

# COMMUNICATION DE PROGRÈS 2020



## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE



# Sommaire

## P.2 ÉDITO

## P.3 PRÉSENTATION DU GROUPE



### LA GOUVERNANCE RSE

- P.6 La RSE au cœur de l'ADN d'Armatix
- P.7 Nos parties prenantes principales
- P.7 La gouvernance
- P.8 L'organisation juridique
- P.9 Une stratégie portée par des valeurs
- P.10 Une charte éthique
- Les organes internes de régulation



### RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

- P.14 Ligne Directrice
- P.15 La Diversité, une valeur intrasèque
- P.16 Des programmes au coeur du dispositif
- P.19 Engagement solidaire et convivialité



### DROITS DU TRAVAIL

- P.23 Un engagement en faveur du dialogue
- P.24 Le dispositif «voix du collaborateur»
- P.25 La qualité de vie au travail
- P.28 Santé et sécurité de nos collaborateurs
- P.29 La RSE face au Covid-19
- P.30 Développer l'employabilité



### RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

- P.35 Stratégie environnementale
- P.36 Système de management environnemental



### LUTTE CONTRE TOUTE FORME DE CORRUPTION

- P.39 Protection des données
- P.39 Dispositif lanceur d'alerte
- P.40 Protection des données
- P.41 Achats de prestations /consommables
- P.42 Protection des systèmes d'information

# 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 depuis plusieurs années. Armatix capitalise sur le maintien du dispositif de production français, composé de 6000 personnes et de 3000 personnes à l'international, qui font preuve d'un investissement exemplaire dans leur travail. Dans le contexte particulièrement difficile que nous connaissons depuis plus d'un an maintenant, nos équipes nous ont permis de traiter à 100% les activités confiées par nos clients. Leur flexibilité, leur implication et leur engagement me laissent confiant quant à l'avenir de notre entreprise.

Armatix, engagé depuis 2007 auprès du Global Compact, est aujourd'hui membre signataire. Ce niveau d'engagement 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

# Armatiss

## 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 de confiance avec nos clients, au service de leur marque et de leur développement. Pour cela, nos principales forces sont :

- Synergie et partage de bonnes pratiques avec nos 130 clients-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



#### Customer acquisition

Faire de chaque interaction une opportunité de croissance et garantir un niveau supérieur de conseil, de conformité, de valeur ajoutée aux clients en BtoC et en BtoB.



#### Customer service

Une approche multicanale, omnicanale pour offrir aux consommateurs des interactions sans effort, personnalisées et pertinentes via les médias qu'ils préfèrent à chaque moment du parcours.



#### Customer support

L'association d'une expérience client exceptionnelle à un solide savoir-faire dans une vaste gamme de systèmes, d'outils, de plateformes et de dispositifs multi-sectoriels et multi-cibles.



#### Customer engagement

Créer des liens avec les clients pour favoriser la fidélité à la marque et améliorer de façon mesurable l'Expérience.



Créée en 1989



9 000 collaborateurs



21 centres de contacts



CA 2020 de 206 M€



#### Digital customer experience

Nous combinons la technologie digitale la plus innovante avec les stratégies et les exigences de qualité pour développer une expérience idéale pour leurs consommateurs.



#### Omnichannel customer journey

Nous accompagnons nos clients dans l'optimisation de la performance opérationnelle de leur Relation Client et en webmarketing.



#### Customer insights

Nous réalisons des enquêtes de satisfaction et baromètres d'opinion afin d'accompagner le pilotage de l'expérience client.



#### Customer relationship expertise

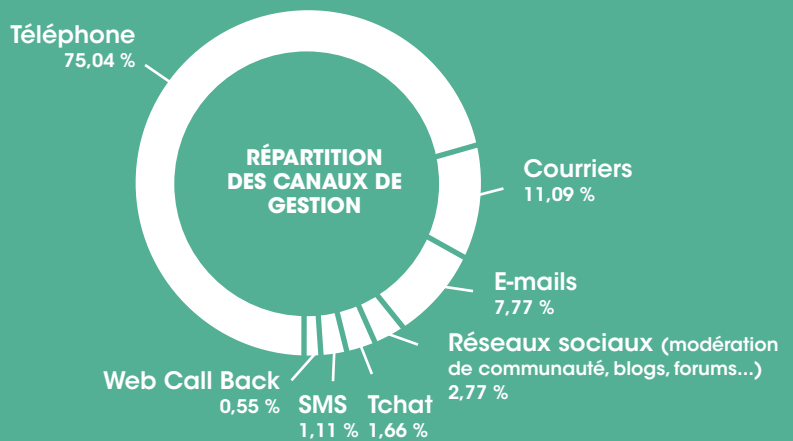
Dispositif de formation au service de la Relation Client.

# Imaginer et concrétiser la relation client de demain

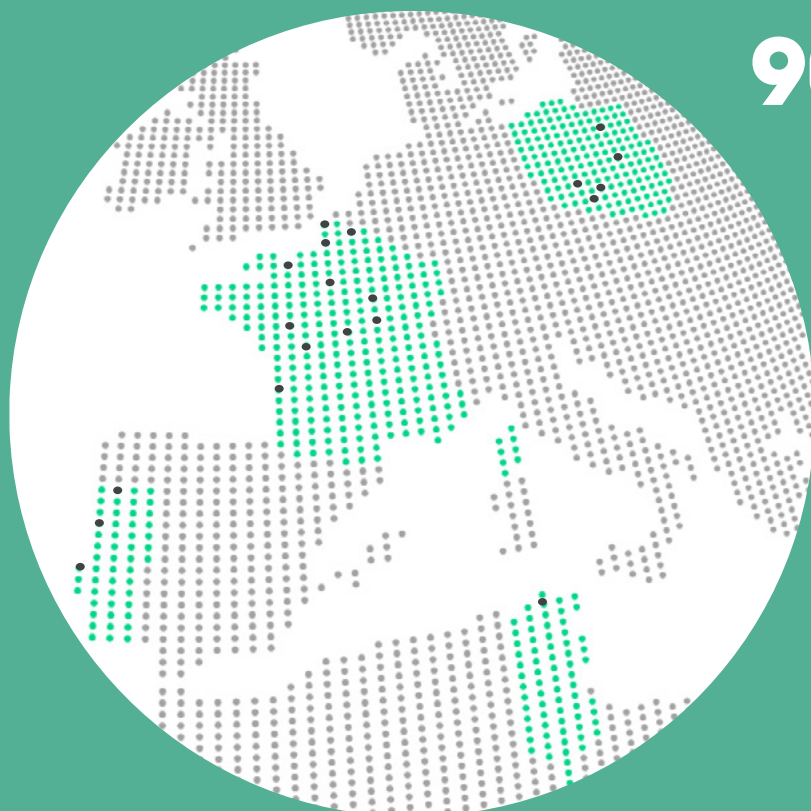
**N°1** DE LA CAPACITÉ  
DE PRODUCTION EN FRANCE

**100** MILLIONS  
DE CONTACTS TRAITÉS PAR AN

**31** ANS D'EXPÉRIENCES  
AU SERVICE DE LA RELATION



## Nos implantations



**9030** POSITIONS DE TRAVAIL

**FRANCE**  
4975 positions  
11 sites dont 10 à 2h de Paris

**POLOGNE**  
1180 positions  
5 sites (2h10 de Paris)

**PORTUGAL**  
1684 positions  
3 sites (2h10 de Paris)

**TUNISIE**  
950 positions  
2 sites (2h30 de Paris)



# **La RSE comme outil de gouvernance**

**ARMATIS, ACTEUR DE TRANSFORMATION**



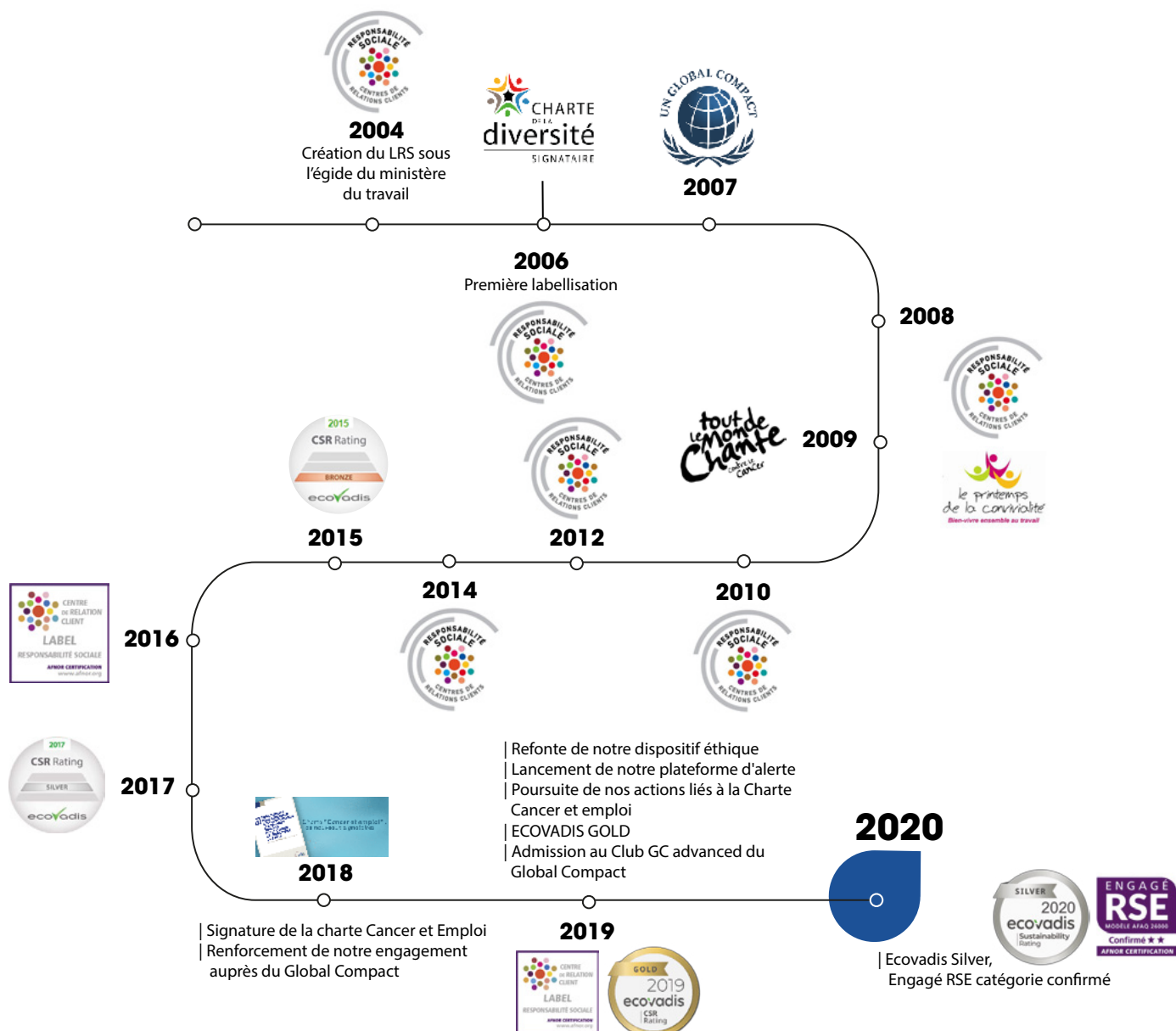
# La RSE au cœur de l'ADN d'Armatiss

## UN ENJEU MAJEUR

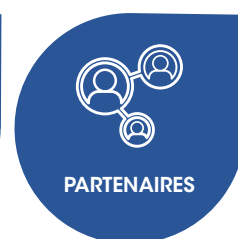
Au cœur de notre engagement, se trouvent une ambition et une exigence forte en matière de responsabilité sociale et environnementale, d'éthique, de diversité et de promotion des droits humains, dans le respect des législations des pays où nous sommes implantés et des différentes cultures.

Nous apprenons aussi à répondre aux nouvelles attentes, aux changements et aux horizons nouveaux émergeant dans la société.

Nous portons cet engagement auprès de notre syndicat professionnel et des institutions dont nous sommes partenaires.



# Nos parties prenantes principales



## La Gouvernance

MEMBRES DU DIRECTOIRE



**Président du Directoire**  
Denis AKRICHE

**Directeur Général Armatis France**  
Marcos GALLEGO



**Directeur Général Adjoint**  
Pascal MALIDIN



**Directeur Général Adjoint**  
Yanick PRIGENT



**Directrice Générale Adjointe**  
Sonia SERFATY

COMITÉ DE DIRECTION



**Directrice des Ressources Humaines Groupe**  
Karine BRANGER



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



**Directeur Financier Groupe**  
Antoine NICARD DES RIEUX

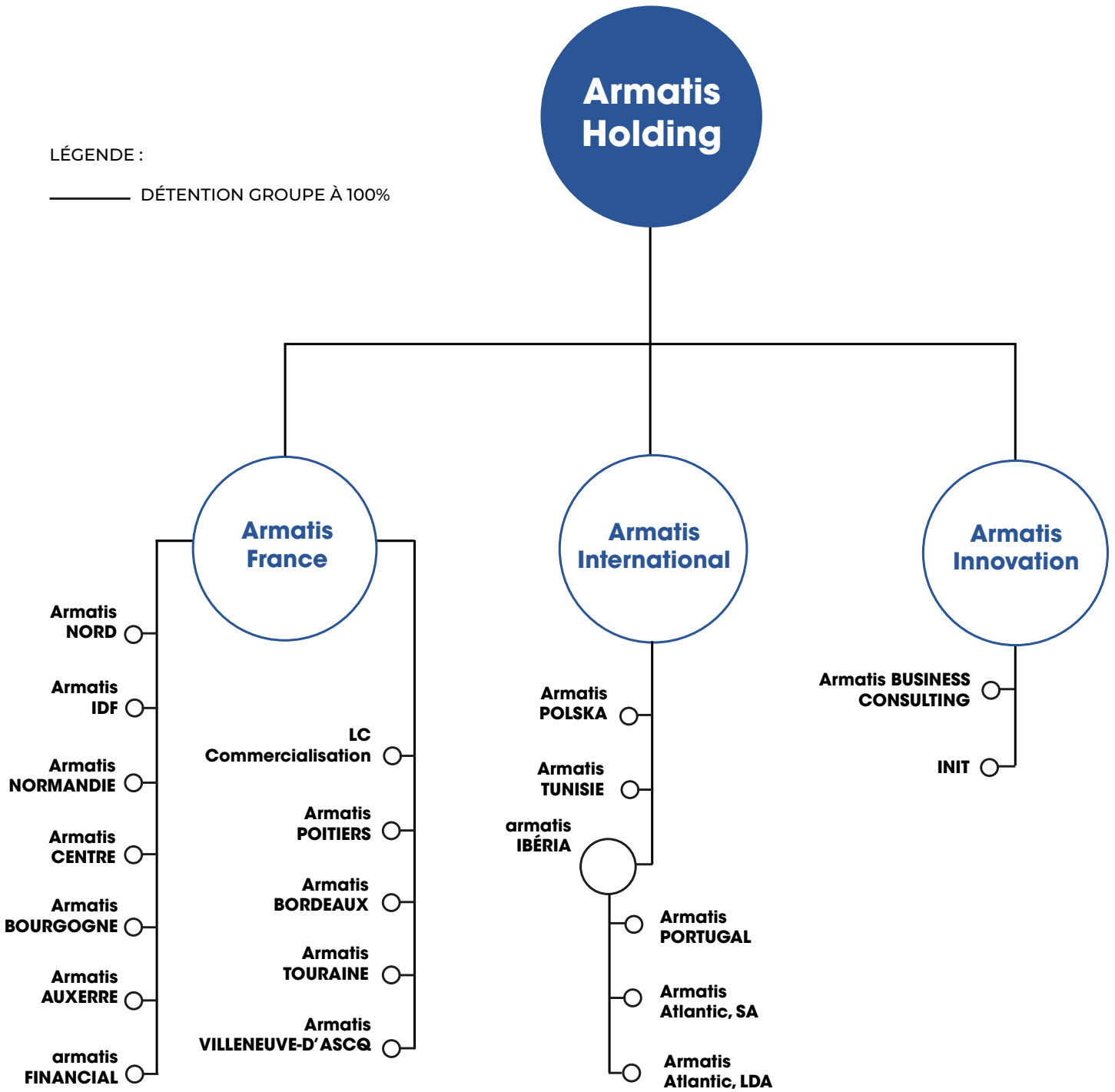


**Directeur Juridique - DPO**  
Damien REVEILLON

# L'organisation juridique

LÉGENDE :

—— DÉTENTION GROUPE À 100%





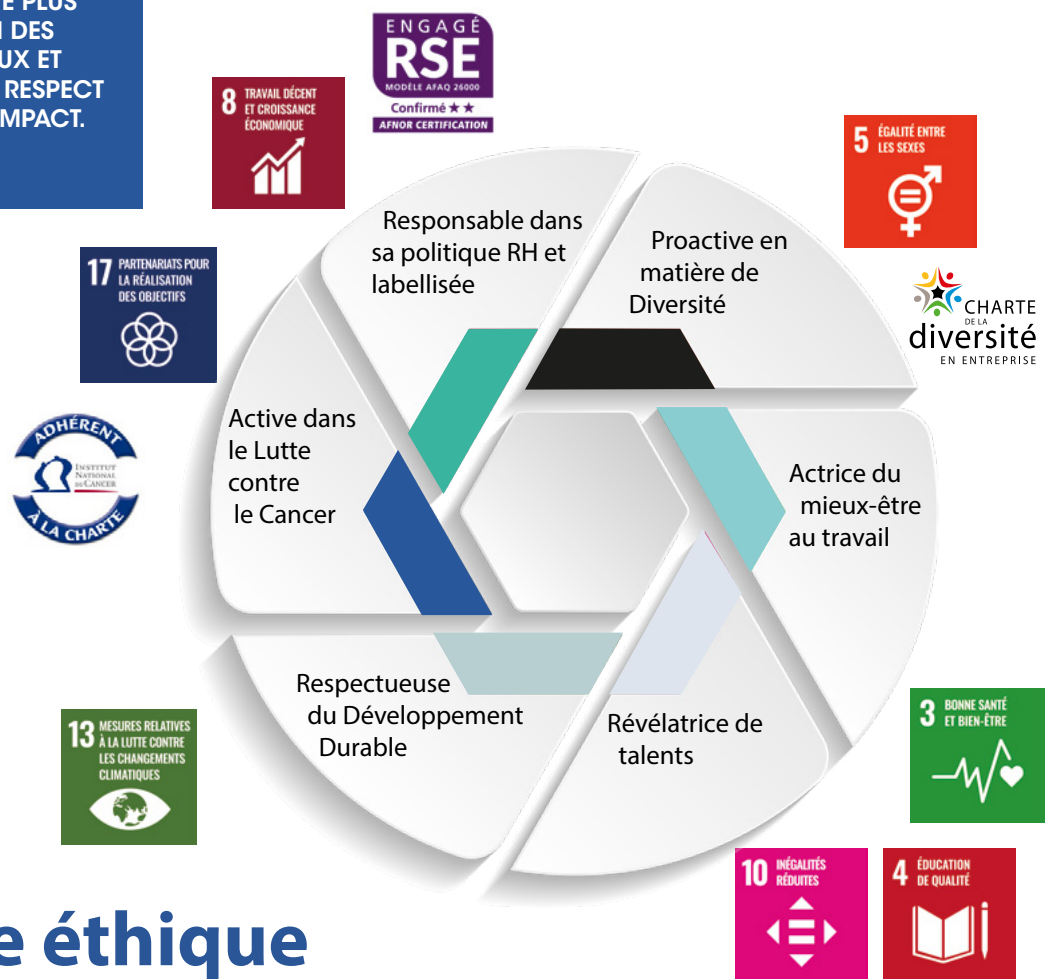
# Une stratégie d'entreprise portée par des valeurs

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 femmes et les hommes 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.

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

INTÉGRER CETTE DIMENSION DANS L'ENSEMBLE DE NOS DÉMARCHES EST PLUS QUE JAMAIS PRIMORDIALE : LA PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DE L'ENSEMBLE DE NOS PARTIES PRENANTES, INTERNES COMME EXTERNES, ET, À PLUS FORTE RAISON, DE CELLES DE NOS CLIENTS, DE NOS COLLABORATEURS ET DES CONSOMMATEURS, NOUS PERMET DE FAIRE ÉVOLUER CONSTAMMENT NOS POLITIQUES ET PRATIQUES.

LE SENS DE LA DÉMARCHE RESTE PLUS QUE JAMAIS LA CONCILIATION DES PILIERS ÉCONOMIQUES, SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX, DANS LE RESPECT DES PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT.



## Une charte éthique

### Code 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 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 rencontrées.

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

# Les organes internes de régulation de la gouvernance RSE

## Le comité éthique et conformité

Le Comité éthique et conformité 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 ...

### SES MEMBRES



**DG Armatis France**  
Marcos GALLEGO

**Directeur Général Adjoint**  
Pascal MALIDIN

**Directeur Financier Groupe**  
Antoine NICARD DES RIEUX

**Directrice des Ressources Humaines Groupe**  
Karine BRANGER

**Directeur Juridique - DPO**  
Damien REVEILLON

## La direction Juridique et Conformité

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.

## La Direction de l'immobilier

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

## Compliance & CSR officer

Rattaché récemment à la Direction Juridique et Conformité, le Compliance & CSR 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. Il prend en charge la construction des principaux reportings en la matière, répond aux sollicitations des clients et prospects et pilote les évaluations. Il 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.

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

## Nos binômes de direction de site

### UN POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE...

- Directeurs de Site et DRH de site sont tous deux membres du Comité de Direction du site,
- Ensemble, ils participent à la découverte et à la mise en place de nouveaux leviers de compétitivité pour le site,
- Ensemble, ils représentent l'entreprise sur leur territoire.

### ... POUR DÉVELOPPER LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE, SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE, SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

- Par la déclinaison des politiques,
- Par l'incarnation et le déploiement des valeurs,
- Par le pilotage des indicateurs ,
- Par la culture de l'innovation et la proposition d'actions porteuses de sens pour leur territoire.

### ... EN VÉRITABLE PARTENAIRE DE NOS TERRITOIRES

- Maîtrise de leurs enjeux économiques, sociaux et environnementaux,
- Soutien aux territoires grâce à de nombreuses actions, associant nos collaborateurs à des parties prenantes externes,
- Partenariats avec le tissu éducatif local,
- Soutiens au milieu associatif,
- Promotion du secteur et actions en faveur de l'emploi.

## Nos Coordinateurs RH de région

qui veillent à la mise en œuvre uniforme de nos politiques sociales et à leur contrôle.

## Mise en œuvre dans la chaîne de valeur

Le Groupe Armatis s'est engagé 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.

L'ensemble du processus d'achats responsables a 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 de relation avec les tiers), connue et appliquée par les parties prenantes internes (formation et procédures) et externes (signature de la Charte des Relations Fournisseurs Responsables).

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.

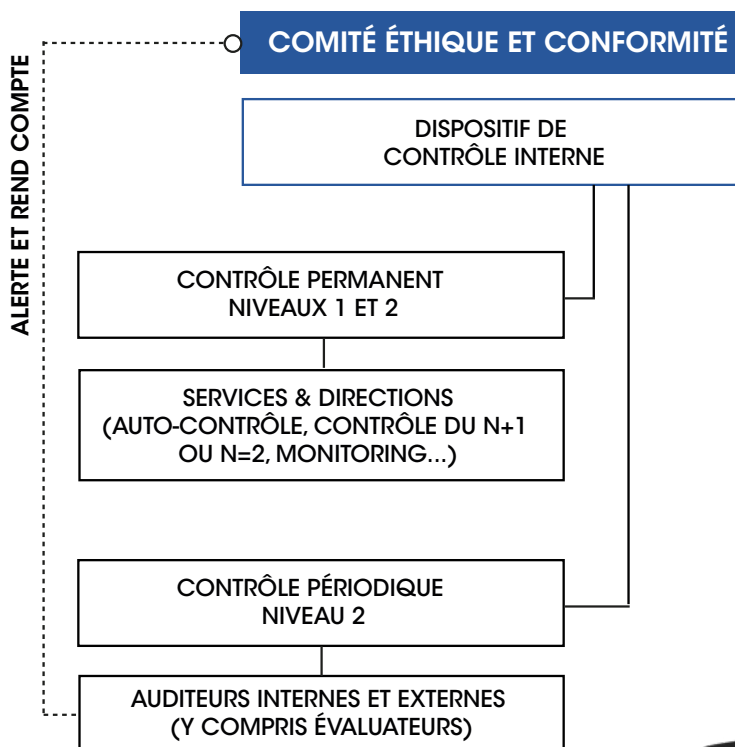
Avec ce plan d'action, la fonction achat est désormais totalement perçue comme un levier stratégique au sein de l'entreprise qui contribue à la réduction des coûts, participe activement à la prise en compte et la réduction des impacts négatifs de l'entreprise et veille au respect des engagements pris par ses fournisseurs.

### NOTRE VISION REPOSE...

- ... Sur une politique d'emploi inscrite dans un territoire
- ... Dans la durée
- ... Sur un engagement fort dans l'ensemble de notre sphère d'influence
- ... Sur des valeurs incarnées, partagées et reconnues
- ... Dans un cadre éthique ambitieux, affirmé et décliné pour tous les enjeux majeurs de l'entreprise

## Le dispositif de contrôle

Rattaché à la Direction juridique et conformité, 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.



## Le dispositif d'alerte

Ce dispositif donne la possibilité de signaler des comportements ou des faits pouvant être constitutifs d'un manquement au Code Éthique, 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 :

- 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.
- 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 social. 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 avec une position différenciante dans le secteur en préservation de l'emploi français.
- L'intégration et l'accompagnement de nos collaborateurs tout au long de leurs parcours professionnels.

## Un engagement en faveur de la Diversité

- A travers la signature de la Charte de la Diversité et de la Charte de la Parentalité.
- Par la création 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, 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), la mise en place de partenariats avec des entreprises du secteur adapté, le recours à des ESAT.
- Mise en place du référent sénior national en charge de l'animation des 10 référents locaux. Ce référent est à l'écoute de nos collaborateurs les plus séniors afin de les aider à préparer leur retraite.

**N°1** DE LA CAPACITÉ DE PRODUCTION EN FRANCE

**100** % DES CONTRATS FOURNISSEURS INCLUENT DES CLAUSES RELATIVES AUX DROITS DE L'HOMME.

**100** % DES SITES ONT FAIT L'OBJET D'EXAMENS RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME.

**0** GRIEF CONCERNANT LES DROITS DE L'HOMME DÉPOSÉ, EXAMINÉ OU RÉGLÉ.



# La diversité

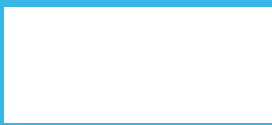
## UNE VALEUR INTRASÈQUE QUI FAIT LA RICHESSE DE NOTRE ENTREPRISE.



**71** NATIONALITÉS PRÉSENTES  
DONT 66 EN FRANCE

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

19 %



COLLABORATEURS DE  
MOINS DE 26 ANS

12 %



COLLABORATEURS DE  
PLUS DE 45 ANS

2 %



COLLABORATEURS DE  
PLUS DE 55 ANS

0,25 %



COLLABORATEURS DE  
PLUS DE 60 ANS

### 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

**66 %** DES MANAGERS NIVEAU 1

**67 %** DES MANAGERS NIVEAU 2

**60 %** DES FONCTIONS SUPPORTS

**25 %** DU DIRECTOIRE

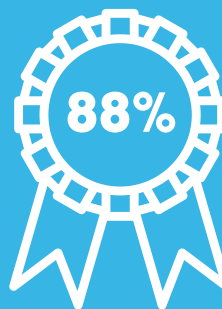
### HANDICAP

TAUX DE TRAVAILLEURS EN SITUATION DE  
HANDICAP



**5,06 %** EN FRANCE  
DANS LE MONDE : **3,88 %**

**99,5 %** DE NOS OBLIGATIONS TH  
REMPRIES GRÂCE À NOS  
AUTRES ACTIONS



DE NOS COLLABORATEURS  
TROUVENT QUE LA VALEUR DIVERSITÉ  
EST INCARNÉE DANS L'ENTREPRISE.

**94 %** CONSIDÈRENT QUE LEUR  
MANAGER LES TRAITE AVEC  
RESPECT

**89 %** CONSIDÈRENT QUE LEUR  
MANAGER LES TRAITE AVEC  
ÉQUITÉ

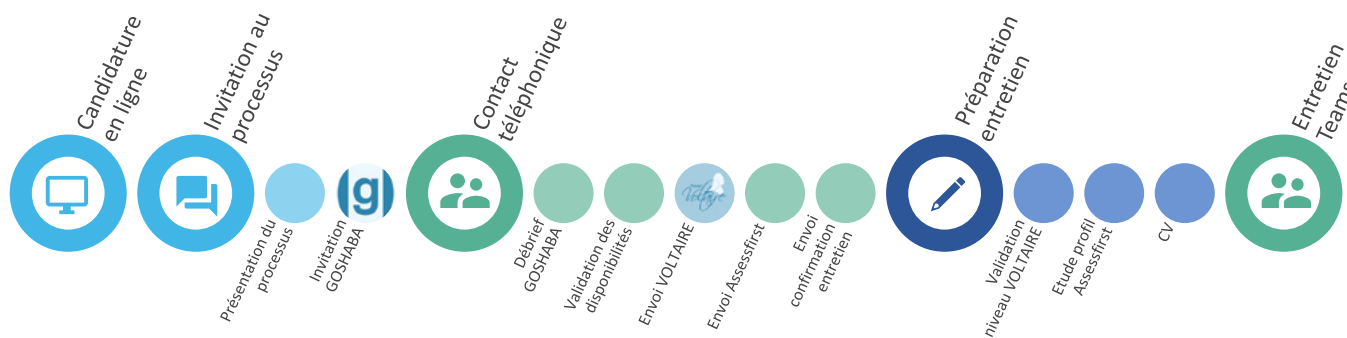
# Des programmes au coeur du dispositif de Diversité

## Un process de recrutement digitalisé

### LES OBJECTIFS DE L'APPROCHE :

- Oublier le CV afin de révéler les potentiels,
- Identifier rapidement les talents grâce à des dispositifs ludiques inspirés notamment des sciences cognitives et jeux vidéo,
- Limiter les biais inconscients et la discrimination grâce à une évaluation objective et transparente,
- Evaluer dès l'arrivée le niveau d'orthographe et envisager un dispositif d'accompagnement si nécessaire,
- Découvrir les leviers de motivation des candidats et favoriser ainsi leur intégration dans l'entreprise.

Un process revu pour s'adapter aux nécessités de la digitalisation et s'en servir pour encore favoriser la diversité des profils !



## Un site carrière qui évolue

Pour répondre à un objectif de démarcation et d'attractivité en direction de profils néophytes vis à vis du monde de la relation client, Armatis a déployé depuis 2018 sa marque employeur en s'appuyant sur son propre site carrière. Afin de mieux répondre aux attentes des candidats, une nouvelle version du site carrière a été lancée en octobre 2020, les objectifs sont multiples.





## «Range-moi ton CV», une méthode de recrutement adaptée aux bassins d'emploi et aux candidats



Armatix mène une politique de Ressources Humaines résolument tournée vers l'avenir, qui place l'expérience collaborateur au cœur des attentions grâce à une approche recrutement digitalisée, au plus près des attentes des candidats d'aujourd'hui et de demain et à la mise en place de plans d'actions RH adaptés aux spécificités de nos sites et de nos bassins d'emplois visant une meilleure efficacité dans le recrutement.

Conscient de ses forces et axes de travail, Armatix s'attache à adapter ses processus de recrutement aux spécificités de chaque bassin d'emplois tout en y intégrant une dynamique d'animation innovante, en adéquation avec les différentes contraintes liées à son secteur d'activité.

En fonction du contexte nous lançons des campagnes ou des actions de recrutement spécifiques pour répondre :

- A des demandes d'accroissement du capacitaire en cohérence avec les trajectoires établies avec nos clients partenaire
- A la mise en place d'activité ou d'opérations nouvelles
- A la constitution de vivier de candidats en vue d'une agilité et de réactivité



## 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.

### 3 ENGAGEMENTS FORTS :

#### • ENGAGEMENT 1 -

##### VALORISATION DE L'ORTHOGRAPHE

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

#### • 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.



**910**  
INSCRITS



**530**  
PARCOURS VALIDÉS

**300** EN COURS

### ARMATIX SE MOBILISE DURANT LE CONFINEMENT POUR LA CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE DES ENFANTS DE NOS COLLABORATEURS

Afin d'aider nos collaborateurs à assurer la continuité pédagogique de leurs enfants, Armatix et le Projet Voltaire se sont associés et ont fait bénéficier chaque foyer de 4 «accès enfants». Ces derniers permettaient d'accéder à des programmes d'entraînement en ligne en orthographe et en grammaire, avec un programme personnalisé (du module CE1 jusqu'au module lycée).

## Membre du club des entreprises de l'Institut National du Cancer et signataire de la Charte des 11 engagements



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 de 3 ans 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 sensibilisation auprès des agefos pour la promotion du dispositif. Le CCS est, en effet, une certification spécifique destinée à valoriser les compétences des conseillers.

## Participation au SPEC de l'AFNOR sur l'égalité femmes/hommes



AFNOR accompagne le partenariat de Biarritz pour l'égalité entre les femmes et les hommes par la création d'un document de référence national, à ambition internationale, d'application volontaire, de type AFNOR-SPEC. Cette initiative française a été placée sous le haut patronage du Président de la République. Armatis contribue à la rédaction de la section consacrée à la prévention des violences faites aux femmes.

# Quand engagement solidaire rime avec convivialité

## La lutte contre le cancer



**Tout le monde contre le cancer est une association que nous soutenons depuis plus de 10 ans maintenant.**

Cette association nous tient particulièrement à cœur puisqu'elle réalise plus de 1000 actions chaque année dans des hôpitaux et maisons de parents pour adoucir un peu la vie des familles touchées par la maladie. En 2019, nos collaborateurs se sont mobilisés comme à leur habitude pour soutenir l'association par l'achat de jeux de 7 familles confectionnés en interne par notre service communication.

Grâce à cette action, c'est un chèque de 10.000€ que nous avons pu remettre à l'association en 2020 ! Leur émotion était grande au regard des difficultés que l'association rencontre tant dans la collecte de fonds que dans l'organisation des événements en cette période particulière.

En 2020, nous avons également, pour la première fois, fait un don direct à l'association en distribuant des kits aux enfants, parents et soignants à l'hôpital Trousseau dans le cadre de l'action Toques&Truck et revêtu nos habits d'ange-gardien pour distribuer petits-déjeuners et déjeuners.

Dans le cadre du contexte sanitaire actuel, nous avons décidé de suspendre les actions 2020 et de ne pas lancer nos habituelles opérations de ventes d'objets au bénéfice de l'association. Ces ventes nous semblaient en effet difficilement compatibles avec nos contraintes du moment.



## Un ourson pour Noël

**Afin d'apporter du bonheur aux enfants de différentes institutions solidaires portugaises, Armatis au Portugal a mis en place le projet «Un ourson pour Noël».**

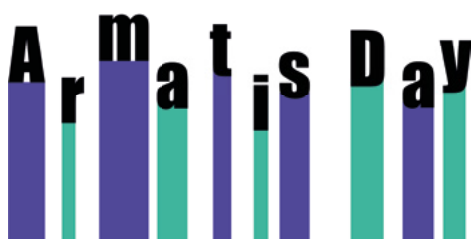
Presque 800 oursons porte-clés ont été distribués dans des maisons d'enfants à caractère social, la League Portugaise contre le Cancer et d'autres organismes locaux à Lisbonne, Porto et Guimarães.





## Jury solidaire

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, l'idée était de 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 faisant partie intégrante de l'ADN du Groupe, pour marquer les 30 ans, les règles du jury solidaire avaient évoluées, permettant ainsi aux collaborateurs de présenter des dossiers d'associations locales qu'ils soient en France ou dans un autre pays.

### 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.

C'est Stalowa Wola, l'un de nos 5 sites en Pologne qui a remporté le challenge « Armatis Day ». A ce titre, les collaborateurs avait présenté trois organisations caritatives, et le Jury Solidaire a choisi de venir en aide à l'orphelinat de Stalowa Wola.

L'orphelinat s'occupe de 20 enfants en situation difficile ; certains d'entre eux sont malades, d'autres ont été abandonnés et, en raison d'une situation juridique compliquée, ne peuvent pas être adoptés. La structure leur apporte donc éducation, sécurité et un apprentissage social et culturel. Le soutien international du Groupe auprès de cet orphelinat est venu compléter des actions précédemment initiées par les collaborateurs d'ArmatIs à Stalowa Wola.

### LE DÉROULÉ DU PROJET

Quelques jours après la décision du Jury Solidaire, l'orphelinat a fait part de ses besoins et le Groupe a travaillé sur un système de financement communautaire.



Un plan d'action a été établi pour l'année 2020, dont le but était d'impliquer dans cette démarche tous les sites Armatis, aussi bien en Pologne qu'à l'international. Quatre paliers ont été présentés sous forme de pyramide, de l'investissement le plus accessible au plus coûteux :

1. Achat d'un lave-vaisselle
2. Achat d'un ordinateur
3. Achats d'équipements sportifs
4. Visite de la ville de Varsovie

Les actions ont débuté en novembre 2019 avec une animation à l'occasion de la Journée Internationale des Droits de l'Enfant. Malgré un planning d'animation fortement compromis à cause de la pandémie de Covid-19, la générosité de nos collaborateurs aura rapidement permis de récolter les fonds nécessaires pour mener tous les objectifs. Cette année a été exceptionnelle pour les collaborateurs d'ArmatIs Pologne qui se sont engagés dans ce projet et ont visité l'orphelinat pour les remises de cadeaux. Ils sont heureux d'avoir pu apporter leur soutien à différents niveaux.

## Une convivialité sur site...



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.

Mais à l'heure de la crise sanitaire nous avons dû, comme beaucoup, faire face à de nouveaux défis et repenser, en urgence, nos modes de communication et d'animation pour garder ce lien qui nous est si cher! Là encore nos équipes ont su se surpasser...

## ... Qui a dû, aussi, s'inventer à distance !

armatis connection  
The human link

Dire bonjour n'aura jamais été aussi divertissant !

armatis-ic

armatis connection  
The human link

Optimisez la puissance de votre eye-contact avec vos collègues

armatis-ic

Armatis-ic  
21 mai, 11:22 - G

Les émotions sont faites pour être partagées !  
Merci que vous amèrrez en cet été et forte, aujourd'hui on vous propose d'avoir une pensée pour un(e) de vos collègues. Partagez votre ❤️ en commentaire. #wearearmatis

UN ❤️ =  
UNE PENSÉE POUR VOTRE COLLÈGUE

armatis-ic

Armatis-ic  
18 mai, 11:52 - G

Voilà le secret d'une semaine réussie : une recette riche en objets et choses positives ! 🍌

LISTE DES INGRÉDIENTS POUR UNE SEMAINE RÉUSSIE

armatis-ic

Armatis-ic  
20 mai, 09:00 - G

Pour bien commencer la journée, quel de mieux qu'une bonne dose d'énergie et d'optimisme ?  
Alors, choisissez votre emoji préféré, cliquez sur l'image et découvrez votre pensée du jour !

VOTRE PENSÉE DU JOUR

armatis-ic

Armatis-ic  
6 mai, 10:11 - G

Il paraît que être optimiste c'est bon pour le moral !  
Alors, un partage avec vous notre #wearearmatis.

L'art de vivre consiste en un subtil mélange entre lâcher-prise et tenir bon. 🍌

Henri Lewis

armatis-ic



# Droit du travail

ARMATIS, ACTEUR DE DÉVELOPPEMENT



ARMATIS RESPECTE LES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'OIT ET DEMANDE LE MÊME NIVEAU D'ENGAGEMENT À SES PARTENAIRES.

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 SONT LARGEMENT PLÉBISCITÉS.



# Un engagement en faveur du dialogue

## SODA LINK ME UP

En 2020, nos équipes SODA et la Team Com Interne ont lancé le premier réseau social d'Armatiss accessible par nos collaborateurs en tous lieux : Link me Up !

C'est devenu LA plateforme de référence pour recevoir des informations, communiquer et garder le contact !

Elle permet à tous de:

- Consulter les communications officielles du groupe sur le fil d'actualité, liker ou commenter les articles.
- Retrouver les communications spécifiques sites dans des groupes dédiés, publier et échanger des messages.
- Accéder à des contenus de proximité autour des sujets du confinement via des forums qui offrent la possibilité d'un petit moment de détente bien mérité !

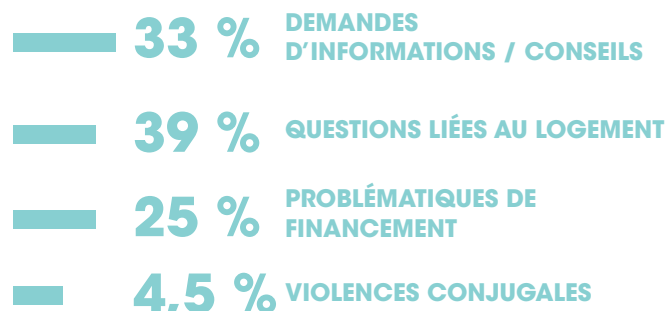
## De nombreux dispositifs d'écoute

- 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 accords 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 :

**289** COLLABORATEURS ONT CONSULTÉ LA RÉFÉRENTE SOCIALE EN 2020

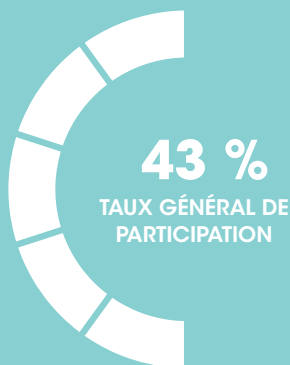
### NATURE DES DEMANDES





# 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.

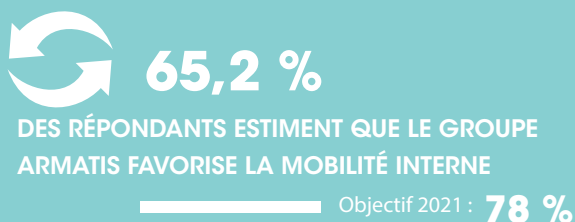


OBJECTIF 2021  
**60 %**

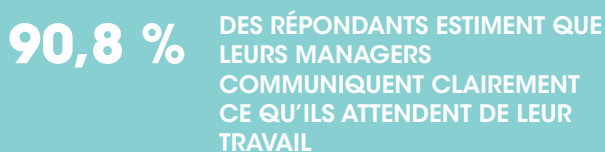
## RECRUTEMENT



## VIE D'ENTREPRISE



## RELATIONS MANAGÉRIALES





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



**Au travers de différentes initiatives locales, nous associons nos collaborateurs à des démarches de réflexion autour de la QVT et de réflexion sur l'avenir de nos métiers.**

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

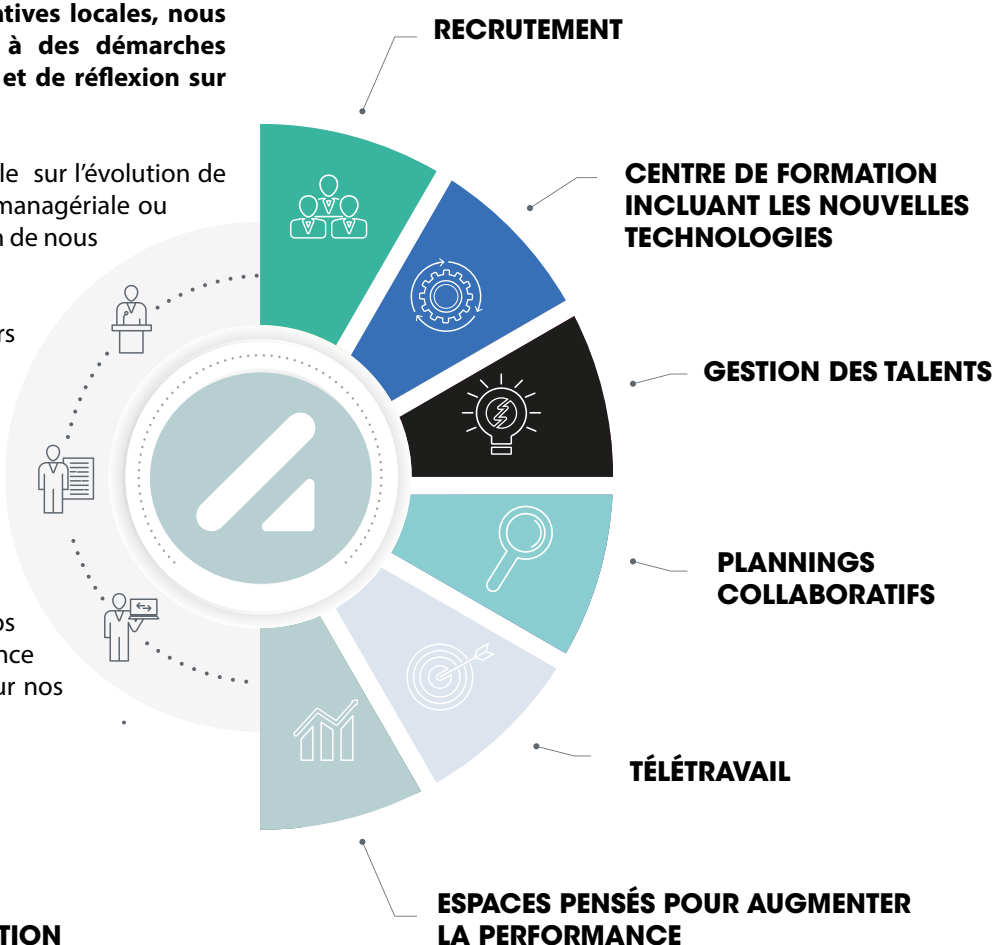
Dans cette perspective, plusieurs questions :

- 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 ?

-----  
**SEPTEMBRE 2020**  
**SEMAINE VIRTUELLE DES CONTACT CENTERS CHEZ ARMATIS ! IDÉES D'INNOVATION**

A quoi ressembleront les Contact Centers dans 20 ans ?  
ARMATIS laisse libre court à l'imagination de ses collaborateurs.

Invités à proposer leur idées innovantes et inspirantes pour faire évoluer l'entreprise et le secteur d'activité. Les réponses les plus intéressantes seront présentées au Board, et 2 d'entre elles seront retenues pour être appliquées dans l'entreprise.





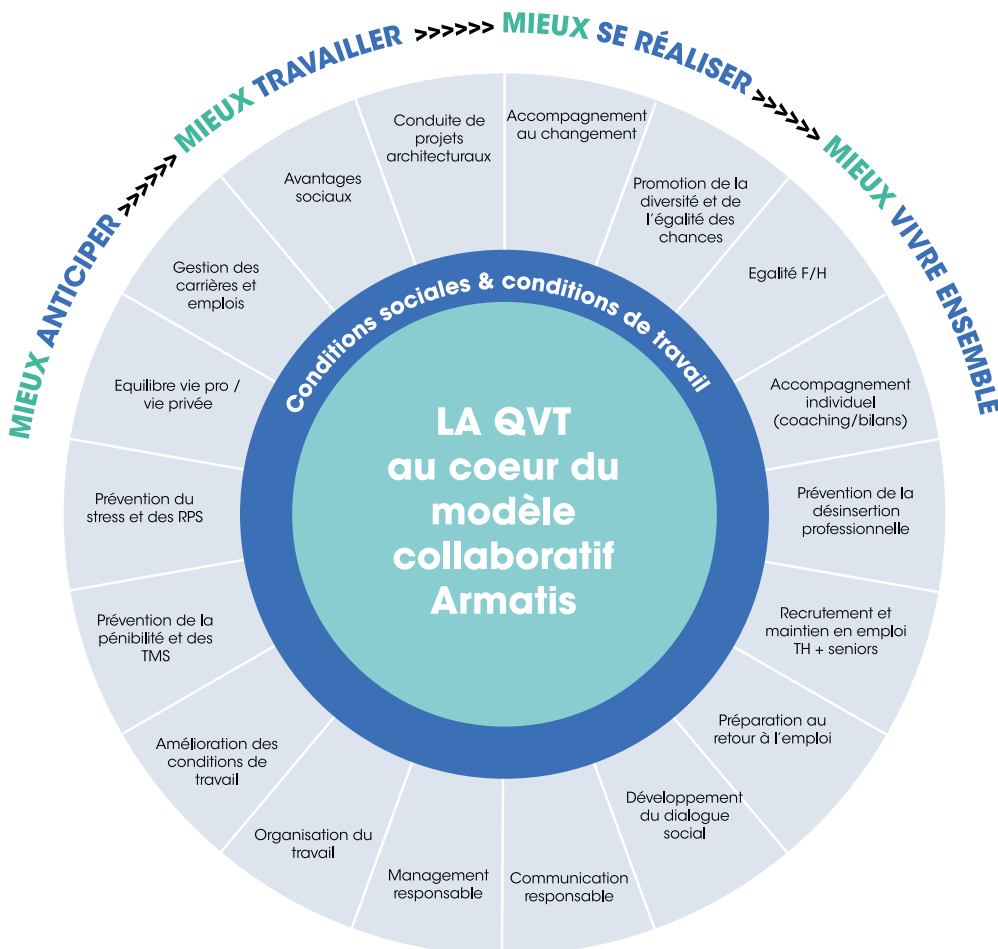
# Une approche structurée, participative et évolutive

Initialement engagée en 2012 autour de la question de la prévention des Risque Psychosociaux, à travers la conclusion d'accords d'entreprise, la question centrale de l'expérience collaborateur Armatis qu'est la QVT est inscrite depuis 2016 dans des démarches construites avec nos parties prenantes :

**REPÉSENTANTS DU PERSONNEL | COLLABORATEURS | MÉDECINS DU TRAVAIL | CARSAT | CABINET EXPERT | PSYCHOLOGUES DU TRAVAIL | ERGONOMES | EQUIPES FONCTIONNELLES GROUPE (COMMUNICATION, DSI, DRH, LMGS)**

Dans une approche globale et d'amélioration continue, un groupe projet constitué sur chaque site, sous l'animation du Directeur de site et du Responsable RH, est chargé d'établir la priorisation des chantier d'amélioration dans une logique d'efficacité court terme, et d'engager les réflexions, travaux et expérimentations sur les domaines de moyen-long terme constitutifs des enjeux QVT.

Les transformations engagées touchent l'ensemble des fonctions de l'entreprise, les étapes de présence du collaborateur dans l'entreprise et la réhabilitation complète d'espaces (exemple Poitiers 2019, Tauxigny 2020, Tunis 2020). Les travaux du groupe projet sont alimentés par les apports des dispositifs « voix du collaborateur » et en particulier du baromètre social, complétés par les analyses et enquêtes spécifiques, ponctuelles ou périodiques. Les réalisations et avancements donnent lieu à une information régulière des collaborateurs.

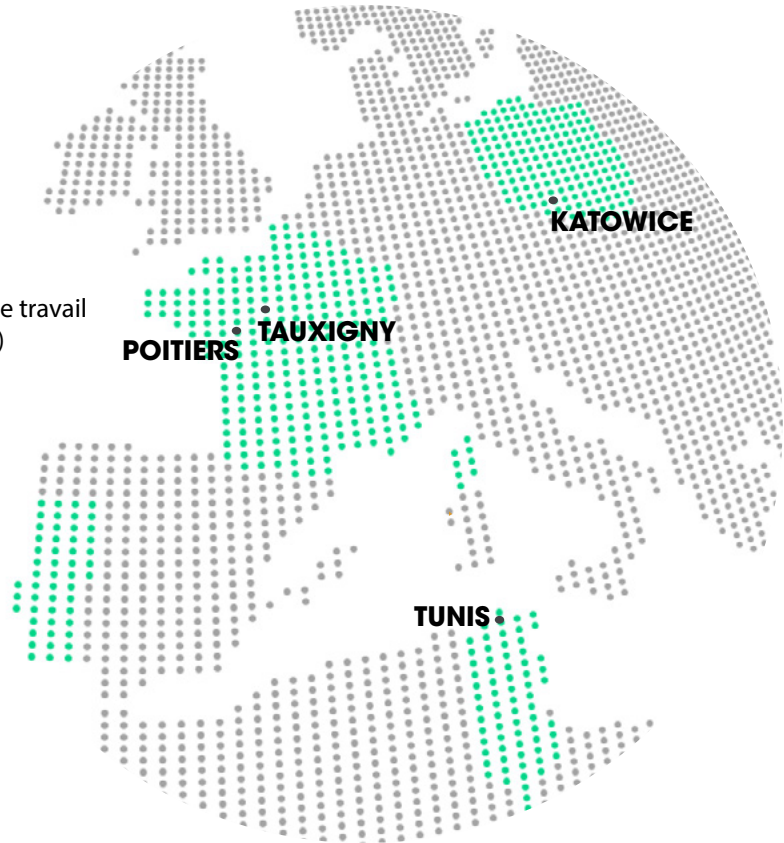


# Des investissements visant à améliorer les espaces de travail



**1,9 m€**

pour l'amélioration des espaces de travail en France (augmentation de 25%)

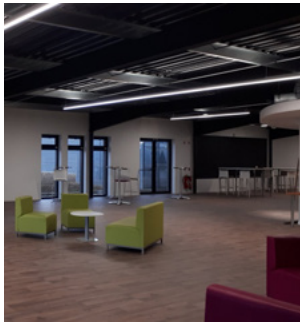


## POITIERS



## TAUXIGNY

Réaménagement du réfectoire et de l'espace détente



## TUNIS

Nouveau site



## KATOWICE

Nouveau site



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



**0.09**

Taux de gravité des accidents du travail moyen



**10.46**

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, de postes de travail ergonomiques, installés en marguerite, dotés d'écrans plats, de casques répondant aux normes et de sièges inclinables, réglables en hauteur, leur permettant même de travailler debout. Dans une démarche d'amélioration continue des conditions de travail de nos collaborateurs, nous investissons régulièrement 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 CSST 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...)

# La RSE, facteur de résilience et de compétitivité face au Covid-19

## UN SUIVI DE SITUATION

**238** ÉVÈNEMENTS RÉPERTORIÉS

**151** CAS DÉCLARÉS

**85** CAS AVÉRÉS

## UN DISPOSITIF DE FORMATION ADAPTÉ

**100 %** DES MANAGERS EXERÇANT À DISTANCE ONT ÉTÉ FORMÉS DE FAÇON SPÉCIFIQUE

**5000** HEURES DE FORMATION DÉPLOYÉES À DISTANCE

## DES MOYENS ALLOUÉS AU MAINTIEN D'ACTIVITÉ

**305K€** EUROS DE PRIME PRÉSENCE SPÉCIFIQUE POUR 2 407 SALARIÉS

**505 807** HEURES D'ACTIVITÉ PARTIELLE, SOIT MOIS DE 50% DU VOLUME ESTIMÉ

COÛT GLOBAL DE GESTION DE CRISE COÛT DE **3.4 M€**

## La santé : notre priorité

- Suivi des situations (cas suspects, avérés, contacts...) via un outil spécifique de gestion de crise : MyContinuity
- Mise en place de procédures adaptées, de formations SST, sensibilisations... en concertation avec les médecines du travail
- Des décisions fermes priorisant la sécurité : Fermeture d'un site sur décision de l'entreprise, port obligatoire du masque pour toute circulation dans l'entreprise dès la phase de confinement, développement d'une démarche active de télétravail et de présence sur site sur volontariat jusqu'au 11 mai.
- 2020. Poursuite du déploiement du télétravail ou retour sur site ensuite, en fonction des actualités sanitaires et des activités.

## Prévenir et former

Prise en compte des risques psycho-sociaux avec la mise en place dès le 19 mars d'une démarche de volontariat pour la présence sur site :

- Mise en place d'une cellule d'écoute animée par notre référente sociale en complément des cellules de la branche professionnelle et des services de santé au travail,
- Déploiement de modules de Management à distance,
- Dématérialisation des contenus de formation pour un déploiement à distance,
- Mise en place de Team Santé et de référents COVID sur tous les sites.

## Une adaptation permanente pour le maintien en emploi

- Recherche active de Diversification de l'activité,
- Mise en place de façon inédite du Télétravail,
- Recours à l'activité partielle de façon maîtrisée et pilotée (mise en place de mesures de limitation, pilotage soutenu avec la consolidation au fil de l'eau des justifications de l'activité),
- Mise en place durant la période du confinement d'une prime de présence site pour valoriser l'implication très forte de nos salariés.

## Une coordination de la crise centralisée

- Mise en oeuvre Cellule de crise groupe,
- Adaptation des Plans de continuité d'activité - opérateur d'importance vitale (OIV) : activités indispensables à la survie de la nation,
- Veille réglementaire et sanitaire,
- Coordination et mutualisation de la gestion des moyens (équipements, fournitures, certifications),
- **Mobilisation de la branche, notamment au travers de son fond de solidarité.**

ARMATIS MET EN OEUVRE UNE POLITIQUE DE FORMATION ET DE PROFESSIONNALISATION AMBITIEUSE AFIN DE DÉVELOPPER, ENTRETENIR, DÉTECTER LES COMPÉTENCES STRATÉGIQUES DE L'ENTREPRISE DE DEMAIN.

NOTRE APPROCHE SE VEUT DYNAMIQUE, AGILE TANT DANS LES MÉTHODES QUE DANS L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS RESSOURCES AFIN DE PERMETTRE À NOS SALARIÉS DE MAINTENIR ET DÉVELOPPER LEUR EMPLOYABILITÉ.

DANS NOTRE CŒUR DE MÉTIER LA FORMATION EST L'ADN DE CHACUNE DES CULTURES CLIENTS QUE NOUS REPRÉSENTONS. NOTRE STRATÉGIE :

- INCARNER LA MARQUE,
- PERSONNIFIER L'EXCELLENCE DANS LE SERVICE RENDU AU CLIENT,
- ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS,
- DÉVELOPPER LA DIMENSION ENTREPRISE APPRENANTE.

LA FORMATION POUR ARMATIS EST LE LEVIER FONDAMENTAL DE CRÉATION DE VALEUR AU SERVICE DE NOS SALARIÉS, DE NOS CLIENTS, DE NOS PARTENAIRES. LA FORMATION DOIT AUSSI ÊTRE UN OUTIL AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, AVEC DES ATTENTES FORTES SUR LE RETOUR SUR INVESTISSEMENT.

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

**+5%** DE LA MASSE SALARIALE INVESTI CHAQUE ANNÉE POUR LA FORMATION DE NOS ÉQUIPES

**70** ALTERNANTS RECRUTÉS EN 2020



**VALIDATION DES ACQUIS ET DE L'EXPÉRIENCE**

**540** VAE VALIDÉES ENTRE 2016 ET 2020

**30** VAE ENGAGÉES EN 2020



**CERTIFICAT DE COMPÉTENCES SERVICES (CCS)**

**10** CANDIDATS CERTIFIÉS EN 2020

## 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



## 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

**20000** HEURES DE FORMATION EN LIGNE EN 2020

**6000** PERSONNES FORMÉES

**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.



## FORMATION ET COVID-19

**500** CLASSES VIRTUELLES DÉPLOYÉES

**200** SUPERVISEURS AYANT SUIVI LE PARCOURS IMAD

**+ 1800** COLLABORATEURS FORMÉS À DISTANCE

**25** PARTICIPANTS PAR CLASSE VIRTUELLE

**+50** MODULES CRÉÉS OU REFORMATÉS POUR ÊTRE DISPONIBLE ONLINE

**+30** COMPTES CLIENTS ACCOMPAGNÉS

**+300** MEMBRES DANS LE GROUPE TAD LINK ME UP

## Un dispositif de digitalisation accéléré en 2020 en faveur de l'agilité et du bien-être

La crise de la Covid-19 a eu un impact sur la politique de formation des entreprises. Armatix a ainsi accéléré encore plus le processus de digitalisation de ses offres de formation et a mis en place un parcours d'accompagnement au travail à distance pour préparer au mieux les collaborateurs aux conditions de ce travail, maintenir la performance et la qualité des actions.





# 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 2019



**3409**

EMPLOYÉS À ÉVALUER

— 3732 EN 2018



**85,8 %**

DE TAUX DE RÉALISATION

— 88,2% EN 2018

### TOP 3 DES FONCTIONS ÉVALUÉES

— 75,4 % SONT CHARGÉS DE CLIENTÈLE

— 9,4 % SONT SUPERVISEURS

— 3,3 % SONT CHARGÉS DE FORMATION-QUALITÉ

**80%**

DES EMPLOYÉS ÉVALUÉS EN 2019 SONT POSITIONNÉS SUR UNE CONTRIBUTION GLOBALE « CONFORME AUX ATTENTES » OU « SUPÉRIEURE AUX ATTENTES ».

## DES COMPÉTENCES EN FORCE



**83 %**

DES ÉVALUÉS ONT UN NIVEAU DE CONNAISSANCE PRODUIT « CONFORME AUX ATTENTES » OU « SUPÉRIEUR AUX ATTENTES ».



**1247**

COLLABORATEURS PARLENT AU MOINS 1 LANGUE ÉTRANGÈRE (HORS FRANÇAIS POUR L'ÉTRANGER).

— 10 PARLENT LA LANGUE DES SIGNES

### LE TOP DES COMPÉTENCES CLÉS



SENS DE L'ÉCOUTE

ESPRIT D'ÉQUIPE

ADAPTABILITÉ-RÉACTIVITÉ

EXEMPLARITÉ ET ÉQUITÉ

### LES COMPÉTENCES EN ÉMERGENCE FORTE



COMPÉTENCES DIGITALES

COMPÉTENCES RÉDACTIONNELLES



## Le learning LAB

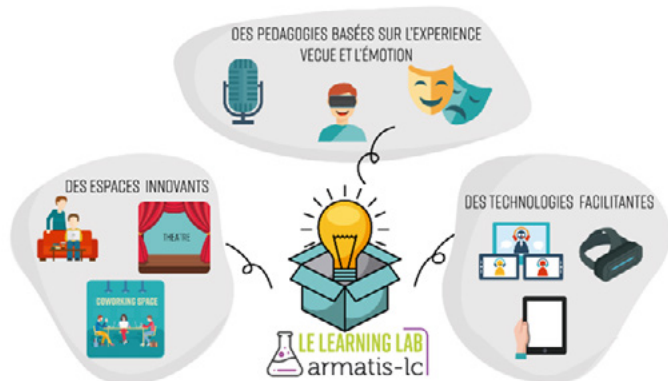
Développer l'esprit participatif et créatif, augmenter l'épanouissement de nos collaborateurs et accroître la performance de l'entreprise sont les enjeux de cette transformation.

Conscient de l'importance stratégique de la formation, nous avons lancé le projet du Learning LAB Armatiss.

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

Le Learning Lab 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, Armatiss a travaillé sur la structuration de son accompagnement des alternants au sein de ses 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
  - Événements 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.



### LE CAMPUS

+ 156 PARCOURS DÉPLOYÉS EN 2019  
DONT 56 FINALISÉS ET 53 CERTIFIÉS

10 REVUES DE MISSIONS EN 2019  
— 25 EN 2020

+ 300 MANAGERS ACCOMPAGNÉS SUR LES RITUELS MANAGÉRIAUX

40 % DES PARCOURS BLENDED

70 % TAUX DE RÉUSSITE

## Innovier 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 PARTIES PRENANTES ET À S'INTERROGER SANS CESSER 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 Engagé RSE : garant de notre comportement responsable en matière environnementale notamment.
- Entreprise certifiée attestant de notre démarche qualité : ISO 18295-1
- Catégorie Silver ECOVADIS (note 60/100 Environnement, Top 16 % du secteur)
- Certification BREEAM du siège social + un bâtiment en projet au Portugal.



# Stratégie environnementale

En tant qu'acteur économique citoyen, Armatix 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, Armatix 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 et déployer des solutions de green IT, réduisant la consommation énergétique du parc informatique (extinction automatique des Pc de production, prises programmables etc.)

### EN ACTIONS :

- Mesures visant à réduire la consommation d'énergie des infrastructures informatiques
- Réduction de la consommation d'énergie par la modernisation de la technologie ou de l'équipement
- Mesures visant à réduire les émissions de CO2 liées aux voyages d'affaires
- Mesures pour réduire la consommation d'énergie
- Suivi des émissions directes et indirectes de CO2
- Mesures mises en oeuvre pour recycler les cartouches d'encre
- Mesures mises en place pour recycler les déchets de papier/ carton
- Mesures de gestion des déchets
- Procédés mis en place pour recycler les équipements IT
- Programme de sensibilisation/formation des employés sur les économies d'énergie



# Système de management environnemental

## Bilan carbone et indicateurs clés

### ÉMISSION DE TCO2



L'émission totale des sites français pour l'électricité est de **67,9 tCO2** en 2019 alors qu'elle était de **82 tCO2** en 2018 et de **273 tCO2** en 2017 (soit une baisse de 205 tCO2 en 2 ans).

La souscription de contrats électriques en énergie verte depuis fin 2018 a produit ses effets sur 2019 (année pleine). Comme les années précédentes, on constate des écarts importants entre les pays du fait des différences de méthodes de production de l'électricité, notamment pour la France où la part du nucléaire reste prépondérante. 67,9 TCO2 en France pour 12 sites de production contre 610 TCO2 en Tunisie avec un seul site de production.

2020 est une année atypique au regard de la crise sanitaire. La baisse s'est principalement concentrée sur les transports et l'électricité. Toutefois un retour à la normale ne signifiera pas forcément comme avant puisque les investissements et les réflexions autour de la diminution des déplacements et le télétravail structurel sont présents.

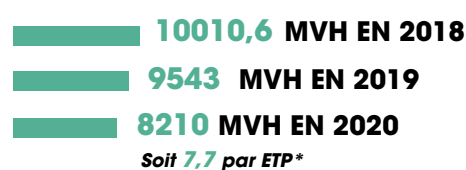
### CONSOMMATION D'EAU



En France, la consommation d'eau est restée stable entre 2018 et 2019 (+ 1,02 %). Les actions de sensibilisations régulières sur la consommation d'eau et les opérations de maintenance préventive et corrective (recherche de fuites, remplacement des robinetteries et des chasses d'eau...) ont permis de maîtriser la consommation en 2019.

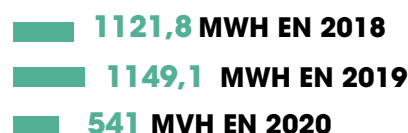
\* ETP : équivalent temps plein

### CONSOMMATION ÉLECTRIQUE



En France, les équipements de Gestion Technique Centralisée installés sur tous les sites en 2017 et 2018 ont permis de maîtriser la consommation. Les investissements sur les équipements de chauffage, de climatisation, de ventilation et d'éclairage (passage en LED) réalisés sur la base des audits réalisés en 2018 ont également contribué à cette maîtrise.

### CONSOMMATION DE GAZ



Au niveau Groupe, la consommation de gaz a légèrement augmenté entre 2018 et 2019 (+ 27,3 MWh).

En France, seuls les sites de Tauxigny et de Bordeaux consomment du gaz pour un total de 667,6 MWh (- 33,8 MWh vs 2018). En revanche, les 4 sites polonais consomment du gaz pour un total de 481,5 MWh (+ 61,1 MWh vs 2018). La consommation française représente 58% de la consommation gaz du Groupe.

### CONSOMMATION PAPIER



### CLIMAT ET ENVIRONNEMENT

Réalisations régulières de Bilans d'Emission de Gaz à Effet de Serre

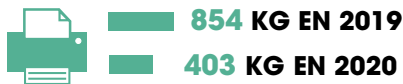


## DÉCHETS / RECYCLAGE

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 tri 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.

### TONERS



### PAPIERS



### DÉCHETS D'ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE



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 :



## Identification des enjeux liés à la préservation de la biodiversité

**0** SITE SITUÉ DANS UNE AIRE PROTÉGÉE

**31** KMS ENTRE NOTRE SITE ET LA RÉSERVE NATURELLE NATIONALE DU BOIS DU PARC (89)

**17** KMS ENTRE NOTRE SITE ET PARC NATUREL RÉGIONAL DES CAPS ET MARAIS D'OPALE (62)

**+29** ESPÈCES IDENTIFIÉES SUR LA LISTE ROUGE MONDIALE DES ESPÈCES MENACÉES AUTOUR DE NOS SITES

### DES ENJEUX INDIRECTS À NOTRE ACTIVITÉ

Les enjeux liés à la préservation de la biodiversité doivent être abordés de manière très locale le Groupe ayant un faible impact au regard de ses activités.

Nos impacts indirects ne se situent sans doute pas sur le territoire national mais via nos achats de produits utilisant des ressources exploitées ailleurs dans le monde (matières rares utilisées dans les produits IT, déforestation importée) et via notre empreinte CO2 liée notamment aux transports et aux systèmes de climatisation.

Afin de minimiser ces impacts, nous mettons en place des actions de vigilance sur ces points dans nos process d'achats, de réduction de nos consommations de transport via la mise en place d'outils de communication/réunion à distance et le privilège donné aux transports en commun, l'entretien et la gestion centralisée de nos systèmes de climatisation.



# **Conformité et 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

L'activité de Centre de Contacts de notre Groupe qui par nature traite de la Donnée à Caractère Personnel en grande masse, rend indispensable une parfaite transparence sur les traitements que nous réalisons et sur les conditions d'intégrité et de confidentialité que nous devons garantir aux différentes parties prenantes (Salariés, Clients Partenaires, Clients finaux etc.). Pour l'ensemble de ces raisons, une Politique de Protection des Données (PPD) a été élaborée en annexe de la PSSI.

Cette Politique est l'aboutissement d'une démarche qui a participé à une prise de conscience individuelle et collective de tous les acteurs de l'entreprise, la compréhension qu'ils sont les premiers acteurs de la protection des données. Comprendre la responsabilité en matière de Protection des Données, procède avant tout à déterminer au préalable son périmètre d'application. Chez Armatiss, notre responsabilité et nos engagements en matière de Protection des Données se portent naturellement vers les différentes parties prenantes de nos activités : nos salariés et candidats, nos Clients Partenaires et leurs clients et nos fournisseurs.

## Démarchage non sollicité auprès des consommateurs

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.**

## Dispositif lanceur d'alerte

Le Groupe armatis a mis 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 des alertes éthiques. Armatiss a choisi un dispositif d'alerte externalisé, accessible à partir d'un lien disponible sur le site internet Corporate, est administré par un partenaire externe, le Whistleblowing Centre, pour préserver la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte.

Le processus de signalement est crypté et protégé par un mot de passe et tous les signalements sont traités de manière confidentielle. Cette plateforme est accessible depuis n'importe quel terminal disposant d'un accès internet, les téléphones portables inclus.

# 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 :

## Nos actions

### MISE EN PLACE D'UNE PPD (POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES)

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.

### DES PROCESSUS DOCUMENTÉS

Pour garantir un haut niveau de protection des Données Personnelles, nous avons mis en place des procédures internes qui garantissent la protection des données à tout moment.

**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 LA GESTION DU DROIT DES PERSONNES (PROCÉDURE ET DOCUMENTS DE SUIVI)

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, 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.

**ACTIONS DE SENSIBILISATION** réalisées sur l'ensemble du Groupe depuis 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



## Code éthique



# Prévention de la corruption et des conflits d'intérêts

Armatiss a formalisé un **Code Ethique** regroupant les règles de conduite qui s'imposent à l'ensemble des entités du Groupe et à tous les collaborateurs. La lutte contre la corruption fait partie intégrante des principes à retenir et fait l'objet d'une charte à part entière. Il s'agit pour chacun des salariés du Groupe Armatiss d'**adopter un comportement irréprochable et de participer activement au dispositif de prévention de la corruption.**

Le Code Ethique est disponible via différents canaux de communication dont notre site internet. Il est revu annuellement lors d'un Comité Ethique et Conformité.

# Achats de prestations / consommables

## CHARTES DES RELATIONS AVEC LES TIERS

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).

Armatiss a formalisé une procédure Groupe Procure to Pay qui détaille :

- **Les principes**, politique, stratégie, plan d'actions,
- **L'enchaînement des tâches** selon les différentes étapes chronologiques du process depuis l'expression d'un projet d'achat au règlement de la facture fournisseur correspondante,
- **La vérification de l'exécution du contrat**, retour d'expérience, évaluation et démarche de progrès.

Dans le cadre de sa Politique Achats, la Direction des Achats Armatiss gère la **partie Compliance** via l'utilisation de plusieurs **plateformes** (schéma ci-dessous). Ces évaluations font l'objet d'une attention particulière lors des Comités Achats, ainsi que lors des appels d'offre.



# Protection et sécurité des systèmes d'information

## Projet de certification ISO 27001



### L'ORGANISATION DE LA SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION

Armatis est déjà très engagée dans la sécurité avec le respect des exigences ANSSI et la certification PCI DSS.



Ainsi toutes les responsabilités en matière de sécurité de l'information sont définies et attribuées. La vision ISO 27001 complètera ce dispositif avec engagement de la Direction Générale et une vision opérationnelle de la sécurité sur l'ensemble des aspects suivants :

#### L'organisation de la sécurité des ressources humaines

Tous les salariés doivent comprendre leurs responsabilités et être qualifiés sur leurs rôles dans l'entreprise, avant l'embauche, lors de la sélection des candidats, pendant la durée du contrat, et au terme du contrat.

#### Les relations avec les fournisseurs

Armatis déploie une relation mature avec ses partenaires et sous-traitants : gestion de la sécurité et évaluation de la maturité, inventaire des humains, protection des actifs, accords avec exigences et catégorisation des périmètres et des risques.

#### La sécurité physique et environnementale

L'ensemble des locaux sont surveillés et protégés contre tous les risques d'intrusion (entrées, zones de livraison, plateaux de production ...).

Les mesures de protection couvrent aussi les menaces extérieures : désastres, actes de malveillance, accidents.

#### Une gestion des incidents plus moderne

Mise en place d'une méthode cohérente et efficace de gestion des incidents orientée sur tous les risques : cyberattaques, fuites de données, gestion de crise..., incluant la communication aux autorités compétentes des événements et des failles liés à la sécurité.

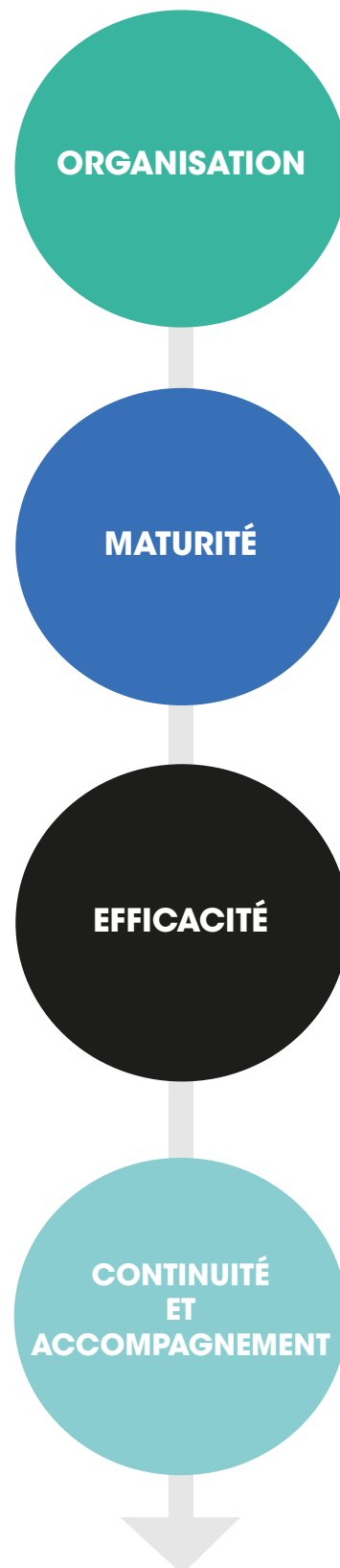
#### Sensibilisation, apprentissage et formation

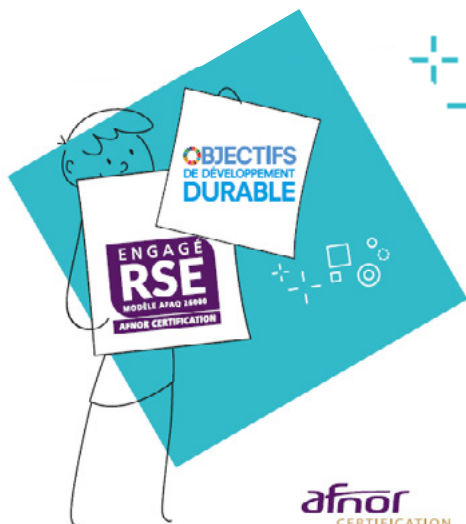
Mise en place d'un portail dédié à la sécurité : l'ensemble des salariés d'Armatis doit bénéficier d'une sensibilisation et de formations adaptées et recevoir régulièrement des mises à jour et des compléments de formation liés à l'actualité.

#### La gestion de la continuité de l'activité

La continuité de la sécurité du système d'information doit faire partie intégrante de la gestion de la continuité de l'activité.

Continuités informatique, humaine et sécuritaire !





# Contribution de la démarche RSE aux ODD

Graphe établi en lien avec l'évaluation du niveau de maturité de chaque critère du référentiel Engagé RSE.



# COMMUNICATION DE PROGRÈS 2020

