

Code Éthique



Charte Éthique

Armatiss s'engage, tous concernés

Préambule

Comité d'éthique

L'éthique...

... Reflet de nos valeurs

...Dans notre environnement économique

L'éthique dans notre métier

Choix équitable de nos fournisseurs

Vie privée et données personnelles

Confidentialité

Cadeaux et Invitations

Sponsoring et Mécénat

Conformité des données financières et comptables

Conflit d'intérêt

Corruption et paiement de facilitation

Exemples de crimes et délits liés à la corruption

...Comme employeur

Traitement équitable

Employabilité

Harcèlement

Sécurité et conditions de santé au travail

...Comme entreprise citoyenne

Activité politique, associative, religieuse

L'environnement



Avant-propos

du Président, David GILLAUX



La solidité d'un projet repose sur la manière dont il est incarné et mis en œuvre. Dans un environnement où les aléas et les risques semblent être à leur apogée, la protection des employés et la défense des intérêts des parties prenantes, notamment des clients, doivent être au cœur de la stratégie d'entreprise. Les principes et les valeurs qui ont nourri Armatiss depuis plus de 30

ans lui ont permis de surmonter les crises et nourrir une ambition durable pour les années à venir. Cela implique des droits et des responsabilités...

L'éthique peut en effet être définie comme un équilibre entre l'individu et le collectif, la liberté et le respect des règles, l'interne et l'externe, le local et le global... Au-delà de principes intangibles comme le respect des droits de l'homme, la lutte contre toute forme de discrimination, le respect des règles en matière d'hygiène, de sécurité, d'environnement, d'éthique des affaires et des règles régissant notre activité, comme la protection des consommateurs et de leur vie privée, cette charte éthique vise à encourager la réflexion sur le sens de nos actions individuelles et collectives et à formuler des réponses cohérentes, réalistes et durables.

Je vous engage donc à en prendre connaissance, la partager et l'incarner.

David GILLAUX, *Président.*

Un doute... Parlons-en !

Nos collaborateurs peuvent avoir un sentiment, un questionnement, une préoccupation sur des pratiques et avoir besoin d'aide ou de conseil pour les appréhender, les comprendre, les résoudre. La voie normale pour échanger sur ces sujets est votre hiérarchie. Si vous pensez avoir identifié une situation relevant de comportements inappropriés au sein des sociétés de notre groupe, nos partenaires, sous-traitants et plus généralement toutes les parties prenantes à notre secteur d'activité, il est important d'en faire part avec sincérité à votre Manager ou auprès de votre Responsable des Ressources Humaines.

Enfin, si vous estimez ne pas pouvoir communiquer ouvertement ces informations aux personnes précitées, nous mettons à votre disposition un dispositif sécurisé qui permet de recueillir des signalements étayés de comportements inappropriés.

Le Dispositif d'Alerte externalisé et sécurisé, **accessible à partir du lien <https://report.whistleb.com/armatis>**, est administré par un partenaire externe, le Whistleblowing Centre, pour préserver la confidentialité de votre identité. 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. Vous pouvez également laisser un message au (+33 00)5 49 00 64 04.**

Les personnes utilisant ce dispositif doivent agir de bonne foi, ce qui signifie que le signalement doit être émis sans malveillance, sans attendre une contrepartie personnelle, tout en presumant que les éléments rapportés sont suffisamment raisonnables pour permettre de croire à la véracité du signalement.

Si votre signalement ne correspond pas à cette description mais concerne une insatisfaction sur votre lieu de travail, nous vous invitons à contacter votre Manager ou votre Responsable des Ressources Humaines. L'utilisation abusive de ce dispositif peut exposer son auteur à des sanctions disciplinaires et/ou des poursuites judiciaires.

A l'inverse, une personne, qui a eu personnellement connaissance de comportements inappropriés, et qui utilise cet outil d'alerte, ne s'exposera à aucune sanction quand bien même le signalement après traitement ne s'avérerait pas justifié. Nous veillerons avec la plus stricte fermeté à ce qu'aucune mesure de représailles, directe ou indirecte, à l'encontre de quiconque saisirait le dispositif ne soit proférée.

Lors d'une enquête éthique, chaque collaborateur doit apporter sa pleine et entière coopération aux personnes désignées par le Comité Ethique pour mener ces investigations, et fournir, à première demande, tous les éléments nécessaires à la manifestation de la vérité. Les personnes visées par un signalement seront informées, en respectant les principes de confidentialité et de présomption d'innocence, après un délai permettant notamment de vérifier la réalité du signalement, et de préserver les éléments probatoires.

L'éthique

Reflet de nos valeurs

Le Groupe Armatiss exerce son activité dans différents pays. En conséquence, en tant que salarié, vous pouvez être soumis à la législation de ce pays et il est ainsi fondamental pour vous de connaître et respecter la législation applicable à votre lieu de travail. La Charte Ethique ne vient pas se substituer aux lois internationales ou nationales, ni aux règles en vigueur au sein des différentes sociétés qui composent le Groupe Armatiss, mais elle vient renforcer la portée de nos engagements vis-à-vis de la société.

Cette Charte est destinée à répondre à des interrogations que chacun peut se poser dans l'exécution de ses missions pour le compte d'Armatiss. Il est indéniable qu'un support quel qu'il soit ne peut répondre à la totalité des situations qui pourraient se présenter d'autant plus que la notion même d'éthique est bien souvent personnelle à chacun d'entre nous. Ainsi les solutions dégagées ne sont pas toujours évidentes.

C'est pour toutes ces raisons que face à une situation donnée, vous devez vous poser trois questions :

- 1 - Ce que je fais est-il illégal ?
- 2 - Est-ce en conformité avec les pratiques d'Armatiss ?
- 3 - Mon comportement peut-il léser un tiers injustement ?

Le Comité Éthique est composé de 8 membres permanents :



David GILLAUX
Président



Franck BERTHIER
*Directeur Général
Adjoint*



Mélanie BORDEAUX
*Directrice Juridique et
Conformité*



Sarah BOURENANE
Directrice RH FSM



Jérôme DAHAN
*Directeur Commercial
Groupe*



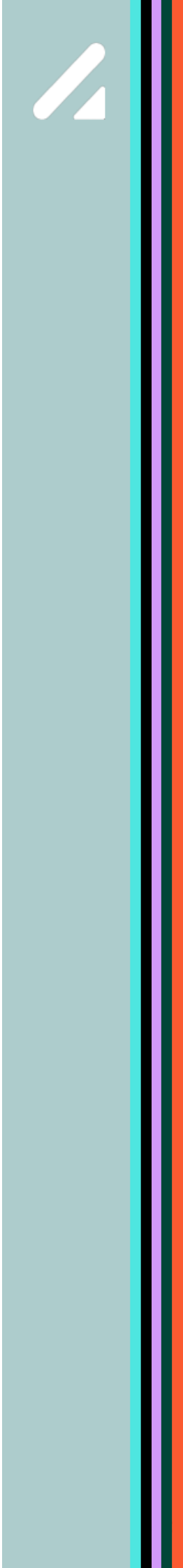
Antoine NICARD DES RIEUX
Directeur Financier



Damien REVEILLON
Secrétaire Général



Tiphaine TROUOSSARD
Responsable RSE



L'ÉTHIQUE

**dans notre environnement
économique**

L'éthique dans notre métier.

La façon de nous comporter définit ce que nous sommes et par extension ce qu'est Armatiss.

Notre métier de la relation client est un domaine où la confiance et la loyauté sont des éléments clés de la réussite. Il est ainsi fondamental que chacun apporte à son comportement de tous les jours les plus hauts niveaux de probité et d'intégrité.

Ainsi chacun d'entre nous doit respecter par son action individuelle et collective des principes éthiques. Tous les métiers au sein d'Armatiss sont concernés, que vous soyez chargé de clientèle, superviseur, manager, support, vous devez au quotidien respecter des principes fondamentaux clairs et affirmés ne souffrant d'aucune ambiguïté.

Cette politique, basée sur le respect des principes de libre-concurrence, est développée dans la Charte des Relations avec les Tiers qui a pour vocation de définir le cadre commun entre nos salariés, nos clients partenaires et nos fournisseurs.

Ce que nous devons faire !

S'informer vérifier l'exactitude des informations, proposer, conseiller des produits et services adaptés correspondant aux besoins du client

Fournir une information claire, transparente et non trompeuse fondée sur un discours factuel et compréhensible de tous ;

Agir avec discernement en tenant compte notamment de la fragilité du client ;

Inform du délai de rétractation ;

Respecter la loi sur la volonté des personnes à ne pas être démarchées ;

Respecter la confidentialité des informations communiquées ;

Traiter avec équité chacun de nos partenaires ;

Déterminer politiques et prix commerciaux en toute indépendance, dans le respect des principes et lois régissant la libre concurrence.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Avoir au quotidien dans la relation avec le client un comportement irrespectueux, non-professionnel, porter un jugement de valeur ;

Dénigr les donneurs d'ordres, l'entreprise ou ses concurrents ;

Convenir avec nos concurrents de politiques et prix commerciaux ;

S'entendre avec les concurrents sur une répartition du marché.

Choix équitable de nos fournisseurs.

Parce que la qualité de notre prestation de services passe par la confiance que nous accordons à nos fournisseurs, nous souhaitons partager avec eux nos valeurs contributives au développement durable et les intégrer à cette démarche de progrès continu. Nous nous attachons donc à ce que l'ensemble de nos fournisseurs, quels que soient les pays dans lesquels ils sont implantés, respectent les Droits de l'Homme et les exigences éthiques, sociales et environnementales que nous jugeons fondamentales et indispensables à une bonne collaboration.

Cette politique est développée dans Charte des Relations avec les Tiers qui a pour vocation à constituer un cadre de référence commun à notre Direction Achats et nos fournisseurs.

Ce que nous devons faire !

Protéger l'image de l'entreprise en s'abstenant de tout acte ou tout propos de dénigrement d'Armatix vis-à-vis d'un fournisseur ;

Respecter la confidentialité des données de l'entreprise partagées avec un fournisseur dans le cadre d'une consultation ;

Respecter les fournisseurs en exprimant clairement les critères de sélection, en informant les candidats non retenus des motifs de refus, en respectant nos engagements et les délais légaux de paiement ;

Prévenir les conflits d'intérêt en ne sollicitant pas des fournisseurs avec lesquels nous entretenons des liens familiaux ou d'amitié, refuser les cadeaux ou avantages en nature remis à titre personnel ;

Échanger les bonnes pratiques, dans une démarche de progrès continu de la relation établie de partenariat.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Choisir de retenir un fournisseur sans avoir mené une consultation équitable pour l'ensemble des parties ;

Travailler significativement avec un fournisseur sans avoir opéré une analyse complète de sa société ;

Imposer des conditions abusives à nos fournisseurs ;

Travailler avec un fournisseur qui ne respecterait pas nos Principes Éthiques, notamment en matière de Droits de l'Homme et/ou de lutte contre la corruption.

Cette politique de tolérance Zéro est développée dans la Charte de Relations avec les Tiers qui a pour vocation de définir le cadre commun entre nos salariés et les parties externes de l'entreprise.

Vie privée et données personnelles.

Armatix s'engage à respecter les principes fondamentaux de protection des Données à Caractère Personnel énoncés par les traités de l'Union Européenne et à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger les Données à Caractère Personnel, conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ainsi que des recommandations émises par les autorités de contrôle dans les pays où les traitements sont effectués.

Pour ce faire, sous la supervision d'un DPO (Data Protection Officer), nous déployons une politique adéquate de protection des Données Personnelles. Cette politique ambitieuse est diffusée en interne par une Charte Vie Privée et Protection des Données.

Ce que nous devons faire !

Garantir la vie privée de l'ensemble de nos collaborateurs ;

Renforcer les mesures de sécurité destinées à la protection des données ;

Obtenir, lorsque le consentement est nécessaire, un consentement explicite et positif de la personne concernée quant au traitement de ses données personnelles ;

Fournir à la personne concernée des informations concises, compréhensibles et accessibles sur la manière dont ses données personnelles seront traitées, agir de manière transparente ;

Utiliser, collecter les données personnelles strictement nécessaires au traitement et ne les conserver que le temps nécessaire au traitement ;

Vérifier, lors de transfert de données personnelles, que le moyen technique est sécurisé (SFTP, HTTPS, Cryptage etc.)

S'assurer que nos fournisseurs, partenaires, respectent également la réglementation en vigueur ;

Ce que nous ne devons PAS faire !

Transférer des données personnelles en dehors de l'Union Européenne sans en avertir la Direction Juridique ;

Envoyer par mail des fichiers de données personnelles sans éléments de protection (cryptage)

Confidentialité.

Dans la mesure où la diffusion d'une information confidentielle inopinée ou accidentelle peut porter préjudice à Armatiss ou à ses donneurs d'ordres, il est primordial de veiller à ce que toute information qui ne serait pas publique, quel que soit le support, reste strictement confidentielle.

Il est de la responsabilité de chacun, à tous les niveaux d'Armatiss, du personnel de production au personnel administratif, de l'employé au cadre dirigeant, de veiller au respect de la confidentialité des informations confidentielles d'Armatiss mais également de ses donneurs d'ordres.

Ce que nous devons faire !

Limitier la communication des informations aux seules personnes habilitées ;

Conserver les informations confidentielles dans un environnement sécurisé (logique ou physique) ;

Etre discret dans les lieux publics (train, avion) et au bureau dans ses conversations avec des collègues ;

Respecter les règles spécifiques à la sécurité informatique et à la sûreté (Charte informatique et PSSI) ;

Ce que nous ne devons PAS faire !

Transférer des données confidentielles sur des supports non sécurisés (clés USB, We transfert, Google drive etc.) ;

Conserver des données confidentielles en cas de départ d'Armatiss ;

Communiquer une donnée confidentielle ;

Utiliser une donnée confidentielle à des fins personnelles.

Les principes de confidentialité sont indiqués à chaque salarié dans son contrat de travail et dans notre Règlement Intérieur, comme obligation professionnelle. Ces principes sont également rappelés dans notre Charte des RH/RSE, notre Charte Informatique, notre Charte Vie Privée et Protection des Données.

Cadeaux et Invitations.

Recevoir ou faire un cadeau ou une invitation, peut affecter votre indépendance de jugement dans vos relations avec vos partenaires commerciaux et inversement. Dans ce cadre, il faut toujours se poser la question si l'acceptation du cadeau ou l'envoi à un client d'un tel cadeau est acceptable ou ne l'est pas !

Pour faciliter cette analyse, il convient de considérer que des cadeaux ou des invitations d'une somme raisonnable sont conformes aux valeurs d'Armatiss. Le caractère raisonnable s'apprécie dans chaque pays, en fonction de la législation, de la culture et de l'environnement économique. Ainsi les repas occasionnels, l'invitation à des manifestations culturelles ou sportives sont des pratiques courantes dans la vie des affaires. A l'inverse, tout cadeau ou toute invitation sont

toujours considérés comme inacceptables, dès lors qu'ils sont illégaux, en contradiction avec les bonnes mœurs, la décence, contraires à la dignité humaine, en numéraire, ou en contrepartie d'un service.

Ce que nous devons faire !

Donner des cadeaux d'une valeur raisonnable en conformité avec les lois et usages locaux ;

Refuser fermement tout cadeau ou toute invitation qui serait contraire à la présente Charte Ethique ;

Être particulièrement vigilant à la perception que l'autre peut avoir lorsque nous offrons un cadeau afin de ne pas le mettre dans une situation difficile par rapport à sa moralité, à ses contraintes professionnelles.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Recevoir ou offrir un cadeau ou une invitation à un membre de votre famille ;

Cacher à son supérieur des cadeaux ou invitations considérés comme inacceptables au terme de la présente Charte Ethique.

Recevoir ou offrir un cadeau en attendant une contrepartie.

Sponsoring et Mécénat.

L'entreprise peut octroyer des bourses ou subventions à des organismes de bienfaisance et sponsoriser des événements non-commerciaux afin de promouvoir ses valeurs. Ces actions ne doivent en aucun cas procurer un avantage indu pour l'entreprise ni faciliter des accords avec des tiers pour vendre ses offres de service.

Chaque soutien de ce type fait l'objet d'une autorisation basée sur : l'appréciation de la réputation du bénéficiaire, l'analyse de ses antécédents, l'évaluation de la pertinence de l'objectif de ce soutien en regard de la promotion des valeurs de l'entreprise.

Ce que nous devons faire !

Prendre en considération les demandes éventuelles et les transmettre à la Direction de la Communication

Expliquer les modalités d'octroi des subventions

Ce que nous ne devons PAS faire !

Accorder une subvention en échange d'un avantage personnel

Ne pas vérifier la réputation du bénéficiaire de la subvention

Conformité des données financières.

Les données financières de l'entreprise forment la base de la gestion commerciale de la société et de l'exécution de ses obligations envers les différentes parties prenantes. L'ensemble des données financières doit donc être correct et conforme aux normes comptables. Nos procédures de contrôles comptables, internes comme externes, ont pour vocation de s'assurer que les livres, registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence.

En complément, la politique de l'entreprise est de limiter les règlements en espèces et les paiements en chèques et lettres-chèques ; ces modalités de règlement sont encadrées par des procédures internes pour limiter le risque d'utiliser ces sommes à des fins contraires à leur destination primaire.

Ce que nous devons faire !

Nous conformer aux procédures de validation existantes ;

Tenir des livres comptables sincères et fidèles ;

Faciliter le travail des auditeurs externes et internes ;

Être transparent ;

Ce que nous ne devons PAS faire !

Réaliser un paiement en urgence sans avoir vérifié la conformité de la demande, du tiers concerné et des validations nécessaires ;
Réaliser ou accepter des paiements en espèce (les éventuelles exceptions nécessitant une validation express) ;

Evaluer de manière inappropriée des flux financiers dus à des tiers (chiffre d'affaires, ...) ou à des salariés (notamment via les notes de frais) ;

Conflit d'intérêt.

Pour prévenir tout conflit d'intérêt ou apparence de conflit d'intérêt, Armatiss certifie qu'aucun Agent public ne détient ou ne possède, directement ou indirectement, un quelconque intérêt dans la Société, ou n'est dirigeant, administrateur ou mandataire.

De la même manière, même si nous pouvons tous avoir diverses activités en dehors de notre travail (associatives, sociales, politiques), ces activités ne doivent en aucun cas interférer dans une prise de décision pour le compte d'Armatiss. Ces « conflits d'intérêt » dans la prise de décision font perdre l'objectivité nécessaire à toute prise de décision éthique.

Dans le cadre de notre activité de centre de contacts, le « conflit d'intérêt » peut également survenir dans la gestion par les chargés clientèle d'Armatiss de personnes de leur entourage. Dans ces conditions, afin que la relation personnelle n'interfère pas dans le cadre de l'activité professionnelle, il est recommandé de l'indiquer à sa hiérarchie pour que le traitement soit réalisé par un autre collaborateur.

Ce que nous devons faire !

Respecter les dispositions légales et conventionnelles en matière de conflit d'intérêt ;

Être particulièrement vigilant si une personne de votre entourage travaille pour un concurrent ou un donneur d'ordres ;

Informer notre manager de tout conflit d'intérêt possible, qui pourrait être de nature à avoir une influence sur nos actes, réelle ou supposée (ex. personnel ayant un parent, ami chez un fournisseur, client).

Ce que nous ne devons PAS faire !

Dissimuler sciemment des informations à son manager sur d'éventuels conflits d'intérêt ;

Accepter de concurrencer directement ou indirectement Armatiss (ex. détention capitalistique dans une entreprise concurrente).

Corruption, et paiement de facilitation.

Dans le prolongement des conventions internationales et régionales de lutte contre la corruption, Armatiss promeut une politique de tolérance zéro pour la corruption y compris concernant les paiements de facilitation, c'est-à-dire les paiements effectués afin d'exécuter ou accélérer certaines formalités administratives. En conséquence, chacun d'entre nous doit respecter des règles éthiques strictes et s'interdire d'offrir ou de tenter d'offrir un paiement ou tout autre avantage directement ou indirectement au profit de fonctionnaires, d'agents de l'état ou de membres influents de partis politiques ou même de personnes de leur famille (ci-après dénommé l'Agent public) dans le but d'influencer un acte ou une décision de l'Agent public, de l'inciter à accomplir ou s'abstenir d'accomplir un acte, en violation à ses obligations légales, d'obtenir un avantage indu.

Ce que nous devons faire !

Faire preuve de probité dans notre quotidien ;

Respecter les dispositions légales et conventionnelles en matière de lutte contre la corruption et les paiements illicites et demander aux prestataires de faire de même ;

Informier immédiatement son manager en cas de corruption ou de tentative de corruption.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Donner ou recevoir des pots-de-vin, effectuer ou recevoir des paiements illégaux ;

Offrir à des fonctionnaires ou à des agents publics ou privés des cadeaux en vue d'influencer une décision administrative ou un appel d'offres privé ;

Recourir à des intermédiaires pour effectuer ces actions répréhensibles ;

Se taire !



L'ÉTHIQUE

comme employeur

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 nos équipes.

Notre métier de la relation client est un domaine qui repose fondamentalement sur la qualité et la confiance dans nos relations humaines. Il est ainsi fondamental que l'entreprise et ses managers garantissent un traitement équitable, respectueux 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.

Ce que nous devons faire !

Respecter les droits et libertés fondamentaux de chacun, notamment la liberté d'expression, d'association, de négociation collective ;

Agir en toute équité dans chaque décision liée à la gestion de nos ressources humaines, en utilisant des critères objectifs et pertinents ;

Promouvoir la diversité, l'égalité entre les sexes et agir, de manière plus générale, contre les facteurs d'inégalités ;

Promouvoir l'emploi des travailleurs handicapés, au besoin en procédant à des adaptations de leur poste.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Utiliser des motifs de discrimination illégaux pour prendre une décision en matière de gestion des ressources humaines (l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, la situation de famille, la grossesse, la vulnérabilité économique, les opinions politiques, les activités syndicales, la religion, l'apparence, le lieu de résidence, l'état de santé, le handicap notamment) ;

Reprocher à un salarié d'exprimer une opinion tant qu'il n'y a aucun abus constaté (injure ou accusations mensongères notamment) ;

Interroger un candidat sur des éléments sans rapport avec le poste visé.

L'entreprise respecte la dignité personnelle, la vie privée et les droits individuels de chacun. Nous nous engageons à garantir un lieu de travail sans discrimination ni harcèlement et nos valeurs sont clairement exposées dans notre Charte.

Employabilité.

Armatiss s'engage auprès de ses collaborateurs en les accompagnant dans le développement de leurs compétences et la construction de leur parcours professionnel. Les exigences croissantes de nos métiers tout comme les attentes de nos collaborateurs nous poussent à développer des systèmes d'accompagnement et de formation toujours plus innovants. Ainsi chaque manager se doit d'accompagner et animer ses équipes, en utilisant l'ensemble des outils mis à sa disposition.

Ce que nous devons faire !

Adapter en permanence les compétences de nos collaborateurs à l'évolution de nos métiers, notamment grâce à nos dispositifs de formation ;

Réaliser les entretiens annuels d'évaluation et professionnels permettant de dresser un état des lieux des compétences des collaborateurs et de leurs besoins d'accompagnement ;

Accompagner nos collaborateurs au quotidien, notamment lors de leur prise de poste, afin qu'ils réussissent et performent dans leurs fonctions ;

Valoriser les compétences de nos collaborateurs, notamment en leur offrant la possibilité de bénéficier de dispositifs de certification ;

Promouvoir la mobilité interne.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Freiner l'évolution de nos collaborateurs, en les empêchant de candidater à de nouvelles fonctions notamment,

Ne pas accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences, notamment en n'accomplissant pas les rituels managériaux nécessaires,

Tenir des discours incantatoires sur l'atteinte des objectifs sans mettre à disposition les moyens nécessaires à leur atteinte

Les décisions d'embauche et de développement personnel doivent être toujours loyales et objectives. Ces décisions partagées s'appuient sur un ensemble d'outils qui permettent d'évaluer l'adéquation entre les aptitudes recherchées et celles propres au candidat. Cette politique est développée dans notre Charte qui a pour vocation de définir le socle commun à l'ensemble de nos collaborateurs dans leurs relations professionnelles.

Harcèlement.

Armatiss s'engage en faveur de la prévention du harcèlement au travers de ses chartes de prévention du harcèlement au travail et de Prévention du harcèlement sexuel.

Ainsi, chacun d'entre nous doit respecter par son action individuelle et collective les principes éthiques liés à la politique managériale de l'entreprise, affirmer que le harcèlement et la violence ne sont pas tolérés dans l'entreprise, agir de manière appropriée si la situation se présente en sollicitant le service Ressources Humaines.

Ce que nous devons faire !

Promouvoir des relations de travail harmonieuses et respectueuses des personnes ;

Sensibiliser l'ensemble de nos collaborateurs au bien-vivre ensemble ;

Former nos managers afin qu'ils agissent de manière responsable et consciente avec leurs collaborateurs, qu'ils sachent éviter les situations à risque et adopter les bonnes postures ;

Être attentif aux personnes et prendre toutes les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation de harcèlement ;

Protéger la personne affirmant, sans mauvaise foi, subir des faits de harcèlement de toute mesure de rétorsion.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Tenir/tolérer des propos ou comportements à connotation sexuelle pouvant porter atteinte à la dignité des collaborateurs en raison de leur caractère dégradant ou humiliant qui risque de créer une situation intimidante, hostile ou offensante, même en dehors des temps et lieux de travail ;

Tenir des propos vexatoires/humiliants envers un autre collaborateur, même sous couvert de l'humour, notamment s'ils sont répétés, repris par d'autres collaborateurs et conduisent à une mise à l'écart de celui-ci.

Reprocher à un collaborateur la dénonciation de faits de harcèlement dont il se sent victime, tant que sa mauvaise foi n'est pas démontrée.

Exercer une pression à l'égard d'un collaborateur en vue d'obtenir des faveurs sexuelles.

Sécurité et conditions de santé, au travail.

Notre premier devoir, en tant qu'employeur, est de garantir la sécurité et la santé de nos collaborateurs. A ce titre nous évaluons régulièrement les risques liés à nos activités, nos bâtiments et mettons en place les moyens organisationnels, techniques et humains nécessaires à leur diminution ou leur élimination le cas échéant.

Ce que nous devons faire !

Actualiser de manière régulière l'évaluation de nos risques professionnels ;

Sensibiliser aux règles en matière de sécurité ;

Etudier les cas d'accidents du travail et de maladie professionnelle afin d'en détecter les éventuelles causes internes et de les réduire ou éliminer ;

Toujours tenir compte des impacts en matière de sécurité et santé dans nos processus de prise de décision ;

Promouvoir des actions de prévention en matière de santé.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Choisir des équipements présentant des risques avérés pour la santé ou la sécurité de nos collaborateurs, même s'ils sont moins chers ;

Tolérer des pratiques pouvant impacter la santé ou la sécurité des collaborateurs (fumer dans les locaux, bloquer les accès et sorties de secours, bloquer des bouches d'aération, dégrader des équipements sanitaires ou de sécurité) ;

Ne pas évacuer/empêcher ses collaborateurs d'évacuer lorsqu'une alarme retentit.

La mise en œuvre de normes de sécurité rigoureuses et leur amélioration constante font partie de l'éthique au travail et de l'engagement de l'Entreprise. L'entreprise offre sur ses sites des conditions de travail qui visent à assurer sécurité et santé pour ses collaborateurs. Chaque collaborateur doit contribuer à la sécurité sur le lieu de travail et signaler toute situation dangereuse.

Dans le même temps, chaque collaborateur est tenu de préserver les biens de l'entreprise et d'en faire un usage correct et efficace. Chacun doit s'efforcer de protéger les biens de l'entreprise contre tout endommagement, perte, vol, fraude, détournement ou destruction.

Respect et promotion des droits fondamentaux.

Armatiss veille à respecter les lois relatives aux Droits fondamentaux des personnes et à les faire respecter, **tant au niveau de ses filiales qu'en s'assurant que les pratiques de ses fournisseurs et prestataires de services soient conformes**. Si tel n'était pas le cas, un plan d'action correctif serait mis en œuvre avec le partenaire et, à défaut de résultat satisfaisant, Armatiss cesserait toute relation avec le fournisseur ou prestataire concerné. Cela vaut tout particulièrement pour les dispositions relatives au travail forcé –qui se définit comme exercé sous la contrainte ou la menace–, au travail dissimulé – qui consiste à ne pas déclarer officiellement auprès des autorités compétentes une personne qui travaille dans l'entreprise, la privant ainsi de ses droits sociaux et privant la collectivité des cotisations sociales associées à son travail–, au travail des enfants – qui comprend toute forme d'activité économique exercée par des enfants, les privant de leur dignité et portant atteinte à leur développement normal, physique et psychologique.

Ce que nous devons faire !

Exercer un contrôle rigoureux vis-à-vis des fournisseurs et prestataires de services qui pourraient avoir recours à des personnes travaillant sous la contrainte ou la menace ;

Respecter strictement la limite d'âge fixée dans la législation de chacun des pays où nous opérons et ne jamais faire travailler un enfant de moins de 14 ans dans quelque pays que ce soit ;

Respecter l'ensemble des législations sociales liées aux déclarations à réaliser en cas d'emploi d'une personne.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Fermer les yeux sur les pratiques d'un fournisseur ou prestataire qui ne respecterait pas les Droits fondamentaux des personnes ;

Ne pas réaliser ou différer les déclarations liées à l'emploi de collaborateurs.



L'ÉTHIQUE

comme entreprise citoyenne

Activité politique, associative, et religieuse.

Armatiss ne finance aucun parti politique et se conforme aux lois nationales et internationales qui interdisent ou réglementent le financement de partis politiques et de candidats à des élections. Armatiss est respectueuse de l'engagement politique, associatif et religieux de ses collaborateurs, dans la mesure où cette participation à la vie publique, à titre personnel, du collaborateur n'engage pas la société et que celui-ci est réalisé en dehors du lieu et du temps de travail.

Ce que nous devons faire !

Informer son manager si des activités politiques, associatives et religieuses personnelles, pourraient empêcher ou créer une suspicion dans une décision pour le compte d'Armatiss ;

Respecter dans son activité au sein de l'entreprise une stricte neutralité ;

Ce que nous ne devons PAS faire !

Prolonger son engagement personnel par du prosélytisme dans l'entreprise ;

Exercer au nom de l'entreprise ces activités, afficher toute ambiguïté quant à cet engagement personnel.

L'environnement.

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 Armatiss à se doter d'un cadre moral intégrant la Nature comme partenaire et à s'interroger sans cesse sur le rapport entre notre activité économique et l'environnement.

Consciente des enjeux environnementaux d'aujourd'hui et de demain, Armatiss a une responsabilité et un rôle à jouer dans la prise en compte et le respect de l'environnement.

En tant qu'acteur économique citoyen, Armatiss, se préoccupe au quotidien de l'environnement des villes, des régions, des territoires dans lesquels elle est implantée et s'efforce de minimiser l'impact de son activité de centre de contacts sur l'équilibre écologique.

Ce que nous devons faire !

Déterminer un référentiel environnemental propre à Armatiss sur la base de diagnostics, d'audits annuels ;

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.) ;

Généraliser des matériaux, des solutions techniques favorisant la réduction de la consommation d'énergie, respectueuses de l'environnement (lumière naturelle, luminaires à basse consommation, isolation, climatisation, maintenance etc.) ;

Rechercher des solutions informatiques de green IT, réduisant la consommation énergétique du parc informatique (extinction automatique des Pc de production, prises programmables etc.).

Ce que nous ne devons PAS faire !

Ignorer la prise en compte de l'environnement dans la gestion quotidienne de nos activités.

Nos principes et engagements en matière environnementale sont rappelés et détaillés dans la Charte Environnementale.

Diffusion de la Charte

La charte Ethique est diffusée sur le site institutionnel de notre Groupe (www.armatis.com).

En interne, elle est diffusée lors du parcours d'intégration de nos collaborateurs, et il appartient à chaque manager de tenir cette Charte à la disposition de ses équipes et d'en faire un outil de management.

Chaque collaborateur doit respecter et mettre en œuvre les principes présents dans cette charte et s'en faire le porte-parole dans le cadre de son activité quotidienne auprès de ses collègues et ses partenaires extérieurs.

Charte

Relations humaines



Respect des Lois et des Règlements.

Le respect des Lois et Règlements en vigueur ne doit jamais être compromis. Les salariés doivent également se conformer aux règles et directives internes, qui peuvent être plus strictes que les dispositions légales ordinaires.

Au sein de l'entreprise, chacun s'engage, dans l'ensemble de ses interactions, à faire preuve de respect, d'éthique et d'intégrité.

Des agissements contraires aux principes détaillés ci-après peuvent se traduire par des infractions comme la discrimination, l'abus de bien social à travers l'attribution d'un emploi fictif, le détournement de fonds ou encore les faux et usages de faux. Ces infractions renvoient à des sanctions prévues au Code Pénal, pouvant aller jusqu'à 5 années d'emprisonnement et 375.000€ d'amende.

En outre, et comme indiqué dans notre Règlement Intérieur, des comportements contraires à nos principes éthiques peuvent constituer une faute professionnelle sanctionnable : le salarié s'expose alors à une sanction disciplinaire pouvant aller de l'avertissement au licenciement pour faute grave, en fonction de la gravité des fautes observées, de leur répétition et du préjudice subi par l'entreprise.

Equité et Loyauté.

L'entreprise, à travers l'ensemble de ses managers, s'engage à garantir à chacun un traitement équitable, respectueux et exemplaire. Ces principes sont clairement explicités dans notre Charte Managériale et notre Charte du Bien-Vivre Ensemble, annexées au Règlement Intérieur.

Les décisions d'embauche et de développement du personnel sont toujours loyales et objectives. Ces décisions partagées s'appuient sur un ensemble d'outils qui permettent d'évaluer l'adéquation entre les aptitudes recherchées et celles propres au candidat.

Ces principes de traitement équitable se manifestent en particulier à travers : les entretiens d'évaluation et les entretiens professionnels annuels, un retour motivé sur chaque demande de formation (enregistrée dans un outil de suivi), selon un calendrier préétabli, un examen attentif de chaque candidature lors d'une ouverture de poste suivi d'un entretien individuel expliquant objectivement les éventuels motifs de refus pour permettre le développement professionnel du candidat.

La diversité a toujours été une valeur fondamentale chez Armatiss : chaque salarié évolue dans un environnement exempt de discrimination dès l'embauche et pendant toute la durée de son contrat de travail.

Signataire de la Charte de la Diversité de l'Institut Montaigne, l'entreprise a mis au cœur de sa politique de recrutement la diversité et la lutte contre toute forme de discrimination par des parcours de formation et de sensibilisation au principe de non-discrimination, en particulier pour les Chargés de Recrutement.

Ce que nous devons faire !

Partager les valeurs de l'entreprise ;
Faire preuve d'exemplarité en toute circonstance ;
Faire preuve de la neutralité indispensable au bon exercice de sa fonction ;
Prendre les décisions liées à la gestion des Ressources humaines à partir de critères objectifs et pertinents ;
Respecter les droits et libertés fondamentales de chacun, notamment la liberté d'expression ;
Accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Tenir des propos discriminatoires ;
Influencer un salarié pour qu'il ne se présente pas aux élections représentatives du personnel ;
Empêcher un salarié de s'exprimer lorsqu'il n'y a ni injure, ni accusation mensongère constatée ;
Freiner la volonté d'évolution de nos collaborateurs
Embaucher ou promouvoir un candidat en contrepartie d'avantages personnels.

Lutte contre le harcèlement.

Il est attendu de chacun qu'il adopte une attitude respectueuse, un comportement cordial et respecte les règles de politesse élémentaires vis-à-vis de tous au sein de l'entreprise pour garantir un climat serein et propice à l'épanouissement professionnel de chacun. Harcèlement et violence ne sont pas tolérés dans l'entreprise. Ces principes sont clairement affirmés dans notre **Charte de Prévention du Harcèlements** et dans notre **Charte du Bien-Vivre Ensemble**, annexées à notre Règlement Intérieur.

Nous invitons chaque salarié qui pourrait subir des agissements constitutifs de harcèlement à en faire part à sa hiérarchie, à son service R.H. ou à l'infirmier, s'il en existe un sur le site.

En outre, chaque salarié peut s'adresser au Référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes, membre élu désigné en son sein par le Comité Social Economique de son site, chargé d'orienter, informer et accompagner tout individu confronté à une situation pouvant s'apparenter à une situation de harcèlement sexuel

Ce que nous devons faire !

Sensibiliser les collaborateurs au bien-vivre ensemble ;
Être à l'écoute de tous, sans a priori ;
Signaler toute situation pouvant être assimilée à une situation de harcèlement.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Tenir des propos vexatoires ou humiliants envers un collaborateur, même sous couvert d'humour
Tenter d'obtenir des faveurs sexuelles d'un autre collaborateur

En France, le Code du Travail prévoit des sanctions pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45.000€ d'amende en cas d'harcèlement sexuel et 2 ans d'emprisonnement et 30.000€ d'amende en cas d'harcèlement moral.

Confidentialité.

Tout collaborateur a un devoir de réserve permanent et se doit de faire preuve de retenue en public : chacun doit veiller à ce que toute information concernant Armatix qui n'est pas publique reste confidentielle.

De même, il est de la responsabilité de chacun, à tous niveaux, de veiller au respect de la confidentialité des informations détenues pour le compte de nos clients partenaires.

Obligation professionnelle, ce principe de confidentialité est indiqué dans chaque contrat de travail, rappelé dans notre Règlement Intérieur, notre Charte Informatique et notre Charte Vie Privée et données personnelles.

Ce que nous devons faire !

Limitier la communication des informations aux seules personnes habilitées ;

Être discret tant dans les lieux publics que lors de discussions avec des collègues ;

Respecter l'ensemble des règles définies en cas d'utilisation de données sensibles ;

Signaler tout manquement à ce principe de confidentialité, en particulier si un préjudice potentiel pour l'entreprise peut en être la conséquence.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Utiliser des informations confidentielles à des fins personnelles ;

Ne pas effectuer les contrôles de conformité établies dans le cadre d'utilisation de données sensibles.

Politique salariale.

Notre politique en matière de promotion et d'augmentation de salaires est encadrée par des procédures internes, qui s'appuient sur des critères pertinents au regard du poste occupé. De même, la fixation et l'attribution des primes et autres variables liées à la performance sont également encadrées par des procédures et font l'objet de contrôles.

Par ailleurs, dans le cadre de l'animation de la performance des opérations de production, des challenges sont régulièrement organisés et l'attribution des récompenses de différentes formes (bons d'achat, coffrets cadeaux, lots...) font l'objet de règles définies et communiquées en amont, en toute transparence.

Enfin, des règles définissent les modalités de badgeage dans notre outil de gestion du temps (heures d'absence, heures supplémentaires, congés...). Des contrôles sont opérés pour garantir que ce dispositif ne puisse être utilisé de manière induue.

Ce que nous devons faire !

Communiquer les primes de performance par voie d'affichage ou par tout autre moyen approprié avant leur entrée en vigueur ;

Expliquer le montant de la prime obtenue avant son versement ;

Faire émarger le document présentant le calcul de la prime ;

Expliquer et faire émarger les règles d'attribution de lots lors d'un challenge ;

Respecter les engagements pris en matière de part variable de la rémunération : calcul du montant dû, montant versé, date de versement ;

Contrôler, selon ses habilitations, les saisies réalisées au quotidien dans l'outil de gestion de temps.

Ce que nous ne devons PAS faire !

S'approprier des lots destinés à animer un Challenge ;

Communiquer les règles d'obtention d'une part variable de rémunération à posteriori ;

Falsifier les documents de versement de primes en vue d'enrichissement personnel ;

Saisir via l'outil de gestion du temps des heures non effectuées.

Sécurité et Conditions de santé.

La mise en œuvre de normes de sécurité rigoureuses et leur amélioration constante font partie de l'éthique au travail et de l'engagement de l'Entreprise. L'entreprise offre sur ses sites des conditions de travail qui visent à assurer sécurité et santé à ses collaborateurs. Chaque collaborateur doit contribuer à la sécurité sur le lieu de travail et signaler toute situation dangereuse.

Dans le même temps, chaque collaborateur est tenu de préserver les biens de l'entreprise et d'en faire un usage correct et efficace. Chacun doit s'efforcer de protéger les biens de l'entreprise contre tout dommage, perte, vol, fraude, détournement ou destruction.

Ces principes sont clairement rappelés dans notre **Charte du Bien Vivre Ensemble** et dans notre **Règlement Intérieur**.

Ce que nous devons faire !

Toujours tenir compte des impacts en matière de sécurité et de santé dans nos processus de prises de décision ;

Promouvoir les actions en matière de santé ;

Respecter l'ensemble des consignes de sécurité définies.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Choisir des équipements présentant un risque pour la santé et/ou la sécurité de nos collaborateurs, même s'ils sont moins chers ;

Dégrader des équipements sanitaires ou de sécurité ;

Bloquer les accès et sorties de secours.



Charte d'utilisation de l'IA



Avant-propos

De Martin Dufourcq, Directeur de la Stratégie et des Solutions, membre du Directoire.



Dans un monde en perpétuelle transformation, où l'innovation est le moteur de notre progrès et un facteur majeur de désirabilité pour nos clients et nos collaborateurs, l'intelligence artificielle (IA) se présente comme une opportunité unique de concrétiser notre esprit d'audace, d'exprimer notre créativité et notre capacité d'engagement.

L'IA offre un potentiel d'amélioration de notre efficacité opérationnelle dans la mesure où elle permet d'accélérer, voire d'automatiser, certaines actions à moindre valeur ajoutée. En définitive, elle offre des solutions inédites pour relever les défis d'aujourd'hui et anticiper ceux de demain.

Intégrer l'IA dans nos opérations, qu'il s'agisse d'opérations réalisées dans le cadre d'une prestation pour le compte d'un client donneur d'ordres ou d'opérations dites de supports (finance, RH, SI, ...), nos process internes, et notre réflexion, est une action qui doit nous permettre de valoriser l'humain dans ce que nous entreprenons. L'IA n'étant que l'un des nombreux outils à notre disposition pour atteindre nos objectifs, c'est avec respect, responsabilité et transparence que nous devons en faire usage.

La singularité de l'IA, ou plutôt des IA puisqu'il en existe différentes formes, repose dans son caractère disruptif dans la mesure où elle donne accès à des capacités de raisonnement, de calcul, d'accès et de gestion de la connaissance relevant jusqu'à récemment du fantasme. Le cas particulier des IA Génératives, capables de produire des contenus rédactionnels, artistiques, musicaux, visuels est un excellent exemple des modèles d'IA susceptibles de transformer nos métiers.

Notre volonté est de garder une maîtrise totale de ces solutions pour continuer à faire du respect de tous les collaborateurs, de leur professionnalisme, et surtout de leurs capacités d'intuition et d'empathie des piliers de notre développement. Respect de nos valeurs, qui orientent chacune de nos décisions. Respect de nos clients qui attendent une interaction fluide, de qualité et personnalisée.

Cette charte est le reflet de notre volonté collective : tirer parti du potentiel de l'IA tout en restant profondément ancrés dans nos principes. Elle établit les bases d'une utilisation éthique, inclusive et collaborative, favorisant un environnement où la technologie devient un levier pour libérer la créativité, renforcer la performance et réaffirmer notre engagement envers nos équipes et nos partenaires.

Ensemble, faisons de l'IA un vecteur de sens et d'impact, au service de notre vision commune.

Martin,

Lexique.

Qu'est-ce que l'Intelligence Artificielle (IA) : L'intelligence artificielle (IA) est un domaine de l'informatique qui vise à créer des systèmes capables d'effectuer des tâches qui nécessitent habituellement une intelligence humaine. Grâce à des algorithmes avancés et au traitement massif de données, l'IA est en mesure d'apprendre, de s'améliorer et de s'adapter de manière autonome dans de nombreux contextes.

Algorithme : Ensemble d'instructions permettant de résoudre un problème ou d'effectuer une tâche spécifique, utilisé comme base pour entraîner une IA.

Apprentissage automatique (Machine Learning) : Sous-domaine de l'IA où les systèmes apprennent à partir de données pour s'améliorer sans être explicitement programmés.

Apprentissage profond (Deep Learning) : Technique avancée de machine learning utilisant des réseaux neuronaux artificiels complexes pour analyser de grandes quantités de données.

Données (Data) : Informations structurées ou non, utilisées pour entraîner, tester et évaluer les systèmes d'IA.

Réseau neuronal : Modèle inspiré du fonctionnement du cerveau humain, constitué de « neurones » artificiels interconnectés, utilisé dans le deep learning.

IA générative : Type d'IA capable de produire du contenu original (texte, image, audio, vidéo) à partir de simples instructions ou prompts.

Prompts : Instruction ou requête écrite donnée à une IA pour guider son comportement ou produire une réponse spécifique. Un bon prompt doit être clair, précis et adapté au contexte de la tâche.

Biais algorithmique : Distorsions ou erreurs dans les résultats d'un système d'IA, souvent dues à des données d'entraînement non représentatives ou biaisées.

Automatisation : Utilisation de l'IA pour exécuter des tâches répétitives ou complexes, auparavant réalisées par des humains, afin d'améliorer l'efficacité.

Système d'IA (SIA) : système informatique spécifiquement conçu pour analyser des données, identifier des modèles et utiliser cette connaissance pour générer des décisions ou des prédictions informées.

Traitement du langage naturel (NLP) : Branche de l'IA qui permet aux machines de comprendre, interpréter et générer du langage humain sous forme écrite ou orale.

Champ d'application.

Cette Charte a pour objectif d'assurer que les SIA, au sein de notre organisation et pour le compte de nos clients, sont développés, déployés dans le cadre d'une utilisation éthique, transparente et conforme aux réglementations en vigueur, notamment à l'IA Act et aux principes du RGPD.

Elle a pour vocation à s'appliquer, à tous les SIA utilisés dans le cadre de nos métiers de la relation client, mais également aux SIA utilisés en interne dans nos process (Recrutement, formation, ressources humaines etc.).

Elle s'applique à l'ensemble de nos collaborateurs, qu'ils soient impliqués dans le développement de SIA, de la gestion du SIA, ou même de son utilisation et à l'ensemble de nos partenaires et prestataires externes développant ou intégrant des SIA pour le compte d'Armatiss.

La présente Charte est intégrée au Code de conduite du groupe, complétant la déontologie d'Armatiss.

Gouvernance.

Parce qu'une IA, bien gouvernée, peut devenir un moteur de progrès durable, nous déployons une démarche et une gouvernance structurée afin de garantir :

- Une utilisation et un développement des SIA au sein d'Armatiss respectueux de la présente charte ;
- Un partage interne et externe à notre organisation des bonnes pratiques, de la gestion et du développement des SIA ;
- La coordination et l'assurance des moyens nécessaires pour évaluer les SIA et les contrôler.

Pour assurer une utilisation éthique et responsable de l'IA, conformément aux prescriptions des réglementations en vigueur, le Comité de Sécurité (COSEC), comprenant le Président ainsi que les membres du Directoire, est à l'origine de l'élaboration, des modifications ultérieures et du déploiement de la Charte d'utilisation de l'IA.

Cette charte sera révisée annuellement afin de tenir compte des évolutions technologiques et réglementaires.

L'usage de l'IA dans nos métiers.

L'IA offre des opportunités significatives pour optimiser nos processus, améliorer l'expérience client et soutenir nos conseillers. Si l'IA peut améliorer nos métiers en automatisant les tâches répétitives, en optimisant le routage et l'analyse des interactions, en assistant les conseillers en temps réel, et en personnalisant l'expérience client, elle a aussi pour vocation prospective, d'anticiper les besoins futurs et en améliorer l'efficacité opérationnelle fondamentale.

Le traitement de l'IA, comme tout traitement informatique, doit être utilisé dans un cadre éthique et conformément à nos valeurs inclusives et de responsabilité énergétique.

L'IA au sein d'Armatiss est développée dans le respect des principes de privacy by design mais également de privacy by ethic, pour un usage de SIA de confiance.

Ce que nous devons faire !

Classer et cartographier les SIA selon leur niveau de risque (inacceptable, haut risque, limité, minimal).

Informers de manière transparente nos clients, les usagers, les consommateurs et les citoyens qu'ils interagissent avec une IA.

Permettre à tout moment lors de cette interaction avec un SIA de basculer le traitement avec un humain.

Utiliser l'IA pour assister les conseillers notamment dans la gestion des demandes complexes.

S'assurer que les outils d'IA facilitent la communication, sans dénaturer la relation client.

Tester régulièrement certains cas d'usage et certaines solutions pour maintenir Armatiss dans une ouverture technologique de 1^{er} plan.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Développer un SIA prenant des décisions discriminatoires ou inéquitables par des biais algorithmiques notamment.

Substituer totalement l'interaction humaine dans des situations sensibles ou complexes.

Employer l'IA pour collecter ou traiter des données personnelles sans consentement.

Laisser l'IA assurer un traitement autonome voire complet de certaines problématiques sans supervision ou contrôles.

Appréhender l'IA dans sa seule composante technique sans accompagner chaque salarié (change management).

L'IA au service des collaborateurs.

Chez Armatiss, l'IA est un outil au service de nos collaborateurs. Elle ne doit pas être perçue comme une menace, mais comme un levier pour valoriser et optimiser les compétences humaines.

L'IA n'a pas vocation à remplacer les collaborateurs, mais à devenir un outil puissant qui les accompagne et les soutient dans leurs missions. En automatisant les tâches répétitives ou chronophages, l'IA permet aux équipes de se concentrer sur les aspects les plus complexes, comme l'écoute active, la gestion des émotions ou la résolution de problèmes délicats.

Plutôt que d'être en opposition, l'IA agit en complément, en offrant des recommandations, en synthétisant les informations, ou en anticipant les besoins. Elle libère du temps pour favoriser la créativité et l'innovation, tout en réduisant la charge mentale liée aux processus administratifs.

L'IA est un levier d'efficacité et de satisfaction, conçu pour renforcer les talents humains, non pour s'y substituer. En combinant technologie et savoir-faire humain, nous créons une collaboration harmonieuse où chacun apporte le meilleur de ses capacités pour atteindre nos objectifs communs : la satisfaction de nos clients.

Ce que nous devons faire !

Informer de manière transparente nos collaborateurs de l'utilisation d'un SIA.

Accompagner nos collaborateurs dans l'utilisation des outils d'IA par des formations adaptées selon leurs expositions aux SIA.

Garantir que l'humain reste le décideur final.

Promouvoir une collaboration harmonieuse entre humains et technologies.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Imposer l'utilisation de l'IA sans fournir les explications ou formations nécessaires.

Surveiller les performances des Collaborateurs de manière excessive ou invasive à l'aide de SIA.

Utiliser l'IA pour évaluer les collaborateurs sur des critères inéquitables ou opaques.

L'IA dans une entreprise citoyenne.

L'intégration de l'IA chez Armatiss s'inscrit pleinement dans une démarche RSE.

L'utilisation raisonnée de l'IA peut devenir un levier puissant pour soutenir les engagements éthiques, environnementaux et sociaux de l'entreprise.

Sur le plan social, l'IA favorise l'inclusion en automatisant des tâches répétitives tout en valorisant les compétences humaines, et en créant des environnements de travail plus stimulants et accessibles. Elle peut aussi contribuer à l'égalité des chances en réduisant les biais humains lors des recrutements ou des évaluations.

D'un point de vue environnemental, l'IA optimise les processus, réduisant les gaspillages énergétiques et matériels. Cependant, il est essentiel de contrôler l'impact énergétique des SIA eux-mêmes, en favorisant des solutions durables.

Enfin, sur le plan éthique, l'utilisation de l'IA doit être transparente, respecter la vie privée des utilisateurs et garantir une gouvernance responsable, en alignement avec les valeurs de l'entreprise et les attentes des parties prenantes.

Ce que nous devons faire !

Développer l'IA dans une démarche de responsabilité, tant sur le plan environnemental que sociétal.

Privilégier une démarche d'écoconception dès la phase de développement de l'IA avec une sobriété de l'IA by design.

Mettre en place une gouvernance numérique.

Préserver la neutralité dans les activités politiques, sociales ou religieuses utilisant l'IA.

Exiger de nos partenaires et fournisseurs de SIA des garanties sur la conformité du SIA à la réglementation et à l'éthique.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Utiliser l'IA pour influencer les choix des individus.

Utiliser l'IA pour définir le recrutement ou l'évolution de nos collaborateurs.

Ignorer les retours des collaborateurs ou des utilisateurs sur l'utilisation de l'IA et tolérer des défaillances répétées des SIA.

Développer des SIA non respectueuses de l'environnement ou de la société et les déployer sans évaluation préalable.

Manquer de transparence.

L'IA et la sécurité du SI.

L'utilisation de l'IA dans le Système d'Information (SI) d'Armatix ou celui de nos clients, doit garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données. Tout SIA intégré doit respecter les bonnes pratiques en matière de cybersécurité, notamment :

- Protection des données : Respect des réglementations (RGPD, ISO 27001, ANSSI) et chiffrement des données sensibles ;
- Contrôle des accès : Limitation des droits et authentification renforcée pour éviter tout accès non autorisé ;
- Surveillance et audit : Mise en place de mécanismes de détection des anomalies et traçabilité des décisions algorithmiques ;
- Résilience et conformité : Tests réguliers de robustesse des modèles d'IA face aux cybermenaces et aux biais (IA Act).

L'IA ne doit jamais compromettre la sécurité du SI et doit être conçue pour renforcer la protection des actifs numériques.

Ce que nous devons faire !

Mettre en œuvre des protocoles de sécurité pour protéger les SIA contre les cyberattaques.

Développer des mécanismes de détection et de correction en cas d'intrusion ou de dysfonctionnement des SIA.

Sensibiliser les collaborateurs aux bonnes pratiques de sécurité dans l'usage des outils d'IA.

Évaluer régulièrement les performances et l'impact des SIA et mettre en place des audits périodiques pour vérifier la conformité des outils d'IA et leur impartialité.

Tester dans un environnement hors production chaque mise à jour des SIA avant mise en production.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Laisser les SIA fonctionner sans surveillance régulière de leur sécurité.

Négliger les mises à jour de sécurité des SIA.

Ne pas mettre en place des mesures de sécurité avancées pour prévenir tout risque de fuite ou d'accès non autorisé.

Ne pas prévoir un mécanisme de remontée des incidents et des anomalies.

Intégrer des SIA sans évaluer leur vulnérabilité aux cyberattaques.

Laisser des accès non sécurisés aux SIA et aux données qu'ils exploitent.

Ignorer la gouvernance des données.

L'usage de l'IA et la vie privée.

L'utilisation de l'IA doit impérativement respecter la vie privée de nos clients, collaborateurs et partenaires. Chez Armatix, nous plaçons la protection des données personnelles au cœur de nos pratiques pour assurer la confiance et la conformité.

L'Intelligence Artificielle doit être développée et utilisée dans le respect strict de la vie privée des individus. Toute collecte, traitement ou exploitation de données personnelles par une IA doit être transparente, proportionnée et conforme aux réglementations en vigueur (RGPD).

Il est essentiel de garantir l'anonymisation des données lorsque nécessaire, de limiter leur conservation et d'assurer la sécurité des informations traitées. L'IA ne doit jamais être utilisée pour surveiller, discriminer ou exploiter les données personnelles des utilisateurs sans leur consentement.

Ce que nous devons faire !

Collecter les données personnelles strictement nécessaires.

Obtenir le consentement explicite des personnes concernées.

S'assurer que les données personnelles sont traitées de manière transparente, sécurisée et conformément aux exigences du RGPD.

Garantir que les fournisseurs d'IA respectent les mêmes normes de protection des données.

Garantir le droit à l'oubli et la suppression des données personnelles sur demande.

Assurer la traçabilité des décisions IA pour garantir leur explicabilité.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Utiliser les données personnelles à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été collectées.

Conserver les données personnelles au-delà des durées nécessaires ou légalement autorisées.

Transférer des données personnelles en dehors de l'Union Européenne sans mise en place de garanties adéquates.

Utiliser l'IA pour surveiller les collaborateurs ou les clients de nos clients de manière intrusive.

Ne pas sécuriser les données traitées par l'IA, en exposant les données des utilisateurs à des risques de cyberattaques notamment.

Usage responsable des IA.

L'utilisation de l'intelligence artificielle au sein d'Armatiss doit s'effectuer dans un cadre maîtrisé, garantissant la sécurité des données, la transparence des usages et la responsabilité individuelle.

Les outils d'IA, qu'ils soient déployés par l'entreprise ou accessibles en ligne, ne peuvent être utilisés qu'en conformité avec les exigences de sécurité, de traçabilité et de réversibilité définies par Armatiss.

L'usage d'IA non validée ou l'introduction de données sensibles dans des systèmes non sécurisés est strictement proscrit. L'IA demeure un outil d'assistance, jamais un substitut à la décision humaine.

Ce que nous devons faire !

Utiliser exclusivement les outils d'IA validés par Armatiss.

Faire preuve d'esprit critique, vérifier et relire systématiquement les résultats produits par l'IA.

Signaler tout dysfonctionnement, biais ou incohérence détecté dans un système d'IA selon les procédures internes.

Informer les clients ou partenaires lorsque des contenus ou livrables sont générés à l'aide d'une IA.

Veiller à la réversibilité des processus et garantir la continuité d'activité en cas d'indisponibilité d'un outil d'IA.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Utiliser des outils d'IA non validés ou non sécurisés pour traiter des données professionnelles.

Se fier uniquement aux résultats produits par l'IA sans vérification humaine, analyse et bon sens.

Poursuivre l'utilisation d'un système d'IA en cas de biais ou de dysfonctionnement avéré.

Développer une dépendance excessive à l'IA sans prévoir de solution alternative.

Diffusion de la Charte

La charte Ethique est diffusée sur le site institutionnel de notre Groupe (www.armatis.com).

En interne, elle est diffusée lors du parcours d'intégration de nos collaborateurs, et il appartient à chaque manager de tenir cette Charte à la disposition de ses équipes et d'en faire un outil de management.

Chaque collaborateur doit respecter et mettre en œuvre les principes présents dans cette charte et s'en faire le porte-parole dans le cadre de son activité quotidienne auprès de ses collègues et ses partenaires extérieurs.

Charte Interne de Protection des Données Personnelles

À l'attention des collaborateurs/candidats

Avant-propos

De Damien Réveillon, DPO

Le Groupe Armatiss, ainsi que chacune des entités qui le compose, est attentif au respect du principe de protection des données personnelles, notamment en ce qui concerne les données personnelles liées à la situation professionnelle des candidats, de nos collaborateurs, des anciens collaborateurs et des stagiaires, alternants.

Dans un monde où la protection des données personnelles est une priorité essentielle, Armatiss s'engage à traiter vos informations avec le plus grand soin et dans le respect des réglementations françaises et Européennes en vigueur.



Cette charte a pour objectif de détailler comment Armatiss utilise vos données, avec qui nous sommes amenés à les partager et quelles mesures nous prenons pour en assurer la confidentialité et la sécurité. En un mot, tout ce que nous mettons en place pour respecter la confiance que vous nous accordez !

Cette charte couvre l'ensemble des traitements, dont nous sommes responsables à travers la relation professionnelle que nous partageons. Elle s'applique également aux Données Personnelles des personnels de nos sous-traitants et personnels externes et occasionnels, ainsi qu'à toute personne accédant aux systèmes d'information d'Armatiss.

Le traitement loyal de vos données personnelles, résumé à travers cette charte est un cadre nécessaire, afin de concilier notre activité économique avec la protection individuelle de chacun.

Nous croyons fermement que la transparence et la responsabilité sont des valeurs fondamentales pour bâtir une relation durable. Cette charte reflète notre volonté de garantir une utilisation éthique et sécurisée de vos données personnelles.

Damien,

Lexique

Armatis : toutes les entités juridiques rattachées directement ou indirectement à la société Armatis Holding.

Base légale : justification juridique qui permet à Armatis de collecter, utiliser ou conserver vos données personnelles dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (art. 6).

Candidat : toute personne ayant envoyé une candidature spontanée, répondu à une offre d'emploi (presse ou digitale) directement ou par l'intermédiaire d'un cabinet de recrutement.

Collaborateur : personne recrutée par Armatis quelle que soit la nature de la relation contractuelle.

Destinataire : toute personne physique ou morale, toute autorité publique, tout service ou tout autre organisme qui reçoit communication des données personnelles.

Donnée personnelle : toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable. Dans le cadre de cette Charte Interne à destination de nos Collaborateurs et Candidats, cela signifie, toute information se rapportant à son identité, ou à la possibilité de l'identifier, directement ou indirectement, par référence par exemple à un identifiant, un login ou à des éléments propres à son identité (nom, prénom, date de naissance, adresse, n° de sécurité sociale).

DPO : le Data Protection Officer est chargé de mettre en œuvre la conformité au règlement européen sur la protection des données au sein d'Armatis. Le DPO Armatis est Monsieur Damien Réveillon.

Il peut être joint, à l'adresse suivante : dpo.service@armatis.com ou Armatis Département DPO, 4, bis rue des Pâtures – 75016 Paris.

Droit des personnes : le droit d'accéder aux données personnelles, le droit de rectification, le droit à l'oubli, le droit de restreindre le traitement, le droit au portage des données.

Finalité : objectif pour lequel est réalisé un traitement de données personnelles.

Responsable de traitement : entité qui définit la finalité d'un traitement de données personnelles et les moyens mis en œuvre pour réaliser ce traitement. En ce qui concerne les traitements des données personnelles des collaborateurs et des candidats, le responsable de traitement est généralement l'entité Armatis qui est l'employeur du collaborateur, dans certains cas particuliers, le responsable de traitement peut toutefois être une autre entité Armatis.

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données, cadre légal de l'Union Européenne pour la protection des données personnelles.

Sous-traitant : personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte et sur les instructions du Responsable du Traitement.

Traitement de Données Personnelles : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou à des ensembles de données personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Pourquoi utilisons-nous vos données ?

Nous utilisons vos données personnelles dans le cadre de nos interactions quotidiennes (traitements administratifs, gestion du personnel, gestion de la production etc.). Vos données sont collectées, enrichies, et traitées notamment dans des fichiers informatisés par Armatiss. Ces traitements répondent à des objectifs spécifiques clairement définis. C'est la raison pour laquelle nous collectons et utilisons vos données personnelles, c'est ce que nous appelons la finalité du traitement.

Cette finalité du traitement que nous mettons en place, doit être explicite compréhensible, légitime, pertinente et transparente. Les finalités ainsi définies, permettent notamment d'assurer :

- Le recrutement de nos futurs Collaborateurs : prise de contact, planification de l'entretien, relance et envoi d'informations.
- La gestion administrative des Collaborateurs : annuaire interne et organigrammes, mobilité interne, carrière et développement (GPEC), gestion des entretiens annuels d'évaluation, suivi des dossiers employés, gestion des absences et des congés, gestion des dotations, santé et prévoyance, retraite, gestion des visites médicales et de prévention etc.
- La gestion de la paie et avantages sociaux : traitement des salaires (primes, avantages sociaux), prélèvement à la source.
- La gestion des relations sociales : organisation des élections professionnelles, réunions des instances représentatives du personnel.
- La gestion opérationnelle : de nos services et produits auprès de nos clients, de la performance, de nos engagements en termes de qualité et conformité, de nos engagements contractuels, des enregistrements téléphoniques, de la vidéosurveillance.
- La gestion de la sécurité : protection des collaborateurs, gestion des accès aux locaux et outils informatiques, connexions à internet, mise à disposition des outils informatiques, dispositif de vidéosurveillance.
- La gestion de la conformité réglementaire : la gestion de la défense de nos droits et du respect des obligations légales, prévention de la fraude et des délits financiers, contraventions au code de la route,
- L'amélioration continue : évaluation des performances, enquêtes internes pour comprendre et répondre aux besoins des collaborateurs.

Ce que nous devons faire !

Vous informer de ce que nous faisons de vos données, et faire ce que nous vous avons dit !

Utiliser vos données pour des traitements légitimes et transparents.

Définir des finalités précises pour chaque traitement.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Utiliser vos données personnelles en dehors des traitements définis.

Étendre excessivement les finalités pour collecter et conserver des données non pertinentes.

Commercialiser vos données personnelles.

Sur quelles bases légales ?

Nous traitons vos données personnelles sur plusieurs fondements (justifications juridiques) :

- **L'exécution du contrat de travail et autres relations contractuelles (stages, alternances etc.)** : pour nous permettre d'exécuter ce contrat, nous utilisons vos données personnelles par ex. pour payer votre salaire, pour donner droit à vos demandes de congés payés, pour respecter notre obligation de formation continue ou notre obligation d'évaluation annuelle (EAE).
- **Le respect d'une obligation légale** : nous devons utiliser des données personnelles vous concernant pour respecter des obligations légales nous incombant, par ex. pour rédiger votre contrat de travail, pour contrôler votre temps de travail, pour déclarer des charges sociales, des éléments fiscaux, des droits à la retraite, des obligations liées à notre convention collective. Nous devons aussi vous former sur vos métiers ainsi que sur des thématiques comme le RGPD, la loi Sapin etc.
- **L'intérêt légitime** : nous sommes amenés à traiter des données personnelles vous concernant, lorsque cela est nécessaire au regard de notre intérêt légitime. A titre d'exemple, afin de protéger notre SI, la surveillance que nous opérons sur notre SI ainsi que le suivi de l'utilisation des équipements informatiques. De la même manière, nous gérons la planification ainsi que votre temps de travail, avec des données personnelles pour pouvoir s'organiser le plus efficacement possible. Il en est de même en matière de nos parcours de formation et des outils d'analyse de la production qui ont pour vocation de nous améliorer individuellement et collectivement.
- **Le consentement** : parfois nous sollicitons votre consentement à l'utilisation de vos données personnelles dans des traitements spécifiques comme les activités sociales ou culturelles ainsi que sur l'utilisation de photos ou vidéos vous concernant.
- **Intérêt vital** : dans des cas exceptionnels, nous sommes autorisés à utiliser et communiquer vos données personnelles lors d'un accident grave de personne sur un site par exemple.

Ce que nous devons faire !

S'interroger pour chaque traitement sur la base légale.

Utiliser les seules bases légales définies par le RGPD.

Respecter les conditions spécifiques de chaque base légale.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Cumuler les bases légales pour un seul et même traitement.

Réaliser un traitement de données personnelles sans définir une base légale.

Quelles données collectons-nous ?

Les données personnelles vous concernant que nous collectons peuvent l'être à plusieurs moments. Au tout début de notre relation (lors de l'embauche) pour notamment formaliser le contrat de travail et répondre à des obligations légales de déclarations (DPAE), puis tout au long de notre relation contractuelle.

- Données fournies directement par vous-même : informations sur votre identité (nom, date de naissance, nationalité, photographie, signature, etc.), informations sur votre vie personnelle (situation de famille, enfants, données administratives, RQTH etc.), informations économiques (RIB, IBAN, taux d'imposition etc.), informations particulières (N° de Sécurité Sociale pour assurer les déclarations sociales).
- Données générées par votre activité ou collectées automatiquement : informations professionnelles (matricule, évaluation, formation, instances représentatives du personnel, OS etc.), informations liées à vos données de connexion et techniques (logs d'accès aux systèmes internes, informations recueillies via les outils de travail ou la vidéosurveillance sur les sites d'Armatiss, les enregistrements téléphoniques et de manière générale tout type d'échanges de communication).
- Données obtenues de tiers : références professionnelles, informations publiques accessibles (retraite, sécurité sociale, assurance maladie etc. dans la cadre de la gestion des relations de travail) ou fournies par des organismes tiers (vérification référence professionnelle).

Ce que nous devons faire !

Informer au moment de la collecte des données personnelles de l'utilisation qui en sera faite.

Utiliser strictement les données personnelles utiles au traitement.

Limiter la collecte des données personnelles lors de la phase de recrutement.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Collecter le numéro de sécurité sociale auprès d'un candidat, la composition de son foyer familial, ses mensurations, des données sensibles.

Collecter des données par un dispositif non porté à la connaissance des Collaborateurs.

Utiliser les données collectées pour un autre objectif qui ne serait pas compatible avec le traitement initial.

Quels sont les principes de protection que nous déployons ?

Armatiss doit assurer la sécurité des données personnelles des Candidats/Collaborateurs qu'elle a collectées. Pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque, il est nécessaire que nous respections plusieurs principes :

- Principe de licéité, loyauté et transparence : traitement des données sur le fondement d'une base légale avec une totale transparence et une information claire.
- Des finalités précises : dès le commencement du traitement la collecte des données personnelles se fait avec transparence selon un objectif déterminé.
- Principe de minimisation : nous ne collectons et n'utilisons dans nos traitements que les données nécessaires, tout ce qui est superflu n'est pas utilisé.
- Principe d'exactitude : vos données sont exactes, elles reflètent votre situation personnelle et sont à jour.
- Principe de conservation : vos données personnelles sont conservées sur des serveurs sécurisés sur le territoire Européen, le temps nécessaire de la relation contractuelle et plus généralement selon les finalités définies par Armatiss. Elles sont ensuite archivées en toute sécurité le temps de la prescription, puis supprimées de nos bases de données et outils. Certaines données peuvent être conservées pour une durée spécifique, liée à la gestion des réclamations et contentieux ainsi que pour répondre à des demandes des autorités.
- Mesures techniques : pour garantir un haut degré de confidentialité de vos données personnelles, nous déployons des prérequis techniques émis par la Direction des Systèmes d'Information avec notamment des protocoles de sécurité avancés pour protéger les systèmes ainsi que vos données personnelles (chiffrement, cloisonnement, limitation des accès, audit, formation).
- Données hors Europe : le cas échéant, si cela s'avère nécessaire pour le traitement, le transfert des données hors de l'Europe sera renforcé par des garanties supplémentaires (CCT, BCR).
- Mesures organisationnelles : pour compléter le dispositif technique, nous mettons en place des contrôles et audits réguliers des contrôles d'accès, des habilitations, des sous-traitants.

Ce que nous devons faire !

Mettre en place des précautions utiles au regard de la nature des données et du risque.

Définir un socle de sécurité commun à l'ensemble des traitements.

Contrôler périodiquement l'ensemble des mesures de sécurité mises en place.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Considérer la sécurité comme accessoire pouvant être pris en compte à posteriori du traitement.

Se concentrer uniquement sur des mesures techniques sans mettre en place des mesures organisationnelles.

Se concentrer sur des mesures avancées sans avoir mis en place les précautions élémentaires.

Qui sont les destinataires de vos données ?

Les données personnelles collectées par Armatiss, le sont avant tout pour votre employeur dans le cadre de notre relation contractuelle. Cependant, dans certains cas, et selon des finalités et bases légales spécifiques, il se peut que nous devions communiquer vos données personnelles à des tiers. Cela peut concerner :

- Des filiales du groupes Armatiss : pour tous les centres de services partagés, pour répondre à des contraintes organisationnelles, de gestion administrative ou relevant de notre intérêt légitime, enfin pour répondre à des obligations légales, réglementaires ou contractuelles.
- Organisations Syndicales et CSE (Comité Social et Economique) : dans le strict respect des prérogatives qui leur sont octroyées par les dispositions légales ou conventionnelles.
- Des autorités et organismes : autorités fiscales, sécurités sociales, URSSAF, caisse de retraites, mutuelle et prévoyance, ACPR et autres organismes de contrôle, autorités administratives indépendantes, autorités judiciaires, CAC etc.
- Des entreprises clientes : dans le cadre de l'exécution d'un contrat nous pouvons communiquer certaines de vos données personnelles (nom, prénom, date de naissance) pour accéder notamment au SI du client (création de login), ou pour des raisons de conformité et autres mesures de qualité. Dans un tel cas, nous nous assurons de communiquer les données strictement nécessaires à l'exécution des tâches confiées en y apportant toutes les garanties appropriées de protection des données.
- Des sous-traitants : comme des prestataires d'hébergement ou de solutions IT, des prestataires de formation. Dans ce cadre, nous nous assurons que ces prestataires que nous sélectionnons soient conformes aux principes du RGPD, afin notamment que la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles soient assurées.

Ce que nous devons faire !

Transmettre les données personnelles aux seules personnes ayant une raison légitime d'y avoir accès.

Informer les Candidats et Collaborateurs des destinataires ou des catégories de destinataires des données personnelles.

Faire apparaître les destinataires ou catégorie de destinataires dans le registre de traitement.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Limiter une demande de droit d'accès, d'effacement ou de rectification au seul responsable de traitement sans interpellier les destinataires.

Cacher l'identité des destinataires des données personnelles des Candidats et Collaborateurs

Quels sont vos droits ?

Selon le principe, les personnes concernées par des traitements de données personnelles disposent de droits leur permettant de garder la maîtrise des informations les concernant. Vous bénéficiez ainsi, en qualité de Candidats et Collaborateurs d'Armatiss, de droits quant au traitement de vos données personnelles.

Vous disposez notamment des droits suivants :

Accès à vos données personnelles : vous pouvez obtenir des informations sur la nature, l'origine et l'usage que nous faisons de vos données personnelles, ainsi que l'identité des tiers qui peuvent avoir accès à vos données.

Rectification ou mise à jour des informations incorrectes : vous pouvez demander que les informations inexactes soient rectifiées.

Effacement : dans certains cas spécifiques, vous pouvez demander l'effacement de vos données personnelles de nos bases et outils. Veuillez noter, qu'indépendamment de votre demande, nous pouvons refuser de le faire si nous avons une raison légitime de conserver vos données.

Limitation/suppression : si des données personnelles ne sont plus nécessaires aux traitements que nous effectuons, vous pouvez demander leur effacement. Par ailleurs, si le fondement légitime d'un traitement était votre consentement, et que vous souhaitez retirer ce consentement au traitement, vous pouvez demander la suppression de ces données.

Pour exercer ces droits, contactez-nous sur dpo.service@armatiss.com ou par courrier adressé à Armatiss, Département DPO, 4 bis rue des Pâtures – 75016 Paris. Vous pouvez également, si les réponses apportées par nos soins vous semblent insuffisantes, contacter la CNIL au 3 place de Fontenoy – 75334 Paris, ou toute autorité locale du pays dans lequel vous résidez.

Ce que nous devons faire !

Respecter le principe du droit d'accès des Candidats et Collaborateurs.

Respecter le délai de 30 jours pour faire droit à la demande des Candidats et Collaborateurs.

Respecter l'anonymisation des données personnelles des tiers qui pourrait faire partie du droit d'accès.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Sans doute raisonnable sur l'identité du demandeur, demander la communication de sa carte d'identité.

Faire payer ce droit d'accès aux données personnelles, sauf abus manifeste.

Quelles sont vos obligations ?

Les Collaborateurs doivent au quotidien, dans le cadre de leur activité, être vigilants et respecter les principes du RGPD, et notamment la confidentialité des informations. Cela concerne les données personnelles des clients, usagers, citoyens de nos donneurs d'ordre auxquelles ils peuvent avoir accès dans le cadre de leur activité, mais également aux données personnelles des Candidats/Collaborateurs d'Armatiss pour les personnes habilitées.

A ce titre, le Collaborateur Armatiss doit :

- Prendre toutes dispositions pour garder strictement confidentielles toutes les informations dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de ses fonctions, à conserver ces informations confidentielles et à ne les transmettre qu'à des personnes habilitées ;
- Ne pas transcrire manuellement, ne pas stocker les données personnelles et sensibles (numéros de carte bancaire, de compte bancaire ou de chèque) des clients finaux et veiller à conserver à ces informations, un caractère totalement et hautement confidentiel tant à l'intérieur qu'à l'extérieur d'Armatiss ;
- Ne pas accéder, traiter ou diffuser des données personnelles sans autorisation préalable, ni même les divulguer à des tiers non autorisés à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise ;
- Ne pas chercher à accéder, par des manœuvres intentionnelles à de telles informations ;
- Utiliser le matériel de l'entreprise ainsi que les logiciels approuvés, ne pas enregistrer des données personnelles sur des supports amovibles non sécurisés ;
- En production, ne jamais enregistrer de fichiers avec des Données Personnelles en local sur son poste ou dans des dossiers autres que « Données sécurisées » sur le réseau de l'entreprise ou dans le système d'information du Donneur d'Ordre ;
- Verrouiller son poste de travail lorsqu'il s'absente ;
- Signaler toutes anomalies, violations de données ou incidents de sécurité à son manager et au Service Informatique ;
- Participer aux réunions de sensibilisation et de formation sur la protection des données et de la Sécurité du SI.

Ce que vous devez faire !

Être diligent et respecter les principes en matière de protection des données ainsi que les procédures internes.

Suivre les formations dispensées par Armatiss relatives à la protection des données et de la sécurité du SI.

Alerter de toutes violations, anomalies constatées dans le cadre de l'exécution de vos fonctions.

Ce que vous ne devez PAS faire !

Divulguer sans autorisation des données personnelles des clients finaux, de vos collègues et autres personnes identifiées.

Tenter d'avoir accès à des données personnelles dont vous n'avez pas légitime droit de connaître.

Archiver des données personnelles sur un espace de stockage personnel.

Registre des traitements

Dans le cadre de notre activité, des traitements récurrents sont effectués pour répondre à l'ensemble de nos obligations, ces traitements sont répertoriés dans un registre de traitement conformément à l'article 30 du Règlement Général sur la Protection des Données.

Les traitements réalisés par la Société concernent :

- 1) Le recrutement des personnels ;
- 2) La gestion administrative individuelle et collective des collaborateurs ;
- 3) La santé, médecine de prévention, médecine d'embauche, assistance et gestion de l'action sociale ;
- 4) La gestion du télétravail ;
- 5) La gestion des opérations de centre de contacts ;
- 6) La gestion des enregistrements et des écoutes téléphoniques dans le cadre des interactions avec les clients finaux ;
- 7) La sécurité au travail ;
- 8) La gestion du contrôle d'accès aux locaux ;
- 9) La gestion de la vidéo protection ;
- 10) La gestion de la sécurité des systèmes d'information (SSI) ;
- 11) La Gestion des ressources technologiques de l'information et de la communication (TIC) ;
- 12) La gestion administrative, financière, comptable et budgétaire ;
- 13) La gestion des activités commerciales ;
- 14) La gestion courante des services ;
- 15) La gestion des activités documentaires ;
- 16) La gestion du contrôle interne, audit, de la prévention et détection des fraudes ;
- 17) La gestion des alertes professionnelles et éthiques ;
- 18) La gestion des demandes adressées au DPO ;
- 19) La gestion des sites internet, intranets et réseaux sociaux.

Diffusion de la Charte

La charte Ethique est diffusée sur le site institutionnel de notre Groupe (www.armatis.com).

En interne, elle est diffusée lors du parcours d'intégration de nos collaborateurs, et il appartient à chaque manager de tenir cette Charte à la disposition de ses équipes et d'en faire un outil de management.

Chaque collaborateur doit respecter et mettre en œuvre les principes présents dans cette charte et s'en faire le porte-parole dans le cadre de son activité quotidienne auprès de ses collègues et ses partenaires extérieurs.

Charte Environnementale



Pourquoi une charte environnementale ?

Fort de son positionnement sur le marché français et international, notre groupe est convaincu de la nécessité de préserver son identité, construite autour de valeurs fortes : Pertinence, Engagement, Diversité, Unité et d'une éthique irréprochable.

Cette position nous confère des responsabilités au regard de l'impact de l'activité de l'entreprise sur l'environnement et de notre contribution à la préservation de la planète.

Nous avons formalisé l'ensemble de nos engagements dans une Charte Éthique qui définit les règles de conduite, individuelles et collectives, qui doivent guider nos actes et inspirer nos choix pour faire vivre nos valeurs au quotidien.

Conscient de sa responsabilité sociale et sociétale, Armatiss s'engage à exercer son activité en intégrant volontairement dans sa stratégie de développement, une croissance économique durable et des préoccupations environnementales, qui sont intégrées dans ses interactions avec ses parties prenantes notamment avec ses Salariés, Clients et Fournisseurs.

La Charte Environnementale du Groupe Armatiss a pour vocation d'être un cadre de référence commun, un lien fédérateur, un engagement volontaire individuel et collectif visant à préserver l'environnement et améliorer durablement la qualité de la vie.

Nos actions au quotidien deviendront ainsi un vecteur collectif d'engagement et de responsabilités

Les engagements d'Armatiss envers l'environnement.

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 :> Diminuer ses consommations

- Maîtriser la gestion de ses déchets
- S'engager et piloter la démarche

Diminuer ses consommations.

Diverses actions sont déployées afin de diminuer notre consommation de ressources, principalement énergétiques.

Diminuer nos consommations d'énergie :

- Suivi des consommations des sources énergétiques par typologie, site et collaborateur ;
- Mise en place de détecteurs de présence et d'horloges programmables ;
- Politique green IT comprenant notamment le renouvellement de notre parc par du matériel Energy Star et la virtualisation d'une partie de nos serveurs ;
- Politique de sensibilisation de tous les collaborateurs « J'économise l'énergie » ;
- Maîtrise de l'exploitation et de la maintenance des systèmes de climatisation ;
- Suivi régulier des opérations de maintenance préventive et curative ;
- Déploiement progressif de la GTC.

Diminuer nos consommations de papier et d'eau :

- Politique de dématérialisation et de digitalisation ;
- Achats de papier labellisés ;
- Suivi des consommations d'eau ;
- Politique de sensibilisation « J'économise le papier », « Eau, stop au gâchis » ...

Maîtriser notre politique de déplacement :

- Incitation à l'utilisation des solutions alternative (visio conférence) ;
- Politique véhicule de société propre ;
- Priorisation au mode de transport propre (train) ;
- La généralisation du Plan de Déplacement Entreprise à l'ensemble de nos sites.

Maîtriser la gestion de ses déchets.

Gérer ses déchets c'est, dans un premier temps, limiter leur génération, puis organiser leur récupération de manière organisée et suivie par des entreprises spécialisées dans leur traitement postérieur.

Par ailleurs l'entreprise veille à l'utilisation de matériaux facilement recyclables ou moins générateurs de nuisances pour l'environnement.

Ces actions de recyclage sont différenciées en fonction de la nature des déchets (liste non exhaustive) :

- Papier : mis en place du tri sélectif
- Informatiques et bureautiques
- Toners d'impression
- Eclairage
- Ménagers
- Piles et accus
- Mobiliers

S'engager et piloter la démarche.

La Direction Qualité et Satisfaction Client a pour mission d'animer le Comité de Suivi. Celui-ci a pour objectif de veiller à la bonne exécution et au suivi des actions définies par la présente charte.

Il est chargé de :

- Evaluer et entériner les modifications de la charte initiale en proposant des avenants
- Mettre en évidence les situations en écart et assurer le suivi de la bonne exécution des actions correctives
- Etablir un rapport d'activité annuel en établissant la synthèse des reportings mis en place pour le suivi de la baisse de nos consommations et de la gestion de nos déchets.

Nos objectifs

Nous continuons le développement de notre politique au travers de la loi ELAN portant sur la transition énergétique pour la croissance verte et la réduction de notre empreinte carbone.

C'est pourquoi nous avons souhaité être accompagné par un partenaire pour identifier et suivre nos actions qui contribueront à la réalisation des objectifs d'économie d'énergie définis dans le cadre du décret tertiaire à savoir :

- 40% de réductions énergétiques en 2030.**
- 50% de réductions énergétiques en 2040.**
- 60% de réductions énergétiques en 2050**



Charte Relations avec les tiers

Respect des Lois et des Règlements.

Le respect des Lois et Règlements en vigueur ne doit jamais être compromis. Les salariés doivent également se conformer aux règles et directives internes, qui peuvent être plus strictes que les dispositions légales ordinaires.

Ainsi, les salariés ne doivent pas être influencés par l'octroi de faveurs et ne doivent pas essayer d'influencer d'autres personnes en leur prodiguant irrégulièrement des faveurs. Aucun salarié ne proposera ou n'acceptera un quelconque avantage personnel financier en vue d'obtenir ou de développer une relation d'affaires.

De même, chaque salarié proposera ou acceptera des repas ou des présents raisonnables et appropriés aux circonstances. Au-delà d'une valeur de 150€, le collaborateur est tenu d'en faire la déclaration auprès de son manager

Aucun salarié ne peut proposer à un tiers ni accepter de la part d'un tiers des présents sous la forme suivante, quelle qu'en soit la valeur : argent, prêt, pourcentage, autres avantages monétaires similaires. En cas de doute, le collaborateur en informera sa hiérarchie.

Equité et Loyauté.

L'entreprise adopte une attitude conforme à l'ensemble des dispositions légales applicables en matière d'entente, de concurrence et de commerce loyal. S'appuyant également sur le principe de bonne foi, elle s'engage à ce que politiques commerciales et prix d'achat ou de vente soient toujours déterminés en toute indépendance et ne jamais être convenus. Il est en outre interdit d'utiliser tout document erroné et/ou falsifié pour valoriser une proposition dans le cadre d'un appel d'offre et à tout moment au cours de la relation commerciale. Pour construire avec l'ensemble de ses partenaires clients ou fournisseurs une relation saine, Armatiss s'engage à :

- **Réaliser** une analyse du risque, qui s'appuie sur des outils adaptés
- **Rédiger** un contrat, qui formalise les engagements pris vis-à-vis de notre partenaire en termes de prestation délivrée, qualité, délais, performance, prix, modalités de facturation et conditions de règlement

Au préalable de la collaboration, chaque tiers fournisseur est évalué selon :

- **Des critères d'efficacité** : aptitude à répondre efficacement au besoin exprimé par l'entreprise
- **Des critères financiers** : évaluation de la solidité financière du partenaire
- **Des critères réglementaires** : évaluation du respect des obligations légales du Tiers

- **Des critères de Responsabilité Sociétale des Entreprises**, des lois et mesures anticorruption, des lois et règlements relatifs à la protection de la vie privée et des données personnelles.

Vis-à-vis de nos fournisseurs, des consultations simples ou complexes (selon le volume d'affaires envisagé) sont organisées et l'ensemble des parties pertinentes dans l'entreprise est intégré au processus de décision. L'expression claire des critères de sélection des candidats sera communiquée tout comme les motifs de non-sélection de leurs offres dans le respect des règles de confidentialité. Une fois la relation d'affaires établie, les commandes ponctuelles sont saisies dans un outil global qui garantit que bon de commande, bon de livraison et facture soient tracés et conformes. De même, en fonction des risques et du volume d'affaires, chaque tiers fournisseur est régulièrement réévalué sur l'ensemble de ces critères.

Confidentialité.

Tout collaborateur a un devoir de réserve permanent et se doit de faire preuve de retenue en public : chacun doit veiller à ce que toute information concernant Armatiss qui ne soit pas publique reste confidentielle.

Il appartient à chaque collaborateur, lors d'un appel d'offre ou d'une négociation, de veiller à ne pas diffuser d'informations confidentielles, autres que celles relatives à l'appel d'offre en cours ou permettant l'atteinte d'objectifs fixés lors d'une négociation. En cas de questionnement quant au niveau de confidentialité chaque collaborateur a le devoir de solliciter sa hiérarchie.

Obligation professionnelle, ce principe de confidentialité est indiqué dans chaque contrat de travail et rappelé dans nos différentes Chartes.

Conflits d'intérêt.

Pour prévenir tout risque de conflit d'intérêt, nous certifions qu'aucun agent public ne détient ou possède (directement ou indirectement) un quelconque intérêt dans la société.

Un conflit d'intérêt peut également se produire lorsque les intérêts d'un salarié ou ceux d'un tiers se heurtent à ceux d'Armatiss. Aussi, chaque collaborateur évitera toute situation de ce type et, en cas de survenance d'une telle situation, en informera sa hiérarchie (ou son Responsable des Ressources Humaines) de manière loyale et transparente.

Respect des procédures comptables.

Nos procédures comptables ont pour vocation de s'assurer que livres, registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence. Ainsi, les montants facturés sont contrôlés en regard des contrats signés entre les parties et les modalités de règlement convenues en amont appliquées.

Sécurité et Conditions de santé.

La mise en œuvre de normes de sécurité rigoureuses et leur amélioration constante font partie de l'éthique au travail et de l'engagement de l'Entreprise. L'entreprise offre sur ses sites des conditions de travail qui visent à assurer sécurité et santé à ses collaborateurs. Ces valeurs guident nos choix en matière d'achats et un fournisseur dont l'offre de produits pourrait présenter un risque pour la santé ou la sécurité de nos collaborateurs ne pourra être retenu, même s'il est le moins-disant en termes de coût.

Respect de l'environnement.

En tant qu'acteur économique citoyen, l'Entreprise se préoccupe au quotidien de l'environnement et s'efforce de minimiser l'impact de son activité sur l'équilibre écologique. Chaque cahier des charges à destination des fournisseurs demande à ceux-ci de se conformer aux principes de notre Charte Environnementale.

Ce que nous devons faire !

Respecter la procédure d'évaluation des tiers avant toute décision de collaboration

Consulter nos fournisseurs dans une démarche de loyauté et de transparence

Rédiger un contrat précisant le type de produit/service acheté ou le type de prestation vendue, le prix, les délais de livraison, les conditions de règlement dès la sélection d'un fournisseur.

Respecter les engagements pris lors de la signature du contrat

Informar sa hiérarchie de tout risque existant ou potentiel de conflit d'intérêt le concernant

Ce que nous ne devons PAS faire !

Divulguer des informations confidentielles concernant l'entreprise en vue d'obtenir ou développer une relation d'affaires

Utiliser des informations confidentielles transmises par un tiers à des fins d'enrichissement personnel

Accepter un quelconque avantage financier personnel proposé par un tiers en vue de l'obtention d'un marché en cours de négociation

Proposer à un agent de l'état des sommes même modiques en vue de garantir ou accélérer l'obtention d'un document ou autorisation administrative

Dénigrer les concurrents

Proposer un quelconque avantage financier personnel au client ou au prospect en vue de l'obtention d'un marché en cours de négociation

Accepter des cadeaux ou divertissements d'une valeur supérieure à 150€ sans en informer sa hiérarchie

Les manquements à ces principes peuvent être constitutifs d'infractions comme faux et usages de faux, détournement de fonds ou encore abus de bien social. Ces infractions renvoient à des sanctions pénales pouvant aller jusqu'à 5 années d'emprisonnement et 375.000€ d'amende.

En outre, et comme indiqué dans notre Règlement Intérieur, de tels agissements peuvent constituer une faute professionnelle sanctionnable : le salarié dont les agissements seraient contraires à la présente Charte s'expose donc à une sanction disciplinaire pouvant aller de l'avertissement au licenciement pour faute grave ; en fonction de la gravité des fautes observées, de leur répétition et du préjudice subi par l'entreprise.

Être partenaire du Groupe Armatiss

Pour construire des relations fortes dont l'ambition est de progresser en permanence en qualité, coûts, délais et innovation, dans l'intérêt commun des deux parties et dans le respect des personnes et de l'environnement, Armatiss attend de ses partenaires qu'ils respectent des principes équivalents à ceux de la présente Charte, c'est-à-dire :

Respect des Lois et règlements, en particulier respect des Droits de l'Homme, des Principes du Pacte Mondial relatif aux Droits de l'Homme et aux Droits Fondamentaux du Travail (OIT).

Équité et loyauté, en particulier n'être responsable d'aucune forme de discrimination au sein de leur entreprise et vis-à-vis de leurs propres sous-traitants

Confidentialité

Lutte contre toute forme de corruption

Prévention des risques de conflits d'intérêt

Respect de l'environnement, en se conformant aux principes de notre Charte Environnementale.

Pour l'ensemble des règles énoncées, il est attendu de nos partenaires qu'ils mettent en place des mécanismes garantissant leur respect au sein de l'entreprise.

Vis-à-vis de nos fournisseurs, nous procédons régulièrement à des contrôles pour nous assurer du respect de ces principes, qui peuvent prendre la forme de requêtes documentaires, d'évaluations ou d'audits sur site, réalisés par nos soins ou par un cabinet spécialisé que nous aurons mandaté au préalable.

En cas de non-conformité, conformément aux procédures en vigueur au sein de notre entreprise, nous exigerons de notre fournisseur la mise en œuvre d'un plan d'actions correctives dont nous assurerons le suivi. En cas de manquement grave ou d'absence de régularisation d'une non-conformité, nous nous réservons le droit de nous désengager vis-à-vis du fournisseur concerné.

Charte Anti-corruption



Corruption, de quoi parle-t-on ?

Dans le prolongement des conventions internationales et régionales de lutte contre la corruption, la corruption quelle que soit sa forme ou son nom est inacceptable. Armatiss a une politique de tolérance zéro envers ces pratiques.

Définition de la corruption : La corruption est : « le fait de solliciter, d'offrir, de donner ou d'accepter, directement ou indirectement, une commission illicite, ou un autre avantage indu ou la promesse d'un tel avantage indu, qui affecte l'exercice normal d'une fonction ou le comportement requis du bénéficiaire de la commission illicite, ou de l'avantage indu ou de la promesse d'un tel avantage indu. »

C'est un comportement malhonnête impliquant en pratique au moins deux acteurs :

- *Celui qui va utiliser frauduleusement ses pouvoirs ou son influence pour favoriser un tiers en contrepartie d'un avantage ;*
- *Et celui qui va proposer ou fournir cet avantage. En outre, une personne qui facilite un acte de corruption est un complice, et celle qui profite de cet acte en recevant l'avantage indu est un recéleur. Elles engagent également leur responsabilité. Un fait de corruption existe même ;*
- *Si celui qui propose l'avantage agit au travers d'un tiers (un intermédiaire, un agent commercial, un sous-traitant, un fournisseur, un partenaire, etc.) ;*
- *Si celui qui reçoit l'avantage n'en est pas le bénéficiaire final (le bénéficiaire peut être un parent, un tiers, etc.) ;*
- *Si l'action frauduleuse et l'octroi de l'avantage indu n'ont pas lieu simultanément (l'avantage indu peut être anticipé, ou accordé plus tard) ;*
- *Si l'avantage indu prend des formes autres que la remise d'argent (il peut s'agir d'objets matériels, de services à rendre, d'un bénéfice de réputation, etc.) ;*
- *Si le bénéficiaire est un employé du secteur public ou du secteur privé.*

I. Les risques de corruption

Choix équitable de nos fournisseurs.

La façon de nous comporter définit ce que nous sommes et par extension ce qu'est Armatiss. Notre métier de la relation client est un domaine où la confiance et la loyauté sont des éléments clés de la réussite. Il est ainsi fondamental que chacun apporte à son comportement de tous les jours les plus hauts niveaux de probité et d'intégrité.

Ainsi chacun d'entre nous doit respecter par son action individuelle et collective des principes éthiques. Tous les métiers au sein d'Armatiss sont concernés, que vous soyez chargé de clientèle, superviseur, manager, fonction support, vous devez au quotidien respecter des principes fondamentaux clairs et affirmés ne souffrant d'aucune ambiguïté. Cette politique, basée sur le respect des principes de libre-concurrence, est développée dans la Charte des Relations avec les Tiers qui a pour vocation de définir le cadre commun entre nos salariés, nos clients partenaires et nos fournisseurs. Parce que la qualité de notre prestation de services passe par la confiance que nous accordons à nos fournisseurs, nous souhaitons partager avec eux nos valeurs contributives au développement durable et les intégrer à cette démarche de progrès continu. Nous nous attachons donc à ce que l'ensemble de nos fournisseurs, quels que soient les pays dans lesquels ils sont implantés, respectent les Droits de l'Homme et les exigences éthiques, sociales et environnementales que nous jugeons fondamentales et indispensable une bonne collaboration.

Ce que nous devons faire !

Traiter avec équité nos partenaires ;

Déterminer politiques et prix commerciaux en toute indépendance.

Respecter la confidentialité des données de l'entreprise partagées avec un fournisseur dans le cadre d'une consultation ;

Respecter les fournisseurs en exprimant clairement les critères de sélection, en informant les candidats non retenus des motifs de refus, en respectant nos engagements et les délais légaux de paiement ;

Prévenir les conflits d'intérêt en ne sollicitant pas des fournisseurs avec lesquels nous entretenons des liens familiaux ou d'amitié, refuser les cadeaux ou avantages en nature remis à titre personnel.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Choisir de retenir un fournisseur sans avoir mené une consultation équitable pour l'ensemble des parties.

Travailler significativement avec un fournisseur sans avoir opéré une analyse complète de sa société.

Imposer des conditions abusives à nos fournisseurs.

Travailler avec un fournisseur qui ne respecterait pas nos Principes Éthiques, notamment en matière de Droits de l'Homme et/ou de lutte contre la corruption.

Cadeaux et Invitations.

Recevoir ou offrir un cadeau ou une invitation, peut affecter votre indépendance de jugement dans vos relations avec vos partenaires commerciaux et inversement. Dans ce cadre il faut toujours se poser la question de savoir si l'acceptation du cadeau ou l'envoi à un client d'un tel cadeau est acceptable ou ne l'est pas !

Pour faciliter cette analyse, il convient de considérer que des cadeaux ou des invitations d'une somme raisonnable sont conformes aux valeurs d'Armatiss. Le caractère raisonnable s'apprécie dans chaque pays, en fonction de la législation, de la culture et de l'environnement économique. Ainsi les repas occasionnels, l'invitation à des manifestations culturelles ou sportives sont des pratiques courantes dans la vie des affaires.

A l'inverse, tout cadeau ou toute invitation sont toujours considérés comme inacceptables, dès lors qu'ils sont illégaux, en contradiction avec les bonnes mœurs, la décence, contraires à la dignité humaine, en numéraire, ou en contrepartie d'un service.

Ce que nous devons faire !

Donner des cadeaux d'une valeur raisonnable en conformité avec les lois et usages locaux ;

Refuser fermement tout cadeau ou toute invitation qui seraient contraires à la présente Charte ;

Être particulièrement vigilant à la perception que l'autre peut avoir lorsque nous offrons un cadeau afin de ne pas le mettre dans une situation difficile par rapport à sa moralité, à ses contraintes professionnelles.

Ce que nous ne devons PAS faire !

Recevoir ou offrir un cadeau ou une invitation à un membre de votre famille ;

Cacher à son supérieur des cadeaux ou invitations considérés comme inacceptables aux termes de la présente Charte.

Sponsoring et Mécénat.

L'entreprise peut octroyer des bourses ou subventions à des organismes de bienfaisance et sponsoriser des événements non-commerciaux afin de promouvoir ses valeurs. Ces actions ne doivent en aucun cas procurer un avantage indu pour l'entreprise ni faciliter des accords avec des tiers pour vendre ses offres de service.

Chaque soutien de ce type fait l'objet d'une autorisation basée sur : l'appréciation de la réputation du bénéficiaire, l'analyse de ses antécédents, l'évaluation de la pertinence de l'objectif de ce soutien en regard de la promotion des valeurs de l'entreprise.

Ce que nous devons faire !

Prendre en considération les demandes éventuelles et les transmettre à la Direction de la Communication

Expliquer les modalités d'octroi des subventions

Ce que nous ne devons PAS faire !

Accorder une subvention en échange d'un avantage personnel

Ne pas vérifier la réputation du bénéficiaire de la subvention

Conformité des données financières et comptables.

Les données financières de l'entreprise forment la base de la gestion commerciale de la société et de l'exécution de ses obligations envers les différentes parties prenantes. L'ensemble des données financières doit donc être correct et conforme aux normes comptables. Nos procédures de contrôles comptables, internes comme externes, ont pour vocation de s'assurer que les livres, registres et comptes ne sont pas utilisés pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence.

En complément, la politique de l'entreprise est de limiter les règlements en espèces et les paiements en chèques et lettres-chèques, modalités de règlement qui sont encadrées par des procédures internes pour limiter le risque d'utiliser ces sommes à des fins contraires à leur destination primaire.

Ce que nous devons faire !

Nous conformer aux procédures de validation existantes

Tenir des livres comptables sincères et fidèles

Faciliter le travail des auditeurs externes et internes

Être transparent

Ce que nous ne devons PAS faire !

Réaliser un paiement en urgence sans avoir vérifié la conformité de la demande, du tiers concerné et des validations nécessaires

Réaliser ou accepter un paiement en espèces (les éventuelles exceptions nécessitant une validation expresse)

Evaluer de manière inappropriée des flux financiers dus à des tiers ou à des salariés (notamment via les notes de frais)

Conflit d'intérêt

Pour prévenir tout conflit d'intérêt ou apparence de conflit d'intérêt, Armatiss certifie qu'aucun agent public, ne détient ou ne possède, directement ou indirectement, un quelconque intérêt dans la Société, ou n'est dirigeant, administrateur ou mandataire.

De la même manière, même si nous pouvons tous avoir diverses activités en dehors de notre travail (associatives, sociales, politiques), ces activités ne doivent en aucun cas interférer dans une prise de décision pour le compte d'Armatiss. Ces « conflits d'intérêt » dans la prise de décision font perdre l'objectivité nécessaire à toute prise de décision éthique.

Dans le cadre de notre activité de centre de contacts, le conflit d'intérêt peut également survenir dans la gestion par les chargés de clientèle d'Armatiss de personnes de leur entourage. Dans ces conditions, afin que la relation personnelle n'interfère pas dans le cadre de l'activité professionnelle, il est recommandé de l'indiquer à sa hiérarchie pour que le traitement de l'appel soit réalisé par un autre collaborateur.

Ce que nous devons faire !

Respecter les dispositions légales et conventionnelles en matière de conflit d'intérêt ;

Être particulièrement vigilant si une personne de votre entourage travaille pour un concurrent ou un donneur d'ordres ;

Informez notre manager de tout conflit d'intérêt possible, qui pourrait être de nature à exercer une influence sur nos actes, réelle ou supposée (ex. personnel ayant un parent, ami chez un fournisseur, client).

Ce que nous ne devons PAS faire !

Dissimuler sciemment des informations à son manager sur d'éventuels conflits d'intérêt ;

Accepter de concurrencer directement ou indirectement Armatiss (ex. détention capitalistique dans une entreprise concurrente).

Paieiment de facilitation

Armatiss a une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption y compris concernant les paiements de facilitation, c'est-à-dire les paiements effectués afin d'exécuter ou d'accélérer certaines formalités administratives.

En conséquence, chacun d'entre nous doit respecter des règles éthiques strictes et s'interdire d'offrir ou de tenter d'offrir un paiement ou tout autre avantage directement ou indirectement au profit de fonctionnaires, d'agents de l'état ou de membres influents de partis politiques ou même de personnes de leur famille dans le but d'influencer un acte ou une décision de l'Agent public, de l'inciter à accomplir ou s'abstenir d'accomplir un acte en violation à ses obligations légales, d'obtenir un avantage indu.

Ce que nous devons faire !

Faire preuve de probité dans notre quotidien ;

Respecter les dispositions légales et conventionnelles en matière de lutte contre la corruption et paiements illicites et demander aux prestataires de faire de même ;

Informier immédiatement sa hiérarchie en cas d'extorsion ou de tentative d'extorsion

Ce que nous ne devons PAS faire !

Donner ou recevoir des pots-de-vin, effectuer ou recevoir des paiements illégaux ;

Offrir à des fonctionnaires ou à des agents publics ou privés des cadeaux en vue d'influencer une décision administrative ou un appel d'offres ;

Recourir à des intermédiaires pour effectuer ces actions répréhensibles ;

Se taire !

Exemple de crimes et délits

Abus de Confiance – Articles 314-1 à 314-4 du Code Pénal

Fait de détourner, au préjudice d'autrui, des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui ont été remis et acceptés à charge de les rendre, de les représenter ou d'en faire un usage déterminé

Blanchiment d'argent Articles 314-1 du Code Pénal

Action visant à dissimuler la provenance d'argent acquis de manière illégale afin de le réinvestir dans des activités légales

Conflit d'intérêt Loi N°2013-907 du 11 Octobre 2013

Désigne toute situation d'interférence entre un intérêt public et des intérêts publics ou privés qui est de nature à influencer ou paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif d'une fonction

Corruption Articles 432-11 et suivants du Code Pénal (Corruption passive) & Articles 445-1 et suivants du Code Pénal (Corruption active)

Fait de solliciter ou d'accepter un avantage quelconque en vue d'accomplir, ou de s'abstenir d'accomplir, un acte entrant dans le cadre de ses fonctions

Entente illicite Articles 420-1, 420-6 & 464-2 du Code du Commerce

Accord ou action concernée ayant pour objet ou pouvant avoir pour effet, d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence

Emploi fictif

Fait de bénéficier d'un emploi (contrat de travail, de collaboration, de prestations de services...), d'en percevoir la rétribution afférente (salaires, honoraires...) sans pour autant effectuer les tâches que justifieraient ce travail. Non inscrit au Code Pénal, peut néanmoins faire l'objet de différentes qualifications pénales : abus de biens sociaux, détournement de fonds...

Faux et Usages de Faux Article 441-1 à 441-4 du Code Pénal

Toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support de la pensée, qui a pour objet ou pour effet d'établir la preuve d'un droit

Trafic d'influence Articles 432-11 et suivants & Articles 435-10 et suivants du Code Pénal

Fait, pour une personne, de recevoir ou de solliciter des dons dans le but d'abuser de son influence, réelle ou supposée, sur un tiers afin qu'il prenne une décision favorable

II. Présentation du dispositif d'alerte

Vous pouvez avoir un sentiment, un questionnement, une préoccupation sur des pratiques et avoir besoin d'aide ou de conseil pour les appréhender, les comprendre, les résoudre. Si vous êtes salarié Armatis, la voie normale pour échanger sur ces sujets est votre hiérarchie. Si vous pensez avoir identifié une situation relevant de comportements inappropriés au sein des sociétés de notre groupe, nos partenaires, sous-traitants et plus généralement toutes les parties prenantes à notre secteur d'activité, il est important d'en faire part avec sincérité à votre Manager ou votre Responsable des Ressources Humaines.

Si vous êtes un partenaire extérieur à notre entreprise, vous pouvez échanger sur ces sujets avec vos contacts habituels.

Si vous estimez ne pas pouvoir communiquer ouvertement ces informations aux personnes précitées, nous mettons à votre disposition un dispositif sécurisé qui permet de recueillir des signalements étayés de comportements inappropriés.

Le Dispositif d'Alerte externalisé et sécurisé, accessible à partir du lien <https://report.whistleb.com/armatis>, est administré par un partenaire externe, le Whistleblowing Centre, pour préserver la confidentialité de votre identité. 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. Vous pouvez également laisser un message au 05 49 00 64 04.

Les personnes utilisant ce dispositif doivent agir de bonne foi, ce qui signifie que le signalement doit être émis sans malveillance, sans attendre une contrepartie personnelle, tout en présumant que les éléments rapportés sont suffisamment raisonnables pour permettre de croire à la véracité du signalement.

Si votre signalement ne correspond pas à cette description mais concerne une insatisfaction sur votre lieu de travail, nous vous invitons à contacter votre Manager ou votre Responsable des Ressources Humaines. L'utilisation abusive de ce dispositif peut exposer son auteur à des sanctions disciplinaires et/ou des poursuites judiciaires.

A l'inverse, une personne, qui a eu personnellement connaissance de comportements inappropriés, et qui utilise cet outil d'alerte, ne s'exposera à aucune sanction quand bien même le signalement après traitement ne s'avérerait pas justifié.

Nous veillerons avec la plus stricte fermeté à ce qu'aucune mesure de représailles, directe ou indirecte, à l'encontre de quiconque saisirait le dispositif ne soit proférée.

Lors d'une enquête éthique, chaque collaborateur doit apporter sa pleine et entière coopération et fournir, à la première demande, tous les éléments nécessaires à la manifestation de la vérité. Les personnes visées par un signalement seront informées, en respectant les principes de confidentialité et de présomption d'innocence, après un délai permettant notamment de vérifier la réalité du signalement et de préserver les éléments probatoires.

III. Le dispositif de prévention et de contrôle

FORMATION

Afin de s'assurer de la bonne diffusion des principes d'intégrité de l'entreprise, celle-ci met en place un dispositif de formation, adapté en fonction du niveau d'exposition au risque de corruption des titulaires des fonctions concernées. La détermination du niveau d'exposition est réalisée à partir de la cartographie des risques corruption, régulièrement mise à jour. Ce dispositif de formation s'articule autour d'une sensibilisation de l'ensemble des salariés (information ou e-learning) voire d'une formation en présentiel pour les fonctions les plus exposées.

Les objectifs de ce dispositif sont de :

- Permettre de comprendre et connaître les mécanismes de la corruption, pour les détecter et les prévenir
- Permettre de s'approprier le dispositif de conformité éthique

CONTROLE INTERNE

Le dispositif de contrôle interne a pour vocation de :

- Contrôler la mise en œuvre des mesures de prévention et tester leur efficacité
- Identifier les manquements dans la mise en œuvre des procédures
- Définir les actions correctrices adaptées
- Détecter, le cas échéant, des faits de corruption
- Prendre en charge un plan de contrôle, défini sur la base de la cartographie des risques

Les règles de la présente Charte anticorruption sont impératives. Nul au sein du Groupe ne peut s'en affranchir, quel que soit son niveau hiérarchique.