



**armatis-lc**  
*we have the answer*



# RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

Communication de progrès 2019



# Sommaire

## P.1 ÉDITO

## P.2 PRÉSENTATION DU GROUPE



### LA GOUVERNANCE RSE

- P.5 La RSE au cœur de l'ADN d'armatis
- P.6 Un mode de gouvernance approprié
- P.7 Une organisation juridique
- P.8 Une stratégie portée par des valeurs
- P.8 Une charte éthique
- P.9 Les organes internes de régulation



### RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

- P.13 Ligne Directrice
- P.13 Un engagement en faveur de la Diversité
- P.15 Des programmes au cœur du dispositif
- P.17 Les nouvelles actions renforçant nos engagements
- P.18 Engagement solidaire et convivialité



### DROITS DU TRAVAIL

- P.22 Un engagement en faveur du dialogue social
- P.24 La qualité de vie au travail
- P.27 Santé et sécurité de nos collaborateurs
- P.28 Développer l'employabilité



### RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

- P.32 Une politique environnementale
- P.33 Système de management environnemental



### LUTTE CONTRE TOUTE FORME DE CORRUPTION

- P.35 Protection des données
- P.36 RGPD
- P.37 Prévention de la corruption
- P.37 Achats de prestations / consommables
- P.38 La loi Sapin II

# Edito



Le groupe armatis est un acteur incontournable sur le marché de la relation client qui a à son actif de nombreux grands comptes fidèles au groupe depuis plusieurs années. Fort de cette confiance, nous avons souhaité, par la création de la filiale Innovation, apporter à nos clients, valeur ajoutée et vision de la relation client de demain. armatis 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.

armatis, 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 réaffirmons 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, 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 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

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

# armatis

## en quelques mots

### NOTRE MISSION

Depuis plus de 30 ans, armatis propose des services de conception et de gestion de stratégie relation client, de conquête et de fidélisation.

Nous établissons des relations clients de confiance avec nos partenaires, au service de leur marque et de leur développement. Pour cela, nos principales forces sont :

- Synergie et partage de bonnes pratiques avec nos 134 partenaires
- Diversité territoriale : 4 pays, inshore, nearshore, offshore
- Maîtrise à 100 % du parcours client adressé à tous les canaux d'interaction
- Solutions techniques innovantes pour une expérience réussie.

### NOS SOLUTIONS



#### Le développement de business

Nous convertissons les interactions clients en leads, opportunités de vente, conversions des paniers d'abonnés...



#### Service client - Fidélisation

Il s'agit d'offrir une expérience unique aux clients de nos partenaires. Pour cela, nous offrons des traitements qualitatifs dès le 1<sup>er</sup> contact.



#### Assistance tout au long du parcours client

Nous accompagnons les clients à chaque étape, développons leur autonomie avec simplicité et pédagogie.



#### Recouvrement et rétention

Nous accompagnons nos partenaires dans la définition d'une stratégie de recouvrement adaptée, durable et fidélisante.



#### Services multilingues

Nos implantations et la diversité des talents qui composent nos équipes nous permettent de proposer des services multilingues de qualité.



#### Anywhere, anytime, any device

Une relation client omnicanale dans un environnement 100% digital, pour écouter, répondre et promouvoir l'image de nos clients.



#### Etude de l'expérience client

L'analyse et l'identification des drivers de l'opinion des clients pour comprendre l'expérience client et optimiser les parcours.



Créée en 1989



10 000 collaborateurs



21 centres de contacts



CA 2018 de 218 M€

### NOTRE DIMENSION INNOVATION

En aval des stratégies élaborées par nos clients, les équipes d'armatis-ic innovation construisent et pilotent la mise en œuvre des dispositifs opérationnels, des solutions applicatives et des accompagnements humains nécessaires à la réussite des projets. Nos équipes Conseils sont en mesure d'accompagner leurs clients grâce à 3 structures, toutes spécialisées dans un domaine d'expertise.



Solutions intégrées de la gestion de la relation client.



Réalisation d'enquêtes de satisfaction et de fidélité client.



Développement et maintenance d'applications web.

# IMAGINER ET CONCRÉTISER LA RELATION CLIENT DE DEMAIN EST NOTRE MÉTIER ET NOTRE PASSION

**100** MILLIONS  
DE CONTACTS TRAITÉS PAR AN

**30** ANS D'EXPÉRIENCES  
AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

**51 %**  
SERVICE CLIENTS

**34 %**  
TÉLÉMARKETING  
TÉLÉVENTE

**12 %**  
BACK OFFICE

**3 %**  
SUPPORT  
TECHNIQUE

## NOS IMPLANTATIONS

**9030** POSITIONS

### FRANCE

5060 positions

11 sites dont 10 à 2h de Paris



### POLOGNE

(2h10 de Paris)

1000 positions

4 sites

### PORTUGAL

(2h10 de Paris)

2520 positions

5 sites

### TUNISIE

(2h30 de Paris)

450 positions

1 site

# La RSE comme outil de gouvernance

armatis, acteur de  
transformation

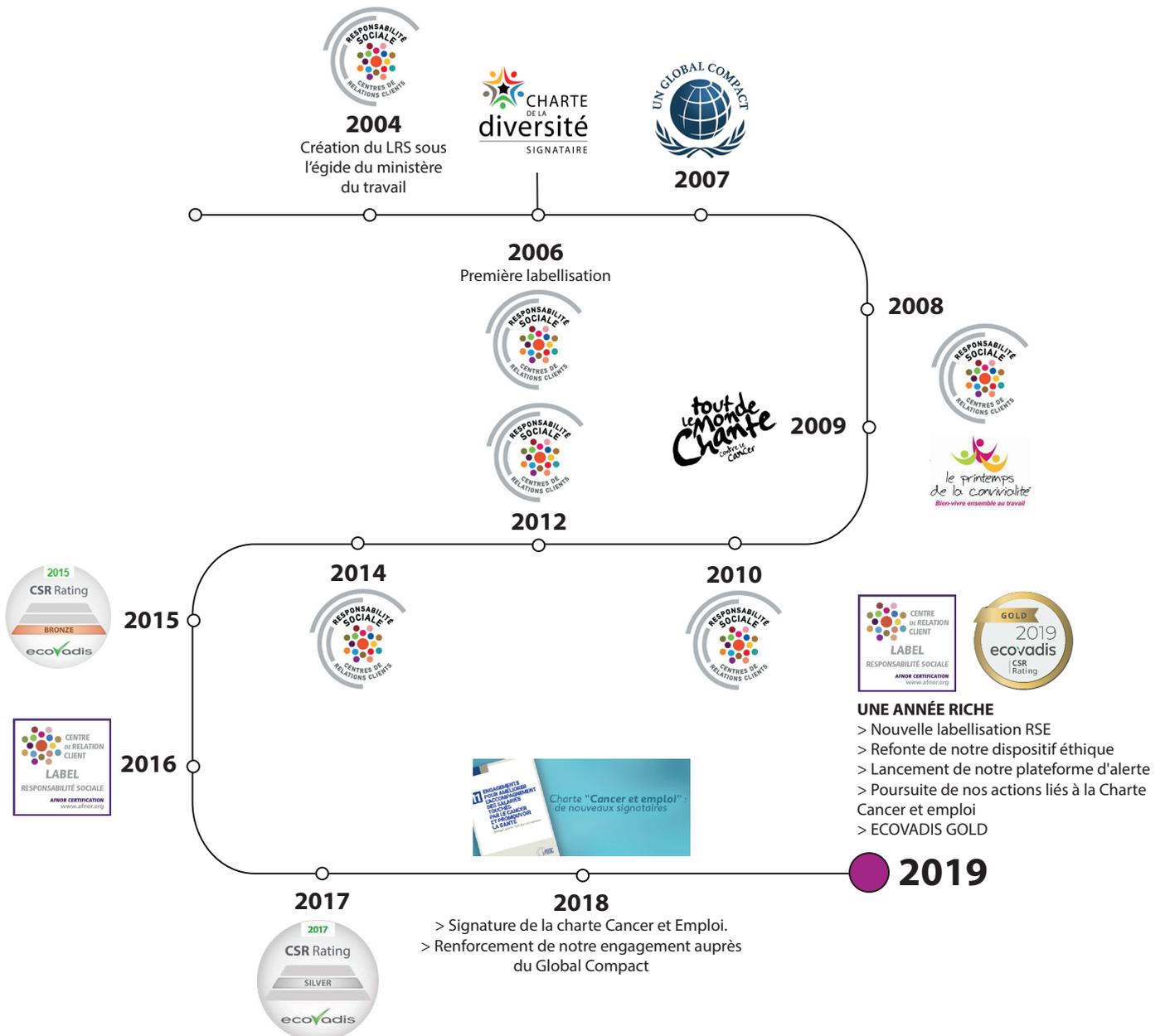


# La RSE au cœur de l'ADN d'armatis

## UN ENJEU MAJEUR

armatis a fait le choix d'intégrer la RSE au cœur de sa stratégie, en cohérence avec les valeurs humaines fortes que le Groupe arbore. 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 dans le respect des principes du Global Compact.



# Un mode de gouvernance approprié

MEMBRES DU DIRECTOIRE



**Président du Directoire**  
Denis AKRICHE

**Directrice Générale Adjointe**  
Laurence LELOUVIER



**Directeur Général Adjoint**  
Pascal MALIDIN



**Directeur Général Adjoint**  
Yanick PRIGENT



**Directrice Générale Adjointe**  
Sonia SERFATY

COMITÉ DE DIRECTION



**Directeur des Systèmes Informatiques**  
Jean-Pierre GUILLEMANT



**Directeur Financier Groupe**  
Antoine NICARD DES RIEUX



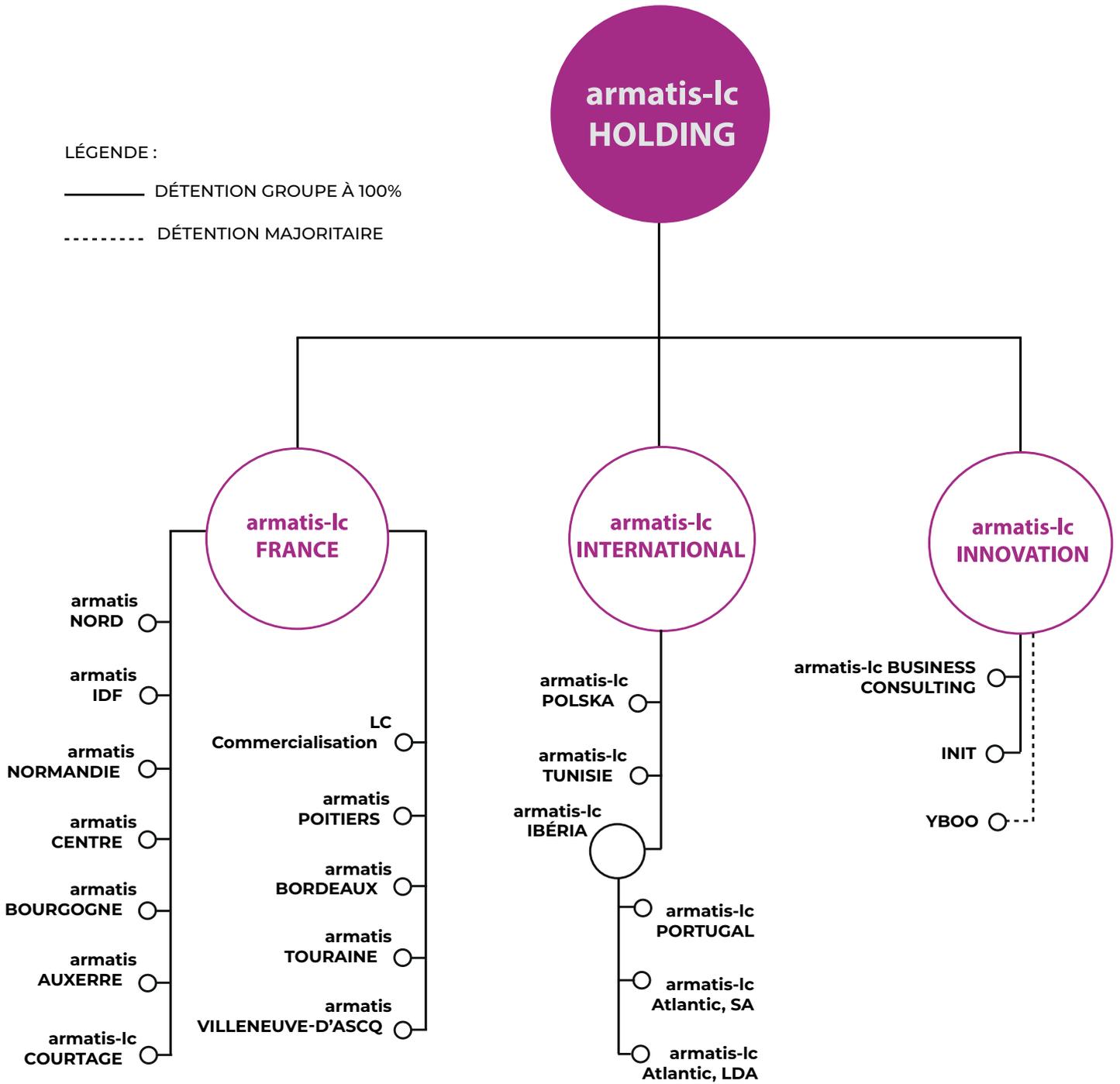
**Directeur Juridique - DPO**  
Damien REVEILLON

# Une organisation juridique

LÉGENDE :

———— DÉTENTION GROUPE À 100%

----- DÉTENTION MAJORITAIRE



LA RSE FAIT PARTIE INTÉGRANTE DE NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE.

Intégrer cette dimension dans l'ensemble de nos démarches est plus que jamais primordiale : cela permet d'évoluer vers des pratiques qui, dès aujourd'hui et demain, nous aiderons à prendre en compte les attentes de nos parties prenantes et principalement des marchés, des territoires, de nos collaborateurs, actuels et futurs.

S'engager dans cette démarche c'est (ré)concilier les piliers environnementaux, sociaux et économiques de l'entreprise, dans le respect des principes du Global Compact.

## 4 valeurs fortes

Innovation

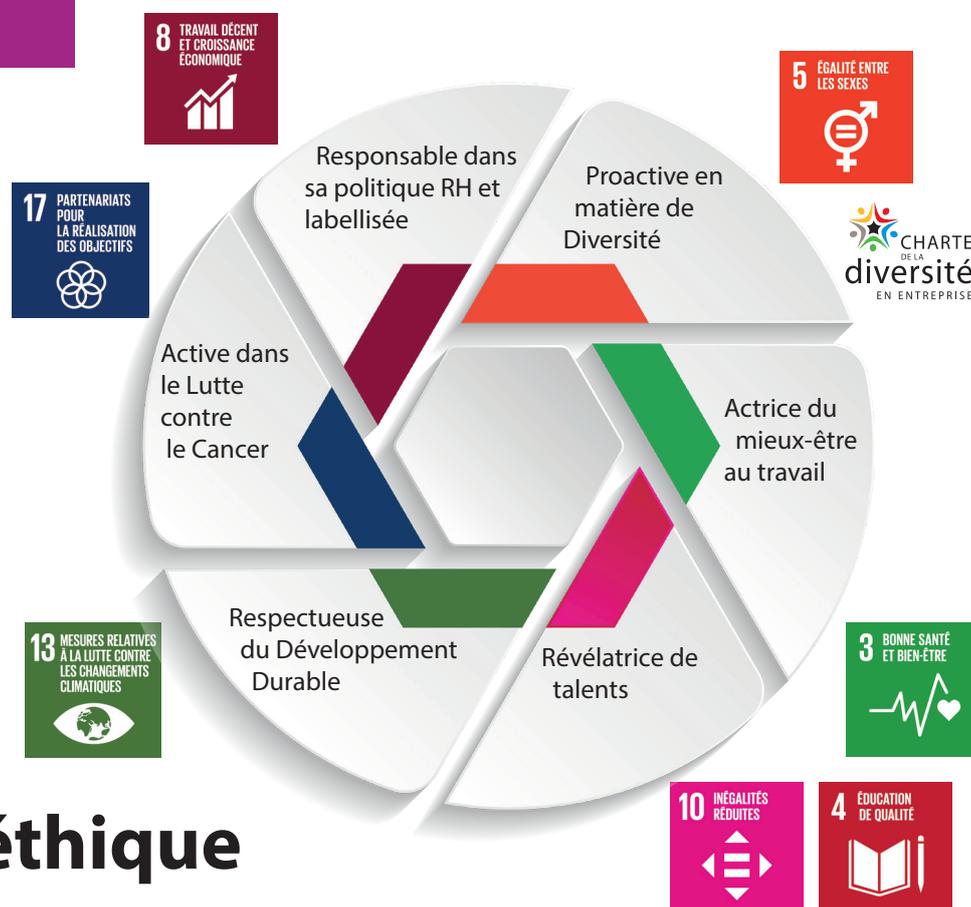
Diversité

Excellence

Engagement

# Une stratégie d'entreprise portée par des valeurs

Les valeurs de l'entreprise présentent 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. Cette démarche est ancrée à travers nos certifications et nos chartes éthiques, ainsi qu'à travers l'exigence de nos systèmes de management.



## Une charte éthique



La charte éthique est le document de référence, la « Constitution » qui guide l'action, inspire les choix et fait vivre les valeurs éthiques du Groupe dans le quotidien professionnel de chaque salarié. Elle concerne l'ensemble 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.

# Les organes internes de régulation de la gouvernance RSE

LÉGENDE : ★ OPÉRATIONNEL  
★ EN COURS DE DÉPLOIEMENT

## Le comité éthique ★

Le Comité éthique a pour mission de promouvoir l'éthique de l'entreprise, notamment au travers de la charte éthique, d'émettre des avis et des recommandations sur les questions éthiques et déontologiques dont il est directement saisi ou se saisit. Il rappelle les principes de bonne conduite applicables en cas d'atteinte aux valeurs fondamentales de l'entreprise, formule des recommandations d'ordre général ou spécifique pour une meilleure prise en considération de ces valeurs. Il n'est pas doté lui-même d'un pouvoir de sanction mais peut les recommander.

Le Comité analyse les statistiques issues de l'outil externalisé de recueil des alertes éthiques et est saisi par le Référent éthique en cas d'alerte grave, mettant en jeu des intérêts importants pour l'entreprise (financiers et/ou sociaux et/ou d'image de marque) et présentant les critères de recevabilité.

Le Comité confronte alors les opinions de ses membres au regard des éléments apportés par le Référent éthique, émet un avis sur la poursuite de l'enquête et, le cas échéant, nomme le(les) enquêteur(s) au sein de la direction concernée. Lors de la clôture, il informe le Référent des suites à donner : actions vis-à-vis du lanceur d'alerte, actions vis-à-vis des collaborateurs éventuellement mis en cause, saisie des autorités compétentes, actions de prévention / corrections à mettre en place de manière globale, actualisation de la cartographie des risques, actualisation de la Charte éthique ...

## La Direction Développement RH et RSE ★

La Direction RSE, rattachée à la Direction RH, est en charge de participer au pilotage, en coopération avec d'autres services clés, de la stratégie de l'entreprise au niveau du développement durable, que ce soit dans le domaine environnemental, social ou encore économique. Elle prend en charge la réponse et la construction des principaux reportings en la matière, répond au sollicitation des clients et prospects et pilote les audits. Elle est force de proposition dans la mise en place d'actions nouvelles et de plans d'actions visant à l'amélioration des résultats en matière de RSE.

Elle participe au Comité Ethique en tant qu'invité permanent et gère le dispositif d'alerte avec 2 autres référents éthiques.

## La Direction des Moyens Généraux ★

Cette direction pilote le management environnemental de l'entreprise: réalisation des BEGES, reporting, suivi des consommations et recyclage, etc...

### SES MEMBRES

**Directrice Générale Adjointe**  
 Laurence LELOUVIER

**Directeur Général Adjoint**  
 Pascal MALIDIN



**Directeur Financier Groupe**  
 Antoine NICARD DES RIEUX

**Directeur Juridique - DPO**  
 Damien REVEILLON

## La Direction Juridique ★

En charge de la conformité juridique de l'entreprise, notamment en Droit des affaires et en matière de protection des données, cette Direction conseille la Direction Générale et les Directions régaliennes et opérationnelles sur les évolutions législatives et réglementaires ainsi que la validité de leurs pratiques et décisions.

## Les DRH, les garants locaux de la RSE ★

### UN POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE...

- Membre du Comité de Direction du site,
- Participation à la découverte et à la mise en place de nouveaux leviers de compétitivité pour le site,
- Responsable du développement de la «Marque Employeur» sur le territoire,
- Déclinaison de la politique stratégique RH sur le site.

## Mise en œuvre dans la chaîne de valeur ★

Le Groupe armatis s'est engagé en 2016 dans une démarche ambitieuse basée sur les standards du marché en matière d'achats responsables (norme ISO 26000 et norme NF X50-135 achats responsables). Pour ce faire, le Groupe a choisi d'adresser cette démarche comme un véritable projet en associant l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise. Le projet a été piloté par la Direction des Achats et la Direction Qualité.

Pour définir le plan d'action, l'équipe projet s'est appuyée sur un diagnostic réalisé fin 2016 par une société tiers compétente en la matière (Groupe Afnor compétence).

L'ensemble du processus d'achats responsables a ainsi été revu et enrichi afin de répondre efficacement aux questions suivantes :

- Pourquoi l'entreprise achète ?
- Comment l'entreprise sensibilise ?
- Comment l'entreprise achète ?
- Qu'est ce que l'entreprise achète ?
- A qui l'entreprise achète ?
- Comment l'entreprise évalue ses fournisseurs ?

A ce jour, la politique achat est totalement alignée sur la politique générale de l'entreprise. Elle est clairement définie (Charte achats et engagements adossés), connue et appliquée par les parties prenantes internes (formation et procédures) et externes (signature de sa Charte par ses fournisseurs clés). Désormais, armatis cherche systématiquement à évaluer les risques «produits et services» (Cartographies des risques) afin de mieux les maîtriser. Pour aller plus loin, Armatis implique fortement ses fournisseurs dans une dynamique d'amélioration continue au regard des enjeux RSE (évaluations régulières de ses fournisseurs et échanges de bonnes pratiques) et développe des indicateurs de suivi visant à piloter et optimiser l'ensemble du dispositif. Avec ce plan d'action, la fonction achat est désormais totalement perçue comme un levier stratégique au sein de l'entreprise qui contribue à la réduction des coûts et veille au respect des engagements pris par ses fournisseurs.

### ... POUR DÉVELOPPER LA PERFORMANCE SOCIALE

- Pilotage des indicateurs sociaux du site,
- Incarnation et déploiement des valeurs de l'entreprise,
- Garant du respect de la politique de management.

### ... EN VÉRITABLE BUSINESS PARTNER

- Maîtrise des enjeux financiers, métiers et de production,
- Accompagnement des opérationnels, conseil,
- Innovation,
- Garant de la sécurité juridique de l'entreprise,
- Maintien d'un bon climat social.

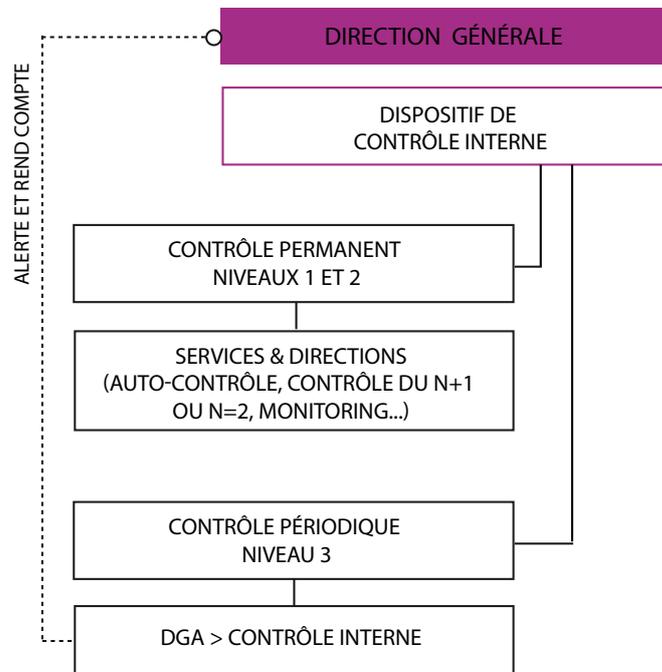
### CARTOGRAPHIE DES RISQUES



*En attendant la finalisation de ces étapes structurantes, le Contrôle Interne Groupe a d'ores et déjà construit un Plan d'audit 2018/2019 afin de vérifier la conformité réglementaire des domaines sensibles.*

## Le dispositif de Conformité ★

Rattaché à la DGA, le Contrôle Interne a pour mission de réaliser des contrôles de manière périodique (niveau 3), alerter en cas d'écart et rendre compte à la Direction Générale. Le Contrôle Interne complète le dispositif de contrôle métier réalisé directement par les Services et Directions de manière permanente (niveau 1 et 2).



## Le dispositif d'alerte ★

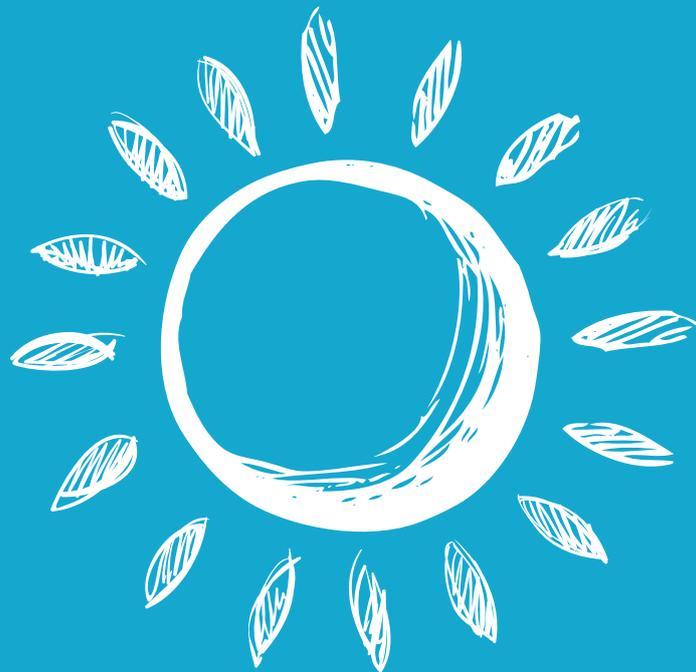
Ce dispositif donne la possibilité de signaler des comportements ou des faits pouvant être constitutifs d'un manquement à la Charte Ethique, d'un crime ou d'un délit. Il permet le recueil de signalements étayés, dont nos parties prenantes ont eu connaissance et dont l'analyse sera utilisée pour réduire les risques liés à de tels manquements. C'est un outil important pour assurer une éthique rigoureuse dans l'entreprise et conserver la confiance des salariés, clients, fournisseurs, prestataires et du public en général.

### NOS ACTIONS :

- Sélection de la solution externalisée sécurisée proposée par WHISTLE B: accessible à partir du lien : <https://report.whistleb.com/armatis-lc>. Disponible à tout moment, depuis n'importe quel terminal.
- Administré par un partenaire externe, le Whistleblowing Centre, garant de la confidentialité.
- Processus de signalement crypté et protégé par un mot de passe.
- Permet d'historiser tous les signalements reçus et d'obtenir des statistiques.
- Désignation de 3 référents éthiques chargés du traitement de ces alertes.

# Respect des Droits de l'Homme

armatis, acteur  
d'équité et de parité



## TRAITEMENT ÉQUITABLE

« La façon dont nous gérons et valorisons les femmes et les hommes de notre entreprise reflète les valeurs humaines fortes communes à l'ensemble de nos équipes.

Notre métier de la relation client est un domaine qui repose fondamentalement sur la qualité et la confiance de nos ressources humaines. Il est ainsi fondamental que l'entreprise et ses managers garantissent un traitement équitable et exemplaire de tous les collaborateurs.

Ainsi chacun d'entre nous doit respecter par son action individuelle et collective les principes éthiques liés à la politique managériale de l'entreprise. »

Extrait de la charte éthique armatis

# Ligne directrice

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.

## Un engagement en faveur de la Diversité

- Un engagement à travers la signature de la Charte de la Diversité et Charte de la Parentalité.
- Des 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 (infirmières), la nomination d'un référent par site, des managers tuteurs, la politique de sensibilisation par l'événement (partenariat lycées, participation à la semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap), l'adaptation des postes (physiques comme organisationnels en terme d'horaire, d'atteinte d'objectifs, de formation).
- Mise en place du référent sénior national en charge de l'animation des 10 référents locaux. 16 réunions animées avec la CARSAT pour référents, RH et collaborateurs en 2018.



# LA DIVERSITÉ

UNE VALEUR INTRASÈQUE QUI FAIT LA RICHESSE DE NOTRE ENTREPRISE

## RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TRANCHES D'ÂGES CONSIDÉRÉES «SENSIBLES»



## ÉGALITÉ DES CHANCES



**71 %** de femmes dans le Groupe

**64 %** des promotions sont obtenues par des femmes

**54 %** des Cadres sont des femmes



### TAUX DE FEMMES DANS LES FONCTIONS CLÉS



## HANDICAP

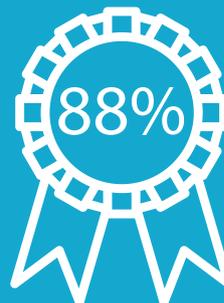
### TAUX DE TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP



**5,06 %** en France

Dans le monde : **3,88 %**

**99,5 %** de nos obligations TH remplies grâce à nos autres actions



de nos collaborateurs trouvent que le valeur Diversité est incarnée dans l'entreprise.

# Des programmes au coeur du dispositif de Diversité

## Le Job Matching

Un process de recrutement innovant basé sur les compétences émotionnelles :



## LES CHIFFRES CLÉS



1472

candidats invités à participer au dday matching

922

y ont participé

537

ont intégré l'entreprise



75 %

ont été très satisfaits de ce mode de recrutement

49 % Taux de satisfaction de l'ancien modèle

## Mica, le coach recrutement !

Le mois de mai 2019 marquait le lancement de Mica, chatbot et coach recrutement sur Facebook qui a été programmé pour accompagner les candidats dans leur recherche d'emploi. Ce chatbot a pour objectif d'attirer un plus grand nombre de candidats en leur offrant un process de candidature plus fluide. Par ailleurs, grâce à la notoriété et à la dimension internationale du réseau social Facebook, cette nouvelle technologie a permis de mettre encore plus l'accent sur une de nos valeurs fortes : la Diversité. Une v2 est en cours de développement. L'objectif annoncé est clair : développer encore plus le lien émotionnel avec le candidat.

Depuis son lancement, Mica a permis de générer **127** candidatures sur le site Carrière.



## Un programme de mobilité internationale volontaire



Le pass Fly Away est un programme permettant à ceux qui le désirent d'évoluer de 1 à 3 ans dans un environnement international et de s'immerger dans une autre culture européenne.

Les conditions sont les suivantes :

- Mise en place d'un pack mobilité : hébergement, billets d'avions, accompagnement dans les démarches administratives...
- Au terme de l'engagement (1 à 3 ans), l'entreprise garantit au collaborateur un retour au poste sur le site d'origine.
- La possibilité de coopter un ami avec des conditions attractives.

C'est dans ce contexte que près de 15 collaborateurs bénéficient aujourd'hui de ce programme vers le Portugal.



*Théodore et Robin ont été les deux premiers collaborateurs à bénéficier du pass Fly Away. Ils évoluent aujourd'hui sur des fonctions de Chargé de Clientèle et Superviseur à Guimarães au Portugal.*

## L'orthographe comme support à l'égalité des chances

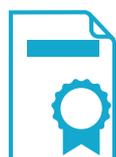
La certification Voltaire est un programme de perfectionnement à l'orthographe et à la grammaire, flexible et déployable sur-mesure. Il s'adapte à tous les niveaux et donc à chaque salarié.

### LE BILAN



800

inscrits entre 2017 et 2018



500

parcours validés

300 en cours



### 3 ENGAGEMENTS FORTS :

Engagement 1 -

VALORISATION DE L'ORTHOGRAPHE

L'entreprise s'engage à connaître et à reconnaître la valeur d'un certificat Voltaire sur un CV.

Engagement 2 -

PROMOTION DE L'ORTHOGRAPHE

L'entreprise s'engage à lancer un projet de diagnostic et de remise à niveau en orthographe demandé par les salariés.

Engagement 3 -

ACTION EN FAVEUR DES PERSONNES EN DIFFICULTÉ

L'entreprise s'engage à lancer un projet de diagnostic et de remise à niveau en orthographe adapté à une population ciblée.

# Les nouvelles actions renforçant nos engagements

## Signature de la charte Cancer et Emploi



A travers cette démarche, nous avons souhaité nous engager de façon opérationnelle pour améliorer l'accompagnement des salariés touchés par un cancer. Avec cette signature, nous prenons l'engagement de rénover nos pratiques et d'adopter un nouveau regard sur le cancer au travail.

« Nous savons que la possibilité de conserver une activité professionnelle, pendant le parcours de soins, est un facteur qui participe à l'amélioration de la qualité de vie du patient. S'il existe un bénéfice pour le salarié, cela est également le cas pour l'entreprise qui, en maintenant dans l'emploi ses salariés compétents et formés, conserve son niveau de performance. L'Institut national du cancer reste mobilisé au service des patients et des entreprises», indique Thierry BRETON, directeur général de l'Institut national du cancer.

Chaque jour en France, 1 000 nouveaux cas de cancers sont diagnostiqués. Parmi eux, 400 touchent des personnes en activité professionnelle. On estime par ailleurs que 3 millions de personnes vivent actuellement avec ou après avoir eu un cancer.

Armatis s'engage concrètement depuis plus d'un an à déployer cette charte :

- Participation active au club entreprise «Cancer et Emploi»
- Formation des Responsables Ressources Humaines et des Infirmières par l'INCA et/ou en interne
- Sensibilisation à la visite de pré-reprise grâce à la communication d'un flyer destiné aux collaborateurs en arrêt longue-durée

Action à venir : outil d'accompagnement des managers dans le positionnement à adopter face à des collaborateurs touchés par la maladie.

## Des engagements sectoriels

**Armatis participe aux groupes de travail du Ministère du Travail pour l'attractivité des métiers et de la filière ainsi que sur l'évolution du métier.**

Le groupe a été pilote dans le déploiement du Certificat de Compétences Services Relation Client (CCS). Acteur direct dans les groupes de travail, nous avons ainsi pu faire des remontées régulières à la secrétaire générale du SP2C sur les recommandations de mise en œuvre, les documents, et la formation des évaluateurs.

Nous avons participé avec la branche à des réunions de sensibilisations auprès des agefos pour la promotion du dispositif. Le CCS est, en effet, une certification spécifique destinée à valoriser les compétences des conseillers.

## Participation à l'international Women's Forum

L'international Women's Forum est un club inédit qui par l'engagement bienveillant de ses membres œuvre pour l'égalité Femme/Homme dans les enjeux sociétaux et met en lumière des femmes emblématiques, inscrites dans la diversité et légitimes à siéger au sein des instances de gouvernance.



# Quand engagement solidaire rime avec convivialité

## La lutte contre le cancer

L'association « Tout le monde contre le cancer » réalise plus de 1000 actions chaque année dans 140 hôpitaux et maisons de parents pour adoucir la vie des familles touchées par la maladie. Depuis 6 ans maintenant, armatis est devenu un Ange Gardien de l'association.



Afin d'aider l'association, armatis met en place, chaque fin d'année, une opération visant à récolter des fonds. L'ensemble des bénéfices de l'action sont ainsi reversés à l'organisation. Cette année, le produit phare a été la création de petits carnets acidulés originaux. Se sont près de 2000 d'entre eux qui ont été vendus sur le mois de décembre.

Nos collaborateurs ont fait preuve, encore cette fois-ci, d'une formidable mobilisation !



## Les journées solidaires



## La cause solidaire 2018 : L'autisme

Depuis 2017 armatis sponsorise les associations ou projets caritatifs soutenus par ses collaborateurs.

Après le grand défi Rose des Sables réalisé par deux de nos collaboratrices, un nouvel appel à projets a été lancé en septembre 2017. Le Grand Jury Solidaire, composé des comités d'animation, services RH de tous les sites et de la Direction Communication, s'est réuni le 17 janvier 2018 pour examiner les 7 projets reçus en fin d'année 2017.

L'objectif était de prendre connaissance des sujets et causes solidaires proposés par les collaborateurs et de déterminer quel était le projet phare qui allait bénéficier du soutien du Groupe.

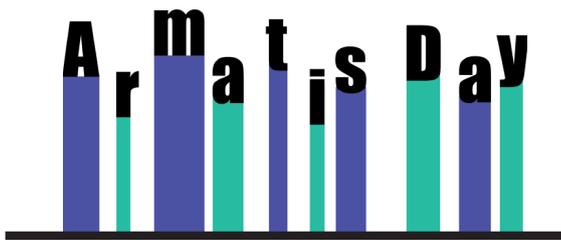
C'est l'association autisme Basse-Normandie qui a été retenue et qui était ainsi devenue une cause commune aux sites français. Au-delà de l'aspect sensibilisation et communication apportant une réelle visibilité à l'association, des actions physiques ont été organisées (ventes de goodies...) pour soutenir l'association.





## Convivialité et solidarité

Le 17 avril 2019 était une date clef pour notre Groupe ! armatis devenait trentenaire. A cette occasion, il a été décidé de rendre cette date festive et d'instaurer ce jour comme : The Armatis Day !



### ARMATIS DAY, C'EST QUOI ?

Au delà d'une date clé, nous souhaitons rendre ce jour spécial. À date d'anniversaire unique, événement inédit ! L'occasion était toute trouvée pour lancer un incroyable challenge solidaire à l'échelle de notre Groupe, en France comme à l'international.

La solidarité fait partie intégrante de l'ADN du Groupe. Cette année, pour marquer ces 30 ans, les règles du jury solidaire ont évolué !

### LANCEMENT D'UN GRAND CHALLENGE SUR FACEBOOK.

Dès le 17 avril, un grand concours Facebook a été lancé. L'idée ? Donner la possibilité à nos collaborateurs de soutenir leur site qu'il soit en France, au Portugal, en Tunisie ou en Pologne.

A la clé ?

La garantie de voir un projet solidaire, porté par une personne de son site, soutenu durant une année par le Groupe armatis.

La mécanique du jeu était simple. Chaque jour des questions ont été posées sur la **page Facebook nationale**. Il suffisait d'indiquer sa réponse ainsi que le hashtag de son site d'appartenance. Grâce à un calcul, tenant compte du nombre de collaborateurs par site, il a été possible de déterminer le site gagnant.

Les collaborateurs du site vainqueur ont ainsi eu l'opportunité de déposer des dossiers de candidature pour soutenir l'association de leur choix.

### LE SITE DE STALOWA WOLA PERMET AU FOYER DE L'ENFANCE DE LA VILLE DE DEVENIR LA CAUSE SOLIDAIRE 2019 À L'ÉCHELLE DU GROUPE !

Grâce à leur implication et leur participation, c'est le site polonais de Stalowa Wola qui a remporté le grand challenge. Ils ont ainsi eu la possibilité de soumettre des projets au jury solidaire.

C'est à l'unanimité que la cause du foyer de l'enfance de la ville a été choisie. Ce foyer accueille, à ce jour, 25 résidents âgés de 1 à 21 ans. Les collaborateurs du site connaissent déjà très bien l'établissement puisque, depuis deux ans, des actions sont menées au niveau local (noël, collectes de fonds...). Grâce à l'armatis Day, ils vont pouvoir donner une vraie visibilité à la structure et envisager de donner une autre dimension aux actions mises en place en faveur des enfants. Affaire à suivre !





## Convivialité et proximité

armatis 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 affiche sa volonté de placer le bien-être de ses collaborateurs au centre de sa politique d'entreprise.

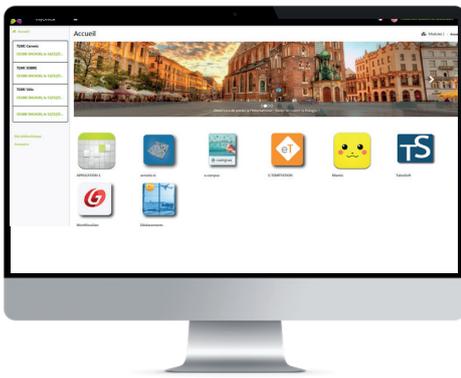


# Droits du travail

armatis, acteur de  
développement



Armatiss 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 réussi notre audit de maintien fin 2018 (note de 100% sur la partie Innovation). Nous avons obtenu le rang Gold chez Ecovadis en 2019 (score de 70 sur le thème social, Top 6 % 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.



# Un engagement en faveur du dialogue social

## My Office, un nouvel espace digital

Dans notre cœur de métier, le digital s'inscrit dans notre culture Client, au service de l'enchantement client. Dans nos pratiques RH, le digital s'inscrit aujourd'hui dans notre culture « salarié » au service de la promesse Collaborateur, avec la même exigence de qualité et de performance.

Afin de créer une nouvelle relation à l'entreprise plus responsabilisante, attractive et fidélisante, armatis a développé le portail collaborateur My office. Un véritable bureau virtuel qui donne un accès unique aux applicatifs de l'entreprise, au carrousel d'informations avec les dernières news, à la documentation...

Avec chaque mois plus de 20.000 connexions les salariés partagent les informations de leurs sites et du groupe et accèdent à tous les outils de leur quotidien.

## De nombreux dispositifs d'écoute

- Des temps d'échanges organisés régulièrement pour favoriser l'expression directe des salariés.
- Des instances Représentatives du Personnel présentes sur tous les sites et également représentées au niveau Groupe avec le Comité de Groupe.
- Des accord signés suite aux Négociations Annuelles Obligatoires, mais également sur des thèmes tels que l'intergénérationnel, l'égalité hommes-femmes, les risques psycho-sociaux, la GPEC, le droit syndical, la participation, le 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...
- Dispositif « Voix du collaborateur » : Un système d'écoute collaborateur globalisé nous permettant de sonder la satisfaction de nos collaborateurs à différentes étapes de leur parcours dans l'entreprise.

- La Référente Sociale se tient à la disposition de tout salarié des entités armatis sur le territoire français (des homologues ont été mis en place dans les autres pays où nous sommes implantés), sans distinction de statut et d'ancienneté et rencontrant des difficultés d'ordre privé et personnel.

Notre référente sociale en action :



**337** collaborateurs ont consulté la référente sociale en 2018

### NATURE DES DEMANDES



## LE DISPOSITIF «VOIX DU COLLABORATEUR»

UN SYSTÈME D'ÉCOUTE GLOBALISÉ PERMETTANT DE SONDER LA SATISFACTION DE NOS COLLABORATEURS À DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LEUR PARCOURS DANS L'ENTREPRISE.

DONNÉES DU BAROMÈTRE SOCIAL, LANCÉ EN 2018 POUR LA 1<sup>ÈRE</sup> FOIS SIMULTANÉMENT SUR TOUS LES PAYS, EN 3 LANGUES.



Objectif 2020  
60 %

### RECRUTEMENT

94 % des répondants ont estimé que l'offre d'emploi à laquelle ils ont répondu, était très fidèle à la réalité

87 % des répondants sont satisfaits du processus de recrutement (dont 52,1% très satisfait)

### VIE D'ENTREPRISE



65,4 %

des répondants estiment que le groupe armatis favorise la mobilité interne

Objectif 2020 : 78 %



80,6 %

des répondants plébiscitent l'ambiance de travail comme facteur n°1 de motivation



88,6 %

des répondants sont satisfaits des formations reçues au cours de l'année

Objectif 2020 : 90 %

#### LES VALEURS LES MIEUX INCARNÉES DANS LE GROUPE



### RELATIONS MANAGÉRIALES

85,6 %

des répondants sont satisfaits des relations qu'ils entretiennent avec leur manager direct

90 %

des répondants estiment leurs managers accessibles

80 %

des répondants estiment que leurs managers les aident à développer leurs compétences.

# La qualité de vie au travail : un axe central mené en intelligence collective

## Dessine-moi demain !



**Dessine-moi demain est un projet d'ampleur rassemblant les sites de Boulogne-sur-Mer, Calais, Caen, Châteauroux, Poitiers, Tauxigny et Villeneuve d'Ascq à travers des groupes projets composés de collaborateurs, tous métiers et toutes opérations confondus.**

Leur objectif : travailler ensemble sur l'évolution de nos métiers, notre organisation managériale ou encore nos espaces de travail, afin de nous réinventer.

Dans cette perspective, chaque site, avec l'aide d'un animateur cherche des idées et des solutions pour répondre à des questions majeures :

- Comment rendre notre entreprise plus participative et plus performante ?
- Comment construire un cadre de travail propice à l'épanouissement de nos collaborateurs et à l'émergence d'idées nouvelles innovantes pour nos clients ?

Après plus de 150 heures de travail, mobilisant près de 200 personnes, un plan de d'amélioration a été mis en place intégrant 6 grandes thématiques.



## Des enjeux locaux

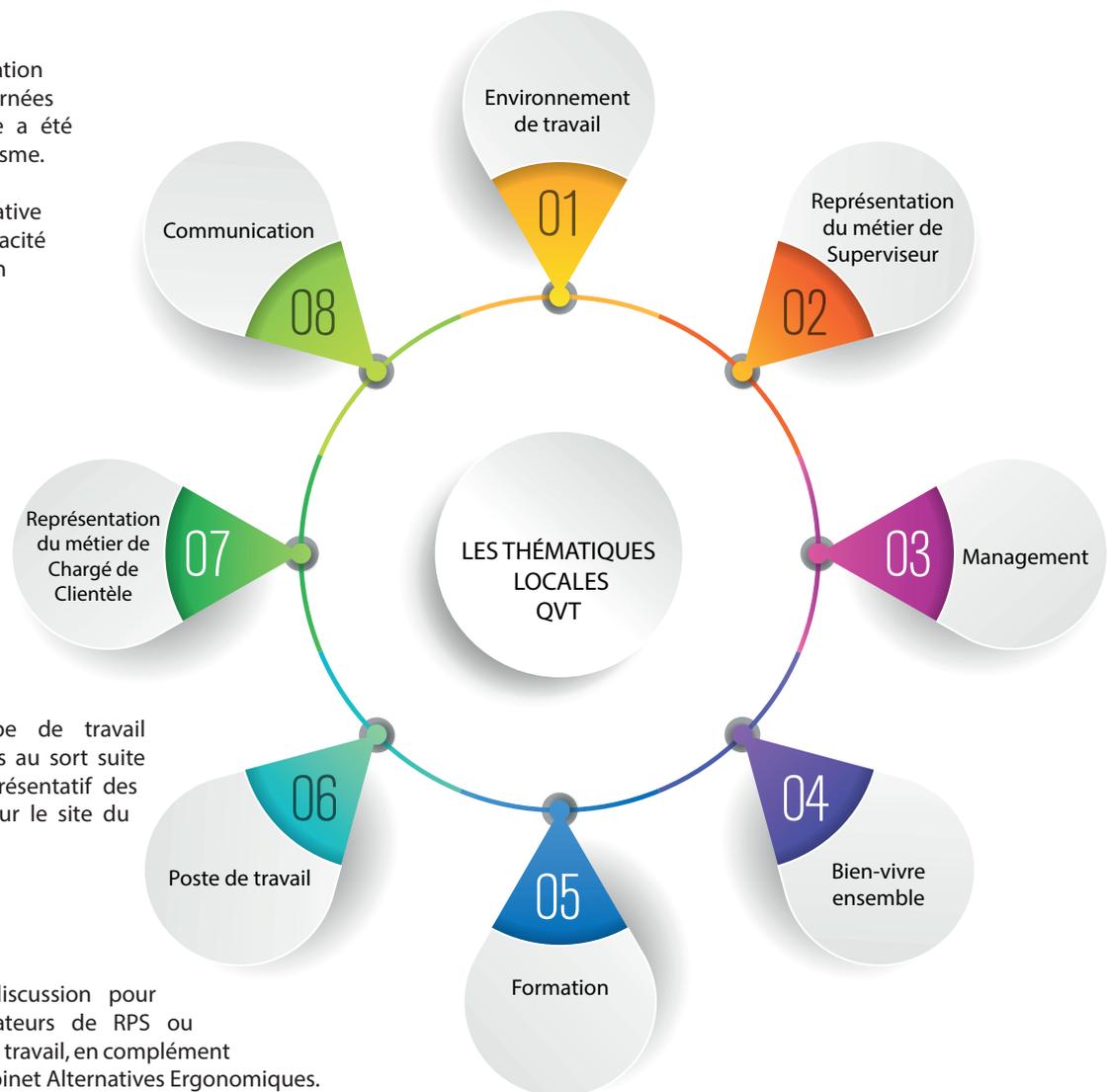
Outre les grands projets globaux comme «Dessine-moi demain», il est essentiel de ne pas perdre de vue que la qualité de vie au travail se joue également à un niveau local. C'est en ce sens que les Directions des sites armatis mènent régulièrement des groupes de réflexion visant à améliorer les conditions de travail des collaborateurs.

Retour sur quelques dispositifs de concertation.

### Bordeaux

Après la première phase de rénovation du site et l'organisation de journées bien-être, un travail de groupe a été mené sur les causes de l'absentéisme.

Il s'agit d'une démarche collaborative et son efficacité repose sur la capacité de chacun à se mobiliser de façon concertée.



### Poitiers

Mise en place d'un groupe de travail constitué de 20 membres tirés au sort suite à un appel à volontariat, représentatif des différents comptes existants sur le site du Futuroscope.

- 16 Chargés de Clientèle
- 2 superviseurs
- 2 fonctions support

Organisation d'espaces de discussion pour identifier les facteurs générateurs de RPS ou facilitateurs de Qualité de vie au travail, en complément de l'expertise réalisée par le cabinet Alternatives Ergonomiques.

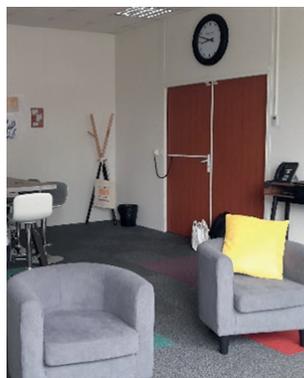
Objectifs fixés par les acteurs du groupe de travail :

Parcourir chacun des facteurs identifiés au regard du contexte du site de Poitiers afin d'en dégager un plan d'action visant à améliorer la qualité de vie au travail, prévenir, réduire ou éliminer les sources de RPS et assurer la mise en œuvre et le suivi du plan.

En phase de déploiement, ce projet a représenté :

- 2 réunions collectives ( démarrage et restitution)
- 8 thématiques exprimées dans la 1<sup>ère</sup> réunion puis travaillées en sous-groupe
- 26 h de réunion
- Près de 700 heures individuelles consacrées au sujet

## Des investissements visant à améliorer les espaces de travail



Aménagement de la nouvelle salle de recrutement à Poitiers.

Depuis le début de l'année et afin d'améliorer la qualité de vie au travail, nous avons proposé aux salariés de Tauxigny des espaces de pause différents. Des espaces de détente!

Des espaces qui les accueillent après leur pause déjeuner ou lors des pauses intermédiaires.



TAUXIGNY

CHÂTEAURoux

POITIERS

BORDEAUX



4 tribus Out Of The Box, se sont essayées au design thinking. Elles ont repoussé leurs limites pour trouver la liberté de réaliser leurs maquettes dans un principe de simplicité et de bien-vivre ensemble. Pour les départager, les 4 projets ont été présentés aux collaborateurs et soumis aux votes. Près de 200 personnes ont ainsi pu se prononcer ! La tribu Cactus composée de Stéphanie, Aline et Cathy a pu mener son projet à terme ! Après un petit mois de travaux : peinture, pose du gazon synthétique, ameublement, décoration... le patio tel qu'imaginé par les gagnantes a aujourd'hui ouvert ses portes !



De nouveaux lieux de vie voient le jour en faveur des salariés du site, la création d'un espace bibliothèque permettant aux salariés d'être au calme lors des pauses et la rénovation de l'accueil et l'espace TV actuellement en travaux. En effet, un groupe de travail s'est mobilisé pour mettre en place ce nouveau projet visant à améliorer les espaces de détente et sensibiliser les salariés sur les règles de vie en collectivité (propreté...).

Ce groupe projet, composé de collaborateurs et de membres du CHSCT, a pour mission de travailler sur les moyens de sensibilisation à mettre en œuvre pour l'utilisation de ces espaces. Ce groupe est aussi ambassadeur sur le terrain pour rappeler les règles de vie en entreprise.



2,6 m€

investis en 2018 dont 58 % sur le poste de travail (PC, écrans...), le reste sur les espaces de travail.

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



**0,18**

Taux de gravité des accidents du travail moyen



**7,98**

Taux de fréquence des accidents du travail moyen



**1/6000**

Taux des collaborateurs en incapacité liée au travail

## 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.

## 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.

## La qualité de vie au travail

- 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

## Un engagement présent à l'international

L'accès aux soins médicaux et souvent un facteur d'inégalités sociales, encore plus dans certains pays étrangers. C'est pourquoi nous nous attachons à mettre à disposition de nos collaborateurs des accès aux dispositifs de santé :

- Médecines curatives (pour le collaborateur et sa famille),
- Partenariats santé,
- Co-financement entreprise
- Actions de sensibilisation santé et bien-être (ergonomie au poste de travail...)

armatis est une entreprise engagée pour ses salariés en matière de développement des compétences.

Nos équipes constituent notre première ressource, le management et le développement de leurs talents est stratégique.

C'est un véritable levier de valorisation des savoirs-faire des métiers de la relation client !



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

## Professionaliser, former

alCampus, organisme de formation : levier de valorisation des savoir-faire des métiers de la relation client.

- Une école de Managers
- Un parcours de performance commerciale
- Des parcours multimédias et compétences digitales
- Des dispositifs innovants : parcours JUMP
- Un outil accessible à tous : le e-campus

### VALIDATION DES ACQUIS ET DE L'EXPÉRIENCE



**420** VAE validées entre 2016 et 2018

**60** VAE engagées en 2019

### CERTIFICAT DE COMPÉTENCES SERVICES (CCS)



**11** candidats certifiés en 2018

**100 %** de réussite



## Certifier et développer l'employabilité

armatis a été le premier centre de contacts à mettre en place le CCS (Certificat de Compétences Services).

Notre ambition :

- Promouvoir chaque parcours ou métier par une certification officielle
- Être acteur dans la création de Titres dédiés aux nouveaux métiers de la relation client.

### FORMATION ET DIGITALISATION



**35 000** heures de formation

**14 000** personnes connectées

**3200** unités d'apprentissage

## Innover en faveur de l'égalité des chances grâce à la Digitalisation

- Une accessibilité facilitée
- Une grande diversité de contenus, de formats
- Un training dédié aux activités digitales : converser en mode chat, conseiller et vendre via les réseaux sociaux, gérer le relationnel multicanal.

# MANAGER NOS COMPÉTENCES

LA CAMPAGNE DES ENTRETIENS ANNUELS EST UN ENJEU MAJEUR PUISQUE QU'ELLE CONTRIBUE À L'ÉDIFICATION D'UNE BONNE GPEC. ELLE PERMET D'ANALYSER SI LE COLLABORATEUR POSSÈDE LES COMPÉTENCES ADÉQUATES AU POSTE QU'IL OCCUPE ET DONC «D'OPTIMISER SON ADÉQUATION EMPLOI/PERFORMANCE».

## VUE D'ENSEMBLE



**3732**

employés à évaluer

— 3946 en 2017

### TOP 5 DES FONCTIONS ÉVALUÉES



— 78,9 % sont Chargés de clientèle

— 8,7 % sont Superviseurs

— 2,9 % sont Chargés de Qualité



**88,2%**

de taux de réalisation

— 86,6% en 2017



**73%**

des employés évalués en 2018 sont positionnés sur une contribution globale « Conforme aux attentes ».

## DES COMPÉTENCES EN FORCE



**80 %**

des employés ont un niveau de contribution globale « Conforme aux attentes » ou « Supérieur aux attentes ».



**1433**

employés parlent au moins 1 langue étrangère (hors Français pour l'étranger).

— + 42,7 % par rapport à 2017

### LES COMPÉTENCES LES MIEUX NOTÉES TOUTES FONCTIONS CONFONDUES



Sens de la communication orale

Analyse - Synthèse

Rigueur et gestion des priorités

Sens de l'anticipation

### LES COMPÉTENCES EN ÉMERGENCE FORTE



Compétences digitales

Compétences Rédactionnelles

## Le learning LAB

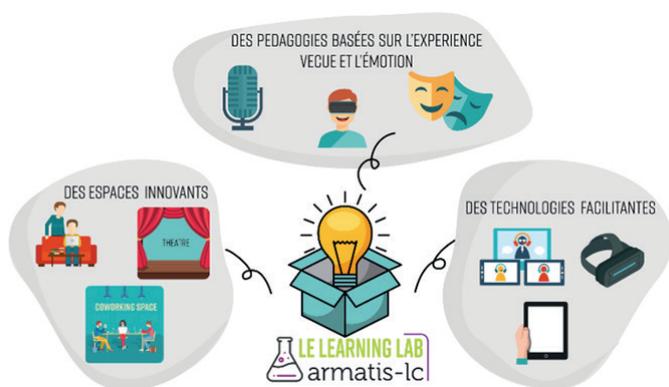
Développer l'esprit participatif et créatif, augmenter l'épanouissement de nos collaborateurs et accroître la performance de l'entreprise sont les enjeux de cette transformation.

Conscient de l'importance stratégique de la formation, nous démarrons le projet du Learning LAB armatis.

Véritable démarche d'innovation, ce projet mené par la Direction Formation, a pour objectif de favoriser le développement des compétences de demain (agilité et excellence relationnelle, management collaboratif, ...) et créer des expériences positives et émotionnelles en formation pour faciliter l'ancrage des apprentissages

Le Learning Lab armatis se construit autour de 3 grands axes innovants :

- les espaces de formation
- les nouvelles approches pédagogiques
- les nouvelles technologies en formation



## Le campus Management en faveur de l'alternance

Afin d'être en mesure de proposer un meilleur accompagnement des jeunes, armatis a travaillé sur la structuration de son accompagnement des alternants au sein de son effectifs.

Les enjeux ont été tout d'abord de travailler sur divers projets :

- Conseil, accompagnement :
  - Suivi et pilotage de l'indicateur financier
  - Recherches d'écoles, création de partenariats
  - Accompagnement des sites sur la partie administrative
- Optimisation :
  - Compilation des données
  - Création de fiches pratiques
- Kit d'intégration d'alternant :
  - Conception et mise à disposition d'un livret d'accueil, d'un journal de bord et d'une charte de l'alternance
- Relations écoles / entreprises :
  - Participation aux salons / forums
  - Evénements étudiants, veille sur les nouvelles méthodes à venir.

A ce jour, le Groupe compte 156 alternants dans ses effectifs dont 80,76 % ont moins de 26 ans.

## Innover dans le management de nos talents

- Dématérialisation du parcours collaborateur :
  - Bulletin de paie
  - Bilan social individualisé
  - Entretiens annuels d'évaluation et professionnels
  - Plan de Formation
  - Référentiels de compétences
  - Parcours professionnalisant
  - Coffre-fort électronique
  - Signature électronique
  - Recrutement
  - Outils de mapping

- Une gestion des carrières optimisée grâce à Talent Review et à la mise en place des plans de succession.

- Un renforcement de l'Expérience Candidat.

## Innover grâce à la symétrie des attentions : le projet SODA

SODA, un dispositif créé par nos collaborateurs, pour nos collaborateurs.

Un social media collaborateurs «Soda Weez me UP» pour animer les équipes et piloter la performance :

- Une mise en scène motivante du travail
- Chat global, Wiki Communication, Partage Multimédia, Leaderboard, intelligence artificielle Chatbot
- Tutos pour les managers
- Restitution des résultats, simulateur de primes performances
- Badges, récompenses, boutique, cadeaux, cartes à gratter



Fabrication du 1<sup>er</sup> objet connecté de la Relation Client, le compagnon digital du manager augmenté, connecté à SODA :

- Un manager visuel, ludique et exclusif de la performance
- Déclaration des ventes en temps réel
- Capteur d'ambiance
- Notification de mise à jour des stats
- Défis inter-équipes

# Respect de l'environnement

armatis, acteur  
d'éco-responsabilité



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 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. Conscient des enjeux d'aujourd'hui et de demain, armatis 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 : ISO 18295-1
- Catégorie GOLD ECOVADIS (note 64/100 Environnement, Top 16 du secteur)



## - 2018 - Amélioration de notre reporting environnemental

# Une gouvernance environnementale

En tant qu'acteur économique citoyen, armatis se préoccupe 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 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, 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

- 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.

# Système de management environnemental

## DÉCHETS / RECYCLAGE

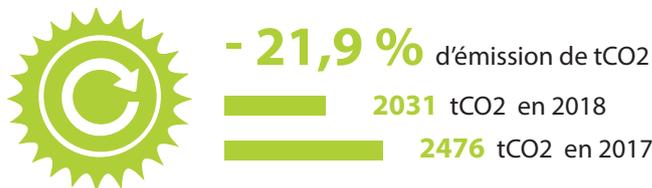
Tubes, fluos, ampoules, cartouches d'encre et piles sont collectées par CONIBI et SNT HIRSON ou par les prestataires chargés du relamping pour les lampes. Le tric sélectif est organisé sur les sites et les déchets EEE (postes informatiques et téléphones) sont entièrement recyclés.

Grâce à la politique d'harmonisation des processus de recyclage engagée depuis 2 ans (ex : déploiement effectif « Recygo » de La Poste sur tous les sites français), armatis a réussi à améliorer significativement la traçabilité de ses déchets pour en réduire la production.

## CLIMAT ET ENVIRONNEMENT

Réalisations régulières de Bilans d'Emission de Gaz à Effet de Serre : dernier diagnostic en 2018.

## Un bilan carbone qui s'améliore chaque année



Armatis, au travers de ses activités, décline une politique environnementale autour de 3 axes majeurs visant à diminuer son empreinte environnementale et faire baisser par voie de conséquence sa facture énergétique :

01



MAÎTRISER SES CONSOMMATIONS



MAÎTRISER LE GESTION DE SES DÉCHETS

02



S'ENGAGER ET PILOTER LA DÉMARCHÉ

03

Les audits énergétiques réalisés sur l'ensemble des sites de production ont permis d'identifier de nouvelles pistes de réduction de la consommation électrique. Des travaux et investissements vont se poursuivre en 2019 pour renforcer cette tendance (en matière de climatisation et chauffage, d'éclairage, de ventilation et de bureautique,...). A noter la mise en place au 1<sup>er</sup> novembre 2018 de contrats « énergie verte » pour l'ensemble des fournisseurs d'énergie électrique « 0 émission de CO<sub>2</sub> ».

# Lutte contre toute forme de corruption

armatis, acteur de  
confiance



# 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

## 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 :

- Une formation initiale : les principes éthiques des équipes opérationnelles, vente légale
- Une sensibilisation continue et une 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.

## 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 oeuvre 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 présentiels sont déployés.**



# Evolution du règlement relatif à la protection des données.

En juin 2017, nous lançons le groupe projet armatis 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. Armatiss se préparait depuis plusieurs mois à cette nouvelle réglementation basée sur les principes phares :

## Les actions initiées

**MISE EN PLACE D'UNE ORGANISATION TRANSVERSE** avec la nomination d'un DPO (Data Protection Officer).

Accompagné par des LPO (Local Protection Officer) en charge du déploiement de la politique de protection des données sur leur périmètre : RH, SI, International.

**MISE EN PLACE DE CARTOGRAPHIES** de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel qui est identifié et documenté.

**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 OEUVRE 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 mise en oeuvre des process adaptés à la sécurisation des données...).

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

**DES ACTIONS DE SENSIBILISATION** réalisées sur l'ensemble du Groupe en 2018 :

- Formation des acteurs sensibles par un organisme externe
- Formation par nos DPO/LPO en présentiel sur l'ensemble de nos sites
- 365 stagiaires
- 88% de l'effectif ciblé formé
- 1460 heures de formation
- Mise en place d'un elearning pour l'ensemble de nos collaborateurs

# 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 lesquels nous opérons.

# Achats de prestations / consommables

## CHARTRE 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 du Groupe Armatis-LC. Aussi, il est important de rappeler nos engagements que nous partageons à travers notre Direction Achats, envers eux :

- 1 PROTEGER L'IMAGE DE VOTRE PRISE**  
Les acheteurs jouent un rôle clé dans la croissance et le succès du Groupe Armatis-LC. Aussi, il est important de rappeler nos engagements que nous partageons à travers notre Direction Achats, envers eux :
- 2 RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ**  
Les acheteurs jouent un rôle clé dans la croissance et le succès du Groupe Armatis-LC. Aussi, il est important de rappeler nos engagements que nous partageons à travers notre Direction Achats, envers eux :
- 3 RESPECTER LES COUVREURS**  
Les acheteurs jouent un rôle clé dans la croissance et le succès du Groupe Armatis-LC. Aussi, il est important de rappeler nos engagements que nous partageons à travers notre Direction Achats, envers eux :
- 4 PRÉVENIR LES CONFLITS D'INTÉRÊTS**  
Les acheteurs jouent un rôle clé dans la croissance et le succès du Groupe Armatis-LC. Aussi, il est important de rappeler nos engagements que nous partageons à travers notre Direction Achats, envers eux :
- 5 ÉCHANGER LES BONNES PRATIQUES**  
Les acheteurs jouent un rôle clé dans la croissance et le succès du Groupe Armatis-LC. Aussi, il est important de rappeler nos engagements que nous partageons à travers notre Direction Achats, envers eux :

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

En tant que prestataire de services, nous nous engageons à travers notre Direction Achats, envers eux :

- Respecter les droits de l'Homme
- Prévenir la corruption
- Prévenir les conflits d'intérêts
- Prévenir l'environnement, santé et sécurité
- Lutter contre toute forme de corruption

Les actions ou questions sont intégralement traitées à l'attention de nos collaborateurs au travers d'actions ciblées. Elles sont mises en œuvre à l'échelle d'une politique sociale globale depuis 2010, en lien avec la stratégie globale du groupe Armatis-LC, et en lien avec les engagements du Groupe Armatis-LC.



### LES ENGAGEMENTS FOURNISSEURS REQUIS PAR LE GROUPE ARMATIS-LC

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils partagent nos valeurs :

- Respect des droits de l'Homme et notamment des principes de Pacte Mondial relatif aux Droits de l'Homme et droits fondamentaux de l'ONU (SDG)
- Conditions de travail et moyens conformes aux normes en vigueur, notamment en termes de santé et sécurité
- Respect de l'environnement
- Lutte contre toute forme de corruption

#### SIGNATURE

Nous confirmons par la présente :

- que nous avons reçu 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 ses principes qui font partie intégrante de nos obligations de nature à restaurer, selon la portée de ce non-respect, la confiance de nos clients ;
- que nous informons par conséquent tous nos fournisseurs directs, et les encourageons à suivre ces principes.

Date : / /

Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_

Nom du représentant : \_\_\_\_\_

Titre du représentant : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Legut/Lachet de l'entreprise : \_\_\_\_\_

# Dispositif lanceur d'alerte

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

# Mise en conformité Loi Sapin II

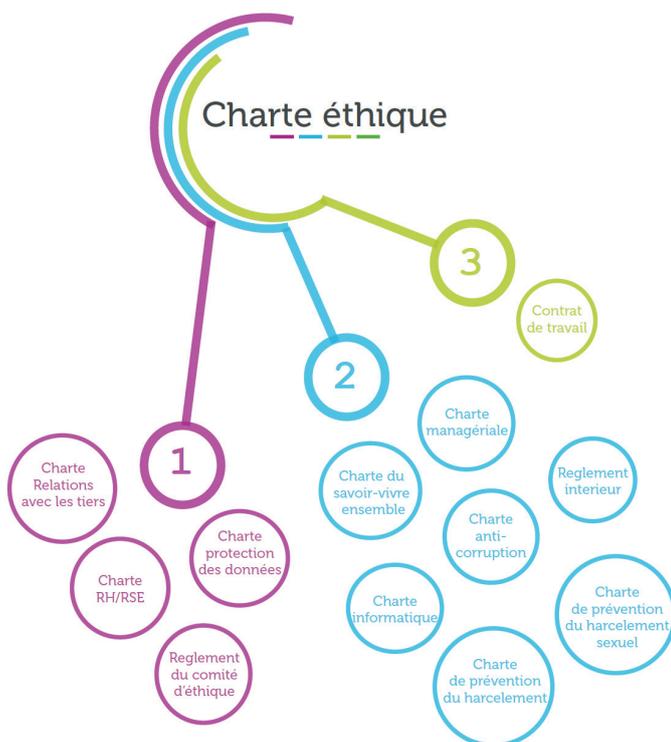
La loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite « Sapin 2 », a pour ambition de porter la législation française aux meilleurs standards européens et internationaux en matière de lutte contre la corruption, et contribuer ainsi à une image positive de la France à l'international.

## ENJEUX ET OBJECTIFS

L'éthique et la lutte contre la corruption sont au cœur des valeurs de notre Groupe. Pour que ces principes éthiques vivent au quotidien, il est impératif de :

- Mettre en place et assurer le suivi d'une politique de tolérance zéro envers tout comportement contraire à l'éthique en général et tout risque de corruption en particulier.
- Assurer et encourager les comportements et une éthique des affaires répondant à des règles strictes en matière d'intégrité.

## NOTRE NOUVEAU CODE ÉTHIQUE

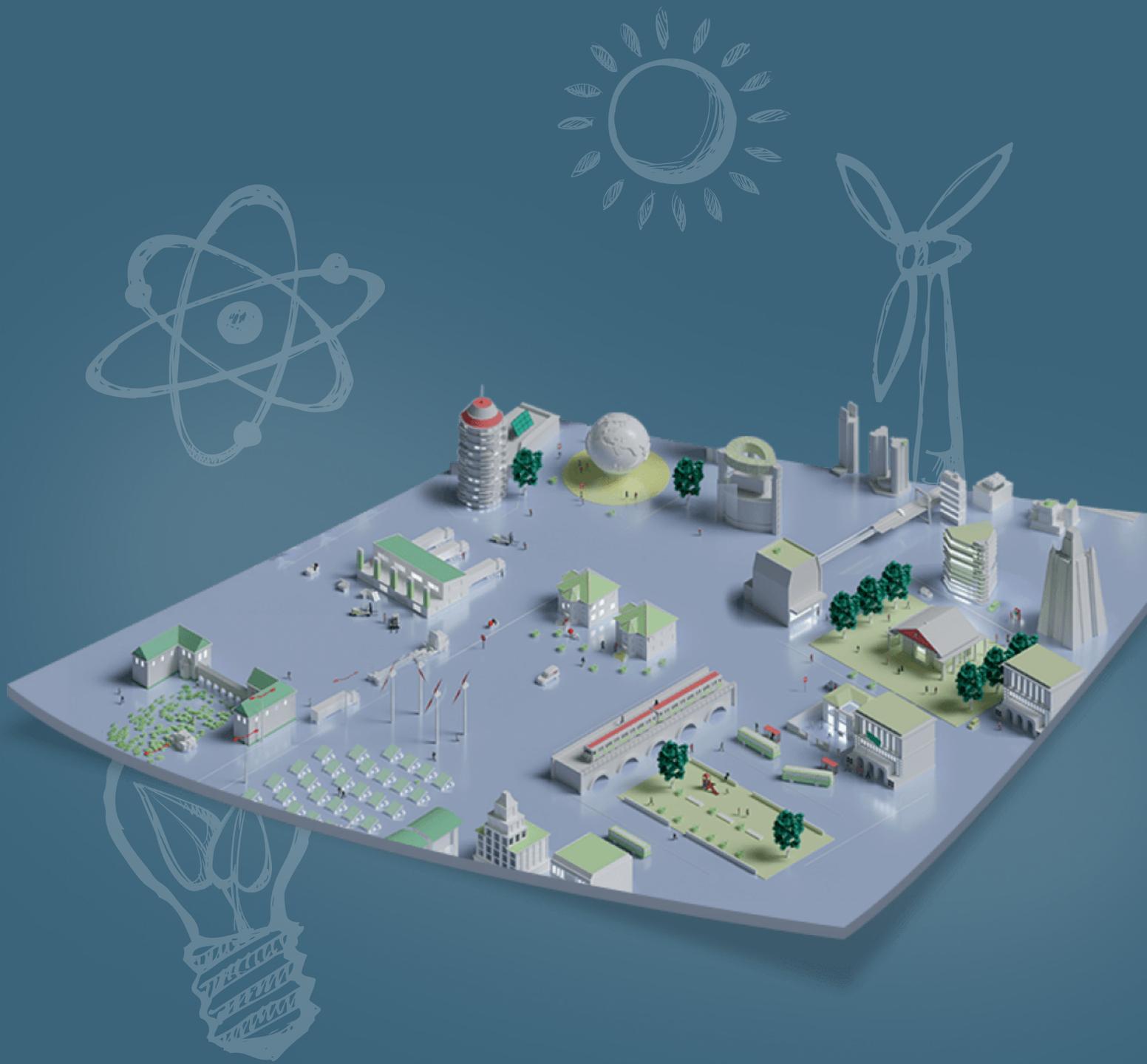


## OÙ EN SOMMES-NOUS ?

- ✓ Concevoir, rédiger la cartographie des risques auxquels est confrontée l'entreprise
- ✓ Rédiger des Codes de bonne Conduite, instrument de bonne gouvernance intégré au règlement intérieur et mis à jour en fonction de l'évolution de la cartographie des risques
- ✓ Proposer un dispositif de recueil des alertes éthiques, qui alimente la Cartographie des risques en fonction des typologies d'alerte recueillies
- ✓ Définir, sur le fondement de cette cartographie des risques, une procédure d'évaluation des tiers, à travers une base données informatisée, qui permet de décider d'entrer en relation avec un tiers, de poursuivre ou de mettre fin à la relation
- ✓ Maîtriser le fonctionnement des activités financières et patrimoniales à travers des procédures de contrôles internes et/ou externes
- ✓ Former les salariés aux risques de corruption, sous différentes formes en fonction de leur exposition aux risques : stratégie définie, recherche des prestataires et conception des contenus en cours
- ✓ Mettre en place un plan de contrôle interne pour identifier les éventuels manquements à ces procédures et recommander les actions correctrices adaptées.

✓ OPÉRATIONNEL

✓ EN COURS DE DÉPLOIEMENT



**armatris-ic**  
*we have the answer*