

# COMMUNICATION DE PROGRÈS 2021



## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE





# Sommaire

## P.1 ÉDITO

## P.2 PRÉSENTATION DU GROUPE



### LA GOUVERNANCE RSE

- P.5 La RSE au cœur de l'ADN d'Armatiss
- P.6 Nos parties prenantes principales
- P.6 La gouvernance
- P.7 L'organisation juridique
- P.8 Une charte éthique
- P.8 Une stratégie portée par des valeurs
- P.9 Les organes internes de régulation



### RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

- P.14 Ligne Directrice
- P.16 Des programmes au coeur du dispositif de Diversité
- P.20 Engagement solidaire et convivialité



### DROITS DU TRAVAIL

- P.24 Un engagement en faveur du dialogue
- P.26 La qualité de vie au travail
- P.29 Santé et sécurité de nos collaborateurs
- P.30 La RSE face au Covid-19
- P.31 Développer l'employabilité



### RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

- P.37 Stratégie environnementale
- P.38 Système de management environnemental
- P.41 Armatiss, membre du French Business Climate Pledge



### LUTTE CONTRE TOUTE FORME DE CORRUPTION

- P.44 La politique Conformité
- P.45 Dispositif lanceur d'alerte
- P.45 Protection des données
- P.46 Protection et sécurité des systèmes d'information
- P.47 Règlement relatif à la protection des données
- P.48 Prévention de la corruption et des conflits d'intérêts
- P.48 Achats de prestations / consommables



### LES OBJECTIFS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- P.51 Armatiss fête les ODD
- P.52 Contribution de la démarche RSE aux ODD

# Edito



Le groupe Armatiss est un acteur incontournable sur le marché de la relation client qui a à son actif de nombreux grands comptes fidèles depuis plusieurs années. Armatiss 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.

2021 aura été encore une année très particulière en raison de cette crise sanitaire dont nous ne voyons pas le bout. Tous nos collaborateurs ont fait des efforts pour gérer au mieux cette période et je les en remercie. Place à 2022 où nous devons continuer à savoir nous adapter à cette situation changeante et inédite!

Armatiss, 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

# Armatís

## en quelques mots

### Nous sommes passionnés par la Relation Client depuis plus de 30 ans

En cela, nous pourrions mettre en avant notre savoir-faire pour optimiser la relation client, booster les performances commerciales et accroître le ROI avec la digitalisation des interactions, la simplification des processus...

**Mais en réalité, ce que nous offrons de plus précieux, c'est de construire une relation durable, pavée de belles surprises et de conseils bienveillants. C'est aussi de rester à leurs côtés dans les moments difficiles et parfois les désillusions.**

### Armatís overview

Nous sommes une entreprise « Made in France » à dimension internationale, pleinement engagée localement dans chacune des régions où sont implantés nos 21 sites.



### Nos solutions

Parce que nous voulons être plus qu'un partenaire, nos solutions sont des investissements.

#### 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.

#### 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.

#### DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE

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

### Notre philosophie : Your Customer First

**Nous plaçons les clients en 1<sup>er</sup>, quels qu'ils soient, où qu'ils soient, quelles que soient leurs langues.**

Notre objectif est de répondre à leurs attentes d'immédiateté, de simplicité, d'efficacité, de reconnaissance, d'accompagnement avec des solutions géographiques, humaines et technologiques adaptées.

#### SERVICE

Une approche multicanale, omnicanale pour offrir des interactions sans effort, personnalisées et pertinentes à chaque moment du parcours.

#### ENGAGEMENT

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

#### OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY

Solution applicative omnicanale CIM «Customer Interaction Management» (SAAS) offrant une vision à 360° des interactions et du parcours client.

#### CUSTOMER RELATIONSHIP EXPERTISE

Une offre sur-mesure : déclinaison des objectifs opérationnels en approches pédagogiques.  
Une université d'entreprise  
Une approche pédagogique expérientielle  
Des outils digitaux permettant la formation à distance.



# Imaginer et concrétiser la relation client de demain

**250**

PARTENAIRES

ECOSYSTÈME MULTISECTORIEL  
COMPLET COUVRANT CHAQUE ÉTAPE  
DU PARCOURS CLIENT.

**206**

M€ DE CA

MARCHÉS FRANCOPHONES  
HUBS MULTILINGUES  
INTERNATIONAUX

**9000**

COLLABORATEURS

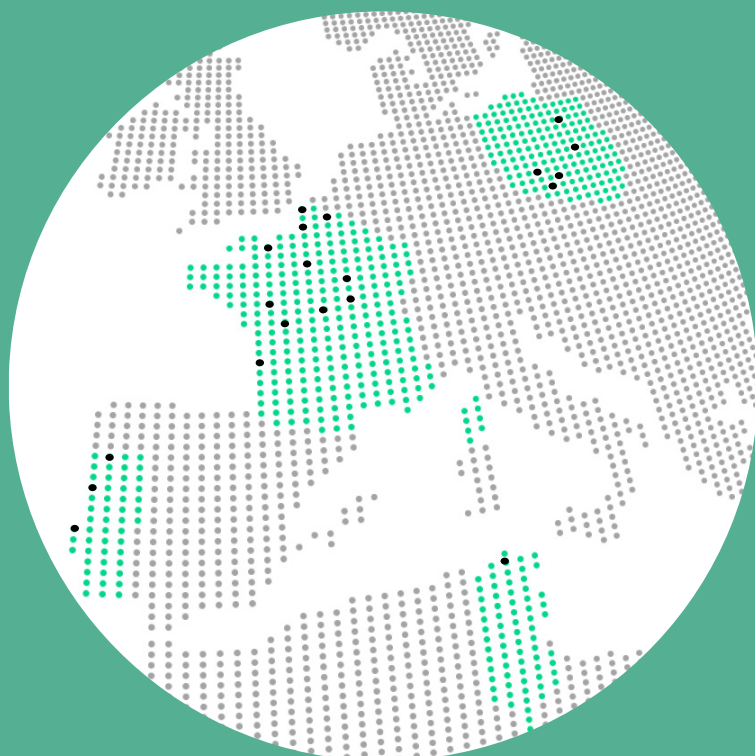
FRANCE & INTERNATIONAL  
HOMESHORING ET MULTISHORING

**180**

M D'INTERACTIONS

AVEC LES CLIENTS DE NOS  
PARTENAIRES EN EUROPE,  
EN AMÉRIQUE

## NOS IMPLANTATIONS



**9030** POSITIONS DE TRAVAIL

### FRANCE

4975 positions  
11 sites dont 10 à 2h de Paris

### POLOGNE

1330 positions  
5 sites (2h10 de Paris)

### PORTUGAL

1290 positions  
3 sites (2h10 de Paris)

### TUNISIE

900 positions  
2 sites (2h30 de Paris)



# **La RSE comme outil de gouvernance**

**ARMATIS, ACTEUR DE TRANSFORMATION**

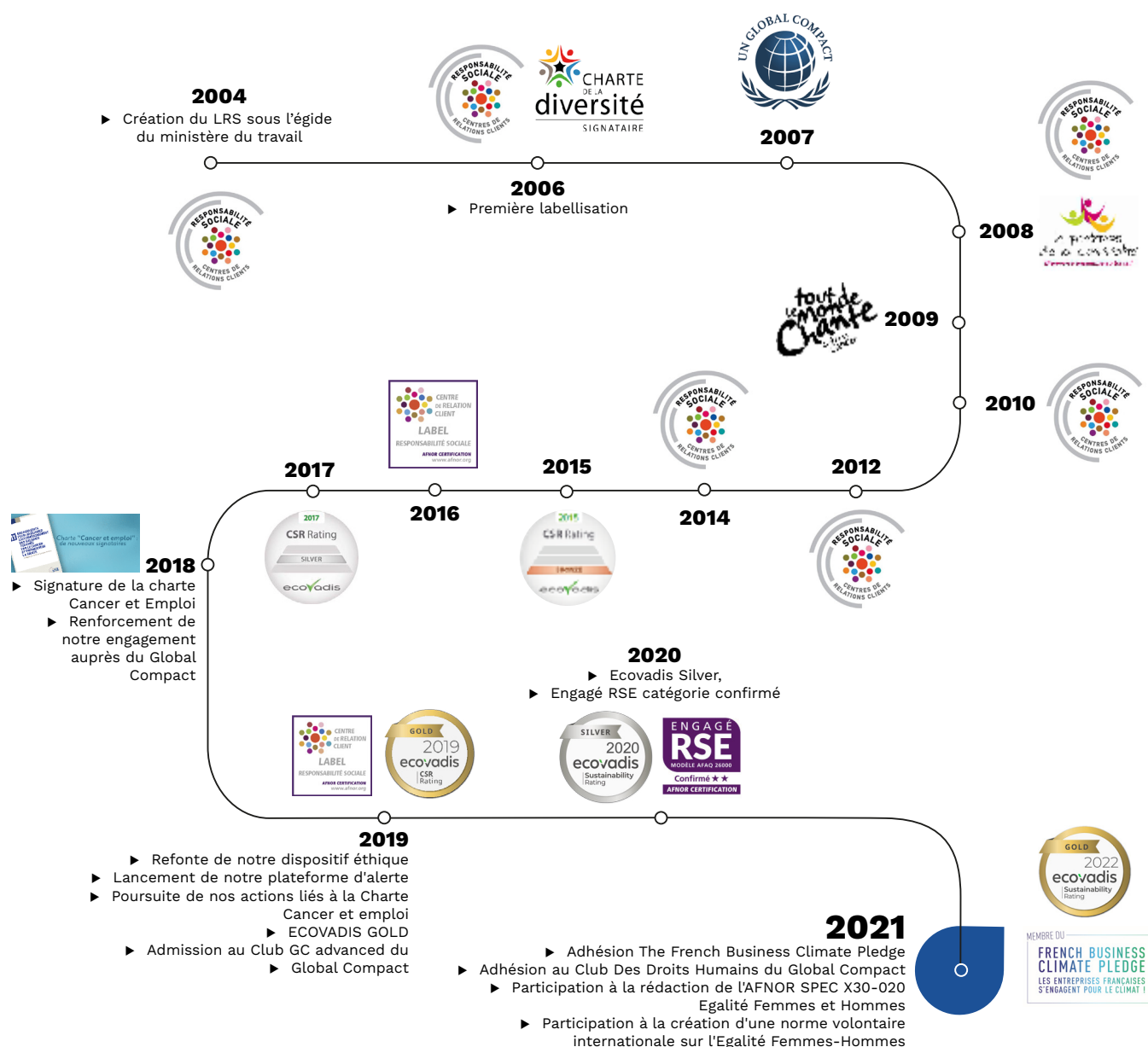


# La RSE au cœur de l'ADN d'Armatis

## 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.



# Nos parties prenantes principales



# La gouvernance du groupe

MEMBRES DU DIRECTOIRE



**Président du Directoire**  
Denis AKRICHE



**Directeur Général Adjoint**  
Pascal MALIDIN



**Directeur Financier Groupe**  
Antoine NICARD DES RIEUX



**Directeur Juridique - DPO**  
Damien REVEILLON



**Directrice Générale Adjointe**  
Sonia SERFATY

COMITÉ DE DIRECTION



**Directeur Général Adjoint**  
Franck BERTHIER



**Directrice des Ressources Humaines Groupe**  
Karine BRANGER



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



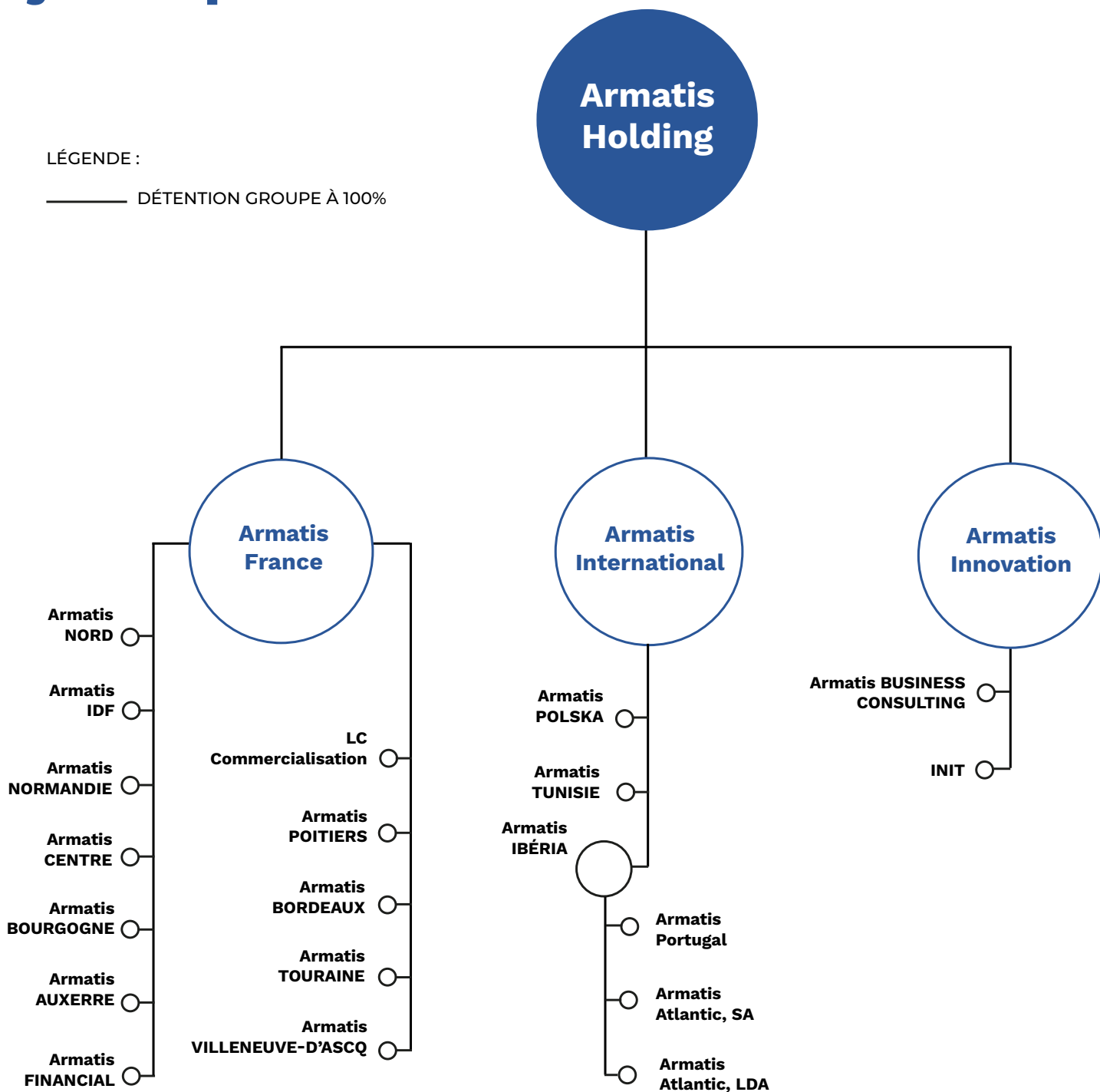
**Directeur Général Adjoint**  
Yanick PRIGENT



# L'organisation juridique

LÉGENDE :

—— DÉTENTION GROUPE À 100%

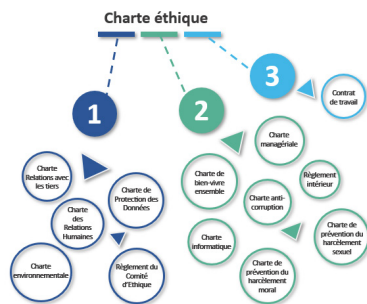


**LA RSE FAIT PARTIE INTÉGRANTE DE NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE**

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



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.

# 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.

Cette infographie présente les engagements de l'entreprise Armatis, structurés autour de six axes principaux illustrés par des triangles de couleur :

- Responsable dans sa politique RH et labellisée** (triangle vert) : associé à la certification **ENGAGÉ RSE** (Modèle AFAQ 26000, Confirmé ★★, AFNOR CERTIFICATION) et **8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE**.
- Proactive en matière de Diversité** (triangle noir) : associé à la **CHARTÉ DE LA diversité EN ENTREPRISE** et **5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES**.
- Actrice du mieux-être au travail** (triangle bleu clair) : associé à **3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE** et **BEST PLACES TO WORK TUNISIA**.
- Révélatrice de talents** (triangle bleu foncé) : associé à **4 ÉDUCATION DE QUALITÉ**.
- Respectueuse du Développement Durable** (triangle gris) : associé à **10 INÉGALITÉS RÉDUITES** et **13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES**.
- Active dans le Lutte contre le Cancer** (triangle bleu foncé) : associé à **17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS** et **ADHÉRENT À LA CHARTRE** de l'Institut National du Cancer.

En bas à gauche, l'entreprise est membre du **FRENCH BUSINESS CLIMATE PLEDGE** (Les entreprises françaises s'engagent pour le climat !).

# Les organes internes de régulation de la gouvernance RSE

## Le comité Conformité et Ethique

Le Comité Conformité et Ethique 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 Référént 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 Référént 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 Référént 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



**Directrice des Ressources Humaines Groupe**  
Karine BRANGER



**Directeur Général Adjoint**  
Pascal MALIDIN



**Directeur Financier Groupe**  
Antoine NICARD DES RIEUX



**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

- 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 Armatiss 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).

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, Armatiss cherche systématiquement à évaluer les risques «produits et services» (Cartographies des risques) afin de mieux les maîtriser. Pour aller plus loin, Armatiss 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.

En 2022, Armatiss publie son premier Plan de Vigilance.

### 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 d'influence
- ... Dans un cadre éthique ambitieux, affirmé et décliné pour tous les enjeux majeurs de l'entreprise d'influence



## LA RSE, UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN



**Stéphanie TAINON**  
Directrice des Ressources  
Humaines Région Ouest

### **Stéphanie, peux-tu nous présenter rapidement ton parcours et ton rôle actuel chez Armatis ?**

J'ai rejoint le groupe Armatis en août 2010 en qualité de chargée de ressources humaines sur le site de Bordeaux et évolué en 2013 vers le poste de responsable RH. Mon périmètre s'est progressivement étendu avec le site de Poitiers en 2020 en qualité de DRH ainsi que le site de Tauxigny en 2021. Je coordonne les 3 sites de la Région Ouest.

Depuis février 2022, j'ai la responsabilité de 2 nouvelles structures, Lc commercialisation et AbConsulting ainsi que du département recrutement France.

Mon rôle est donc de décliner la politique RH du groupe sur ces entités et d'accompagner le développement du recrutement French Speaking Market (FSM).

### **Que signifie la RSE pour toi et comment s'incarne-t-elle dans ton quotidien ?**

Dans ma fonction la RSE se traduit avant tout par la volonté de générer un impact positif sur les relations et conditions de travail ainsi que sur l'environnement. En ce moment nous travaillons par exemple avec les partenaires sociaux sur les enjeux de mobilité.

D'une manière générale, la RSE s'incarne au quotidien de mes missions notamment dans le cadre des partenariats Emploi locaux pour l'inclusion, l'intégration de nos collaborateurs, leur fidélisation et le développement de leurs carrières.

### **La notion de territoire a-t-elle du sens pour toi en matière de RSE ?**

Oui bien sûr ! Nous avons une forte responsabilité territoriale en matière de RSE. Le site de Poitiers par exemple est le 1<sup>er</sup> employeur privé de la Vienne. Cela nous place en acteur de poids sur le bassin local et cela se traduit dans les actions que nous menons avec la région en matière de recrutement, d'inclusion, de formation et de mobilité.

### **Quelles sont tes principales parties prenantes territoriales ?**

Le pôle emploi, les missions locales, les pouvoirs publics ou encore des partenariats spécifiques tel que celui noué avec Deastance Services, entreprise adaptée.

### **Quelle est l'action que tu as portée ou à laquelle tu as participé et dont tu es la plus fière à ce jour ?**

Globalement toutes les actions autour de l'inclusion. En 2011, j'ai créé un partenariat avec Cap emploi afin d'intégrer en alternance aux effectifs Bordelais des salariés en réorientation professionnelle suite à la survenance d'un handicap au cours de leur vie. Nous avons mis en place un titre de conseiller en relation client avec une titularisation en CDI à l'issue de la période de formation. 30% de l'effectif est toujours présent 11 ans plus tard.

En 2012, Armatis Bordeaux a reçu le trophée de l'entreprise citoyenne pour ses actions menées dans l'emploi des travailleurs seniors.

Plus récemment, le partenariat avec Deastance services sur Poitiers est celui qui me rend la plus fière car il s'inscrit dans la durabilité.

### **A quels enjeux futurs penses-tu que nous devions nous préparer ?**

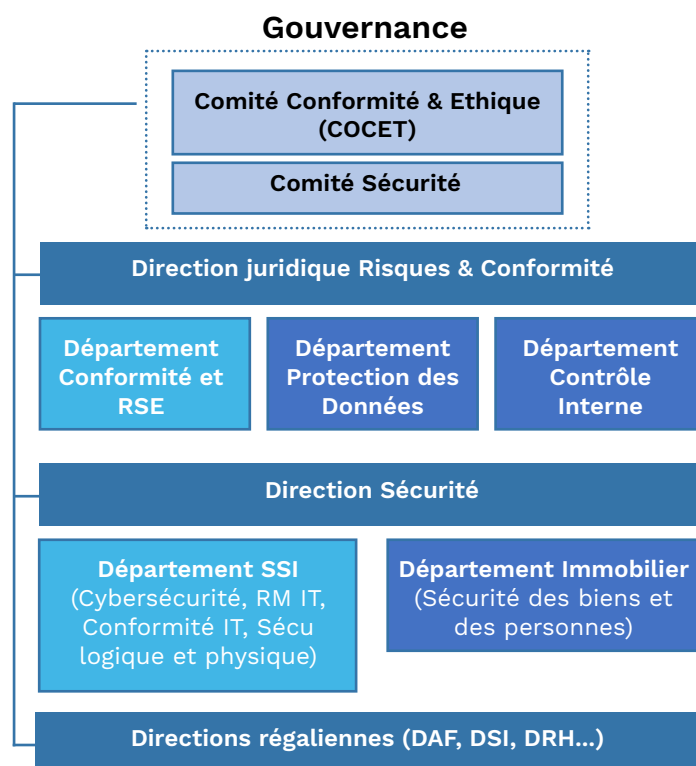
Plusieurs enjeux se profilent dans mon domaine d'action et le principal repose à mon sens sur notre capacité d'innovation autour du recrutement et de la flexibilité face à des populations dont le rapport au travail a évolué suite à la crise sanitaire. Il s'agira de favoriser une organisation de travail agile, favorisant la qualité de vie de nos collaborateurs. Le télétravail est l'un de ses enjeux.

### **Quelle est la place de la Direction des Ressources Humaines face à ces enjeux ?**

Elle est évidemment centrale dans l'accompagnement du changement et la notion de business Partner RH prend tout son sens ici !

## La gouvernance du risque

Dans une vision globale et maîtrisée, la gouvernance du groupe Armatix accorde une importance particulière à la mise en œuvre d'une organisation robuste et efficiente pour maîtriser ses risques et développer une sensibilisation, responsabilisation forte aux risques des opérationnels.



## Le dispositif d'alerte

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

- 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 Armatiss

# 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.

## La diversité, une des valeurs fondamentales de l'entreprise

- Signataire de la Charte de la Diversité de l'Institut Montaigne et de la Charte de la Parentalité.
- Promoteur en interne, par notre Code Ethique notamment, mais aussi en externe, par nos engagements (intégration du Club des Droits Humains du Global Compact en 2021 par exemple).
- 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 femmes-hommes.
- 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'horaires, d'atteinte d'objectifs, de formation), la mise en place de partenariats avec des entreprises du secteur adapté, le recours à des ESAT.
- Une politique sénior avec la mise en place du référent sénior national en charge de l'animation des référents locaux. Ces référents sont à l'écoute de nos collaborateurs les plus séniors afin de les aider à préparer leur retraite.
- Mise en place de formations aux Gestes Qui Sauvent pour tous nos collaborateurs de plus de 58 ans (+ de 80 collaborateurs formés en 2021).

**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





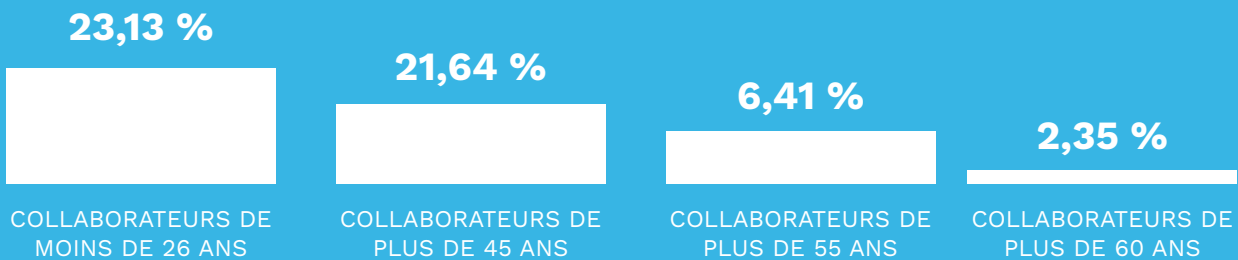
## La diversité

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»



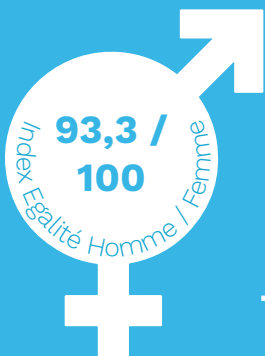
### ÉGALITÉ DES CHANCES



**68 %** DE FEMMES DANS LE GROUPE

**72 %** DES PROMOTIONS SONT OBTENUES PAR DES FEMMES

**49 %** DES CADRES SONT DES FEMMES



### TAUX DE FEMMES DANS LES FONCTIONS CLÉS



### HANDICAP

TAUX DE TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP



**5,83 %** EN FRANCE  
DANS LE MONDE : **3,53 %**

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

**53** AMÉNAGEMENTS DE POSTE POUR FAVORISER LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI

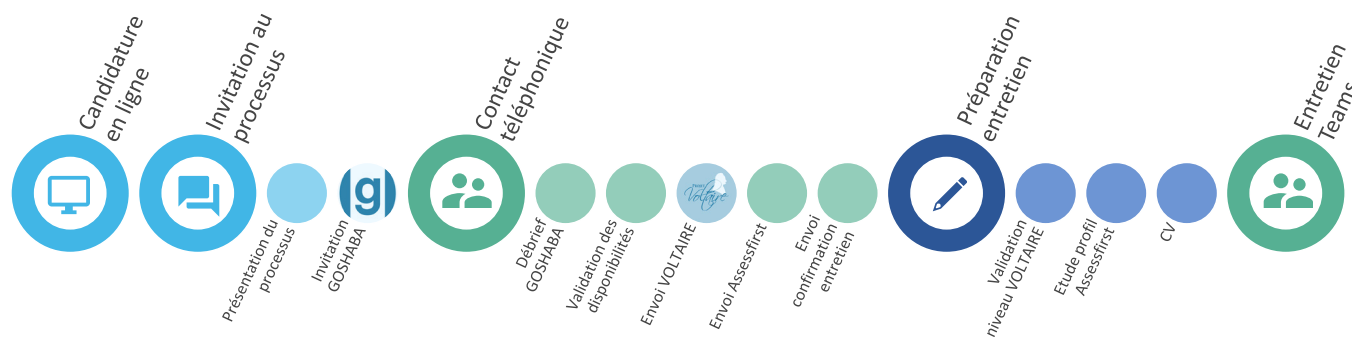
# Des programmes au coeur du dispositif de Diversité

## 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, avec des objectifs multiples.



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



Armatis 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, Armatis s'attache à adapter ses process 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.

### Un engagement EMPLOI au cœur de nos territoires...

**107** COLLABORATEURS ISSUS DE QUARTIERS PRIORITAIRES DE VILLE RECRUTÉS DEPUIS 2019



**122** RECRUTEMENTS EN 2021 DANS LE CADRE DU PLAN 1 JEUNE, 1 SOLUTION

### ... En action

Armatis s'engage pour l'emploi à travers le dispositif DEFI, Développement de l'Emploi par la Formation Inclusive, aux côtés de la Région Centre Val de Loire et de nos partenaires, Pôle emploi Centre Val de Loire, la Mission Locale de Touraine, CAP Emploi, le Conseil Départemental et l'AFPA de Tours.

L'objectif ? Permettre aux demandeurs d'emploi d'accéder à un retour vers l'emploi. Après une formation au Titre Professionnel de Conseiller Relation Client à Distance (CRCDD), les candidats pourront intégrer notre site de Tauxigny en CDI.



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.

Cette méthode, depuis sa mise en place a favorisé le recrutement de collaborateurs résidant en Quartiers Prioritaires de Ville (27 collaborateurs en 2019, 45 en 2020 et 35 en 2021) ainsi que l'intégration de 122 personnes en CIE jeunes sur 2021 dans le cadre du Plan 1 jeune, 1 solution.

### 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 :

- 1 • Valorisation de l'orthographe
- 2 • Promotion de l'orthographe
- 3 • Action en faveur des personnes en difficulté



**1310**  
PARCOURS



**80 %**  
PARCOURS VALIDÉS

**400** EN COURS

#### Armatis 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, Armatis 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.

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
- Constitution du Comité de référents «Cancer et Emploi». Ce comité composé notamment de nos référents locaux se réunit 2 fois par an pour une relecture des actions menées au cours du semestre passé et la définition des actions à mener pour le semestre suivant.
- Pour maintenir le lien, envoi d'un courrier aux personnes touchées par une Affection de Longue Durée, donnant des informations d'actualités, des coordonnées et liens utiles et l'envoi d'une carte de vœux.
- Présentation du dispositif interne aux Médecins du Travail et Commissions Santé Sécurité des CSE
- Promotion de la santé par des actions et/ou communications dont une participation active à Octobre Rose.

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



Armatis a contribué à la rédaction de la section consacrée à la prévention des violences faites aux femmes du SPEC sur l'Egalité Professionnelle de l'AFNOR. Aujourd'hui nous prolongeons cet engagement en participant aux travaux relatifs à la création d'une norme internationale sur le sujet.

## 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.

## Armatis au coeur de projets de co-traitance innovants

Y ONT PARTICIPÉ



**Deastance Services est une entreprise adaptée (EA) spécialisée dans l'externalisation de services tertiaires.**

Cette EA a su faire évoluer ses prestations au fil des années pour s'adapter aux besoins de ses clients : missions administratives (accueil en entreprise, gestion de courrier), transcription, relation client. Depuis 2013, Armatis et Deastance travaillent ensemble pour la gestion de la relation client d'un client. Cette première expérience positive a permis de répondre sous format de co-traitance, à d'autres appels d'offres. En 2019, nous avons été parmi les premiers à expérimenter les CDD tremplins. Les personnes embauchées ont été formées à nos métiers. Elles ont ensuite pu intégrer Armatis en CDI.

## LA RSE, UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN



**Yohanna JAFFRE**  
Chef de Projet

**Direction Professionnalisation Campus Management**

### **Yohanna, peux-tu nous présenter rapidement ton parcours et ton rôle actuel chez Armatis ?**

Je suis arrivée dans l'entreprise en 2007 en tant que chargée de clientèle sur le site de Poitiers. J'ai ensuite évolué vers un poste de relais formation que j'ai occupé pendant 7 ans sur l'activité EDF Particulier. En 2017, j'ai été retenue pour participer à la 2<sup>ème</sup> session de JUMP, qui a été pour moi une belle opportunité et un beau tremplin professionnel. Actuellement, je suis chef de projet RH au sein de la Direction Professionnalisation et Campus Management au Département financement et alternance.

Mon rôle est de veiller à l'intégration et l'accompagnement des alternants au sein de l'entreprise en étroite collaboration avec les services RH et de développer des partenariats avec les écoles.

### **Que signifie la RSE pour toi et comment s'incarne-t-elle dans ton quotidien ?**

La RSE, c'est chercher, en tant qu'entreprise, à avoir un impact positif sur la société de part nos relations et conditions de travail, nos actions sur l'environnement.

En qualité de travailleur handicapé, la RSE s'incarne pour moi par exemple, par l'aménagement de mon poste de travail (fauteuil adapté, repose pied, souris ergonomique) et l'accompagnement de l'entreprise dans la mise en place et l'organisation de mon temps partiel thérapeutique.

### **Quelle est l'action que tu as portée ou à laquelle tu as participé et dont tu es la plus fière à ce jour ?**

Je dirai ma collaboration au programme Wellness Attitude conçu pour accompagner et sensibiliser les salariés aux bonnes pratiques du télétravail.

Sensible au bien-être au travail des collaborateurs, j'ai souhaité m'inscrire au côté des équipes RH, de la référente sociale et des infirmier(e)s dans une démarche de prévention des risques psychosociaux liés à la mise en place du télétravail qui a été un énorme challenge pour nous tous.

### **Armatiss est un acteur engagé auprès de l'Institut National contre le Cancer. Peux-tu nous préciser la nature de cet Engagement ?**

Concrètement, à travers la signature de cette charte, Armatis s'engage à accompagner les salariés touchés par le cancer au travers d'actions concrètes telles que maintenir le lien pendant l'absence du collaborateur, l'accompagner dans ses démarches pour l'obtention d'aides sociales et financières. Cet engagement passe également par la sensibilisation des managers et des collaborateurs à la

maladie et ses effets à court et long terme encore trop inconnus à ce jour.

### **Quel est ton rôle, ta mission dans ces actions et pourquoi est-ce important pour toi de t'y impliquer ?**

Ma 1<sup>ère</sup> mission est de lever le tabou sur le cancer ! Un homme sur 2 et une femme sur 3 se verront diagnostiquer un cancer au cours de leur vie. Je fais partie de l'une d'entre elles. Un cancer du col de l'utérus m'a été diagnostiqué l'année dernière à 41 ans.

Nous devons vivre avec les effets collatéraux de la maladie et apprendre à vivre avec une épée de Damoclès au-dessus de la tête. Cependant, je pense que conserver une activité professionnelle pendant le parcours de soins, et après, quand cela est possible et souhaité par le salarié, participe à l'amélioration de la qualité de vie des malades.

J'ai souhaité mettre mon expérience au service de l'entreprise. Cette maladie ne s'arrête pas avec la fin des traitements. Elle peut entraîner des effets cognitifs, des douleurs physiques, une fatigue persistante, des dépressions réactionnelles auxquels les parties prenantes de l'entreprise doivent être vigilantes.

### **A quels enjeux futurs penses-tu que nous devons nous préparer ?**

Les collaborateurs attendent plus de leur employeur qu'un simple salaire. Ils sont en quête de sens. Leur travail doit désormais leur procurer un sentiment de fierté. Afin de rester compétitive et se différencier, Armatis devra donc accentuer sa démarche engagée de RSE en prenant toujours plus en considération la dimension sociale, environnementale et économique de ses activités.

### **Quelle est la place de la Direction Professionnalisation Campus Management face à ces enjeux ?**

La DPCM a pour moi toute sa place dans une démarche de développement durable, en permettant notamment aux personnes d'adapter leurs compétences aux évolutions du monde économique et professionnel, comme à celles de la société.

Cela se traduit par :

- L'inclusion, la diversité et les non-discriminations,
- La santé et le bien-être au travail,
- Le développement des compétences

L'adaptation de nos méthodes et supports pédagogiques jouent également un rôle dans le partage en interne et la mise en place d'actions impactantes.

## Armatís, acteur de la sensibilisation de ses collaborateurs

Tout au long de l'année, Armatís est engagé dans une politique de communication et de sensibilisation de ses collaborateurs.

Ces dispositifs visent à prévenir les situations de discrimination, favoriser l'écoute et à permettre l'intégration des différences. Leurs objectifs sont de modifier les représentations en levant les tabous et les préjugés.

Quelques exemples de sensibilisation :



Journée internationale des droits des femmes



Semaine du handicap



Journée internationale contre les violences faites aux femmes



Movember

# 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&Trucks et revêtu nos habits d'ange-gardien pour distribuer petits-déjeuners et déjeuners.



Après un an de pause due au contexte sanitaire, nous avons repris nos actions en 2021 et avons créé un papier cadeau orné des super-pouvoirs souhaités par les enfants de nos collaborateurs.

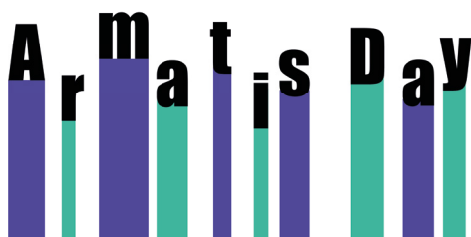




## Jury solidaire

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.

Lors de la première édition, c'est notre site de Stalowa Wola, en Pologne, qui a remporté le challenge et a choisi de soutenir un orphelinat local accueillant 20 enfants. Au terme d'une année d'actions, les 4 paliers de dons ont été remplis avec l'achat d'un lave-vaisselle, d'un ordinateur, d'équipements sportifs et un voyage à Varsovie.

Pour l'édition 2021, l'engagement des sites en France, en Pologne, au Portugal et en Tunisie a été tel que deux gagnants ont été désignés exæquo pour présenter une association au Jury Solidaire : Katowice et Bielsko-Biała, en Pologne; Après délibération, la fondation Rêves d'enfants de Bielsko-Biała a fait l'unanimité auprès du jury. L'association existe depuis plus de 20 ans et soutient les personnes en situation de handicap.

C'est d'abord une action locale qui a été mise en place: Le cadeau de Noël d'ArmatIs.



L'idée fait référence à une action caritative de Noël très populaire en Pologne nommée « Noble gift – Szlachenta paczka » durant laquelle les donateurs préparent des cadeaux personnalisés pour les familles en situation précaire, pour les personnes atteintes d'un handicap et celles qui vivent dans la pauvreté. Les cadeaux de Noël, préparés par les donateurs, répondent aux besoins réels des bénéficiaires, car ceux-ci remplissent d'abord un formulaire dans lequel ils expliquent leurs besoins. Chaque site en Pologne (Cracovie, Stalowa Wola, Varsovie et Katowice et Bielsko-Biała) a préparé un colis de Noël personnalisé pour une famille. Ainsi, le groupe aidera quatre familles de l'association. En décembre, les équipes sur place sont allées à leur rencontre pour leur offrir les cadeaux .

## Une convivialité sur site...



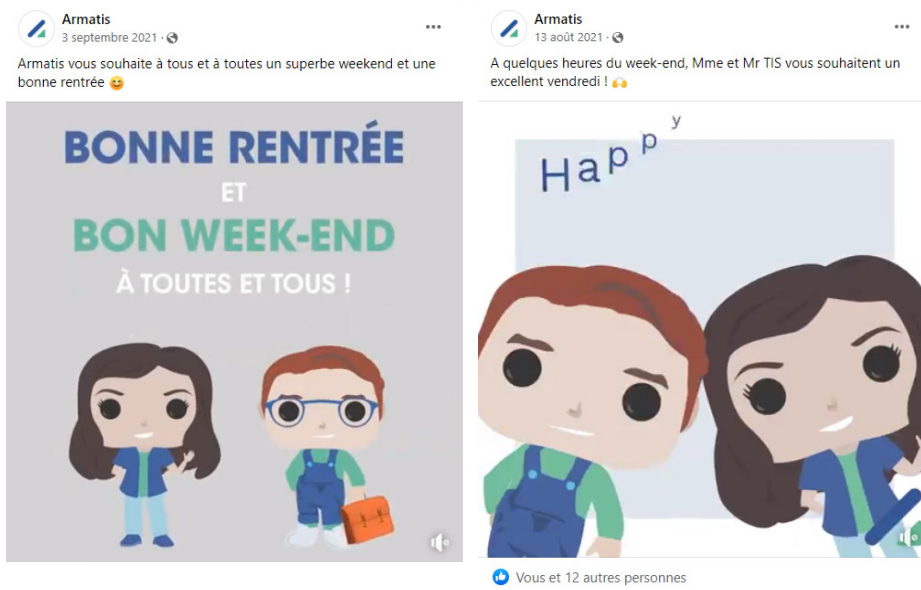
Armatis est une entreprise dynamique portant des valeurs humaines fortes et incarnées par les équipes. Au-delà de sa politique de Convivialité active comprenant un certain nombre d'animations telles que l'organisation d'événements thématiques, sportifs, culinaires, culturels, le lancement de challenges et concours, ou encore la mise en place d'activités de relaxation ...

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

Mais depuis 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 se surpassent...

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





# 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.

Ce qui nous caractérise: une organisation RH au service d'une entreprise apprenante.

et inclusive, dotée de son propre centre de formation, axée sur la reconnaissance et la construction des parcours collaborateurs, pour faire de l'expérience collaborateur le terrain des performances individuelles et collectives.

## Une politique Ressources Humaines déployée sur chacun des 4 pays

Sur l'ensemble de ses territoires d'implantation, Armatis offre un niveau de standards en matière de gestion des Ressources Humaines portés par un haut degré d'exigence en matière de responsabilité sociale. Le choix de nos implantations territoriales est conduit depuis la création du groupe par une logique d'insertion, au plus près du tissu socio-économique local, tout en bénéficiant d'une parfaite intégration opérationnelle au Groupe. Ce choix s'inscrit dans la durée !

# Un engagement en faveur du dialogue social

## Soda Link Me Up



En 2020, nos équipes SODA et la Team Com Interne ont lancé le premier réseau social d'Armatis 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 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

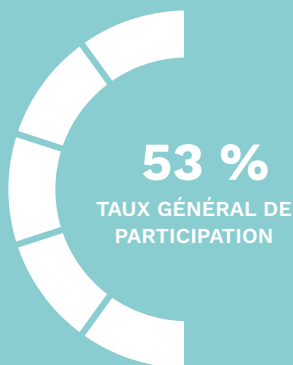
### NATURE DES DEMANDES

- 33 % DEMANDES D'INFORMATIONS / CONSEILS
- 39 % QUESTIONS LIÉES AU LOGEMENT
- 25 % PROBLÉMATIQUES DE FINANCEMENT
- 4,5 % VIOLENCES CONJUGALES



## 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 2022

70 %

67 %

DES COLLABORATEURS SONT SATISFAITS DE TRAVAILLER CHEZ ARMATIS

### RECRUTEMENT

88,5%

DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT (DONT 44% TRÈS SATISFAIT)

### FORMATION & DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

80%

DES RÉPONDANTS CONSIDÈRENT LA FORMATION INITIALE COMME EFFICACE

### VIE D'ENTREPRISE

92%

DES RÉPONDANTS SOULIGNENT L'ENTRAIDE ENTRE COLLÈGUES DU MÊME SERVICE COMME L'UN DES PRINCIPAUX POINTS FORTS

84%

DES RÉPONDANTS CONSIDÈRENT ARMATIS COMME UNE ENTREPRISE OÙ IL FAIT BON CONSTRUIRE DES RELATIONS D'AMITIÉS FORTES

91%

DES RÉPONDANTS SE SENTENT RESPECTÉS PAR LEURS COLLÈGUES

83%

DES RÉPONDANTS ESTIMENT ÊTRE AUTONOME SUR LEUR POSTE

87%

DES RÉPONDANTS APPRÉCIENT L'AMBIANCE AU TRAVAIL

83%

DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS DE LEURS CONDITIONS DE TRAVAIL EN CETTE PÉRIODE DE CRISE

87%

DES RÉPONDANTS RESSENTENT UN VÉRITABLE ESPRIT D'ÉQUIPE

### RELATIONS MANAGÉRIALES

86%

DES RÉPONDANTS SE SENTENT À L'AISE POUR SOLLICITER LEUR MANAGER MALGRÉ LE TÉLÉTRAVAIL

79%

DES RÉPONDANTS APPRÉCIENT L'AIDE APPORTÉE PAR LEURS MANAGERS DANS L'ATTEINTE DE LEURS OBJECTIFS

78%

DES RÉPONDANTS ESTIMENT QUE LEURS IDÉES ET OPINIONS SONT PRISES EN COMPTE



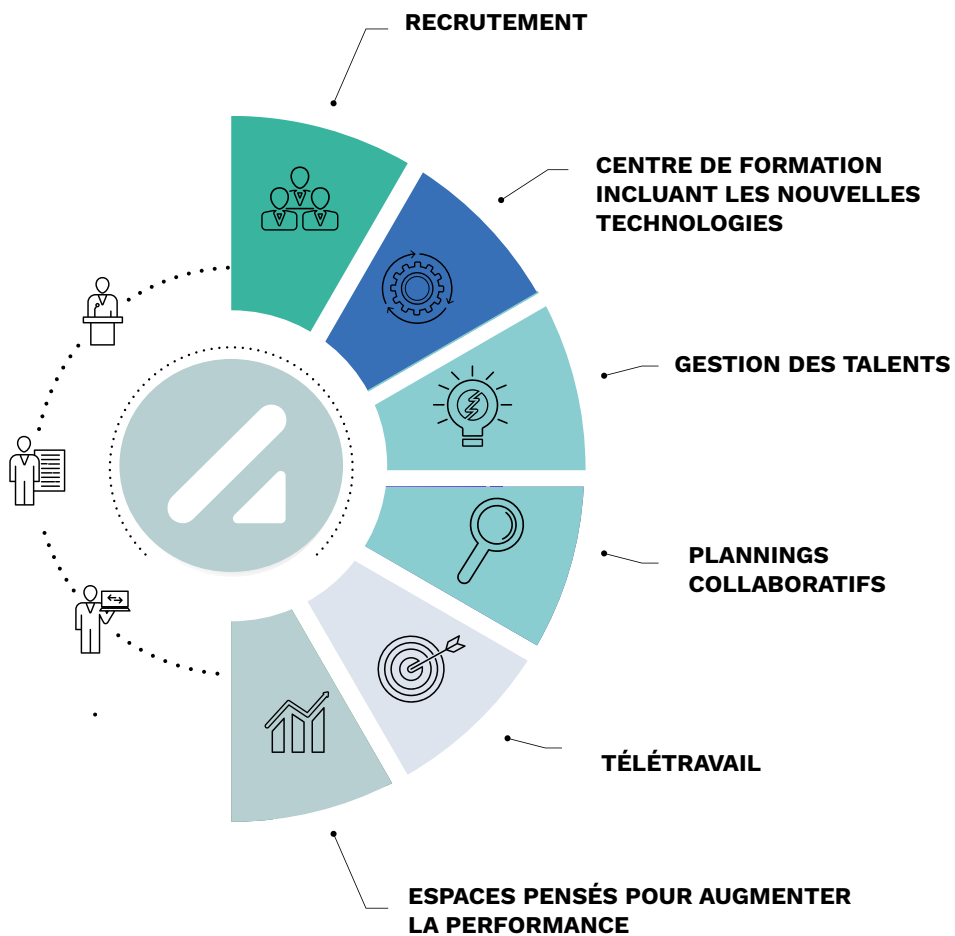
# La qualité de vie au travail : un axe central mené en intelligence collective

**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 ?







## Une approche structurée, participative et évolutive

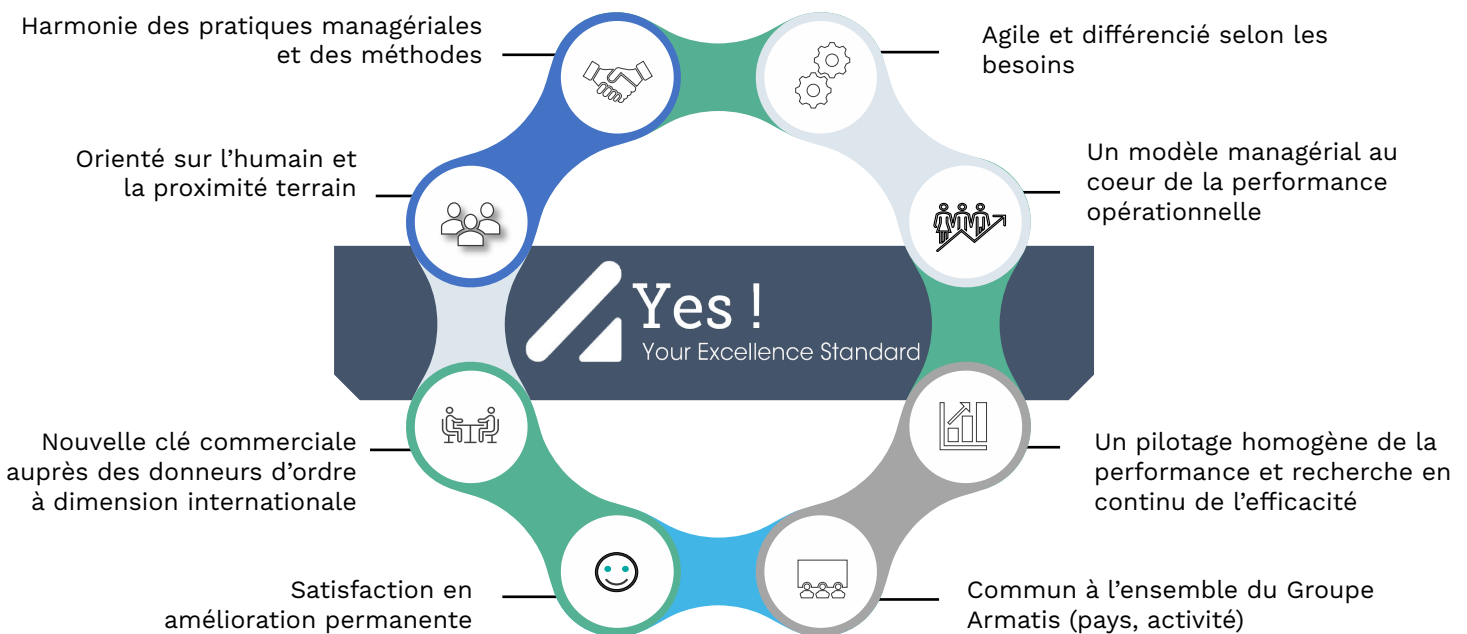
Le contexte de circonstances exceptionnelles lié à la pandémie de la Covid-19 a conduit l'entreprise à mettre en œuvre des modalités de télétravail massives, précipitées et contraintes par des nécessités de préservation de la santé et la sécurité des collaborateurs au détriment d'une démarche concertée, méthodologique et mesurée du télétravail régulé. Si la mise en place du télétravail en raison de la crise sanitaire avait pour objectif de permettre une continuité de l'activité pendant cette période exceptionnelle, cette expérience a permis de faire émerger la question d'un télétravail structurel avec nos donneurs d'ordre et collaborateurs.

Les négociations entamées sur le sujet avec nos partenaires sociaux ont eu pour objet de définir les conditions de recours et de mise en œuvre du télétravail, en situation non exceptionnelle et visent à garantir que le télétravail est une solution efficace, réalisée dans l'intérêt mutuel des salariés et de l'entreprise.

**A ce jour : 8 accords sur la définition du cadre de recours au télétravail ont été signés. D'autres négociations sont encore en cours.**

## Zoom sur le projet Yes YOUR EXCELLENCE STANDARD

**Un projet qui vise à organiser un nouveau standard de management recentré sur LA personne.**



### Afin d'organiser cette évolution :

Mise en place d'une solution digitale, unique et intuitive pensée pour la relation Superviseur/Responsable de production et Superviseur/Chargés de clientèle.

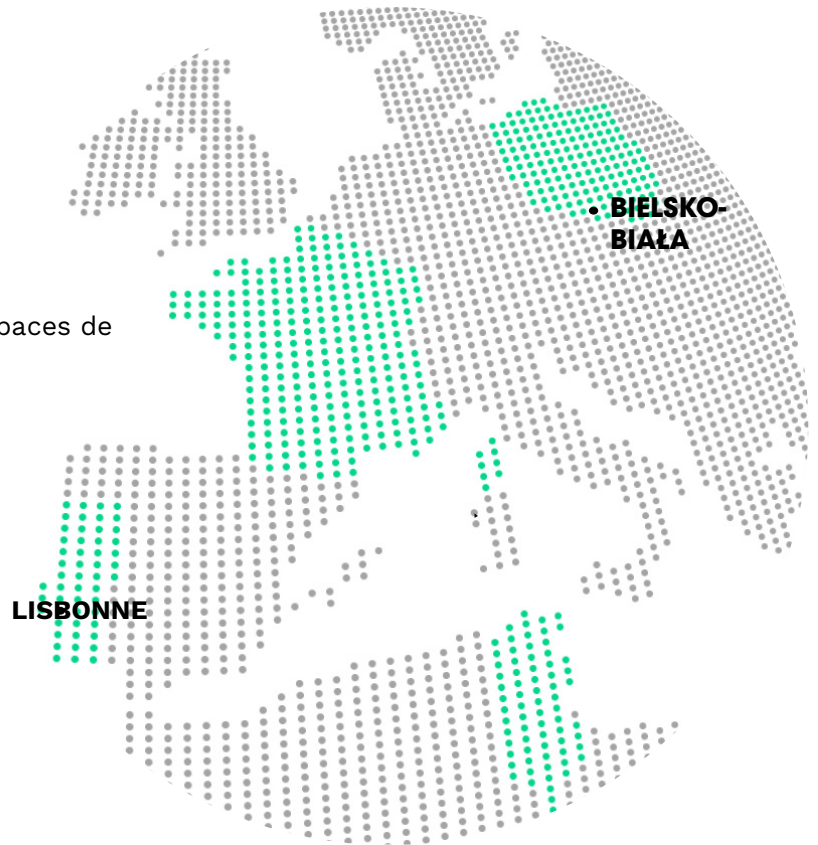
**Objectif :** faciliter les missions et le suivi du superviseur dans son quotidien

# Des investissements visant à améliorer les espaces de travail



**461Km€**

pour l'amélioration des espaces de travail en France



## BIELSKO-BIALA, POLOGNE Nouveau site



## LISBONNE, PORTUGAL Réhabilitation





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



**0.15**

Taux de gravité des accidents du travail moyen



**4,68**

Taux de fréquence des accidents du travail moyen



**0**

accident mortel

## 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

## La santé : notre priorité

- Suivi des situations (cas suspects, avérés, contacts...) via un outil spécifique de gestion de crise : My-Continuity
- 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.

## 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.

Armatiss 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 Armatiss 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.



**CERTIFICAT DE COMPÉTENCES SERVICES (CCS)**

**76 CANDIDATS (DONT 77% DE FEMMES)**

**98% DE VALIDATION**

**DONT 10% ONT DÉJÀ ÉVOLUÉ**

**94% DE SATISFACTION GLOBALE SUR LE DISPOSITIF**

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

## Professionnaliser, former

La Campus Armatiss, 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
- Un outil accessible à tous : le e-campus

### DEPUIS 2021

Création d'un nouveau parcours d'accompagnement de potentiels Responsables de Production. Nos 7 premiers bénéficiaires bénéficient d'un parcours comprenant 35h de formation et 86 heures d'accompagnement terrain.



## Certifier et développer l'employabilité

Armatiss 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.





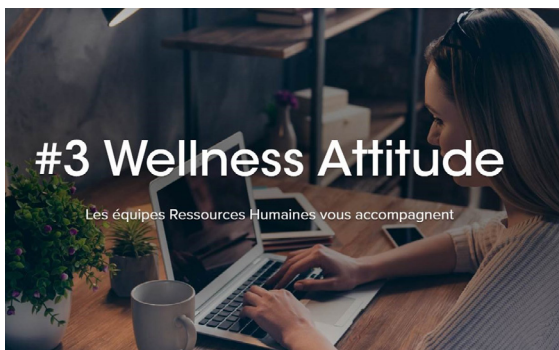
“ *La crise sanitaire que nous traversons a bouleversé nos pratiques pédagogiques : la formation à distance fait désormais partie intégrante de nos démarches pédagogiques, et la bonne nouvelle c'est que formateurs comme apprenants y prennent goût !*

*Il faut cependant rester prudent pour ne pas exagérer ce que l'on appelle la zoomification (ou teamification). Réaliser des formations à distance ne consiste pas, en effet, à numériser des modules mais, plus que jamais, à les rendre interactifs, participatifs et vivants.*

Frédérick Ballan De Ballensée, Directeur Professionnalisation et Campus Management chez Armatiss.

## 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.



## 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. Armatiss 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.

## Armatiss, acteur de partage des bonnes pratiques auprès de ses parties prenantes.

Armatiss s'engage à construire de nouveaux modèles de relations et de création de valeur avec ses parties prenantes. En ce sens, contenus et articles sont partagés à nos parties prenantes.

### L'objectif ?

Partager notre expertise et favoriser le partage d'expérience. L'enjeu était d'autant plus important que le contexte sanitaire a favorisé l'émergence de nouvelles pratiques. C'est dans ce contexte que l'équipe formation s'est mobilisée dans de la création de contenus visant à donner des clefs pour booster l'efficacité des formations à distance.







## 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 2021



**4754**

EMPLOYÉS À ÉVALUER

— **3338** EN 2020

#### TOP 3 DES FONCTIONS ÉVALUÉES

— **80,7%** SONT CHARGÉS DE CLIENTÈLE

— **5,7%** SONT SUPERVISEURS

— **1,8%** SONT CHARGÉS DE FORMATION-QUALITÉ



**95,1%**

DE TAUX DE RÉALISATION

— **82,9%** EN 2020

**80%**

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

### DES COMPÉTENCES EN FORCE



**92,4%**

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



**1323**

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

— **15** 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 Armatis. 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

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

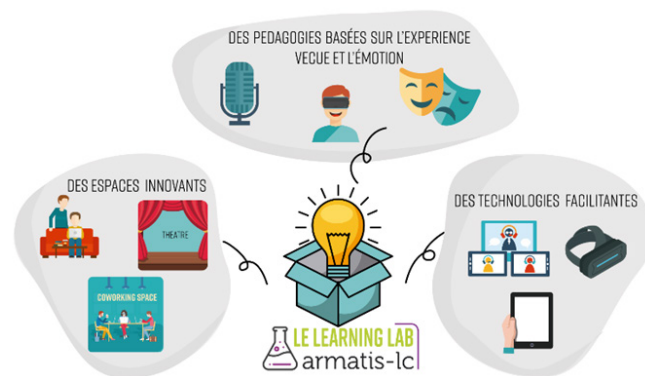
SODA, un dispositif créé par nos collaborateurs, pour nos collaborateurs.

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, Leader-board, 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



## 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 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.



### Nos points forts :

- La gestion, parfois ardue, des dossiers.
- L'efficacité du recrutement
- L'intégration des alternants
- Leur fidélisation post-alternance

### Ce que nous souhaitons encore développer en 2022 :

- La professionnalisation de nos tuteurs
- Le parcours d'intégration des apprentis
- L'intégration d'apprentis en situation de handicap



# La formation de nos collaborateurs comme levier de performance

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

## VALIDATION DES ACQUIS ET DE L'EXPÉRIENCE



**570** VAE VALIDÉES ENTRE 2012 ET 2020

**55** VAE ENGAGÉES EN 2021

45 CONSEILLERS RELATION CLIENT À DISTANCE

10 MANAGERS DE LA RELATION CLIENT À DISTANCE

**95%** DES PARCOURS ONT ÉTÉ VALIDÉS

**40%** DES PERSONNES AYANT SUIVI UN PARCOURS DE VAE ONT DÉJÀ ÉVOLUÉ DANS L'ENTREPRISE

**70%** SONT TOUJOURS DANS L'EFFECTIF DE L'ENTREPRISE

**95%** SONT SATISFAITS DU PARCOURS SUIVIS

## FORMATION ET DIGITALISATION



**53000** HEURES DE FORMATION EN LIGNE EN 2021

**8882** PERSONNES FORMÉES

**200** SUPERVISEURS AYANT SUIVI LE PARCOURS IMAD

**600** CLASSES VIRTUELLES DÉPLOYÉES

**25** PARTICIPANTS PAR CLASSE VIRTUELLE

**2180** UNITÉS D'APPRENTISSAGE

**24** CAPSULES VIDÉO

## LE CAMPUS ARMATIS

**130** PARCOURS MANAGÉRIAUX DÉPLOYÉS

**100** REVUES DE MISSIONS

**+300** MANAGERS ACCOMPAGNÉS SUR LES RITUELS MANAGÉRIAUX

**80%** DES PARCOURS BLENDED

**75%** TAUX DE RÉUSSITE



## LES FORMATIONS CERTIFIANTES

**252** FORMATIONS IOBSP SUR 2020-2021

100% DE RÉUSSITES

85,5% DE STAGIAIRES SATISFAITS

**610** FORMATIONS IAS NIVEAU 3

**21** FORMATIONS IAS NIVEAU 1

100% DE RÉUSSITES

90,75% DE STAGIAIRES SATISFAITS



# 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 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 Engagé RSE : garant de notre comportement responsable en matière environnementale notamment.
- Entreprise certifiée attestant de notre démarche qualité : ISO 18295-1
- Catégorie Gold ECOVADIS (note 70/100 Environnement, Top 7% du secteur)
- Certification BREEAM du siège social



# Stratégie 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 et déployer des solutions de green IT, réduisant la consommation énergétique du parc informatique (extinction automatique des Pc de production, prises programmables etc.)

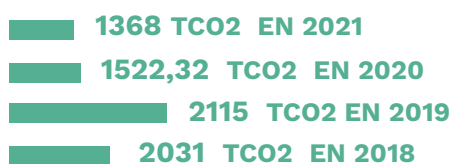
### EN ACTIONS :

- Mesures visant à réduire la consommation d'énergie des infrastructures informatiques
- Digitalisation du management énergétique de notre parc immobilier grâce à une plateforme web Big Data pour optimiser notre performance environnementale
- 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.

# Système de management environnemental

## Bilan carbone et indicateurs clés

### ÉMISSION DE TCO2



**Le poste lié à la consommation électrique** représente 71,8 % du rejet de CO2 de l'entreprise. Le bilan carbone de ce poste est négatif par rapport à l'année précédente : 980 tCO2 en 2021 contre 904 tCO2 en 2020 (+8,5%). Cette augmentation est la conséquence de la part importante des deux sites de production tunisiens associée à un accroissement de leur besoin en électricité. En 2021, un collaborateur consomme environ 4 kWh par jour, comme en 2020.

**Le poste lié aux transports** représente 12,2 % du rejet de CO2 du groupe. Le bilan carbone est positif par rapport à l'année précédente : 168 tCO2 en 2021 contre 174 tCO2 en 2020 (-3,5%). La politique de transport privilégiant le train à l'avion continue de contribuer à ce bon résultat.

**Le poste lié à la consommation de fluides frigorigènes** (climatisation) représente 16 % du rejet de CO2 de l'entreprise. Le bilan carbone est positif par rapport à 2020 ; 220 tCO2 en 2021 contre 390 tCO2 en 2020 (-43%). Ce bon résultat est à mettre en relation avec la réparation de deux équipements en 2020.

### CONSOMMATION D'EAU

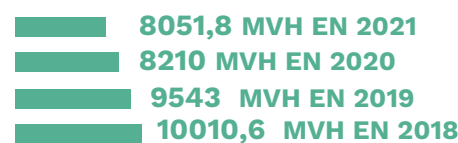


soit 19L/jour ouvré et ETP\*

La consommation d'eau reste stable. 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 depuis 2019.

\* ETP : équivalent temps plein

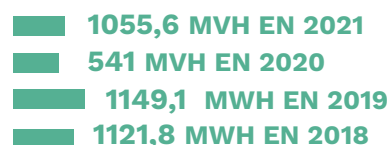
### CONSOMMATION ÉLECTRIQUE



soit 0,99 par ETP\*

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



En France, seuls les sites de Tauxigny et de Bordeaux consomment du gaz pour un total de 627 MWh (en baisse régulière depuis 2018). En revanche, les 4 sites polonais consomment du gaz pour un total de 428,5 MWh (en baisse également).

### CONSOMMATION PAPIER



Le Groupe a consommé 10,9 tonnes de papier en 2021 alors qu'il en consommait 15,4 tonnes en 2020 et 45,5 tonnes en 2018 (soit une baisse de 76 % sur 4 ans). Sur le périmètre France, cela représente une baisse de 87 % sur 4 ans (39,8 tonnes en 2018, 14,2 tonnes en 2019, 10,7 tonnes en 2020 et 5,1 tonnes en 2021). La consommation moyenne des sites français est de moins d'une 1 tonne par site. La politique digitale de l'entreprise continue de produire ces effets positifs.





## 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), Armatiss a réussi à améliorer significativement la traçabilité de ses déchets pour en réduire la production.

Armatiss, 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 :



## DES PARTENAIRES ENGAGÉS SUR LA VOIE DURABLE



Afin de nous accompagner dans ce processus de recyclage, Armatiss a su s'entourer d'entreprises à missions porteuses de valeurs sociales et environnementales.

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

- 0** SITE SITUÉ DANS (OU BORDANT) UNE AIRE PROTÉGÉE
- 31** KMS ENTRE NOTRE SITE D'AUXERRE ET LA RÉSERVE NATURELLE NATIONALE DU BOIS DU PARC (89)
- 17** KMS ENTRE NOTRE SITE DE SAINT-MARTIN LES BOULOGNE 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 BOURGUIGNONS

### 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 processus 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.

## LA RSE, UN CHALLENGE



**Franck TROMBINHAS**  
Directeur Immobilier  
Direction Immobilière

### **Franck, peux-tu nous présenter rapidement ton parcours et ton rôle actuel chez Armatiss ?**

Après avoir travaillé dix ans dans la Gendarmerie Nationale rattaché à la Sécurité des ambassades de France en Afrique et Moyen-Orient, j'ai décidé de faire de ma passion pour l'immobilier mon métier.

J'ai ainsi intégré des bailleurs sociaux, des Property Manager et Foncière Immobilière. Mes différentes activités en tant que responsable technique et directeur technique, mon permis de développer mes compétences dans les différents domaines de l'ingénierie, la direction de service et de projet, ainsi que la certification environnementale (BREEAM IN USE, HQE exploitation et bâtiment durable).

En 2019 j'ai intégré les équipes Armatiss, en tant que Directeur Immobilier Groupe. Chez Armatiss, j'ai pour principales missions de valoriser les installations techniques, de faire de la veille juridique immobilière, d'animer la filière des Services Généraux, d'optimiser les coûts immobiliers et de veiller à nos enjeux énergétiques.

### **Que signifie la RSE pour toi et comment s'incarne-t-elle dans ton quotidien ?**

La RSE est pour moi un concept qui vise à évaluer la capacité d'une entreprise à s'investir sur les aspects environnementaux, économique, éthique et sociaux.

Or la fonction immobilière a sensiblement évolué ces dernières années, notamment suite aux crises économiques et financières. L'entrée en vigueur du protocole de Kyoto (2005), la mise en place progressive du Grenelle de l'environnement (2010) et le décret tertiaire en (2018) marquent par ailleurs le début d'une véritable révolution verte dans le secteur immobilier et pour les entreprises au sens large. À cette préoccupation environnementale s'ajoute la dimension sociétale du bien-être au travail.

C'est challenge pour une entreprise que de répondre à tous ces enjeux.

### **Quelle est la place de la Direction Immobilier face à ces enjeux ?**

En entreprise, alors que cette fonction incombait il y a quelques années aux directions juridiques ou financières, les directions immobilières se sont structurées et renforcées.

Depuis quelques années j'apporte donc une véritable expertise métier dans les différents périmètres environnementaux. C'est avec fierté également que j'ai pu mettre en place la stratégie des économies d'énergie ainsi de nous positionner sur le Décret tertiaire.

Lorsque j'échange avec certains de nos bailleurs, certains restent intrigués par cette nouvelle réglementation. Cela confirme qu'Armatiss est en prise avec les enjeux environnementaux.

### **A quels enjeux futurs penses-tu que nous devons nous préparer ?**

Au travers de toutes ces démarches, et des nouvelles crises que nous traversons, il convient d'avoir une vision différente de l'occupation de nos espaces. Une réelle motivation m'emporte sur la stratégie d'avoir des locaux plus petits et moins énergivores. Cela s'accompagne également par les pistes de réflexion sur le télétravail.



# Armatix, membre du French Business Climate Pledge !

**Le French Business Climate Pledge est un engagement volontaire d'entreprises implantées en France qui participent activement à la transition vers une économie bas carbone.**

En tant que membre du Global Compact, Armatix a décidé tout naturellement d'adhérer à cette initiative qui s'inscrit parfaitement dans les actions menées ces dernières années en faveur de l'environnement, telles que :

- la souscription en France de contrats électriques en énergie verte,
- la mise en place d'une politique d'achats durables,
- le déploiement de solutions de Green IT, au carrefour de la maîtrise de la consommation et de la gestion des déchets,
- la participation de volontaires à des opérations éco-responsables pour contribuer à la préservation des espaces.

L'année prochaine, Armatix formulera un plaidoyer reprenant ses ambitions et sa contribution pour limiter l'impact de ses activités sur l'environnement. Il sera présenté sur le site du French Business Climate Pledge.

*Né en 2015, à la veille de la COP 21 et porté par le MEDEF, le French Business Climate Pledge est un engagement volontaire d'entreprises implantées en France qui agissent concrètement pour réussir la transition vers une économie bas carbone, l'innovation et le développement de solutions, technologies, produits et services bas carbone.*

*Par cette mobilisation collective, il s'agit de montrer que l'initiative volontaire a un rôle clé à jouer pour réussir la transition écologique et de mettre en lumière la diversité des solutions apportées par les entreprises dans la lutte contre le changement climatique, quelle que soit leur taille et quel que soit leur secteur d'activité.*

*En 2020, à l'occasion de la Rencontre des entrepreneurs de France (LaREF), Geoffroy Roux de Bézieux, président du MEDEF, a lancé un défi aux 100 premières entreprises signataires du French Business Climate Pledge : que chacune mobilise 10 entreprises de son écosystème afin de venir grossir les rangs de l'équipe de France de la transition écologique. Parce que le nombre de ses coéquipiers ne connaît pas de limite !*





# L'environnement

## LE RECYCLAGE

### TONERS



**381** KG RECYCLÉS EN 2021

■ 403 KG EN 2020  
■ 854 KG EN 2019

### PAPIERS



**13793** KG RECYCLÉS EN 2021

■ 6082 KG EN 2020  
■ 854 KG EN 2019

### LAMPES ET NÉONS



**40** KG RECYCLÉS EN 2021

■ 10 KG EN 2020

### MOBILIER



**28** TONNES RECYCLÉES EN 2021

### DÉCHETS D'ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE ET ÉLECTRONIQUE



**8** TONNES RECYCLÉES EN 2021

■ 9,2 TONNES EN 2020  
■ 21 TONNES EN 2019

## GREEN IT



**90,68%**

DU PARC DES PC PORTABLE DOTÉ DU LABEL ENERGY STAR

■ 85,88% EN 2020  
■ 83,87% EN 2019



**70,37%**

DU PARC DES PC FIXES DOTÉ DU LABEL ENERGY STAR

■ 65,17% EN 2020  
■ 57,12% EN 2019

## CONSOMMATION TCO2

PAR POSTE	2020		2021	
	TOTAL	RÉPARTITION	TOTAL	RÉPARTITION
TRANSPORT	174,74	11,9%	167,51	21,6%
CONSOMMATION ÉLECTRIQUE	903,69	61,5%	387,66	50,0%
FLUIDES FRIGORIGÈNES	390,78	26,6%	220,25	28,4%

### TRANSPORT PAR PAYS



	2020	2021	VARIATION
FRANCE	143,23	135,99	-5,06 %
PORTUGAL	20,15	14,00	- 30,49 %
POLOGNE	7,73	8,36	+ 8,12 %
TUNISIE	3,64	9,16	+151,93 %
TOTAL	174,74	167,51	-4,14 %



# **Conformité et lutte contre toute forme de corruption**

**ARMATIS, ACTEUR DE CONFIANCE**





# La politique de Conformité

L'activité de Centre de Relation Client de notre Groupe qui par nature intervient dans des domaines extrêmement variés, nous impose de mettre en place une Direction de la Conformité pour tenir compte des contraintes réglementaires de nos Clients Partenaires et des risques auxquels nous sommes amenés à faire face.

Compte tenu de notre exposition à des environnements juridiques réglementés, nous avons mis en place une Politique de Conformité, exposant **la vision stratégique et l'engagement de la Direction Générale à ce que la Conformité soit un enjeu central de nos organisations.**

Cet **outil d'information et de communication auprès des nos parties prenantes constitue un référentiel** visant à se prémunir des conséquences juridiques, économiques et financières que pourrait générer une vigilance insuffisante

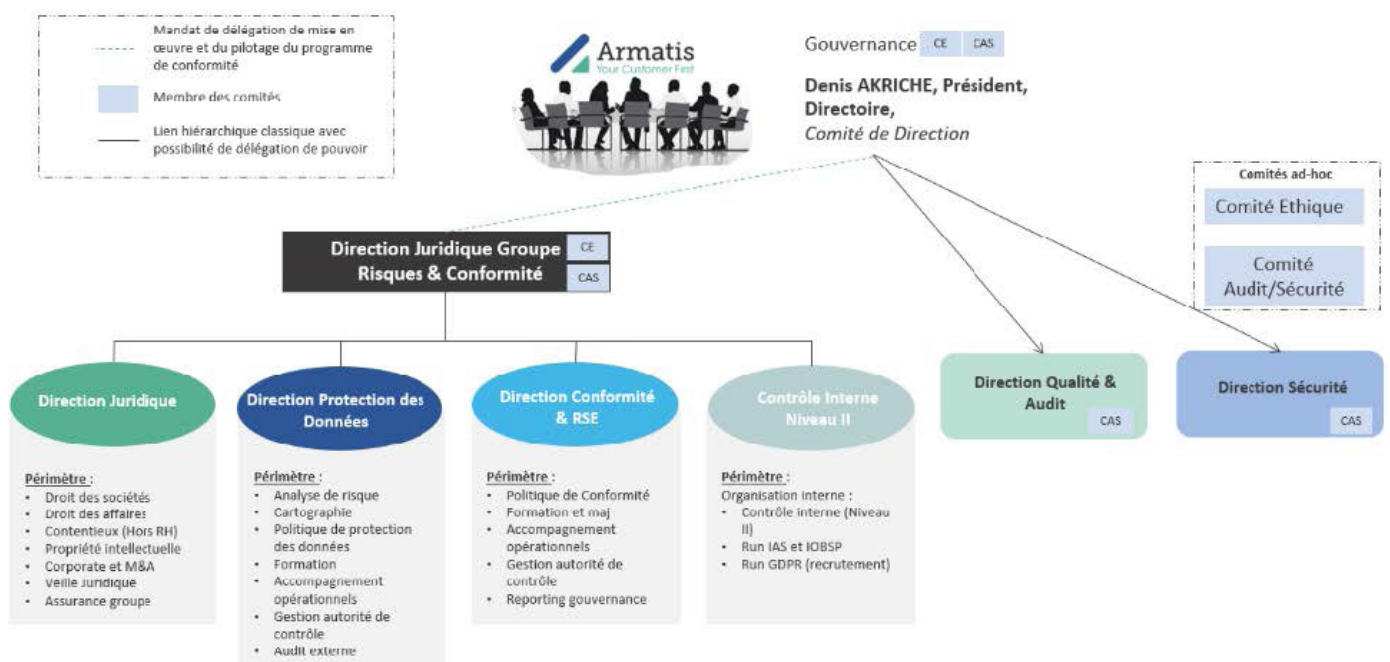
L'engagement de l'instance dirigeante est un élément essentiel dans le dispositif de gestion des risques. Il s'agit de l'étape initiale de la mise en place du programme de conformité Armatis.

Pour affirmer son engagement et sa volonté, l'instance dirigeante d'Armatix a validé une organisation spécifique et alloué des ressources humaines et financières pour en assurer un fonctionnement efficace et pertinent.

Le dispositif de Conformité a pour ambition d'assurer le partage d'une culture de conformité au sein du

groupe Armatis. La constitution d'un Département Conformité proactif au plus près de la gouvernance et des opérationnels permet d'assurer un rôle de conseil et d'assistance afin de limiter le risque de non-conformité. Le Groupe Armatis adopte une organisation et des procédures internes conformes aux obligations législatives ou réglementaires de son domaine d'activité mais également conforme à l'environnement réglementaire, normatif, contractuel de nos Clients Partenaires (PEE, IAS, IOBSP, PCI/DSS, recouvrement etc.). Ce corpus réglementaire regroupe toutes les normes de droit national ou de droit européen susceptibles d'être applicables aux activités externalisées ainsi que les normes professionnelles des domaines considérés (règlements et codes de déontologie).

Le groupe Armatis dispose d'une organisation de la Conformité dédiée, qui est globale pour couvrir l'ensemble des activités, processus et actifs du groupe. Ce dispositif animé par différents acteurs, est sous la responsabilité du Directeur Juridique Groupe Risques et Conformité. Il est relayé, au niveau des sociétés de production, par des Responsables Sécurité Risques Conformité, rattachés aux Directeurs de Groupe de Filiales. Le Directeur Juridique Groupe Risques et Conformité rapporte directement à la Direction Générale et au Comité Conformité & Ethique par l'établissement d'un rapport annuel afin de rendre compte de la mise en oeuvre opérationnelle de la politique.



# Dispositif lanceur d'alerte

Le Groupe Armatiss a mis en place d'un dispositif complet, incluant un Comité conformité et 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, et 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.

# Protection des données

Au travers :

- De notre soutien de notre respect 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.**

# Protection et sécurité des systèmes d'information

## Certification ISO 27001



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

Armatis est 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 complète 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

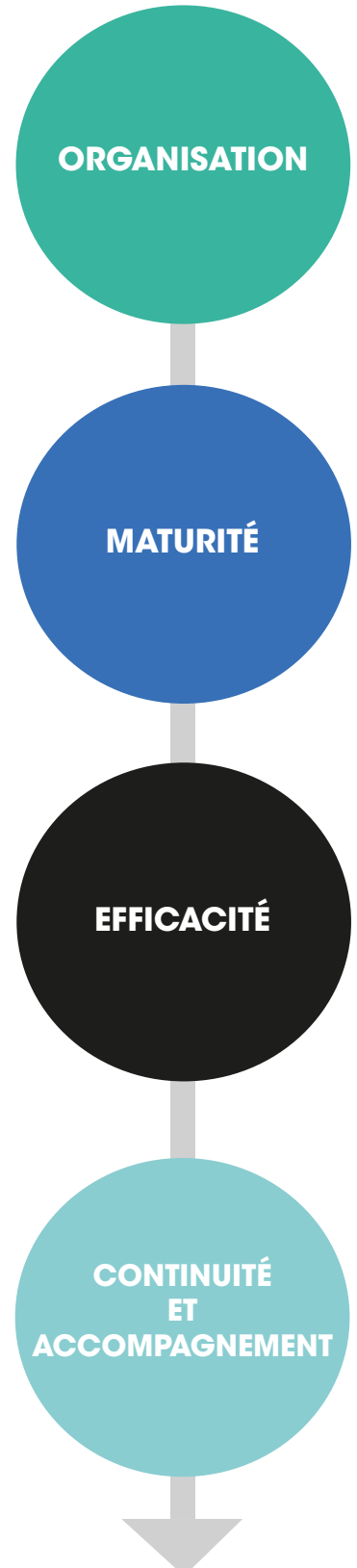
Mise en place d'une méthode cohérente et efficace de gestion des incidents orientée sur tous les risques : cyberattaques, fuites de données, gestion de crise..., incluant la communication aux autorités compétentes des événements et des failles liés à la sécurité.

#### Sensibilisation, apprentissage et formation

Mise en place d'un portail dédié à la sécurité : l'ensemble des salariés d'Armatis bénéficie d'une sensibilisation et de formations adaptées et reçoit 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 !



# 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. Armatis 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.

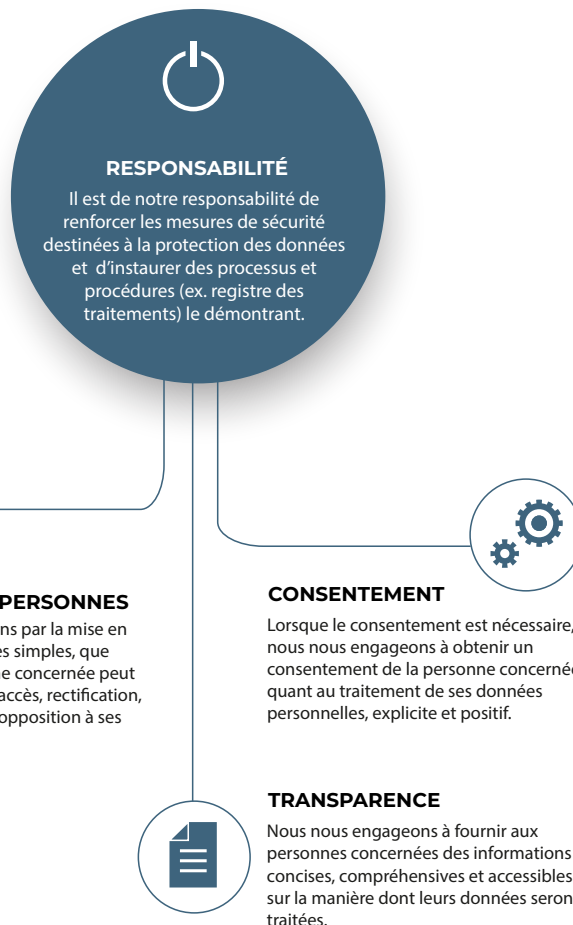
### DES PROCESSUS DOCUMENTÉS

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...).



#### RESPONSABILITÉ

Il est de notre responsabilité de renforcer les mesures de sécurité destinées à la protection des données et d'instaurer des processus et procédures (ex. registre des traitements) le démontrant.



#### DROIT DES PERSONNES

Nous garantissons par la mise en place de mesures simples, que chaque personne concernée peut avoir un droit d'accès, rectification, modification et opposition à ses données.



#### CONSENTEMENT

Lorsque le consentement est nécessaire, nous nous engageons à obtenir un consentement de la personne concernée quant au traitement de ses données personnelles, explicite et positif.



#### TRANSPARENCE

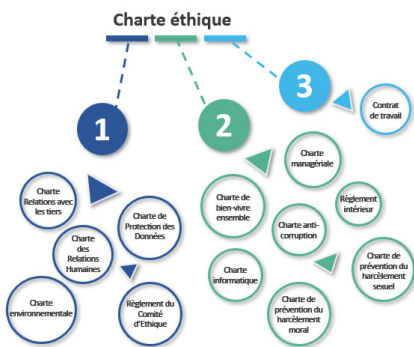
Nous nous engageons à fournir aux personnes concernées des informations concises, compréhensives et accessibles sur la manière dont leurs données seront traitées.

**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



# Prévention de la corruption et des conflits d'intérêts

Armatys 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 Armatys 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

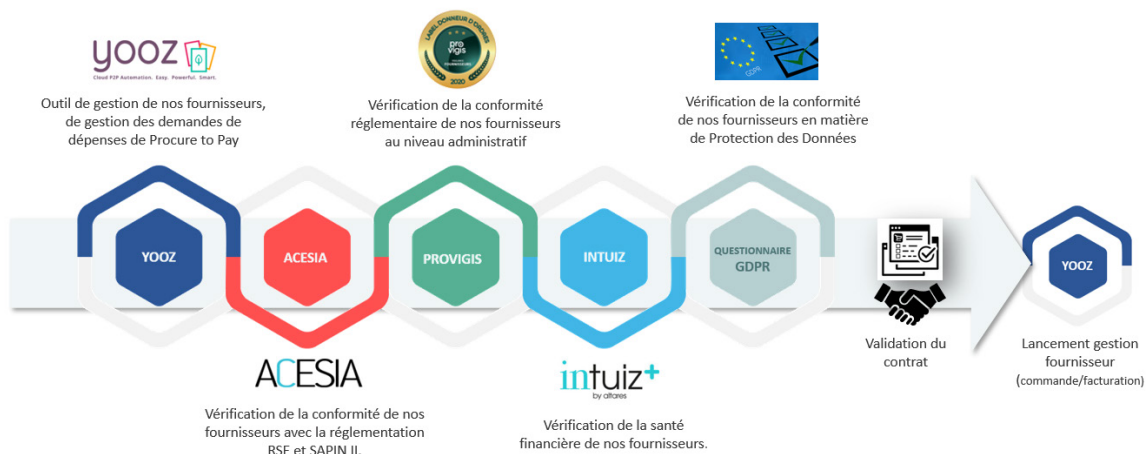
## CHARTE DES RELATIONS AVEC LES TIERS

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).

Armatys 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 Armatys 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.



## LA RSE, LEVIER DE PERFORMANCE



**Virginie DERSOIR**  
Compliance Officer

Direction Juridique et Conformité Groupe

### **Virginie, peux-tu nous présenter rapidement ton parcours et ton rôle actuel chez Armatis ?**

Cela fait maintenant 23 ans que je suis au sein du Groupe Armatis et on peut dire que j'ai eu un parcours dense et enrichissant !

J'ai débuté en tant que Chargée de Clientèle sur le site de Poitiers puis évolué rapidement vers un poste de Relais Formation puis de Coordinatrice de la Sécurité des Opérations sur EDF. J'ai ensuite intégré la Direction Qualité en tant qu'Auditrice Interne et je suis aujourd'hui rattachée à la Direction Juridique et Conformité Groupe en tant que Compliance Officer.

Mes principales missions sont de garantir la mise en œuvre des réglementations et politiques, référentiels et procédures de l'entreprise. J'interviens sur plusieurs projets de mise en conformité qui sont ensuite déployés au sein des sites, comme l'application de la loi SAPIN 2 en termes de lutte contre la corruption. J'anime également le nouveau réseau de Responsables Sécurité Risques et Conformité dans le respect des exigences réglementaires, contractuelles et d'Entreprise avec l'application de plans de contrôles.

### **Que signifie la RSE pour toi et comment s'incarne-t-elle dans ton quotidien ?**

Il s'agit de tout ce que l'entreprise met en place pour améliorer son environnement, qu'il soit humain ou social, pour limiter ses impacts négatifs sur la société. La RSE permet de fidéliser et répondre aux nouveaux besoins des clients, mobiliser les équipes autour d'un projet fédérateur, développer une meilleure image, ...

Selon moi, chacun peut être contributeur à son niveau et nous sommes plus sensibles sur des sujets qui nous touchent directement. Rappelons que de simples gestes du quotidien participent à ces enjeux comme éteindre la lumière et les appareils électriques en fin de journée, trier les déchets, adopter une conduite éco-responsable et la liste est loin d'être exhaustive !

### **Quelle est l'action que tu as portée ou à laquelle tu as participé et dont tu es le plus fière à ce jour ?**

Armatiss fait partie des entreprises répondant aux exigences d'application de la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite « Sapin 2 ». Lors de mon arrivée au sein du Département Risk Management, j'ai contribué à la mise en place d'un programme de conformité pour prévenir et détecter la corruption. Il a été nécessaire de procéder au recensement, à l'évaluation et la hiérarchisation des risques pour aboutir à l'élaboration d'un plan d'actions permettant de répondre à l'ensemble des obligations du questionnaire de l'Agence Française Anticorruption. Dans cette continuité, la création d'un Pack de Conformité a été nécessaire pour synthétiser l'ensemble de nos obligations et actions.

### **A quels enjeux futurs penses-tu que nous devons nous préparer ?**

Dans ce contexte d'urgence environnementale et sociale, il est nécessaire de s'interroger et de se réinventer. Une réflexion sur le choix de définir notre « raison d'être » est peut-être à envisager. C'est un levier de performance et de marque employeur qui permet, entre autres, de :

- Donner plus de sens aux activités et aux métiers,
- Impliquer les collaborateurs qui partagent nos valeurs,
- Aligner notre démarche RSE avec nos objectifs stratégiques et commerciaux.

L'adaptation de nos méthodes et supports pédagogiques jouent également un rôle dans le partage en interne et la mise en place d'actions impactantes.





# Les Objectifs de développement durable

EN ROUTE VERS 2030 !





# Armatiss fête les ODD !

À l'occasion du 6ème anniversaire des Objectifs du Développement Durable, le 24 septembre 2021, nous avons invité nos collaborateurs à participer au jeu Action ou Vérité sur notre outil Link Me Up.

Les 17 objectifs de développement durable ont été adoptés le 25 septembre 2015 par l'ONU et relayés par le Global Compact. Ils constituent l'Agenda 2030 et visent à répondre à des défis communs en se fondant sur les trois dimensions du développement durable : environnementale, sociale, économique.

Pour encourager et soutenir le programme Agenda 2030, Armatiss a célébré les 6 ans des ODD, le 24 septembre 2021. A cette occasion, nos collaborateurs ont été invités à répondre à des questions ou à relever des défis simples à travers notre jeu « Action ou Vérité – Spécial Développement Durable » directement sur Link Me Up.

## 14 ans d'engagement

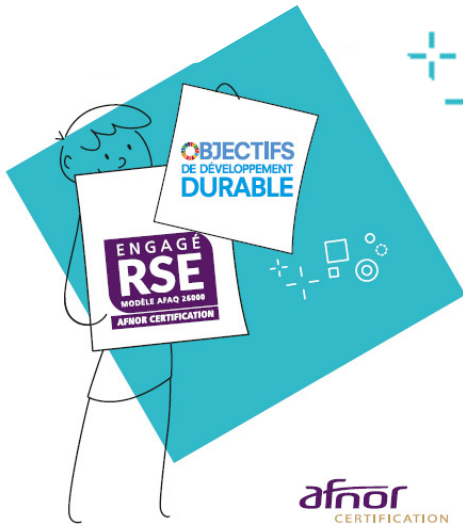
En tant que membre du Global Compact depuis 2007, distingué au niveau GC Advanced, Armatiss s'engage à intégrer des préoccupations sociales et environnementales dans sa stratégie de développement.

Différentes actions sont déjà déployées au niveau du Groupe, telles que l'adoption de contrats 100% énergie verte en France, la politique d'achat responsable, le traitement des déchets dangereux avec des entreprises spécialisées, l'organisation d'événements solidaires ainsi que la mise en place d'actions en faveur de la santé et du bien-être.

## Un engagement collectif et individuel

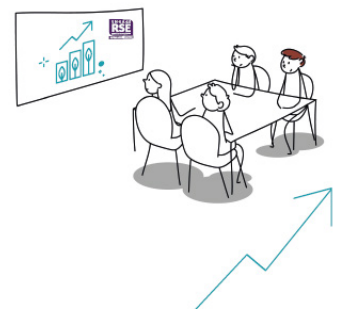
Les ODD nous concernent tous. En tant qu'entreprise citoyenne, Armatiss se veut être un lien fédérateur pour encourager toute démarche collective et individuelle sur le sujet.





# 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 2021**

