les personnes âgées),
- l'accompagnement (personnel, juridique, etc.),
- l'organisation,
- ...

POUR QUOI ?

Tout salarié du groupe Optique voit son statut, son contrat et son poste évoluer à l'extérieur.

La confidentialité est assurée:

COMMENT ?

- Contacter directement la Référente Sociale par mail, téléphone ou par formulaire, rubrique « contact »
- Demander à être contacté en son rapprochant de service RH, des managers ou de tout autre collaborateur de l'entreprise ou pour établir la relation.

« Je suis passée de ma vie de jeune femme à ma vie de mère de deux enfants. J'ai eu beaucoup de difficultés à trouver un logement et à gérer ma santé. C'est grâce à Valérie que j'ai pu trouver une solution et que j'ai pu reprendre du travail. Elle m'a accompagnée tout au long de mon parcours et elle est toujours là pour moi. Merci Valérie ! »

« Je suis passée de ma vie de jeune femme à ma vie de mère de deux enfants. J'ai eu beaucoup de difficultés à trouver un logement et à gérer ma santé. C'est grâce à Valérie que j'ai pu trouver une solution et que j'ai pu reprendre du travail. Elle m'a accompagnée tout au long de mon parcours et elle est toujours là pour moi. Merci Valérie ! »



La genèse du programme

10000 collaborateurs... et un niveau d'étude moyen à Bac+2.

Notre secteur d'activité, en pleine mutation, nous conduit au cœur d'un paradoxe : disposer de profils plus qualifiés et formés aux nouvelles technologies dans un contexte économique contraint... Et bien que la mobilité interne soit placée au cœur de notre politique RH comme un facteur clé de succès de l'entreprise et de développement pour nos équipes, nous constatons depuis quelques années une difficulté grandissante à identifier des ressources.

Alors, pour nous affranchir des circuits classiques d'identification des talents, nous avons décidé de construire un dispositif de détection des potentiels s'adressant à tous nos collaborateurs, sans considération de diplôme, d'expérience, d'ancienneté, de typologie de contrat etc. Ainsi est né Jump, un programme innovant dans sa conception et ses outils, favorisant la diversité par l'abolition de tous les prérequis, visant l'excellence grâce à la détection de potentiels aux compétences variées et correspondant à l'évolution de nos métiers, témoin d'un engagement fort auprès de nos collaborateurs. En effet, à l'issue du parcours de sélection et de formation, nous garantissons aux lauréats un poste et une évolution immédiate dans l'entreprise.



Valoriser les hommes et les femmes de l'entreprise : LE PROGRAMME JUMP !

La démarche

En deux sessions, plus de ... collaborateurs ont participé au programme.

Après avoir passé des tests d'aptitudes tant logique, qu'arithmétique, linguistique et des tests de personnalité au travail, les candidats retenus ont dû présenter un sujet entièrement libre à un jury visant à vérifier leur capacité à convaincre un auditoire, à faire preuve de leadership, de créativité, etc.

Les candidats retenus à cette étape ont enfin été conviés au siège afin de soutenir un grand oral sur un sujet d'entreprise tiré au sort.

Après des sessions de soutenance intensives et les nécessaires débats entre membres du jury permettant de garantir tout à la fois la diversité et l'adéquation des profils retenus, nos Jumpers ont intégré leur parcours de formation alternant pratique et théorie, business case et échanges avec leur mentors, formation présentielle et immersion dans leur Direction d'accueil.

Le bilan

> 600 candidats
> 300 retenus sur les tests
> 100 en soutenances sites
> 60 en soutenances devant le comité de Direction

> 30 JUMP, dont 16 titularisés et 14 en cours de programme
> Sur les 16 titularisés 8 sont déjà passés cadres 6 mois après la fin de programme

Un engagement en faveur du dialogue social

- Des temps d'échanges organisés régulièrement pour favoriser l'expression directe des salariés.
- Des instances Représentatives du Personnel présents sur tous les sites et également représentés au niveau Groupe avec le Comité de Groupe.
- Une enquête sociale : le baromètre interne réalisé tous les 2 ans.
- Des réunions d'équipe et un Intranet



- Des accords signés suite aux Négociations Annuelles Obligatoires mais, également, l'intergénérationnel, l'égalité hommes-femmes, les risques psycho-sociaux, la GPEC, le droit syndical, la participation, au plan d'épargne entreprise, l'aménagement du temps de travail, la journée solidarité, la durée des mandats, les frais de santé, les enfants malades, le droit d'expression, les modalités de négociations issues de la Loi Rebsamen, la mise en place du Comité de Groupe...

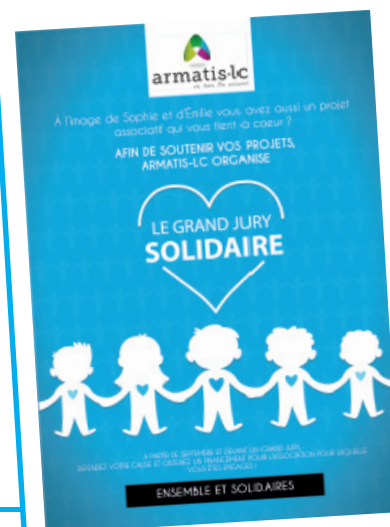
90 % de
négociations ont
débouché sur la
signature d'un
accord sur les 30
derniers mois.

Un référent social
à la disposition
des salariés

Et demain...

Mise en place d'un baromètre cadres, d'un bulletin social individuel, l'incitation à l'émergence d'idées et le soutien de projets individuels, le développement de la créativité des équipes internes sur des sujets périphériques à leur activité directe, la poursuite des actions de digitalisation.

*Exemple d'action horizon S2 2017 :
Le Prix du grand jury Solidaire !*





DROIT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Armatis-lc a obtenu le renouvellement de leur Label de Responsabilité Sociale en 2016.

La Diversité, le Développement des compétences, la Formation ainsi que la Promotion des valeurs humaines fortes communes à l'ensemble des équipes et de l'entreprise ont été largement plébiscités.

... dans ses projets

Amélioration continue des conditions de travail des équipes

> 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

Le siège déménage...

...Le site IDF fait peau neuve !

Ces aménagements correspondent à la volonté d'armatis-lc d'amélioration constante des conditions de travail pour ses collaborateurs. Au-delà, il est important que nos espaces de travail reflète la belle image et le dynamisme dont nous faisons preuve depuis tant d'années. Dans le cadre des baromètres internes, des remarques sur l'aménagement des locaux ont été relevées sur l'ensemble des sites. De ce fait, des travaux d'amélioration seront progressivement prévus.

Valoriser les hommes et les femmes d'armatis-lc

Une politique RH au service de l'expérience salarié

... dans ses outils :
Vers la Digitalisation

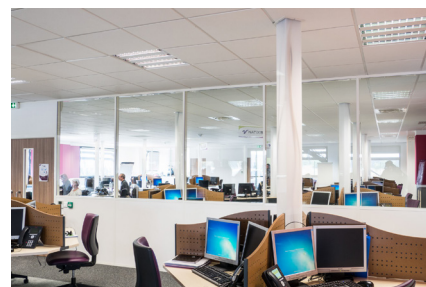


armatis-lc
L'EXPÉRIENCE DIGITALE RH

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

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

- Mise à disposition d'un coffre-fort numérique
- Dématérialisation des processus RH



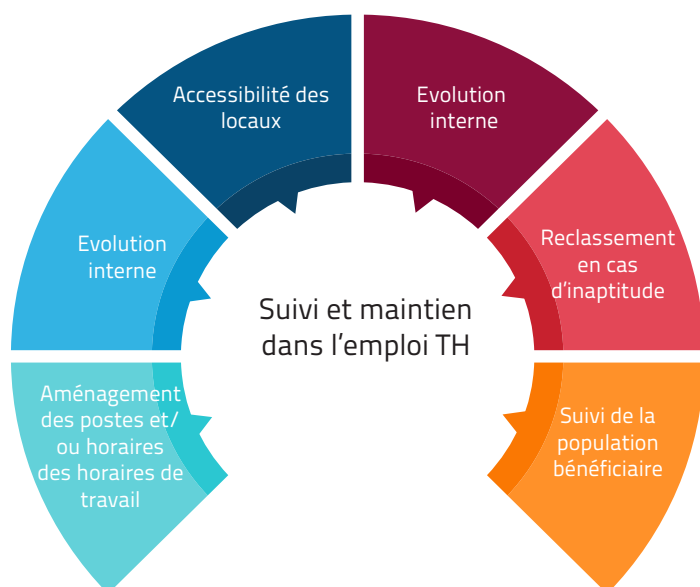


Armatis-lc, citoyenne et responsable, a depuis toujours intégré la Diversité dans sa politique RH et plus largement dans la culture de l'entreprise. Depuis 2013, la Diversité est même devenue l'une des 4 valeurs d'armatis-lc. Au coeur du Développement Durable, armatis-lc s'attache à respecter les principes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

La Diversité au sein de nos équipes...

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

- > Engagement 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 signature d'accords engageants en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi : intergénérationnels, égalité hommes/femmes.
- > 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 managers 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).



2016-2017 : Renégociation de nos accords intergénérationnels

- > **Jeunes de moins de 26 ans**, ou de moins de 30 ans reconnus handicapés : Engagement de recrutement, mesures d'intégration (parcours d'intégration, salarié référent), développement ou 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 activités 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 est prêtée aux demandes de formation, VAE et CIF des salariés de plus de 50 ans.
- > Mise en place du **réfèrent sénior** national en charge de l'animation des référents locaux.
Mesures de maintien dans l'emploi des salariés séniors.

La Diversité au coeur du recrutement

Notre politique de recrutement repose sur les principes de...

Diversité et lutte contre toutes formes de discrimination (origine, âge, sexe, handicap...)

> Les équipes RH impliquées dans le recrutement et l'intégration des nouveaux collaborateurs, ont suivi une formation à la non discrimination.

> Les chargés de recrutement et responsables recrutement ont été formés à la non-discrimination et à la législation en vigueur dans ce domaine.

> Nos managers sont également formés à ces thématiques au sein de l'Université d'entreprise et se doivent de respecter la Charte managériale et les principes énoncés dans la charte Diversité.

> Enfin, tous les collaborateurs sont sensibilisés à la question de l'autre, grâce à la charte du Bien-Vivre Ensemble et aux actions managériales.

Partenariats avec les acteurs locaux et nationaux de l'emploi

(missions locales pour l'emploi, ANPE, associations professionnelles, Conseils Généraux, CCI, AFPA, Cap Emploi...)

Ouverture à un public diversifié

via la Méthode de Recrutement par Simulation du Pôle Emploi qui teste l'habilité des candidats.



Comme chaque année, armatis-lc réitère son engagement en matière de Diversité et participe à la 20ème édition de la semaine du handicap



12 millions de français sont touchés par un handicap

80% ont un handicap invisible



40% de la population en France est confrontée à une situation de handicap de façon temporaire ou permanente.



Le Groupe armatis-lc s'est engagé dans une politique active de **recrutement** et d'**intégration** des personnes en situation de handicap afin de favoriser l'**épanouissement** professionnel de chacun.

12 %

de nos collaborateurs ont plus de 45 ans

48 %

des intégrations concernent des personnes âgées de - de 26 ans

40 %

des membres du Directoire sont des femmes

64 %

des promotions ont été obtenues par des femmes

6,5 %

de travailleurs en situation de handicap soit près de 400 personnes

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



Formations

Grâce à notre campus d'entreprise, nous proposons des dispositifs de montée en compétences dédiés à nos métiers :

- > Formation initiale et continue pour les Chargés de Clientèle et parcours managériaux
- > Cours de formation et d'animation spécifique «vente et commerce»
- > Déploiement de l'accompagnement sectoriel BANQUE ASSURANCE (IOBS / IAS)
- > Création de parcours multimédias (réseaux sociaux-chat-courrier-

Des cursus de professionnalisation « certifiants » :

- > Parcours Responsables Production / Superviseurs / Chargé de Formation Qualité/Top Management...
- > 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 et professionnels, etc....

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.

200

VAE collectives de Chargés de Clientèle

150

parcours managers au sein de notre campus d'entreprise

45

heures par an de formation données en moyenne au Chargés de Clientèle

75 %

des postes sont pourvus en interne

Armatiss : 100% de réussite à la VAE 2015



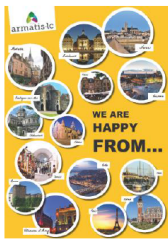
DIPLÔMES. Quinze salariés du centre d'appels Armatiss ont reçu leur diplôme au titre de la Validation des Acquis d'Expérience, lors d'une cérémonie conviviale, mercredi. Le directeur Stéphane Nicolas avait reçu, pour cette occasion, Eliane Merlin, directrice adjointe à la Directrice Nièvre, et France Delage Guéidan, directrice formation Alpa. Treize téléconseillers ont ainsi concrétisé leurs compétences professionnelles, avec un diplôme reconnu par l'état, équivalent au BAC, et deux superviseurs ont obtenu un titre équivalent à BAC + 2. « J'ai intégré Armatiss à l'âge de 50 ans, après avoir perdu mon entreprise. J'ai pu rebondir, confiait Loïc Huet, téléconseiller, 54 ans ». Une reconversion pour les uns, un parcours à plus long terme pour les autres, dans les métiers du service client et de la télévente. « La motivation et l'envie sont les principaux critères requis pour recruter nos collaborateurs », soulignait le directeur de production Xavier Richard. Les quinze diplômés ont été accompagnés sur site par l'Alpa durant la préparation à l'examen, du montage des dossiers jusqu'au passage devant le jury.

La Convivialité et la Proximité font partie de la culture d'entreprise.

- Elles s'incarnent concrètement avec :
- > Les Rh'Prod café/Coffee Contact : rendez-vous de la Direction de site et des salariés
 - > Briefs et réunions d'équipe
 - > Service RH de proximité
 - > Temps de pause avec des espaces dédiés aménagés
 - > Animation des équipes, Challenges
 - > Animation entreprise (exemple : Actions bien-être)
 - > Journée portes ouvertes aux familles (Famili'Days)



BREVE DE COFFEE CONTACT

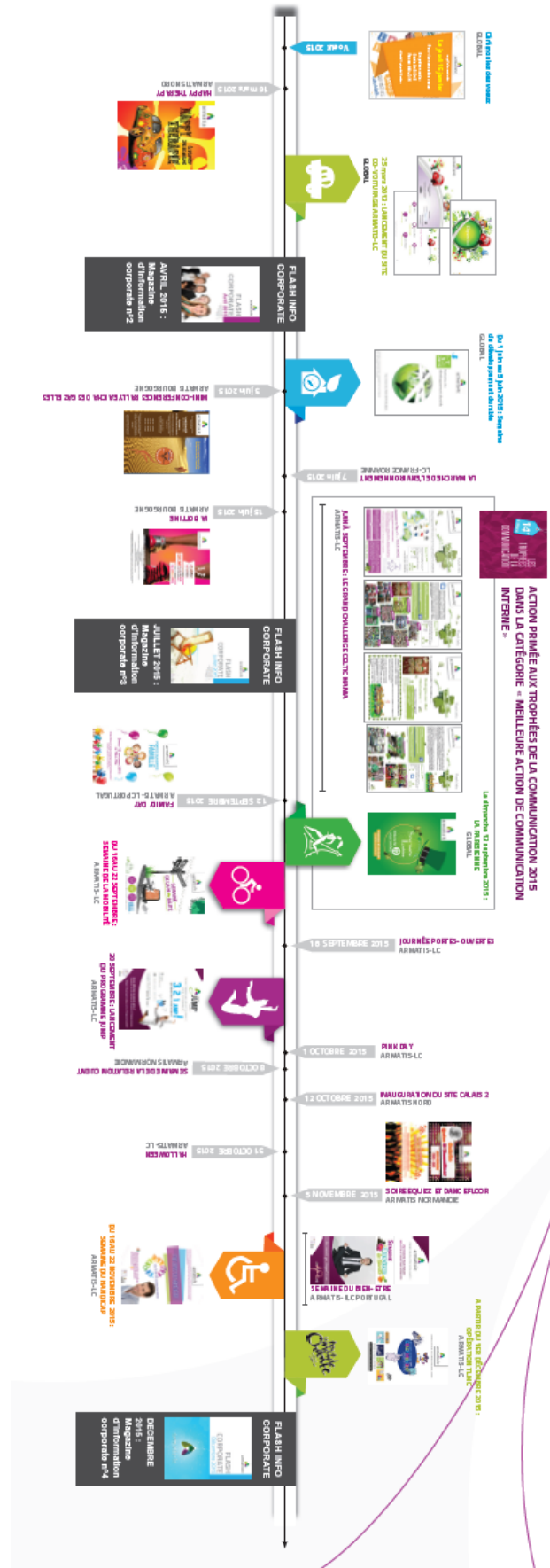


HAPPY ATTITUDE chez armatis-lc

Vous connaissez tous cette chanson de Pharell Williams qui a fait le tour du monde ? Et bien chaque site armatis-lc a réalisé son propre clip HAPPY ! Un projet sympathique et convivial, apportant POSITIVE ATTITUDE et ENTHOUSIASME !



Des temps forts réguliers





RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT, SANTÉ ET SÉCURITÉ

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.

Une entreprise citoyenne et engagée...!

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 :

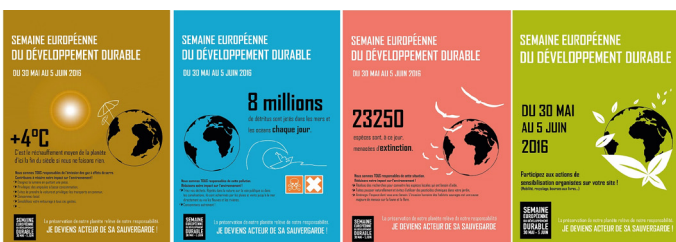
- D'intervenir auprès de tous les acteurs économiques pour agir efficacement et mettre en place une politique concertée de protection de l'environnement sur nos sites de production (bailleur, exploitant, salariés, mainteneurs, industriels etc.) ;
- De favoriser les choix de matériaux, de solutions techniques favorisant la réduction d'énergie (lumière naturelle, luminaires à basse consommation, isolation, climatisation, maintenance etc.) ;
- De mener auprès de nos collaborateurs une politique de sensibilisation éco-responsable (recyclage, éco-conduite, visio conférence etc.).
- De rechercher, de déployer des solutions 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



Déchets / Recyclage

Tubes, fluos, ampoules, cartouches d'encre et piles, collecte effectuée par CONIBI et SNT HIRSON ou par les prestataires chargés du relamping pour les lampes. Le tric sélectif est organisé sur les sites et les déchets EEE (postes informatiques et téléphone sont entièrement recyclés.

IT Vert

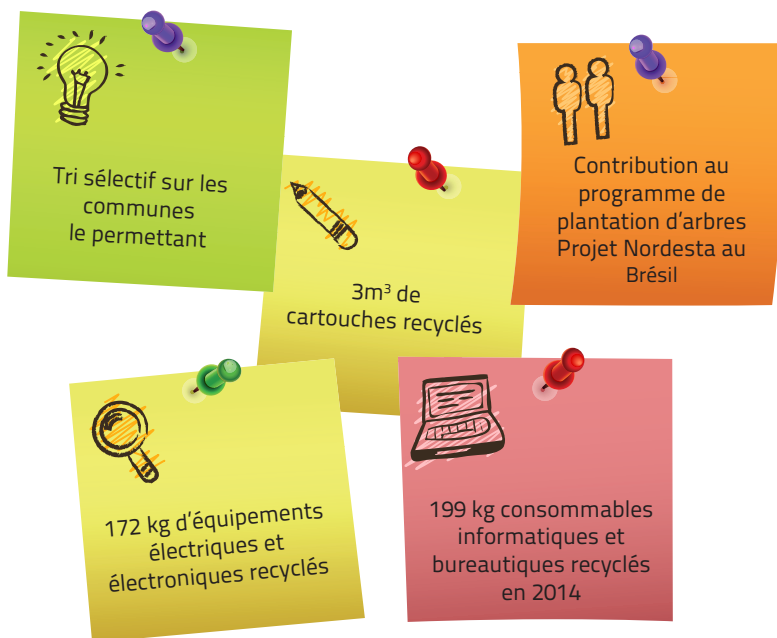
Remplacement du parc informatique par du matériel moins consommateur d'énergie (65 W au lieu de 135 voir 245W)

Consommation responsable

- > Affichage permanent «**Petits gestes, grands effets**»
- > **Intranet** remplaçant les livrets d'accueil
- > **Audio ou visio-conférences** afin de limiter les déplacements
- > **Co-voiturage**

Climat et environnement

> Réalisations régulières de **Bilans d'Emission de Gaz à Effet de Serre** : dernier diagnostic en 2016.



45 %

de réduction de notre production de Gaz à Effet de Serre en TCO₂ en 2015

15 %

de réduction de notre consommation d'électricité entre 2014 et 2015

15 %

de réduction de notre consommation papier entre 2014 et 2015

2016-2017 : Mise en place d'une charte environnementale

La Charte Environnementale du Groupe Armatis-Ic a pour vocation d'être un cadre de référence commun, un lien fédérateur, un engagement volontaire individuel et collectif visant à préserver l'environnement et améliorer durablement la qualité de la vie.

Nos actions au quotidien deviendront ainsi un vecteur collectif d'engagement et de responsabilités.



La santé et la sécurité de nos collaborateurs au centre de nos préoccupations

Santé et Sécurité

Nous agissons en amont, dès la conception/l'aménagement de nos locaux dont nous travaillons l'ergonomie. Nous mettons à disposition des salariés des locaux climatisés et postes de travail ergonomiques, installés en marguerites, dotés d'écrans plats, de casques répondant aux normes, de sièges inclinables et réglables en hauteur... Nous avons encore fortement investi en la matière sur nos différents sites.

Risques Psychosociaux

- > Diagnostic et mise en place de plans d'actions associés, tels que des formations à la gestion et à la prévention du stress en milieu professionnel.
- > Suivant la disponibilité des services de santé au travail, études de poste réalisées par des psychologues.
- > Diffusion du questionnaire Karasek dont les résultats sont étudiés en complément des indicateurs RH.
- > Démarches qualité de vie au travail collaborative (mise en place de comité d'animation-communication)

Un CHSCT par site

- > Actions de prévention sur certains types de risques (forum addiction, santé au travail...)
- > Etude des causes des accidents du travail

Organisation du travail

Nos opérations fonctionnent du lundi au vendredi de 7h à 22h et le samedi de 9h à 18h. De manière occasionnelle, les salariés peuvent être amenés à travailler le dimanche mais toujours en faisant appel au volontariat. Nos amplitudes horaires journalières varient généralement entre 5 heures et 9 heures maximum. Elles peuvent aller jusqu'à 10 heures en périodes de forte activité (période haute en modulation ou avec recours aux heures supplémentaires).

Tous les sites font l'objet d'un exercice d'évacuation annuel afin de :

- > Tester et s'exercer à l'organisation mise en place,
- > Tester et contrôler les installations techniques,
- > Déceler les adaptations à apporter
- > Exercer les occupants

1,01

Taux de gravité des accidents du travail moyen

13

Taux de fréquence des accidents du travail moyen

1/6000

Taux des collaborateurs en incapacité liée au travail

12

Durée moyenne en secondes entre deux appels

15

Nombre de jours correspondant au délai de prévenance pour la modification des horaires de travail (hors jour de repos)



Une entreprise sociale et solidaire

armatis-lc est une entreprise dynamique portant des valeurs humaines fortes et incarnées par les équipes. Au-delà de sa 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...



Success story

2016 : Le jeu «devine qui ?»

Véritable succès de cet hiver 2016, le jeu made in «armatis-lc» a permis de récolter près de 10.000 € à destination de l'association.



armatis-lc récompensé aux trophées de la communication 2015

5ème place dans la rubrique :
Meilleure action de communication interne grâce à la valorisation de sa participation à la course la Parisienne !



Ensemble et solidaires !

Nous nous engageons également dans les courses régionales, en soutien de la lutte contre le cancer comme **Le Ruban Rose** à Bordeaux, **Odyssea** Auxerre, **La Rochambelle** à Caen et **La Bottine** à Nevers.

Et pour la toute première année, armatis-lc s'engage en 2017 auprès d'Emilie et de Sophie, l'équipe n°141 du Trophée Roses des Sables !





LUTTE CONTRE TOUTE FORME DE CORRUPTION

Démarchage non sollicité auprès de consommateurs

Avec la disparition de PACITEL, nous organisons actuellement la mise en place du dispositif de BLOCTEL. Pour ce faire, notre Direction Juridique a diffusé une note d'information auprès de tous les services concernés et adressé un courrier à l'ensemble de ses clients afin de les informer sur le dispositif et leur demander de se prononcer sur la prise en charge ou non par leurs services des fichiers qu'ils nous confient.

En plus de ce dispositif, nos Chargés de Clientèle disposent d'outils prévoyant systématiquement la situation de refus du consommateur d'être démarché, se matérialisant par :

- > un argumentaire téléphonique associé (prendre acte du souhait du consommateur et prendre congé),
- > une procédure «STOP TMK» pour que le consommateur ne fasse plus l'objet d'une réitération d'appel et que l'information soit transmise au responsable du traitement.
- > Formation initiale : les principes éthiques des équipes opérationnelles, vente légale
- > Sensibilisation en continu et politique Qualité

Des contrôles sont opérés par les managers voire le Chargé de Sécurité des Opérations.

Ces actions sont également mises en oeuvre pour s'assurer que les consommateurs disposent d'une information loyale à tout moment du contact.



Protection des données et de la vie privée des consommateurs

Au travers :

- > De la Charte Informatique,
- > De la modification régulière des mots de passe informatiques en format complexe,
- > Du respect des consignes en matière de discrétion, confidentialité et sécurisation des données des clients finaux (notamment les données bancaires),
- > Du respect des préconisations CNIL

PCI DSS

La norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement (Payment Card Industry Data Security Standard ou PCI DSS) est un standard de sécurité des données pour les principaux groupes de cartes de paiement tels que Visa, MasterCard, American Express, Discover et JCB.

La norme PCI DSS est établie par les fournisseurs de cartes de paiement et est gérée par le Conseil des normes de sécurité PCI (forum international ouvert pour l'amélioration, la diffusion et la mise en œuvre de normes de sécurité pour la protection des données de comptes). Ce standard a été créé afin d'augmenter le contrôle des informations du titulaire de la carte dans le but de réduire l'utilisation frauduleuse des instruments de paiement.

Les 3 piliers du PCI DSS :



Des modules de formations e-learning ou présentiel sont déployés.

LUTTE CONTRE TOUTE FORME DE CORRUPTION

Prévention de la corruption et des conflits d'intérêts

Lutte contre la corruption

Nos équipes achats et nos équipes commerciales sont régulièrement sensibilisées à ce risque. Nous avons renforcé ce message par la création d'une charte de bonne conduite des Affaires suivie d'une charte éthique globale.

Conflits d'intérêts

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 que nous opérons.



Achats de prestations / consommables

Chartes des achats Durables et Responsables

Chaque cahier des charges à destination des fournisseurs de services intègre une clause de développement durable. Par ailleurs, des clauses sociales, environnementales, de santé et de sécurité sont incluses systématiquement dans les contrats signés avec les fournisseurs.

Les conditions de paiement appliquées sont en général de 45 jours à date d'émission de facture, conformément à la loi LME. En effet, la loi LME a imposé en France, à compter du 1er février 2009 des délais de paiement ne pouvant dépasser 60 jours à compter de la date d'émission de la facture ou 45 jours en fin de mois (art. L441-6 du code de commerce).

Nous échangeons actuellement avec l'Afnor sur la norme française NF X50-135 Achats Responsables (remplacée fin 2016/début 2017 par la norme internationale ISO 20400 Achats Responsables) afin de «certifier» notre politique en matière de politique d'achats. Un état des lieux a été fait par l'Afnor sur notre maturité sur le sujet. Il doit donner lieu à un projet d'amélioration continue sur la thématique.

CHARTRE DES ACHATS DURABLES ET RESPONSABLES

[ARMATIS-LC S'ENGAGE – TOUS CONCERNÉS]

LES ENGAGEMENTS DU GROUPE ARMATIS-LC ENVERS SES FOURNISSEURS

Nos fournisseurs jouent un rôle clé dans la croissance et le succès de Groupe Armatix-LC. Aussi, il est important de respecter les engagements que nous passons, à travers notre Direction Achats, envers eux.

- 1 PROTEGER L'USAGE DE L'INFORMATION**
Les informations relatives aux achats et ventes de nos fournisseurs doivent être traitées de manière confidentielle. Toute divulgation non autorisée de ces informations est strictement interdite.
- 2 RESPECTER LA CONFIDENTIALITE**
Tous les documents relatifs aux achats et ventes de nos fournisseurs doivent être traités de manière confidentielle. Toute divulgation non autorisée de ces informations est strictement interdite.
- 3 RESPECTER LES Fournisseurs**
Nous nous engageons à respecter les droits de nos fournisseurs en matière de santé et de sécurité, de conditions de travail, de rémunération, de formation et de développement durable.
- 4 RESPECTER LES CONFLITS D'INTERETS**
Nous nous engageons à prévenir les conflits d'intérêts qui pourraient survenir entre nos collaborateurs et les fournisseurs.
- 5 ECHANGER LES BONNES PRATIQUES**
Nous nous engageons à échanger nos bonnes pratiques avec nos fournisseurs.

Pour les appels d'offres qui le permettent, le Groupe Armatix-LC souhaite promouvoir les clauses sociales et environnementales et demande à ses fournisseurs de présenter leur politique de Responsabilité Sociale des Entreprises et de la valoriser comme des avantages compétitifs.

LES ENGAGEMENTS DU GROUPE ARMATIS-LC EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

De quoi se compose-t-elle ?

- Charte des Achats Durables et Responsables
- Charte de bonne conduite des Affaires
- Charte éthique globale
- Charte de confidentialité
- Charte de prévention de la corruption
- Charte de prévention des conflits d'intérêts
- Charte de prévention des risques
- Charte de prévention des risques de fraude
- Charte de prévention des risques de réputation
- Charte de prévention des risques de sécurité
- Charte de prévention des risques de conformité
- Charte de prévention des risques de qualité
- Charte de prévention des risques de performance
- Charte de prévention des risques de satisfaction client
- Charte de prévention des risques de fidélité
- Charte de prévention des risques de rétention de talents
- Charte de prévention des risques de diversité
- Charte de prévention des risques de bien-être au travail
- Charte de prévention des risques de santé et sécurité
- Charte de prévention des risques de corruption

LES ENGAGEMENTS FOURNISSEURS REQUIS PAR LE GROUPE ARMATIS-LC

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils partagent :

- Respect des droits de l'Homme, les principes de base de l'éthique, l'équité, la transparence, la confidentialité et la responsabilité.
- Conditions de travail et normes conformes aux standards internationaux en matière de santé et sécurité.
- Respect de l'environnement.
- Lutte contre toute forme de corruption.

Nous sommes également exigeants sur les aspects :

- Prévention des risques.
- Respect de l'environnement : respect des principes de base de l'éthique, l'équité, la transparence, la confidentialité et la responsabilité.
- Conditions de travail et normes conformes aux standards internationaux en matière de santé et sécurité.
- Respect de l'environnement.
- Lutte contre toute forme de corruption.

En cas de non-conformité, conformément à la politique en vigueur dans le Groupe Armatix-LC, nous engageons de promouvoir la mise en œuvre d'un plan d'action correctif, dans une optique de transparence et de confiance. En cas de manquement grave ou en l'absence de réactivité, nous nous réservons le droit de nous désengager via un avis de préavis écrit.

Le Groupe Armatix-LC se réserve le droit de passer toute relation avec les fournisseurs qui ne respectent pas ces engagements.

SIGNATURE

Nous certifions par la présente :

- que nous avons lu et pris pleinement connaissance de la Charte des Achats Durables et Responsables du Groupe Armatix-LC ;
- que nous sommes engagés par la mise en œuvre de ces principes et que leur non-respect pourra être considéré comme un manquement à nos obligations, de nature à entraîner, selon les modalités de nos appels d'offres, la résiliation du contrat ;
- que nous informons par conséquent tous nos fournisseurs directs et les sous-traitants de notre engagement.

Date : / / Nom de l'entreprise :
 Nom du représentant :
 Titre du représentant :
 Signature : _____ Lieu (ville) de l'entreprise :



armatis-lc
we have the answer

**INNOVATION
DIVERSITÉ
EXCELLENCE
ENGAGEMENT**

