



armatis-lc
we have the answer



COMMUNICATION DE PROGRÈS 2018



UNE CROISSANCE PROFITABLE ET DURABLE



Le groupe armatis-ic est un acteur incontournable sur le marché de la relation client. De nombreux grands comptes clients en attestent par leur fidélité à notre entreprise. La création d'une filiale Innovation marque la volonté d'armatis-ic d'accompagner ses clients vers une dimension prospective et les projeter vers les organisations de demain. De plus, armatis-ic capitalise sur le maintien du dispositif de production français, composé de 6500 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 2018.

armatis-ic, engagé depuis 2007 auprès du Global Compact, est aujourd'hui membre participant. Ce niveau de participation traduit notre attachement aux principes de responsabilité sociale et sociétale. Ainsi nous réaffirons aujourd'hui notre engagement envers le Global Compact des Nations Unies et ses principes. 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 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'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 Directeur Général
Président du Directoire

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Akriche', written over a horizontal line.

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

Three handwritten signatures in blue ink, corresponding to the names listed above: Laurence Lelouvier, Pascal Malidin, and Yanick Prigent.

SOMMAIRE

UNE ENTREPRISE ENGAGÉE

4

4 GRANDS PRINCIPES RESPECTÉS



RESPECT DES DROITS
DE L'HOMME

5



DROIT ET CONDITIONS
DE TRAVAIL

13



RESPECT DE
L'ENVIRONNEMENT,
SANTÉ ET SÉCURITÉ

19



LUTTE CONTRE
TOUTE FORME DE
CORRUPTION

23

RAPPEL DES 10 PRINCIPES

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.



26 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...

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



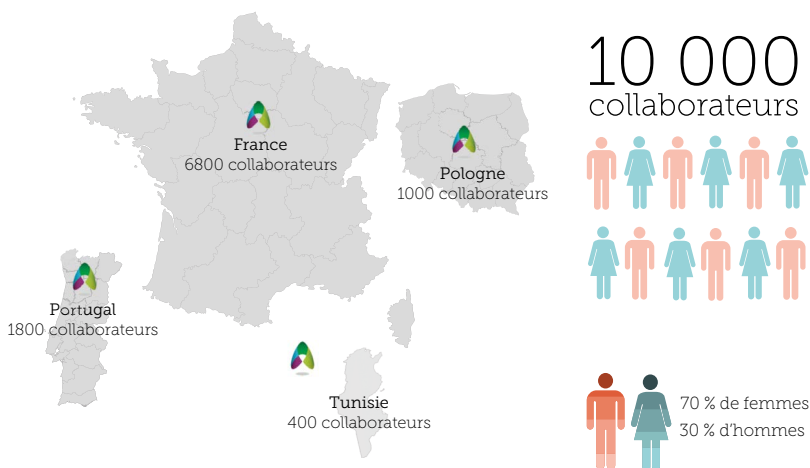
La capacité à intervenir sur l'intégralité du cycle de vie client et sur tous les canaux d'interaction.



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

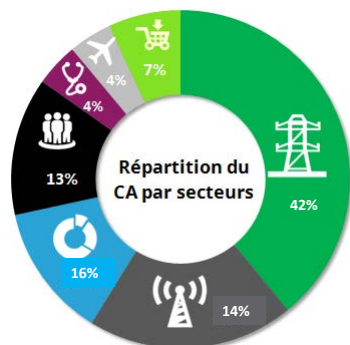


Mise à disposition d'outil CRM Socle © (SAAS / licence), de modules d'interactions (SVI, SMS, email, tchat, réseaux sociaux), de dashboard Relation client automatisés, etc.



90% de nos partenariats renouvelés

134 partenaires,
7 secteurs métier



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



RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

UNE GOUVERNANCE APPROPRIÉE

Président du Directoire
Denis AKRICHE

Membres du Directoire

Directrice Générale Adjointe
Laurence LELOUVIER

Directeur Général Adjoint
Pascal MALIDIN

Directeur Général Adjoint
Yanick PRIGENT

Directrice Générale Adjointe
Sonia SERFATY

PRINCIPES D'ENGAGEMENTS ET QUALITÉ DE DÉPLOIEMENT

Directeur des Systèmes Informatiques
Jean-Pierre GUILLEMANT

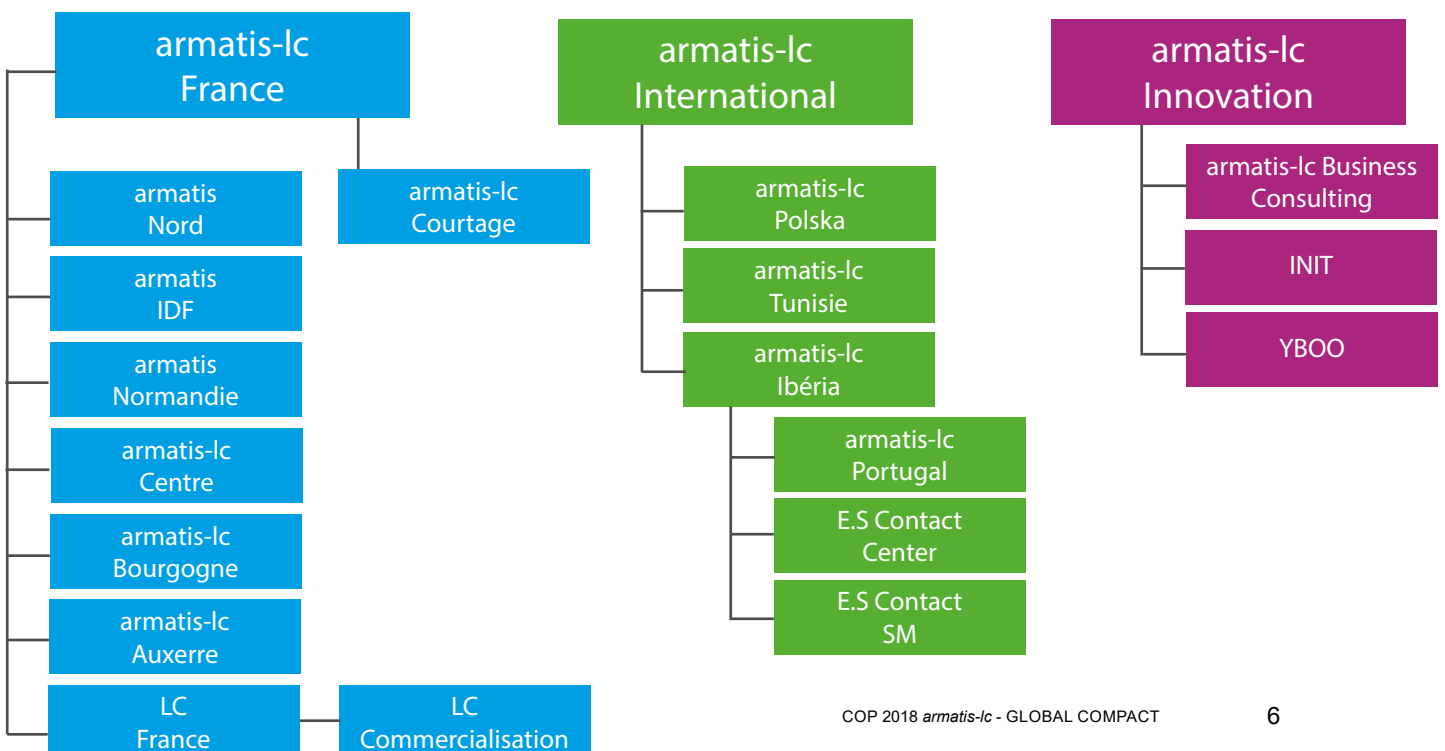
Directeur Administratif et Financier
Antoine NICARD DES RIEUX

Directeur Commercial et Marketing
Salomon PARIENTI

Directeur Juridique - DPO
Damien REVEILLON

NOTRE ORGANISATION JURIDIQUE

armatis-lc Holding



UNE CHARTE ÉTHIQUE

La Charte Ethique est le document de référence, la « Constitution » qui guide l'action, inspire les choix et fait vivre les valeurs Ethiques du groupe dans le quotidien professionnel de chaque salarié. Elle concerne l'ensemble des salariés du groupe et de ses filiales à travers le monde.

Elle a été rédigée et évolue selon 3 principes :

- Elle est adaptée aux évolutions législatives,
- Elle est destinée à répondre aux interrogations pratiques de nos collaborateurs et parties prenantes,
- Elle invite au questionnement et au dialogue face aux situations remontées.

La charte éthique est publiée sur notre site internet, notre intranet et a fait l'objet de flash info pour informer l'ensemble des parties prenantes.



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-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 de la Déclaration Universelle 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 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 ainsi qu'à travers l'exigence de nos systèmes de management.

4 valeurs fortes

Innovation
Diversité
Excellence
Engagement





QUELQUES ACTIONS



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 signature sur plusieurs sites pour les 3èmes accords intégrant des dispositifs tels que des observatoires des métiers et des congés de mobilité externe sécurisés! La 2ème saison de JUMP a pris fin en 2017 et s'est clôturée par la titularisation de 16 nouveaux salariés. Notre engagement en faveur de nos salariés s'est également traduit par le déploiement du dispositif Référent Sénior qui remporte un vif succès.

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 DE LA POLITIQUE RSE !

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



DESSINE-MOI DEMAIN, DÉCOUPLER L'ÉNERGIE COLLECTIVE

Un projet d'ampleur avec la participation de collaborateurs de différents sites et de toutes fonctions. L'organisation s'articule autour de 3 groupes de réflexion sur le projet d'entreprise *dessine-moi demain...AIC*



Ces 3 groupes ont pour objectif de réfléchir ensemble et de manière autonome autour de 3 thématiques :

- la responsabilité augmentée des managers
- les bureaux 3.0, multiformes et conviviaux pour optimiser l'expérience collaborateur
- les interactions humaines, collaboration et digitalisation

Cette réflexion a vocation à répondre, sans se fixer de contraintes, à la question suivante : « de quoi avons-nous besoin demain pour travailler de manière encore plus optimale ? ». Plusieurs projets vont être proposés au Comité de Direction en vue d'un déploiement futur lors du second semestre.



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.

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.

Le bilan

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

> 30 JUMP
> 14 passages Cadres

LE PROJET VOLTAIRE



Notre objectif est de perfectionner les compétences en communication écrite et grammaticales des salariés en proposant un entraînement personnalisé en ligne à l'orthographe :

- Un Parcours sur-mesure grâce à un test de positionnement de 15 minutes qui définit l'enchaînement des modules adapté à chaque collaborateur.
- Un entraînement adaptatif aux lacunes et au rythme d'acquisition de l'apprenant.

A ce jour, le programme compte plus de 400 inscrits et déjà plus de 40% d'entre eux ont déjà évolué d'un niveau de compétence.



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.

- Un système d'écoute collaborateur globalisé nous permettant de sonder la satisfaction de nos collaborateurs à différentes étapes de leur parcours dans l'entreprise.



- Des réunions d'équipe un nouveau portail
RH : My Office

- Des accord 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...

- Une référente sociale sénior à disposition des collaborateurs. La Référente Social se tient à la disposition de tout salarié des entités Armatis-lc sur le territoire français (des homologues ont été mis en place dans les autres pays où nous sommes implantés), quelque soit leur statut, leur ancienneté et rencontrant des difficultés d'ordre privé et personnel.

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

ET DEMAIN...

Mise en place d'un onboarding cadres, l'outboarding, le social feedback...



UN ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA SANTÉ DE NOS COLLABORATEURS



- De nombreuses actions de prévention et de santé organisées sur nos sites (sensibilisation à la dépendance, dététique, nutrition...)

- L'accès aux soins médicaux est un facteur d'inégalités sociales en Tunisie. C'est pourquoi notre entité locale finance chaque année une mutuelle entièrement gratuite pour nos collaborateurs. Elle organise également la présence d'un médecin sur site 2 ½ journée par semaine, médecin à même de recevoir tous les salariés qui le souhaitent et de leur délivrer des ordonnances si nécessaires.

Ainsi, en 2017, ce ne sont pas moins de 71 rendez-vous qui ont eu lieu, entre nos collaborateurs et le médecin.

- Signature de la Charte CANCER ET EMPLOI. armatis-lc s'engage dans l'amélioration de l'accompagnement de leurs salariés touchés par le cancer.

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...

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
2017 :
«Des carnets pour
leurs rêves»



L'association « Tout le monde contre le cancer » réalise depuis 10 ans plus de 1000 actions chaque année dans 140 hôpitaux et maisons de parents pour adoucir la vie des familles touchées par la maladie.

Plus de 1500 carnets acidulés vendus sur le mois de décembre une formidable mobilisation.



Entreprise dynamique aux valeurs humaines fortes et incarnées par les équipes.

Engagement en faveur de :

- La lutte contre le cancer,
- La scolarisation d'enfants défavorisés
- La préservation écologique des espaces.

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'est engagé en 2017 auprès d'Emilie et de Sophie, l'équipage n° 141 du Trophée Roses des Sables !

VENTES CARITATIVES

Chaque site a participé activement aux ventes des kits scolaires, les animations se sont succédées. Grâce à la mobilisation de nos collaborateurs, 640 kits ont été vendus.



Cette généreuse contribution a permis d'offrir des fournitures scolaires aux enfants du désert.



LE GRAND PRIX DU JURY SOLIDAIRE EN 2018 ARMATIS-LC SOUTIENT UNE NOUVELLE CAUSE SOLIDAIRE : L'AUTISME



QU'EST-CE QUE L'AUTISME ?

Le syndrome d'autisme infantile est la conséquence d'un trouble précoce du développement cérébral, dont les symptômes apparaissent avant l'âge de trois ans. Les particularités concernent les domaines suivants : modalités sensorielles, communication sociale et comportement.

Les interactions sociales sont perturbées en qualité et quantité, la communication verbale et non verbale est perturbée en quantité (retard) et qualité (écholalie). De l'autisme découle un handicap sévère qui touche 1 naissance sur 150 nouveaux nés dans une proportion de quatre garçons pour une fille.

Pour cette année 2018, pas moins de 7 projets ont été défendus auprès du jury Solidaire. Causes humanitaires, animales ou sportives, la délibération a été riche. C'est finalement la cause de l'autisme qui a été retenue, incarnée par l'association : autisme Basse-Normandie.

L'ASSOCIATION

L'association autisme Basse-Normandie regroupe au niveau régional des familles qui ont un ou plusieurs de leurs membres atteints d'un syndrome ou troubles Envahissants du Développement (T.E.D) et toute personne concernée ou intéressée par l'autisme.

SES OBJECTIFS

- Militer au plan régional pour un meilleur accompagnement de la personne autiste à tous les âges de la vie,
- Susciter entraide et solidarité entre les familles : accueillir, informer sur le handicap et sur les droits des personnes autistes,
- Promouvoir l'éducation des personnes atteintes d'autisme,
- Recenser les besoins, représenter les familles auprès des pouvoirs publics.

LES ACTIONS DE L'ASSOCIATION

- Organiser des rencontres d'informations, de loisirs,
- Aider au financement de formations destinées aux parents,
- Aider les familles pour la construction des dossiers administratifs.



« En tant que parents d'un enfant autiste Asperger, nous avons cherché dès notre arrivée en Normandie des interlocuteurs qui étaient dans notre situation. »

Christophe est arrivé chez armatis-lc en 2011 en tant que Responsable de Production sur le site de Caen pour le compte ENGIE.

Depuis le mois de février 2018, il a évolué en tant que Directeur de Production sur le site de Châteauroux.

« Cette association, nous permet d'échanger avec d'autres parents ainsi que des spécialistes afin de mieux comprendre ce handicap. Elle organise des événements permettant aux parents et enfants de se rencontrer et de sensibiliser le grand public. En parallèle, nous avons l'opportunité de suivre des formations permettant de mieux appréhender la gestion du quotidien.

A travers cette initiative du Jury Solidaire, je souhaite pouvoir, à mon niveau, faire connaître ce handicap et mettre en lumière l'engagement de l'association qui nous apporte beaucoup au quotidien. Je suis ravi que la cause solidaire armatis-lc 2018 soit placée sous le signe de l'autisme ! »



Le prochain rendez-vous ?

Septembre 2018 : Une opération de vente de bracelets solidaires dont les bénéfices seront reversés à l'association.



DROIT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Armatis-lc respecte les conventions fondamentales de l'OIT et demande le même niveau d'engagement à ses partenaires.

Nous avons obtenu le renouvellement de notre Label de Responsabilité Sociale en 2016 et obtenu le rang Silver chez Ecovadis en 2017 (score de 60 sur le thème social, Top 24% des fournisseurs du même secteur).

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.

> Extension du Pilote Télétravail sur une cible de salariés consultants (structure alc-Innovation), 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

NOUVEAU SITE À CRACOVIE !



UNE POLITIQUE RH AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE SALARIÉ

... dans ses outils :
Vers la Digitalisation

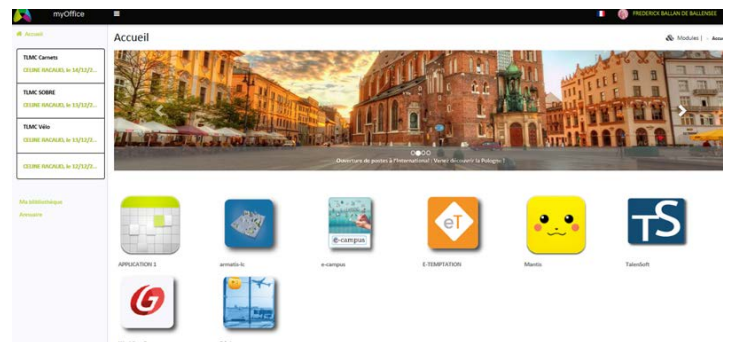


armatis-lc
L'EXPÉRIENCE DIGITALE RH

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

> Projet Digital RH + MY OFFICE 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



Le nouveau bureau d'armatis-lc possède une superficie de 2000 m² (3 étages) et se trouve dans le centre-ville, dans un bâtiment neuf, de design moderne, équipé des nouvelles solutions techniques, une grande terrasse sur son toit et espace de stationnement pour les voitures et vélos.

Cracovie présente de nombreux atouts, comme une population jeune, dynamique et diplômée maîtrisant plusieurs langues, donc le choix de développer la capacité de production à Cracovie s'est fait naturellement. Notre principal objectif consiste à créer à Cracovie une véritable vitrine en matière de centre de relations clients à distance dans le secteur de bancassurance et de projets multilingues orientés vers l'international.

Armatis-lc dispose de 3 implantations dans les autres villes polonaises: Varsovie, Stalowa Wola et Bielsko Biala.



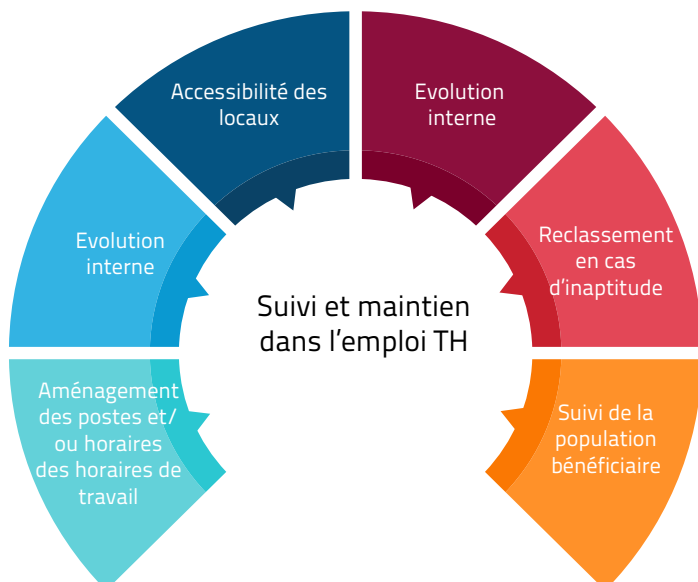
Armatis-Ic, citoyenne et responsable, a depuis toujours intégré la Diversité dans sa politique RH et plus largement dans la culture de l'entreprise. Depuis 2013, la Diversité est même devenue l'une des 4 valeurs d'armatis-Ic. armatis-Ic s'attache à respecter les principes de Diversité, d'équité, et de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



LA DIVERSITÉ AU SEIN DE NOS ÉQUIPES...

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

- > 2018 : signature de la **Charte Cancer et emploi** de l'INCA et participation au club entreprise
- > Engagement à travers la signature de la **Charte de la Diversité** et **Charte de la Parentalité**.
- > **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).



2017-2018 : 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 **référént sénior national** en charge de l'animation des **10 référents locaux**. 16 réunions animées avec la **CARSAT** pour référents, Rh et collaborateurs.
- > Projet alternance – 82 alternants à date et un objectif de 94 à fin 2018



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.



2018, lancement du projet JOB MATCHING, recrutement centré sur les softs skills



Un process de recrutement innovant basé sur les compétences émotionnelles

12 %

de nos collaborateurs ont plus de 45 ans

48 %

des collaborateurs sont âgés 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 ACCROITRE 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-mail...)

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.

420

VAE collectives de Chargés de Clientèle

180

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



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)

CONVIVALITÉ ET PROXIMITÉ

A vocation solidaire ou non, le groupe armatis-lc a inscrit, depuis de nombreuses années maintenant, le sport et la convivialité dans son ADN. Cette année 2017 aura encore une fois tenue toutes ses promesses ! Tout au long de l'année, près de 400 participants, se sont engagés, tous sites confondus.

Retour sur ces événements qui ont marqué la vie de nos sites...



A close-up photograph of a chestnut leaf with a bokeh background of green foliage. The leaf is the central focus, showing its characteristic palmate shape with several lobes. The background is a soft, out-of-focus green, creating a bokeh effect with circular light spots. The overall color palette is dominated by various shades of green, from bright lime to deep forest green.

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.

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
- > Catégorie Silver ECOVADIS (note 60/100 Environnement, Top 16 du secteur)



GOUVERNANCE ENVIRONNEMENTALE

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.)

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



2017 : Mise en place d'une charte environnementale

La Charte Environnementale du Groupe Armatis-lc 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.



SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

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 entre 2014 et 2011

15 %

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

15 %

de réduction de notre consommation papier entre 2014 et 2015

1000

m³ d'eau consommés entre 2016 et 2017

7

audits acoustiques réalisés en 2017

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)





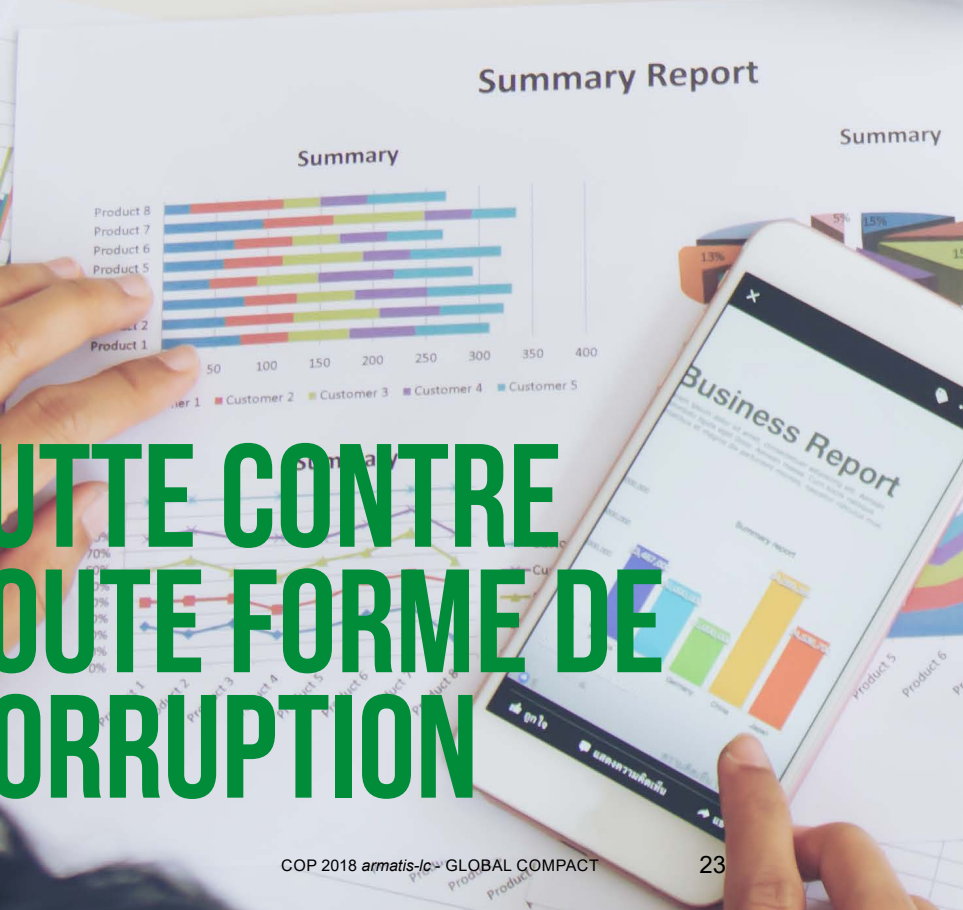
Sale report

Summary



Summary Report

Summary



**LUTTE CONTRE
TOUTE FORME DE
CORRUPTION**

PROTECTION DES DONNÉES

Au travers :

- > De notre soutien aux législations en vigueur sur cette question
- > 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.

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 contrôle 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.

ÉVOLUTION DU RÈGLEMENT RELATIF À LA PROTECTION DES DONNÉES. ZOOM SUR L'AVANCEMENT DU PROJET.

En juin 2017, nous lançons le groupe projet armatis-lc concernant l'évolution du règlement relatif à la protection des données.

Le 25 mai 2018, le Règlement européen relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD) entre en vigueur en Europe. Armatis-lc se prépare depuis plusieurs mois à cette nouvelle réglementation basée sur les principes phares :



QU'A FAIT ARMATIS-LC ?

MISE EN PLACE D'UNE ORGANISATION TRANSVERSE

avec la nomination d'un Délégué à la protection des données : DPO (Data Protection Officer)



Damien Réveillon
Directeur Juridique et DPO

Accompagné par des LPO (Local Protection Officer) en charge du déploiement de la politique de protection des données sur leur périmètre Armand Yombo (IT), Tania Guelha (Portugal), Céline Racaud (RH), André Cabanes (Innovation).



Armand
YOMBO



Céline
RACAUD



Tania
GUELHA



André
CABANES

MISE EN PLACE DE CARTOGRAPHIES de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel qui sont identifiés et documentés.

TENUE D'UN REGISTRE des différents traitements de données à caractère personnel réalisés par l'entreprise directement ou en sa qualité de sous-traitant (acquisition d'un outil spécifique).

MISE EN ŒUVRE DES MOYENS ET SOLUTIONS TECHNIQUES NÉCESSAIRES

à la sécurisation des données en mettant en place une politique Privacy By Default / Privacy By Design, c'est à dire intégrant les principes de la GDPR dès la conception de tout nouvel outil, process...ainsi que la mise en place et le paramétrage d'outils visant à sécuriser les traitements de données personnelles en fonction de la catégorie de risque.

RENFORCEMENT DE NOTRE POLITIQUE RH pour une information transparente, afin que chacun reste maître de ses données et toujours clairement informé de ses droits et devoirs (Mise à jour de la documentation, définition d'une cartographie des actions impliquant la gestion de données personnelles, mise en place de procédures spécifiques, lancement d'un plan de formation sur l'intégralité du groupe...)

RENFORCEMENT DE NOTRE RESPONSABILITÉ DE PRESTATAIRE via notre devoir d'alerte et de conseil auprès de nos donneurs d'ordre (réalisation d'une cartographie de l'utilisation des données à caractère personnel sur la prestation pour chaque donneur, mis en œuvre des process adaptés à la sécurisation des données...).

RENFORCEMENT DE NOTRE POLITIQUE DES ACHATS, en intégrant pour nos fournisseurs, les principes de la protection des données dans le choix de nos partenaires.

DES ACTIONS DE SENSIBILISATION réalisées sur l'ensemble du Groupe. Un dispositif de formation est d'ailleurs en cours de déploiement. Cible 2000 personnes d'ici à fin 2018

Une note de service présentant l'intégralité des informations liées à l'entrée en vigueur de ce nouveau règlement européen, a été déposée dans les coffre-fort électroniques de nos collaborateurs.

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.

DISPOSITIF DE LANCEUR D'ALERTE

Le Groupe armatis-lc est en cours de mise en place d'un dispositif complet, incluant un comité éthique, un référent, un outil externe web accessible à tous nos collaborateurs (internes et externes), un processus de traitement, d'archivage et de suivi statistique.

armatis-lc
une des 100 entreprises

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 le développement et le succès de Groupe Armatis-lc. Aussi, il est important de respecter les engagements que nous prenons, à travers notre Direction Achats, envers eux.

- PROTEGER L'IMAGE DE L'ENTREPRISE**
- RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ**
- RESPECTER LES Fournisseurs**
- RESPECTER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS**
- RESPECTER LES BONNES PRATIQUES**

Pour les appels d'offres qui le permettent, le Groupe Armatis-lc souhaite promouvoir les clauses sociales et environnementales et orienter à nos fournisseurs de présenter leur politique de Responsabilité Sociale des Entreprises et de leur valoir comme des avantages compétitifs.

LES ENGAGEMENTS DU GROUPE ARMATIS-LC EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

De quoi que promoteurs de services responsables, le succès de notre Groupe repose sur la capacité d'attraction, d'engagement, et de développement des talents et des hommes qui le composent.

Nous pensons nous placer la politique sociale de développement durable au cœur de nos actions et de nos engagements.

Nos actions en matière de développement durable sont structurées autour de quatre axes principaux : Environnement, Social, Économique et Gouvernance.

Les actions en matière de développement durable sont structurées autour de quatre axes principaux : Environnement, Social, Économique et Gouvernance.

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 du Pacte Mondial relatif aux Droits de l'Homme et des principes de l'OCDE.
- Conditions de travail et normes conformes aux principes de développement durable.
- 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 développement durable.
- Pratiques liées à l'application de la performance sociale (normes ISO 26000).
- Politiques de prévention des actualités violations (code de conduite).
- Certification.

SIGNATURE

Nous certifions par la présente :

- que nous avons lu et pris pleinement connaissance de la Charte des Achats Durables et Responsables du Groupe Armatis-lc ;
- que nous sommes engagés par la mise en œuvre de ces principes et que nous nous engageons à être crédifiés comme nous respectons les obligations de notre contrat, selon les modalités de nos engagements, la facilitation du contrat ;
- que nous informons par conséquent nos fournisseurs directs, et les sous-traitants de notre engagement principal.

Date : / / Nom de l'entreprise :
 Nom du représentant :
 Titre du représentant :
 Signature : Lieu (si applicable) de l'entreprise :



INNOVATION
DIVERSITÉ
EXCELLENCE
ENGAGEMENT



armatis-lc

we hav