

---

# Communication sur le Progrès

---

PHONE RÉGIE

2021 / 2022

**BE**  
live

*R*

PHONERÉGIE

VOTRE ACCUEIL, VOTRE IMAGE, NOTRE EXPERTISE

# Sommaire

<b>01</b>	<b>Les acteurs de la RSE chez Phone Régie</b>	<b>01</b>
	Les acteurs de la RSE chez Phone Régie	02
	La RSE dans l'ADN Phone Régie	03
	Quelques chiffres et dates clés en 2021	04
	Une démarche RSE collaborative	05
<b>02</b>	<b>Optimiser l'impact social</b>	<b>06</b>
	Promouvoir la diversité et l'inclusion	07
	Favoriser la santé et la sécurité de nos collaborateurs	11
	Suivi de nos indicateurs sociaux	13
<b>03</b>	<b>Optimiser l'impact environnemental</b>	<b>14</b>
	Agir sur nos déchets	15
	Optimiser nos déplacements	17
	Suivi de nos indicateurs environnementaux	18
<b>04</b>	<b>Contribuer au développement économique et social des territoires</b>	<b>19</b>
	Contribuer au développement local	20
	Phone Régie, une marque du groupe Armonia	22
	Suivi de nos indicateurs sociétaux	23
<b>05</b>	<b>Promouvoir les bonnes pratiques des affaires</b>	<b>24</b>
	Adopter un comportement éthique	25
	Suivi de nos indicateurs sociétaux	26
<b>06</b>	<b>Cartographie de notre contribution aux Objectifs de Développement Durable - 2021-2022</b>	<b>27</b>

01

# Les acteurs RSE chez Phone Régie

*Notre engagement  
d'entreprise responsable est fondé  
sur une démarche sincère, **faite de**  
"petits pas".*



# Les acteurs RSE chez Phone Régie

## Edito

---

*Spécialiste de l'accueil en entreprise, notre métier ainsi que nos pratiques évoluent au quotidien.*

*Engager l'ensemble de nos parties prenantes dans notre démarche, nos collaborateurs comme nos clients, est notre priorité.*

*Nous envisageons la démarche RSE de Phone Régie comme un facteur de performance, qui doit rassembler l'ensemble de nos équipes autour d'un même objectif commun : le développement de nos activités dans une démarche durable, inclusive et responsable.*

*C'est au quotidien que Phone Régie se mobilise, à travers des actions réalisées tout au long de l'année, à l'initiative de nos contributeurs, comme en soutien à des actions de terrain. A l'image de notre programme identitaire 'Colibri, tous acteurs' nous avançons pas à pas, avec une volonté de nous améliorer continuellement.*

*Signataire de la Charte de la Diversité depuis 2007, adhérent au Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2006, et du Manifeste de l'inclusion depuis 2019, nous avons à cœur d'ancrer nos engagements dans la durée en nous inspirant dans ces initiatives.*

*Chez Phone Régie, notre démarche RSE se veut **engageante, engagée, durable** et profondément **humaine**.*



**Nicolas Thélot**  
Directeur des Opérations Clients



**Marion Wilbois**  
Directrice Qualité  
& RSE

# La RSE dans l'ADN Phone Régie

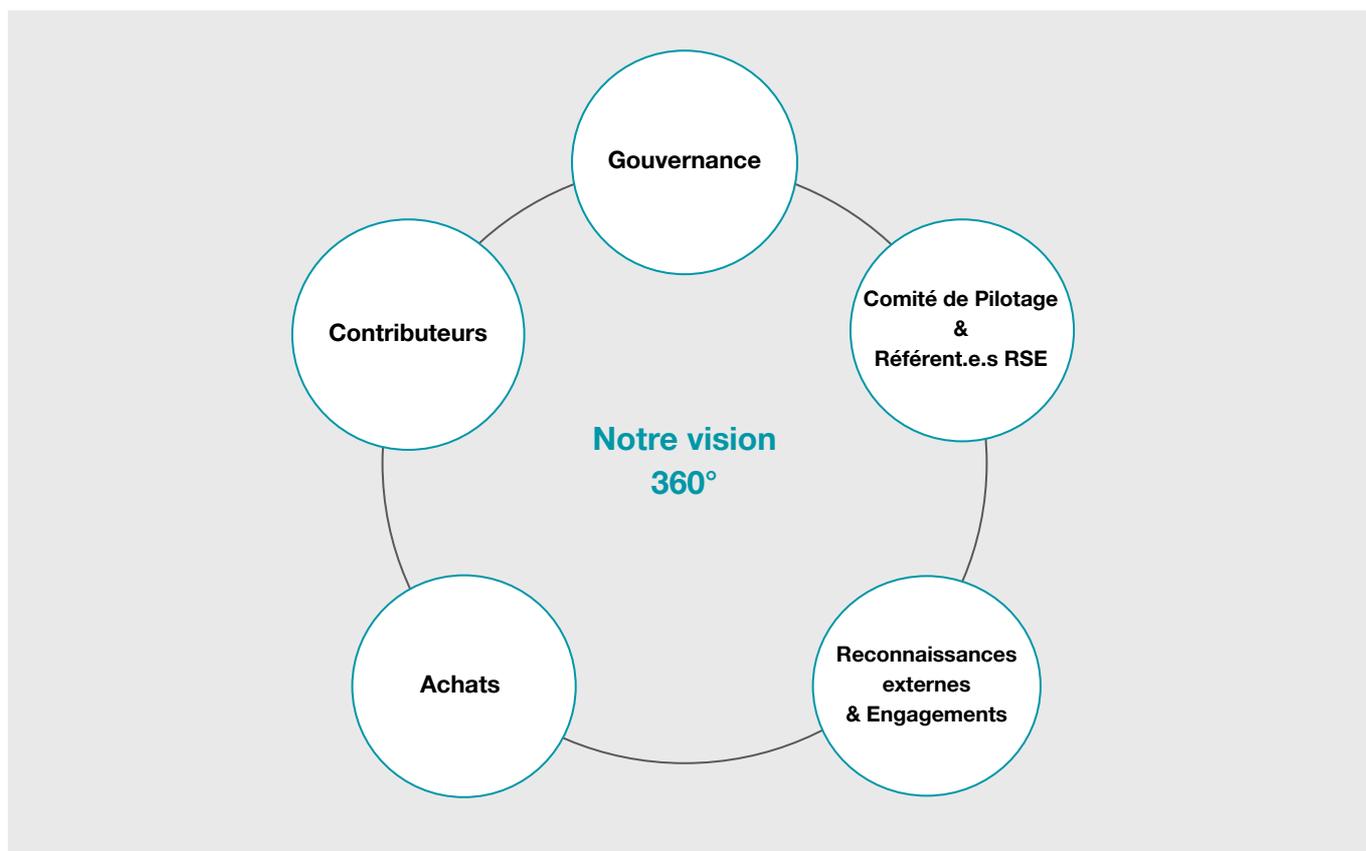
Notre engagement d'entreprise responsable est fondé sur une démarche sincère, faite de "petits pas". Notre politique de responsabilité sociétale pluriannuelle est une démarche collaborative et porteuse de sens. Elle est ancrée sur nos territoires et repose sur l'implication de toutes nos parties intéressées à travers des actions adaptées à nos métiers.

A travers cette politique, nous avons pour objectifs d'inscrire notre entreprise dans une démarche durable à long terme. L'implication de l'ensemble de nos collaborateurs ainsi que toutes nos parties prenantes externes favorise une large variété d'initiatives que nous nous engageons à améliorer continuellement.

Notre politique RSE s'articule autour de 4 thématiques :

- Optimiser l'impact social
- Optimiser l'impact environnemental
- Contribuer au développement économique et social des territoires
- Promouvoir les bonnes pratiques des affaires

Nous réaffirmons notre engagement au Global Compact et notre contribution aux Objectifs de Développement Durable.



# Quelques chiffres et dates clés en 2021

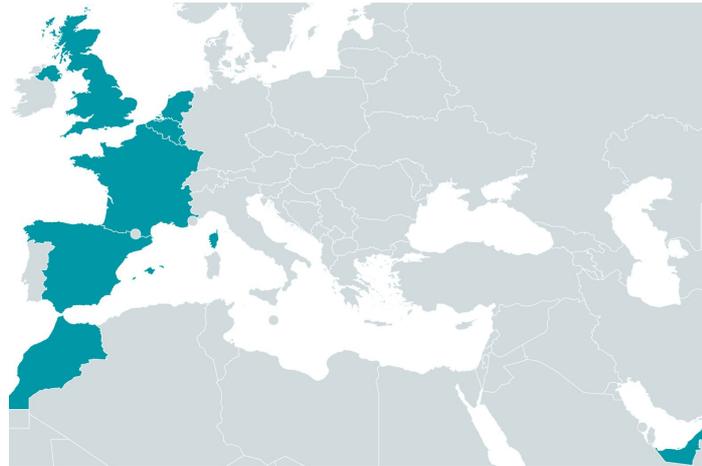
Leader européen spécialisé dans l'accueil en entreprise

**1974**  
Création de Phone  
Régie

**25**  
Agences  
dans **7** pays

**105 millions**  
D'euros de CA

**4300**  
Collaborateurs



## Baromètre social en 2021

Effectifs  
**4300**

Répartition Homme/Femme  
Homme : **14%**  
Femmes : **86%**

Index professionnel  
Egalité H/F  
**94/100**

Nombre de nouveaux  
embauchés en situation de  
handicap  
**46**

Leader européen spécialisé dans l'accueil en entreprise



Depuis 2006

**#ManifesteInclusion**

Depuis 2019



Depuis 2007

**ecovadis**

46/100



# Une démarche RSE collaborative

Notre démarche RSE se veut collaborative. C'est la raison pour laquelle Phone Régie s'engage à impliquer l'ensemble de ses collaborateurs à tous les niveaux.

## Gouvernance

### Qui ?

Un Comité de Pilotage RSE trimestriel rassemblant les directions opérationnelles et légales du Groupe ARMONIA

### Pourquoi ?

Fixer les objectifs de la politique RSE et mettre à disposition les moyens nécessaires à son bon déroulement  
Faire le point sur l'avancement et le déploiement des projets RSE

### Qui ?



**Marion Wilbois**  
Directrice qualité & RSE



**Chloé Danthon**  
Chargée de Qualité & RSE

### Pourquoi ?

Assurer le déploiement et l'animation de la démarche RSE et des projets  
Mobiliser les parties prenantes internes et externes  
Mettre en place le reporting des indicateurs RSE  
Etre force de proposition sur des projets en relation aux enjeux propres à la marque

## Relais RSE

### Qui ?

Un réseau de 17 référents RSE se réunissant 4 fois par an, et constitué de représentants de chaque filiale et de chaque service du Groupe ARMONIA. Deux Directrices d'Agence représentent l'entreprise Phone Régie.

### Pourquoi ?

Assurer le partage et la transparence sur les projets RSE en cours  
Permettre une meilleure remontée d'information venant du terrain et identifier les engagements personnels des collaborateurs.

### Qui ?

L'ensemble de nos collaborateurs et parties prenantes externes

### Pourquoi ?

Donner vie à notre démarche au cœur des territoires.  
Valoriser les engagements personnels de nos collaborateurs et les sensibiliser en profondeur sur les sujets sociaux, environnementaux et sociétaux

02

# Optimiser l'impact social

*Notre engagement d'entreprise responsable est fondé sur une démarche sincère, **faite de "petits pas"**.*

# Promouvoir la diversité et l'inclusion

Célébrer les différences de ses quelques 4000 collaborateurs, et leur permettre de **s'épanouir dans leur métier** tout en intégrant ce qui fait que chacun est unique, c'est la mission que s'est donnée Phone Régie.

## #EgalitéFemmesHommes2021

Signataire d'un accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (22 octobre 2018 - 21 octobre 2021), Phone Régie est fortement engagée dans une politique RSE qui privilégie l'égalité professionnelle. Nous menons une politique en faveur de la parité formalisée au sein de notre programme RSE et d'une « fiche action » égalité professionnelle. Il s'agit de préparer des plans d'actions spécifiques, après avoir identifié les causes du déséquilibre.

Signataires de la Charte de la diversité, nous sommes engagés à respecter et promouvoir une politique de non-discrimination sous toutes ses formes, tant au moment du recrutement qu'au cours de l'exécution du contrat de travail de nos collaborateurs. Dans le cadre de notre politique de ressources humaines, nous affirmons notre volonté d'être des acteurs de l'insertion et de lutter contre les discriminations.

### Dialogue social : nos prochains thèmes de travail des accords

- Améliorer le flux de candidatures masculines ou féminines sur les métiers présentant un déséquilibre en terme de mixité,
- Former les acteurs du recrutement afin d'identifier et de lutter contre les stéréotypes femmes/hommes mis en oeuvre lors des process de sélection,
- Inciter la mobilité professionnelle,
- Travailler sur des leviers de rémunération effective, de conditions de travail (adaptation pour les femmes enceintes etc.), d'articulation entre la vie professionnelle et l'exercice de la responsabilité parentale (l'harmonisation des temps de vie), en particulier sur les postes "volants" et sensibilisation des commerciaux.



**INDICE EGALITE HOMME/FEMME 2021 :**  
**94 / 100**  
 Soit une progression de +14 points par rapport à 2020

# Promouvoir la diversité et l'inclusion

Parce que 86% des collaborateurs Phone Régie sont des collaboratrices, nous mettons un point d'honneur à leur donner la parole et à leur assurer une totale égalité avec leurs homologues masculins.

## #Journée Internationale Des Droits Des Femmes

A travers des actions, à l'image de notre prise de parole à l'occasion de la Journée Internationale des Droits des Femmes du 8 Mars 2022, nous avons pour ambition de sensibiliser l'ensemble de nos collaborateurs sur les sujets d'égalité des genres. C'est pourquoi nous avons donné la parole à la Directrice d'Agence de Lyon et une Chargée de Recrutement de l'Agence de Lyon afin qu'elles partagent avec chacun leur vision sur les sujets d'inclusion et d'égalité des chances.

**Lucie DOKHAN**



“Les équipes recrutement jouent un rôle déterminant au sein d'une société sur des sujets tels que la discrimination, l'égalité des chances, l'inclusion et le handicap.

En qualité de chargée de recrutement, il est impératif pour moi d'appliquer les pratiques permettant à quiconque d'avoir sa chance dans notre groupe. L'adaptation, l'ouverture d'esprit et la bienveillance de chacun sont essentielles”



**Vanessa MILLION**

“En tant que femme, j'ai pu être confrontée à certaines injonctions sociétales. Je pense que c'est essentiellement féminin. En tant que femme, on est responsable de nos propos et de nos actes. Mais pas de ce qu'en font les autres. Nous sommes légitimes”

“En tant que manager de mes équipes, hommes et femmes, il est important de veiller à ce qu'ils soient à l'équilibre”.

# Promouvoir la diversité et l'inclusion

Engagée depuis 2010 dans une démarche handisolidaire forte, Phone Régie se veut être une entreprise handi-accueillante.

Avec son réseau de 17 référents handicap, la Mission Handisolidaire a pour ambition de sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs au quotidien sur les sujets liés au handicap.

## #Handisolidaire

Phone Régie s'engage depuis 2010 dans une **politique dynamique** d'insertion des personnes en situation de handicap et affirme son engagement de respect des droits à l'emploi et à une carrière pour tous.

Depuis la signature du premier accord, Phone Régie a vu son taux d'emploi de travailleurs handicapés augmenter de 1.70% à 4.21%. C'est au total plus de 140 collaborateurs en situation de handicap qui ont rejoint Phone Régie.

**HandiSolidaires** participe et veille à l'application des engagements pris par Phone Régie en se fixant quatre axes prioritaires.



**01** Recruter davantage de personnes en situation de handicap



**02** Communiquer, sensibiliser et former nos collaborateurs



**03** Maintenir l'emploi et les conditions de travail



**04** Collaborer avec le STPA, achats responsables et partenariat

Que ce soit l'insertion par le travail, par le sport ou par la sensibilisation, Phone Régie a pour mission de favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap dans la société.

## #Handisolidaire

La Mission Handisolidaire de Phone Régie se mobilise au quotidien pour monter des projets de soutien et de sensibilisation autour du handicap.

## #DuoDay2021... vers 2022

En Novembre 2021, à l'occasion de la semaine européenne du handicap, Phone Régie IDF a accueilli une personne en situation de handicap sur un de nos sites client, en duo avec un professionnel volontaire. Au programme de cette journée : découverte des métiers de l'hôtessariat, participation active, immersion en entreprise.

Suite à cette journée de stage, l'une des personnes accueillies a décidé de suivre une formation dans les métiers de l'accueil. Elle a par ailleurs de nouveau été accueillie au sein de notre Agence de La Défense pour une journée d'observation sur un poste plus axé standard téléphonique, adapté aux nécessités d'aménagement liées à son handicap.

Phone Régie a pour ambition de déployer à nouveau cette journée du DuoDay en 2022, à plus grande échelle "main dans la main" avec ses clients.

## #Journée Mondiale Contre l'Endométriose et #LevelHup

Dans le cadre de la Journée Mondiale contre l'endométriose, nos collaborateurs Phone Régie étaient invités à venir vêtus de Jaune, la couleur officielle de cette journée, afin de démontrer leur soutien pour cette cause. Cet événement était évidemment soutenu par une action de sensibilisation à travers un questionnaire sur les maladies invalidantes, dont fait partie l'endométriose. Nos collaborateurs étaient ainsi invités à tester leurs connaissances sur ces sujets tout au long du mois de Mars.

## #Se Mobiliser Pour Le Handicap

En Mai 2022, ce sont 8 de nos collaboratrices de l'Agence de Paris qui se sont engagées dans la 9ème édition de la Course Solidaire Interentreprises de Boulogne-Billancourt organisée par le Special Olympics France. L'objectif de cette course ? "Changer le regard porté par la société sur le handicap mental".



Duo day - 2021

Parce que le sport n'est pas uniquement bon pour la santé, mais qu'il nous permet également de réaliser de belles actions et de soutenir des causes qui nous sont chères, nous avons invité nos collaborateurs, en Juin, à relever le défi des Kilomètres du Coeur. Par équipe, nous avons marché, couru, fait du vélo (ou de la trottinette pour certains) afin de collecter des fonds pour l'association Zicomatic : une association qui offre de nombreux projets culturels aux enfants et adultes en situation de handicap. Par ailleurs, ce n'est pas la première fois que les équipes de Phone Régie œuvrent auprès de cette association : en Septembre 2021, une galerie de photos géantes, réalisées par l'association, était exposée dans nos locaux parisiens.

# Favoriser la **santé** & la **sécurité** de nos collaborateurs



Entreprise de service, spécialisée dans l'accueil en entreprise, notre ressource première, ce sont nos quelques 4300 collaborateurs. C'est pourquoi, notre priorité est d'assurer leur santé, leur sécurité, et leur bien-être dans leur quotidien.

## #SantéMentale & #BienEtre

### #Assistante Sociale

Accompagner nos collaborateurs sur des sujets tels que la santé au travail, la famille, le logement ou encore l'accès aux droits (sécurité sociale, retraite, allocation familiale, etc) est une véritable nécessité. C'est la raison pour laquelle Phone Régie fait appel à une assistante sociale de l'association AIPSSIE qui assure une permanence un jour par semaine au sein de notre siège depuis le mois d'Octobre 2021. Ce service très apprécié et reconnu de nos collaborateurs a rencontré un tel attrait que, depuis le mois de Juin, deux journées de permanence sont à présent assurées. A travers des rendez-vous en présentiel, mais aussi en visioconférence, notre assistante sociale est à disposition de nos collaborateurs pour les écouter, les informer, les orienter et les accompagner en fonction de leurs besoins.



Du 22/10/2022 au 31/12/2022

Du 01/01/2022 au 30/04/2022

74 rendez-vous tenus

84 rendez-vous tenus

### #Harcèlement Moral & #Harcèlement Sexuel

En 2020, un café RH s'est tenu pour informer et sensibiliser les managers Phone Régie à ce sujet. L'objectif était également de rappeler les démarches à suivre en cas de tels agissements identifiés. A ces fins, un référent harcèlement a été nommé au sein du service RH ainsi qu'au sein du CSE.



Deux boîtes mails pour les contacter ont ainsi été ouvertes. En ce sens, une procédure Harcèlement Sexuel et Agissements Sexistes a été rédigée. Celle-ci comprend des extraits d'articles du Code du travail et pénal, des rappels de définitions autour du harcèlement, la marche à suivre en cas de harcèlement et les contacts utiles. Cette procédure est disponible pour l'ensemble des salariés Phone Régie sur l'espace collaborateurs.

# Favoriser la **santé** & la **sécurité** de nos collaborateurs



Assurer à nos collaborateurs un environnement de travail dans lequel on se sent bien et en sécurité, c'est une de nos priorités.

## #SantéPhysique

### #Global Heart Watch

GHW est une association d'intérêt général fondée par Pierre et Tina Blaise suite au décès de leur fils d'un arrêt cardiaque à quelques mètres de la ligne d'arrivée d'une course.

Phone Régie est mécène de l'association depuis plusieurs années, pour le financement de la recherche sur la mort subite de l'adulte. GHW accompagne Phone Régie dans une démarche de sensibilisation pour les collaborateurs aux gestes qui sauvent, tant au niveau de la prévention de l'arrêt cardiaque que de l'apprentissage des gestes de premiers secours.

Dans l'optique d'une démarche collaborative avec nos clients, nous proposons de former nos hôtes, hôtesse et chefs d'équipes qui travaillent au quotidien sur nos sites clients, aux gestes qui sauvent en cas d'arrêt cardiaque.

En 2022, ce sont 8 salariés qui ont suivi cette formation assurée par un formateur du Global Heart Watch, ainsi que les 10 membres du COMEX. Nous avons pour ambition de développer de plus en plus ce partenariat, et de former un nombre croissant de collaborateurs Phone Régie.

En parallèle, des modules de formation sont disponibles sur notre plateforme de formation, CAMPUS : "La santé et sécurité au travail" et "Les gestes qui sauvent".

### #Qualité De Vie et des Conditions de Travail

Tout au long de la Semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail, nous avons partagé avec l'ensemble des collaborateurs des guides et conseils autour de différentes thématiques : Guide Gestes & Postures, Droit à la déconnexion, Guide du télétravailleur ou encore Guide de la parentalité.



Formation Global Heart Watch - Paris 2022

Parce que la Qualité de Vie au Travail ne doit pas durer seulement le temps d'une semaine, nous programmons en Septembre des séances de massages dans l'ensemble de notre réseau d'agences en France, et au sein de notre siège parisien. Pour cette opération, nous faisons appel aux services d'une entreprise adaptée qui emploie des praticiens déficients visuels diplômés et autonomes.

# Suivi de nos indicateurs sociaux

INDICATEURS	RÉSULTATS 2021	RÉSULTATS 2020	ISO 26 000	GRI	PACTE MONDIAL
Proportion des contrats en CDI (en %)	78 %	80%	6.4	-	-
Proportion d'alternants parmi les recrutés (structure)	12%	10%			
Objectif pourcentage d'alternants	2023 : +4% 2024 : +5% 2025 : +6%	2023 : +4% 2024 : +5% 2025 : +6%			
Proportion de stagiaires parmi les recrutés (structure)	18%	30%			
Répartition des collaborateurs par âge (en % de l'effectif total) (100% des salariés)	< 25 ans : 20% 25 à 34 ans : 40% 35 à 44 ans : 21% 45 à 54 ans : 13% >55 ans : 6%	< 25 ans : 21% 25 à 34 ans : 41% 35 à 44 ans : 21% 45 à 54 ans : 12% >55 ans : 5%			
Taux d'absentéisme	7,85%	8,26%	6.4.7	G4- LA5 G4-LA7 G4-LA8	4
Taux de gravité des accidents du travail (100% des salariés)	0,91%	0,96%			
Nombre d'heures de formation total	2283	1408	6.4.7	G4-LA9 G4-LA10 G4-LA11	-
Nombre total d'heures de formation sécurité (Campus + présentiel)	457	207			

INDICATEURS	RÉSULTATS 2021	RÉSULTATS 2020	ISO 26 000	GRI	PACTE MONDIAL
Nombre de certificats de Qualification Professionnelle (CQP) engagés dans l'année (AMA + Contrats d'alternance recrutement sur l'année en cours)	84	64	6.4	G4-LA9 G4-LA10 G4-LA11	4
Part de femmes parmi les effectifs totaux	86%	86%	6.3.7	G4-LA12 G4-LA13 G4-HR3 G4-RH4	-
Taux d'emploi des personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global	4,21%	4,11%			
Recrutement personnes en situation de handicap	55	53			
Nombre d'actions PSH de maintien dans l'emploi	333	261			
% de salariés ayant une nationalité autre que française parmi les effectifs totaux	9,9%	9%			

# Optimiser l'impact environnemental

*Notre engagement  
d'entreprise responsable est fondé  
sur une démarche sincère, **faite de**  
"petits pas"*

# Agir sur nos déchets



Spécialiste de l'accueil en entreprise, nous en avons conscience, nous avons également notre part à jouer dans la course vers un monde plus durable.

## #Recyclage de nos tenues

### #TissEco Solidaire

Phone Régie et l'association TissEco Solidaire s'engagent pour l'économie sociale et solidaire. Avec une volonté commune de préserver la planète par la diminution des déchets, l'enjeu de la collaboration est la revalorisation solidaire des uniformes PHONE REGIE en fin de vie. Une fois portés, nos uniformes sont placés dans le collecteur de vêtements mis à disposition par notre partenaire TissEco et installé dans notre showroom. Ces uniformes sont ensuite triés par des salariés en réinsertion sociale par le travail.

C'est près de 1.500 kg d'uniformes qui sont apportés chaque année vers le centre de tri et revalorisés en fonction de leur état : dons à des vestiaires solidaires ou effilochage à destination de composants industriels.

### #Concours IT-Blazer

Du 16 au 20 Mai 2022, dans le cadre d'une démarche de co-création, les collaborateurs Phone Régie dotés d'un uniforme ont été invités à participer à la création de la collection hiver 2022/2023 des vestes d'uniformes. Pour ce faire, le Département Vêtement d'Image leur a proposé un jeu concours : envoyer la photo de la veste de blazer qu'ils ou elles rêveraient de porter à l'accueil du site client sur lequel ils travaillent. Parmi la quinzaine de propositions reçues venant de toute la France, 3 propositions ont été retenues à la suite d'une délibération rassemblant un jury composé de 10 collaborateurs de tous horizons.

En plus d'être un événement incitant à la participation et à la mobilisation des collaborateurs, celui-ci comprend également une dimension environnementale forte. En effet, à l'issue du concours, les 3 gagnants se sont vus offrir une initiation à l'Up-Cycling dans un atelier Parisien. L'objectif ? Offrir une deuxième vie à une ancienne collection de veste d'uniformes en les transformant en de nouveaux accessoires désirables, et sensibiliser nos collaborateurs à l'impact environnemental de l'industrie textile. Cet atelier auquel sont conviés nos 3 gagnants est prévu courant Septembre 2022.



PART DE NOS UNIFORMES RECYCLÉS  
**100%**

Parmi les 1630 kg collectés en 2021

# Agir sur nos déchets



Parce qu'une société plus respectueuse de l'environnement, c'est l'affaire de tous, nous sensibilisons nos collaborateurs au quotidien pour les intégrer dans notre démarche faite de petits pas : "Colibri, tous acteurs".

## #Eco-Gestes

### #Colibri tous acteurs

Nous continuons de mener notre programme de sensibilisation sur les éco-gestes au bureau : "Colibri, tous acteurs". A travers des communications visant à inciter les salariés Phone Régie à utiliser les poubelles de recyclage mises à leur disposition dans 100% de nos agences, ou encore à penser à éteindre tous leurs appareils avant de quitter leur poste, nous avons pour ambition de mobiliser tous nos collaborateurs dans notre démarche d'entreprise vertueuse. Cette démarche s'inscrit dans une philosophie porteuse de sens : "Comme le colibri, je fais ma part". Chacun devient acteur du changement.

Pour aider nos collaborateurs dans cette démarche, nous avons fait le choix de la suppression du plastique à usage unique : les gobelets, touillettes ou encore bouteilles en plastique ont été totalement supprimés. Ainsi, des tasses, gourdes et de vaisselle réutilisable logotée à la marque employeur, sont à disposition de tous nos salariés.

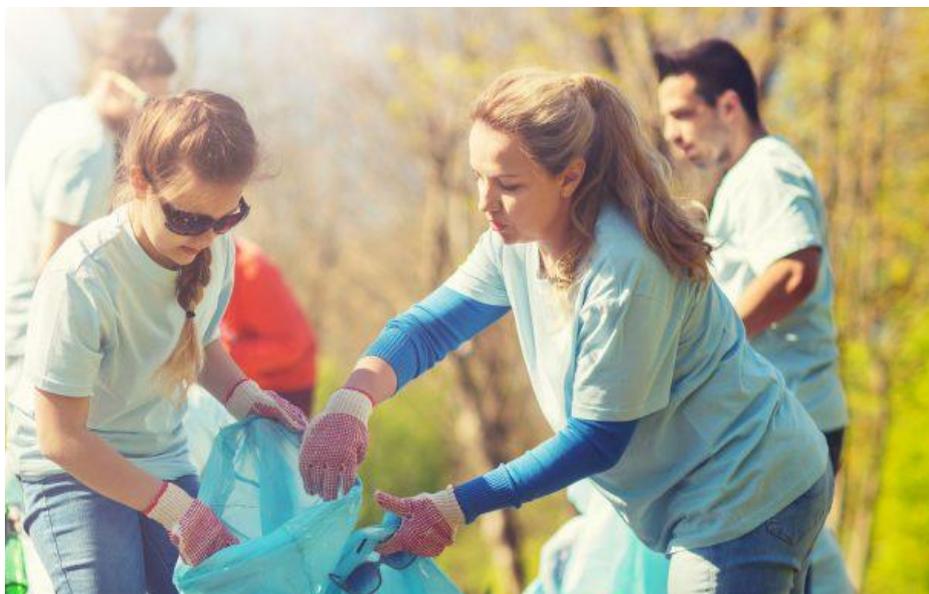
### #Impressions

100% de notre réseau d'agences est équipé d'imprimantes à impression différée, avec un paramétrage automatique en noir et blanc, et recto-verso. L'objectif de cette mesure est bien évidemment de réduire les quantités de papier utilisé lors des impressions, mais aussi de sensibiliser directement nos collaborateurs à ne plus imprimer systématiquement tous leurs documents pour préférer les versions numériques.

### #Outils digitalisés

En ce sens, et pour faciliter le recours au numérique, nous avons digitalisé la majeure partie de nos outils et de nos process : parcours candidats, parcours d'intégration process RH & Paie, process d'Exploitation, process uniformes de la commande à la livraison sur sites.

Par ailleurs, la digitalisation de nos process et l'utilisation de la communication digitale ont permis une réduction considérable de nos déplacements.



# Optimiser nos déplacements



Les transports sont aujourd'hui un des postes d'émission de carbone les plus significatifs. Chez Phone Régie, nous ne sommes pas épargnés par ce phénomène, et c'est la raison pour laquelle nous menons une politique de transport optimisée, pour limiter au maximum notre impact sur l'environnement.

## #Une politique de transport optimisée

Répartis sur l'ensemble du territoire, il est tout naturel que les collaborateurs de Phone Régie effectuent de nombreux voyages pour aller à la rencontre de nos clients et de nos agences. Si, depuis la crise sanitaire qui a touché le monde depuis 2020, nous avons très nettement diminué nos voyages, nous avons toujours mené une politique de mobilité visant à avoir le plus faible impact possible sur l'environnement.

Notre implantation locale constituée d'un réseau de 22 agences en France nous permet d'être au plus près de nos clients sur l'ensemble du territoire. Aussi, nous menons une politique de recrutement local : l'objectif est de positionner nos collaborateurs sur sites sur des postes à proximité de leur lieu de résidence. Nous incitons bien entendu nos collaborateurs à utiliser des moyens de transport dits "doux", à travers par exemple le remboursement d'une partie des abonnements aux transports en commun ou encore le recours au train plutôt qu'à l'avion pour les déplacements de longue distance.



# Suivi de nos indicateurs environnementaux

INDICATEURS	RÉSULTATS 2021	RÉSULTATS 2020	ISO 26 000	GRI	Pacte Mondial
Volumes uniformes récupérés par an (en kg)	1630	4320	6.5	G4-EN23 G4-EN25 G4-EN26	7 8 9
Pourcentage des uniformes recyclés parmi les uniformes récupérés	100%	100%			
Part des agences équipées en poubelles de tri	100%	100%			
Part du matériel IT recyclé parmi le matériel collecté	100%	100%			
Consommation de papier en ramette	2623	1092			
Consommations d'électricité	246 844	261 958	6.5.4	G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17 G4-EN18 G4-EN19 G4-EN20 G4-EN21	9
Digitalisation des process et outils (parcours candidat, espace collaborateur, bulletins de paie)	100%	100%			
Stockage des e-mails (en eq gCO2)	150 000	-			
Stockage drive (en eq cCO2)	18 000	-			
Déplacements professionnels en train (en kgCO2)	143 000	158 100	6.5.5	G4-EN17	7
Déplacements professionnels en avion (kgCO2)	3100	5800			

# Contribuer au développement économique et social des territoires

*Notre engagement  
d'entreprise responsable est fondé  
sur une démarche sincère, **faite de**  
"petits pas"*



# Contribuer au développement local



Phone Régie bénéficie d'un réseau de 22 agences implantées sur l'ensemble du territoire français. En tant qu'acteur de la vie économique des territoires, nous nous engageons à travailler avec des partenaires locaux autour de différentes thématiques : développement économique, emploi ou encore formation.

## #Favoriser l'insertion

### #1 jeune 1 solution

Phone Régie a rejoint la mobilisation pour l'emploi des jeunes.

Un programme a été déployé et diffusé au niveau national et accompagné d'une animation régulière via des communications en interne.

A travers ce programme, un emploi représente une formation en partenariat avec Pôle Emploi. L'objectif de ce programme est simple :

Offrir une solution aux jeunes dans un contexte d'insertion professionnelle chamboulée.

- Encourager les initiatives
- Valoriser le label "Les entreprises s'engagent"
- Valoriser les employeurs qui se mobilisent en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes



**196 DOSSIERS DU DISPOSITIF "1 JEUNE 1 SOLUTION"**

Validés en 2021

## #Handicap

En 2021 et grâce à l'engagement de la Mission Handisolidaires de Phone Régie, nous avons atteint un taux d'emploi des personnes en situation de handicap de 4,21%, et 55 personnes en situation de handicap ont rejoint nos équipes. La Mission Handisolidaires, c'est aussi l'organisation de cette belle journée du DuoDay en Novembre 2021 au cours de laquelle nous avons accueilli 2 personnes en situation de handicap sur une journée pour leur présenter les métiers de l'hôtellerie. L'une de nos stagiaires a par ailleurs décidé de suivre une formation en lien avec les métiers de l'accueil à la suite de cette journée, et Phone Régie continuera de l'accompagner dans la suite de son parcours.

Parce que le handicap peut être source de performance, la **Mission Handisolidaires** soutient le projet de **Adib**, collaborateur Phone Régie depuis plus de 5 ans au sein de l'agence d'Orléans.

Cavalier handisport, il prépare activement les Jeux Olympiques Para-Dressage de 2024 à Paris. Accompagné de son cheval **Life's Good**, il participe, avec détermination, aux différentes épreuves de qualification. Dans le cadre de ce superbe projet, **Adib** est accompagné par l'association **Cap Équidress** dont l'objet est de soutenir des cavaliers para-dressage, de sensibiliser un large Public au Handicap, organiser des événements de rencontre entre les personnes valides et les personnes en situation de Handicap à travers le Cheval.

# Contribuer au développement local



Être solidaire avec nos collaborateurs est une priorité. Nous n'oublions pas cependant que par nos actions, nous pouvons aussi venir en aide à celles et ceux qui en ont besoin. C'est pourquoi Phone Régie se mobilise régulièrement, et encourage ses collaborateurs à faire acte de solidarité envers diverses causes.

## #Être Solidaires

### #Les Petites Mains des Lutins

Nous avons lancé, en fin d'année 2021, une grande opération de collecte de dons "Les Petites Mains des Lutins", afin de venir en aide aux plus démunis.

Chacune des 22 agences de notre réseau national a identifié une association locale, ou nationale. Une grande campagne de communication a alors été ouverte pour sensibiliser tout notre personnel et leur proposer, sur la base du volontariat, de participer à cette collecte en apportant des dons répondant aux besoins des différentes associations identifiées.

Au total, ce sont 221 dons qui ont été préparés et remis par les collaborateurs de Phone Régie. Un bel acte solidaire !

En Île-de-France, les dons collectés ont été donnés à l'association Pimp My Life, une association qui a pour objectif d'aider les plus démunis, sans distinction de sexe, de religion ou encore d'éthnie. Son objectif est de préparer des repas et de les distribuer au cours de maraudes. Cette association a été fondée par l'une de nos collaboratrices, Iris FARDELLA, Client Manager à l'Agence Phone Régie de Paris, à laquelle nous voulons donner de la visibilité. Deux maraudes ont été organisées à Paris à l'approche des fêtes de fin d'année auxquelles ont participé 9 collaborateurs de Phone Régie volontaires afin de distribuer 55 boîtes (qui regroupaient chacune des denrées alimentaires, un vêtement pour se tenir chaud, et un élément de distraction). Les 22 boîtes restantes qui n'ont pas pu être distribuées lors des maraudes ont été offertes à un centre d'accueil parisien de personnes sans domicile fixe.

### #Développer nos achats responsables

Conscients de l'impact social et environnemental de nos achats, nous avons pris la décision cette année de rédiger une charte d'Achats Responsables, au niveau de notre Groupe Armonia et dont bénéficient toutes ses filiales, Phone Régie incluse.



Les petites mains des lutins

Cette Charte vise à engager notre entreprise dans une démarche d'achats qui intègre mieux les impacts environnementaux, sociaux et sociétaux de nos achats. A travers cette Charte, Phone Régie s'engage à se sourcer plus durablement.

En parallèle à cette Charte, nous avons également travaillé à la rédaction d'un Questionnaire à l'attention de nos fournisseurs afin de les questionner sur leurs pratiques RSE.

# Phone Régie, une marque du groupe Armonia

Armonia bénéficie d'un positionnement unique sur le marché des facility solutions, de par la complémentarité de ses offres et l'excellence de son savoir-faire étendu.

Ce positionnement est un véritable atout, notamment au regard des tendances suivantes du marché :

- Des clients de plus en plus exigeants, à la recherche de prestataires qui offrent un service complet
- Une concurrence accrue
- Un marché de l'accueil qui arrive à maturité en France (2 à 3% de croissance annuelle contre une croissance à deux chiffres auparavant)

## #Armonia 2023

### Un projet de transformation pour accompagner l'avenir de notre Groupe.

En septembre 2019, le comité exécutif d'Armonia s'est réuni et a arrêté la vision " Armonia 2023 ", en vue d'accélérer notre développement, en repensant notre organisation et en repositionnant nos marques pour favoriser les synergies.

Notre ambition est de devenir d'ici 3 ans un **acteur international sur le marché du Facility Management**. En mai 2020, nous sortions doucement de la crise du COVID-19. Cette crise a révélé les forces du Groupe mais aussi ses contraintes. Nous avons déployé beaucoup d'énergie pour transposer et démultiplier nos actions afin d'y faire face.

Armonia 2023 est un projet ambitieux, exigeant et multi collaboratif, pour lequel nous nous donnons les moyens de réussir, et dans lequel Phone Régie s'ancre complètement. C'est en mobilisant notamment, du temps, des ressources et la mise en place de dispositifs innovants d'accompagnement que nous parviendrons à atteindre ces objectifs

Nous sommes confiants dans notre capacité à réussir et impatients de construire ensemble, avec chacun de nos collaborateurs, le groupe Armonia de demain.



# Suivi de nos indicateurs **sociétaux**

INDICATEURS	RÉSULTATS 2021	RÉSULTATS 2020	ISO 26000	GRI	Pacte Mondial
<b>Dispositif "1 jeune 1 solution" : nombre de dossiers validés</b>	196	-	6.3.7	G4-LA12 G4-HR4	5
<b>Taux d'emploi des personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global</b>	4,21%	4,11%			
<b>Nombre d'actions PSH de maintien dans l'emploi</b>	333	261			
<b>Recrutement personnes en situation de handicap</b>	55	53			

05

# Promouvoir les bonnes pratiques des affaires

*Notre engagement  
d'entreprise responsable est fondé  
sur une démarche sincère, **faite de**  
“petits pas”.*

Phone Régie s'engage à mener ses activités avec les plus hauts standards d'intégrité et dans le respect de toutes les lois applicables à ses activités et marchés. Phone Régie fonde sa gouvernance d'entreprise sur une gouvernance transparente, l'anticipation des risques, et la définition de règles de bonnes conduites pour l'ensemble de ses collaborateurs.

## #Lutte contre la corruption

Phone Régie entend lutter contre la corruption et le trafic d'influence sous toutes leurs formes. À ces fins, notre entreprise, en adéquation avec toutes les filiales du Groupe auquel elle appartient, s'est dotée d'un programme de conformité anti-corruption qui fait l'objet de mises à jour régulières dans l'objectif d'une amélioration constante. Accompagné par un cabinet expert, Phone Régie a ainsi entrepris de décliner sa mise en conformité à la loi pour la transparence, l'action contre la corruption et la modernisation de la vie économique (dite loi « Sapin II »). La lutte contre la corruption est l'affaire de tous et nécessite la vigilance de l'ensemble de nos collaborateurs.

L'ADN de notre programme de conformité : l'impulsion au sommet – le « tone at the top » – car nous pensons que c'est la clé d'une gouvernance responsable. En ce sens, le suivi de la conformité anti-corruption est intégré à l'ordre du jour des COMEX et comités stratégiques. Des points réguliers avec le Président sont effectués sur le sujet de la mise en conformité et des communications du Président auprès des collaborateurs sur la conformité sont opérées de manière régulière.

A ce titre, des formations et sensibilisations à la lutte anti-corruptions ont été réalisées, notamment auprès des personnels les plus exposés. En 2021, ce sont 75 collaborateurs de la holding Sofinord, à laquelle appartient Phone Régie, qui ont été formés à la lutte anti-corruption.

Un module de formation à la lutte anti-corruption est en préparation et sera disponible pour l'ensemble de collaborateurs sur notre plateforme de e-learning, CAMPUS.

## #Protection des données personnelles

Phone Régie souhaite garantir le meilleur niveau de protection des données personnelles collectées dans le cadre de ses activités, qu'il s'agisse des données des collaborateurs du groupe, des candidats, ou des collaborateurs des clients. Entreprise faisant de l'innovation une de ses priorités, Phone Régie propose à ses clients plusieurs solutions technologiques afin de leur assurer la meilleure qualité de service. Dans ce cadre, Phone Régie fait de la conformité de ses logiciels au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) un véritable enjeu. Le Privacy by Default et le Privacy by Design, notions centrales dans le RGPD, sont au cœur de notre programme de conformité au RGPD.

Pour former et sensibiliser nos collaborateurs à la protection des données personnelles, un module de formation en e-learning disponible sur notre plateforme CAMPUS a été réalisé. En 2021, ce sont 257 apprenants qui ont suivi ce parcours. Par ailleurs, un réseau de 37 référents RGPD a été monté. Ils sont les interlocuteurs privilégiés des délégués à la protection des données (DPO)



# Suivi de nos indicateurs sociétaux



INDICATEURS	RÉSULTATS 2021	RÉSULTATS 2020	ISO 26000	GRI	Pacte mondial
Nombre de collaborateurs formés à la lutte anti-corruption (Holding Sofinord)	75	-	6.2 6.6.3 à 6.6.9	G4-S03 à G4-S19	10
Nombre d'entretiens d'une heure menés pour l'identification des risques bruts dans le cadre de la cartographie (Holding Sofinord)	30	-			
Nombre de répondants au questionnaire d'évaluation des risques (Holding Sofinord)	79	-			
Nombre de membres faisant partie du réseau des référents RGPD, interlocuteurs privilégiés des DPO (Holding Sofinord)	37	-	6.2 6.6.10 à 6.6.17	G4-EC7 G4-EC8	
Nombre d'apprenants sur le e-learning RGPD (Holding Sofinord)	257	-			

# 06

## Cartographie de notre contribution aux Objectifs de Développement Durable

2021 / 2022



Les Petites Mains des Lutins



Formation aux gestes qui sauvent en cas d'arrêt cardiaque & Mécénat Global Heart Watch

Assistante Sociale

Semaine QVT



Charte de la Diversité

Journée Internationale des Droits des Femmes



1 jeune 1 solution

Mission handisolaire



Phone Régie, une marque du groupe Armonia



Mission Handisolidaires

DuoDay

Mobilisation solidaire pour le handicap



Eco-Gestes

Up-Cycling

Recyclage



Suivi des consommations

Politique de transport optimisée

Digitalisation des outils



Gouvernance

Lutte anti-corruption

RGPD



TissEco pour le recyclage des uniformes

Réseau GESAT pour l'insertion des personnes en situation de handicap

Global Heart Watch



P H O N E R É G I E

VOTRE ACCUEIL, VOTRE IMAGE, NOTRE EXPERTISE

Siège social  
3 rue Cambronne  
75015 Paris  
Tél. : 01 53 58 60 00  
Fax : 01 53 58 60 45  
info@phone-regie.com

Cliquez ici pour découvrir  
notre site internet



**PHONE-REGIE.COM**