

## MANUEL DE MANAGEMENT

### PRÉSENTATION PHOEBE

PHOEBE accompagne les grands acteurs industriels depuis plus de 20 ans dans les télécoms, la défense et l'industrie.

Basée aux Ulis au nous disposons de 700 m2 de bureaux, de 3500 m2 d'entrepôts et de 300 M2 de laboratoires, nous avons des représentations en régions (Aquitaine et PACA).

PHOEBE possède deux filiales à l'étranger :

- PHOEBE Telecom Limited en Angleterre occupant un espace bureau, un espace de stockage et un laboratoire pour la préparation des équipements
- PHOEBE OPSEACOM aux Émirats Arabes Unis.

Aujourd'hui, PHOEBE regroupe un peu moins de 100 salariés et fait travailler près de 50 consultants partenaires pour un chiffre d'affaires d'un peu moins de 20 millions d'euros.

L'essentiel de nos prestations porte sur les sujets suivants :

- **PILOTAGE ET DÉPLOIEMENT « CLÉ EN MAIN » RÉSEAUX WDM, IP ET ACCÈS**  
Intégrateur de réseaux fixes terrestres et sous-marins, Phoebe accompagne les équipementiers et opérateurs télécoms, ainsi que les nouveaux acteurs globaux du numérique.
- **ASSISTANCE TECHNIQUE, DÉLÉGATION DE COMPÉTENCES ET CONSULTING**  
Notre ambition, vous mettre à disposition le technicien ou l'ingénieur pour ses compétences techniques et son savoir-faire mais également tout mettre en œuvre pour créer les conditions d'un partenariat réussi.
- **DISTRIBUTION DE SOLUTIONS IT**  
Des équipements actifs et passifs autour de l'informatique industrielle et des réseaux de télécommunication (PC, IP, WDM, châssis, câbles fibre optique...) mais aussi de la valeur ajoutée (gestion de stocks déportés, intégration matérielle/logicielle...).

**25 ans**  
d'expérience

**+ de 100**  
techniciens et  
consultants

**+ de 50**  
pays  
d'intervention

**+ de**  
**2000**  
sites déployés

**+ de 10**  
ans  
de confiance

Le Marketing PHOEBE recherche la satisfaction des clients par la qualité du travail, le respect des engagements, la confiance et l'innovation.

Le Management PHOEBE crée les conditions pour que les salariés prennent plaisir à leur travail, à travers une aventure collective, l'épanouissement, la convivialité et le respect.

Pour formaliser les engagements de chacun au sein de Phoebe, nous avons bien sûr soumis nos pratiques quotidiennes et nos processus aux audits de certification (ISO, Qualiopi, Ecovadis...) mais aussi mis en place plusieurs chartes comportementales volontaires autour de l'environnement, du respect des autres et des conditions de travail partagées (Pacte Mondial ONU).

Quelques-uns de nos clients :



## Politique de Management

La performance de PHOEBE est fondée sur :

- Les compétences de ses ressources humaines et leur capacité à innover.
- L'intégrité et la probité de ses collaborateurs
- L'efficacité de son organisation et sa réactivité à mobiliser les moyens adéquats.
- La vision long terme dans sa relation avec les clients et partenaires

Conscient de l'importance accordée par nos parties prenantes à ces valeurs, PHOEBE met en œuvre un système de management intégré basé sur les normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 et ISO 27001, et de le faire certifier pour en maintenir l'efficacité.

- Pour maintenir un niveau de performance durable tout en s'appuyant sur une stratégie ambitieuse, PHOEBE formule sa politique autour de 7 axes :

Qualité	Environnement	Anti Bribery and Corruption	Achats Responsables
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Une meilleure satisfaction de nos clients</li> <li>✓ Des prestations efficaces</li> <li>✓ Une volonté de maintenir une bonne image de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le suivi de notre impact CO2</li> <li>✓ L'optimisation de la gestion des déchets</li> <li>✓ Le respect des textes légaux et réglementaires en vigueur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La sensibilisation des salariés</li> <li>✓ Une évaluation des risques spécifiques sur certains projets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Une sélection de fournisseur pour favoriser les achats les plus responsables possibles</li> </ul>
RH	Santé et Sécurité	Cyber	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La mise à jour des compétences et des connaissances des équipes</li> <li>✓ Une bonne qualité du dialogue social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La prévention des accidents de travail</li> <li>✓ Le respect des textes légaux et réglementaires en vigueur</li> <li>✓ La réalisation d'audit santé sécurité des projets télécoms</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le respect des textes légaux et réglementaires, notamment le RGPD</li> <li>✓ La sensibilisation des collaborateurs</li> <li>✓ Une stratégie de protection des informations</li> </ul>	

À partir de cette politique, les objectifs sont établis annuellement par la direction et revus lors de chaque Revue de Direction.

PHOEBE a placé l'exemplarité, la gestion des risques et le respect des lois et règlements en vigueur au cœur de son système de management.

Au-delà de la politique, chaque axe est décliné comme suit :

## QUALITE

Comme cela est précisée dans la charte déontologique que signent tous les salariés, l'exigence d'un haut niveau de qualité doit être ancrée au quotidien.

Pour tenir les engagements de sa politique, PHOEBE :

- Suit la satisfaction de ses clients.
- Réalise des auto-évaluations de ses projets télécoms.
- Organise pour les clients qui le souhaitent des comités de pilotage.
- Sélectionne et évalue ses partenaires.
- Cherche à faire évoluer ses pratiques.

Les éléments mis en œuvre doivent permettre à PHOEBE de :

- ✓ Fidéliser les clients dans chacune des Business Units.
- ✓ Traiter les demandes des clients dans les meilleurs délais.
- ✓ Impliquer les partenaires dans nos démarches de progrès.

Notre ambition : Nous souhaitons contribuer à l'objectif 8 des Objectifs de Développement Durable de l'ONU pour toutes les BU et aux objectifs 9 et 11 à travers nos activités télécoms.



Indicateurs liés aux enjeux Qualité

Enjeu	Indicateur	Objectif 2024	Résultat 2024	Objectif 2025	Commentaires
<b>Améliorer la satisfaction des clients</b>	Taux de clients qui évaluent Phoebe Bien ou Très Bien	100 %	100 %	100 %	Sur la base des entretiens annuels réalisés par téléphone
<b>Améliorer la satisfaction des clients</b>	Taux clients qui évaluent PHOEBE très positivement	100 %	100 %	100 %	Pour les clients qui organisent des Quality Business Revue, nos clients évaluent de manière différentes

## RESSOURCES HUMAINES

Socle essentiel du développement de l'entreprise, notre ambition est de créer les conditions pour que les salariés prennent plaisir à leur travail, à travers une aventure collective, l'épanouissement, la convivialité et le respect.

Pour tenir les engagements de sa politique, PHOEBE :

- Accueille ses salariés à travers une journée d'intégration.
- Evite autant que possible le recours aux contrats précaires.
- Prend en compte de la dimension humaine par l'attention portée au lien social ainsi qu'à la préservation de la qualité de vie au travail.
- Lutte contre toutes les formes de harcèlement au travail.
- Suit les habilitations des collaborateurs.

Les éléments mis en œuvre doivent permettre à PHOEBE de :

- ✓ Respecter la parité homme-femme dans l'égalité des traitements, dans les conditions de travail et de l'accès aux responsabilités.
- ✓ Promouvoir l'égalité des chances par la mixité professionnelle et les actions en faveur des personnes en situation de handicap.
- ✓ Fidéliser les salariés autant que les clients.

Notre ambition : Nous souhaitons contribuer aux objectifs 5 et 8 des Objectifs de Développement Durable de l'ONU Même si pour cet objectif, le respect des exigences légales et réglementaires constitue notre principale contribution.



### Indicateurs liés aux enjeux RH

Enjeu	Indicateur	Objectif 2024	Résultat 2024	Objectif 2025	Commentaires
<b>Favoriser l'inclusion</b>	Montant de la contribution annuelle pour les l'obligation des Travailleurs Handicapés		15 520 €	0 €	Montant versé à l'URSSAF
<b>Intégrer les salariés</b>	Taux de salariés ayant participé à la journée d'intégration	100 %	100 %	100 %	Collaborateurs encore salariés à la date de la journée d'intégration
<b>Intégrer les salariés</b>	Taux de réalisation du parcours d'intégration sur la Phoebe Academy			100 %	Incluant des modules sur l'inclusion, l'éthique et la Santé Sécurité Mesure faite à la fin de la période d'essai
<b>Avoir un bon dialogue social</b>	Nbre de réunions avec le CSE	6	8	6	
<b>Développer les compétences des collaborateurs</b>	Taux de collaborateurs ayant bénéficiés d'une évaluation des compétences		40 %	100 %	Des salariés présents depuis plus de 6 mois au moment de l'entretien

## ENVIRONNEMENT

Conscient que toute activité a un impact environnemental, une démarche durable intègre nécessairement une vigilance et des actions pour réduire les impacts.

Pour maîtriser et réduire ses impacts, PHOEBE :

- Souscrit à un abonnement pour assurer sa veille légale et réglementaire.
- Evalue ses aspects environnementaux pour sélectionner les plus significatifs.
- Promeut la sobriété environnementale dans son livret d'accueil.
- Met en place un tri des déchets au siège.
- Suit ses émissions de CO2.
- Suit la consommation énergétique du bâtiment.

Les éléments mis en œuvre doivent permettre à PHOEBE de :

- ✓ Limiter la progression des impacts malgré la croissance.
- ✓ Sensibiliser les collaborateurs pour qu'ils s'inscrivent dans la démarche collective.
- ✓ Réduire au maximum la part de déchets soumis à la TGAP.
- ✓ Gérer efficacement un évènement non désiré qui pourrait survenir, notamment avec un signalement rapide.

Notre ambition : Contribuer aux objectifs 12 et 13 des Objectifs de Développement Durable de l'ONU



### Indicateurs liés aux enjeux Environnement

Enjeu	Indicateur	Objectif 2024	Résultat 2024	Objectif 2025	Commentaires
Maîtriser les déchets	Taux de déchet soumis à TGAP	15 %	17 %	15 %	TGAP = Taxe Générale sur les Activités Polluantes
Maîtriser les déchets	Production de déchet en g pour 1 € de déchets	1,4 g / 1 € de CA	1,25 g / 1 € de CA	1,25 g / 1 € de CA	Périmètre France et UK. Déchets pris en charge par les prestataires
Maîtriser les déchets	Déchets dangereux	100 % de BSD sur trackdechets	100 %	100 %	Périmètre France – BSD = Bordereau de Suivi de Déchets
Maîtriser notre consommation d'énergie	Consommation en Kwh au siège pour 1 € de CA	0,015 kwh / 1 € de CA	0,014 kwh / 1 € de CA	0,015 kwh / 1 € de CA	Electricité + gaz
Maîtriser les émissions de CO2	Emission de CO2	21 g / 1 € de CA	29.94 g / 1 € de CA	21 g / 1 € de CA	Sur les 3 scopes

## SANTE / SECURITE

Il est impossible de mettre en avant ses collaborateurs sans mettre en œuvre un système pour préserver leur santé et maintenir un haut niveau de sécurité. Pour cela PHOEBE :

- Maintient son document unique d'évaluation des risques professionnels accompagné de son plan d'actions pour réduire les risques résiduels
- Organise 4 fois par an une réunion dédiée avec le Comité Social et Economique
- Analyse les accidents de travail
- Suit la dotation des Equipements de Protection Individuelle

Tout est mis en œuvre pour :

- ✓ Procurer des conditions de travail sûres et saines
- ✓ Respecter les textes en vigueur qui régissent la santé et la sécurité
- ✓ Éliminer les dangers et réduire les risques
- ✓ Améliorer en continue la santé et la sécurité des salariés
- ✓ Faire participer les salariés et leurs représentants pour améliorer le système

Notre ambition : Contribuer aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU 3 et 8



Indicateurs liés aux enjeux Santé / Sécurité

Enjeu	Indicateur	Objectif 2024	Résultat 2024	Objectif 2025	Commentaires
<b>Réduire le nombre d'accident</b>	Taux de fréquence	Inf à 15	8,09	Inf à 15	Soit moins de 2 accidents avec ITT sur l'année Formule : nbre d'accidents avec ITT/nbre d'heures travaillées x 1 000 000
<b>Réduire la gravité des accidents</b>	Taux de gravité	Inf 1	2,14	Inf 1	(nbre de jours réellement perdus / nbre d'heures travaillées)x1 000
<b>Réaliser des actions de sensibilisation</b>	Nbre de campagnes de sensibilisation	4	5	6	Mis en ligne sur la Phoebe Academy
<b>Vérifier la bonne application des règles</b>	Nbre d'audits SST réalisés en visio	25	23	30	Périmètre : salariés (France / UK) et sous-traitants

## CYBER

---

Dans une logique d'amélioration continue sur les aspects cyber et protection des données, PHOEBE a :

- Cartographié les risques et formalisé les objectifs de sécurité par la méthode EBIOS.
- Défini et mis en œuvre un socle de base de sécurisation des PC fixes et mobiles.
- Cartographié les traitements de données à caractère personnel.
- Elaboré son registre des traitements.
- Désigné un Délégué à la Protection des Données.
- Sauvegardé ses données dans un data center français, certifié ISO 27001 et 50001.

Les éléments mis en œuvre et entretenus doivent permettre à PHOEBE de :

- ✓ Mettre en avant et démontrer son engagement dans le respect des règles.
- ✓ Contribuer à la compréhension par nos collaborateurs et parties prenantes des enjeux liés la cybersécurité.
- ✓ Proposer un bon niveau de sécurisation des données.
- ✓ Gérer efficacement un évènement non désiré qui pourrait survenir, notamment avec un signalement rapide.

### Indicateurs liés aux enjeux Cyber

Enjeu	Indicateur	Objectif 2024	Résultat 2024	Objectif 2025	Commentaires
<b>Prévenir des évènements indésirables</b>	Nombre de campagnes de sensibilisation	2	2	3	Sur la Phoebe Academy
<b>Déployer un haut niveau de sécurité</b>	Taux de collaborateurs avec des équipements conformes aux standard de sécurité interne	50 %	50 %	100 %	Nouveaux standards définis en 2024

## ABC

Inscrit dans un système certifié ISO 9001, le processus 1.2 ABC (Anti-Corruption et Bribery) définit les règles applicables dans l'entreprise.

Pour améliorer encore ses approches Ethiques, à la fois dans l'anticipation et dans la réaction face à des situations non désirées sur ce sujet, Phoebe a :

- Cartographié ses risques de corruption et pot-de-vin et tient à jour cette carte.
- Élaboré une charte déontologique signée par chaque salarié.
- Élaboré une charte déontologique à destination de sous-traitants, parties prenantes de nos processus opérationnels.
- Adhéré au Pacte Mondial de l'ONU et publie sa Communication On Progress tous les ans.

Les éléments mis en œuvre et entretenus doivent permettre à PHOEBE de :

- ✓ Mettre en avant et démontrer son engagement dans le respect des règles.
- ✓ Contribuer à la compréhension par nos collaborateurs et parties prenantes des enjeux liés à la lutte contre la corruption.
- ✓ Lutter contre tout type de corruption et pot de vin.
- ✓ Gérer efficacement un évènement non désiré qui pourrait survenir, notamment avec un signalement rapide.

Pour être très transparent sur ce sujet, l'entreprise communique tous les ans un rapport Ethique dans lequel figure indicateurs suivants :

- ❖ Le nombre de salariés signataires de la charte déontologique
- ❖ Le nombre de salariés exposés\* sensibilisés à la corruption
- ❖ Le nombre de salariés non exposés sensibilisés à la corruption
- ❖ Le nombre de signalement interne ou externe lié à l'Ethique
- ❖ Le score Ecovadis sur le thème Ethique
- ❖ Le nombre de violations de données identifiées

\* les salariés exposés sont les managers, commerciaux, collaborateurs intervenants à l'étranger et les collaborateurs qui passent des commandes

Notre ambition : Contribuer à l'objectif 16 des Objectifs de Développement Durable de l'ONU



Indicateurs liés aux enjeux lutte contre la corruption

Enjeu	Indicateur	Objectif 2024	Résultat 2024	Objectif 2025	Commentaires
Prévenir des évènements indésirables	Taux de collaborateurs sensibilisés	100 %	100 %	100 %	A fin de la période d'essai
Prévenir des évènements indésirables	Taux de sous-traitants ayant signés le code de conduite	Sans Objet	Sans Objet	100 %	Avec un montant de commande sup à 5 k€ sur l'année

## ACHATS RESPONSABLES

Les achats sont indispensables à notre bon fonctionnement que ce soit pour des besoins internes ou bien pour contribuer à la satisfaction de nos clients à travers de opérations de vente ou de prestation de services.

PHOEBE achète donc des produits ou des prestations. Pour chaque acte d'achat, le questionnement est le suivant :

- Ai-je vraiment besoin d'acheter, pour n'acheter que ce qui est nécessaire ?
- Puis-je favoriser un achat responsable ? C'est-à-dire qui cherche à optimiser le coût, l'impact environnemental et l'impact sociétal, pour trouver le meilleur équilibre
- Une fois l'achat décidé, puis-je optimiser le processus de livraison ou de déroulé de la prestation, pour réduire l'impact environnemental ?

Les éléments mis en œuvre et entretenus doivent permettre à PHOEBE de :

- ✓ D'utiliser le levier achat pour renforcer ses actions RSE ;
- ✓ D'utiliser nos achats, notamment de prestations, pour faire adhérer nos partenaires dans notre démarche RSE.

Pour mesurer les progrès réalisés, l'entreprise va structurer un bilan des achats en suivant les indicateurs suivants :

- ❖ Le nombre de prestataires qui ont signé notre code de conduite (celui-ci inclut les aspects éthiques, sociaux et environnementaux)
- ❖ Le pourcentage de prestataire qui ont suivi le process de due-diligence
- ❖ Le taux d'achat de produits recyclés, réemployés ou considérés comme vertueux pour l'environnement
- ❖ Le volume d'achat de produit ou de prestation auprès des structures relevant de l'économie sociale et solidaire.

Notre ambition : Contribuer aux objectifs 8, 9 et 12 des Objectifs de Développement Durable de l'ONU



Indicateurs liés aux enjeux liés aux Achats Responsables

Enjeu	Indicateur	Objectif 2024	Résultat 2024	Objectif 2025	Commentaires
<b>Être conforme en termes de due diligence</b>	Médaille Provigis	Or	Or	Or	Certification délivrée par Provigis pour toutes les entités
<b>Diffusion la charte achat responsable</b>	Diffusion de la charte achat responsable			Signée par 100 % des salariés dans le processus Achat	
<b>Diffusion la charte achat responsable</b>	Diffusion de la charte achat responsable			Signée par 100 % des sous-traitants	avec un montant de commande sup à 5 k€ sur l'année
<b>Evaluer les fournisseurs et sous-traitants</b>	Evaluation des fournisseurs et sous-traitants	100 % d'évaluations réalisés	95 %	100 %	avec un montant de commande sup à 5 k€ sur l'année
<b>Réaliser la Due diligence</b>	Taux de partenaires maîtrisé			100 % des prestataires et sous-traitants	Partenaires avec plus de 5000 € de commande sur l'année en utilisant la plateforme Provigis

## ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

---

La direction s'engage à :

- ✓ Veiller à la probité de chaque collaborateur, en France, mais aussi en Angleterre et à Dubaï.
- ✓ Veiller à la mise en œuvre d'un système de management intégré en conformité avec les exigences des normes ISO 9001, 14001, 45001 et 27001, en faire respecter les dispositions et évaluer périodiquement les progrès réalisés pour améliorer en permanence l'efficacité du système de management,
- ✓ S'assurer que les ressources nécessaires pour atteindre les résultats escomptés sont effectivement mises en œuvre,
- ✓ Fédérer les équipes autour de l'amélioration continue de nos activités et la réduction de nos impacts environnementaux,
- ✓ Mettre en œuvre les actions visant à réduire les risques numériques.

Ainsi en travaillant, tous ensemble, dans la même optique, nous participerons à l'amélioration de la qualité et nous prouverons à nos clients notre compétence et notre savoir-faire.

Le **domaine d'application** du Système de Management Intégré (Qualité, sécurité et Environnement, SI) couvre l'ensemble des prestations de Phoebe.

- BU Ingénierie Télécom  
Les prestations consistent en l'installation de matériels sélectionnés et fournis par le client. Toutes les instructions d'installation et/ou de test (emplacements, câblage, repérage, etc.) sont fournis par le client pour PHOEBE ILE DE France et PHOEBE Telecoms Limited.
- BU Ingénierie Industrielle  
Les prestations de conseils et la mise à disposition de compétences. Les activités de conception sont de la responsabilité de nos clients.
- BU Solutions IT  
Vente de produits customisés ou non, sourcing et qualification de matériel
- L'activité de Formation, peut être réalisée par toutes les BU – La préparation, l'animation et l'évaluation de sessions de formation inter ou intra entreprises.

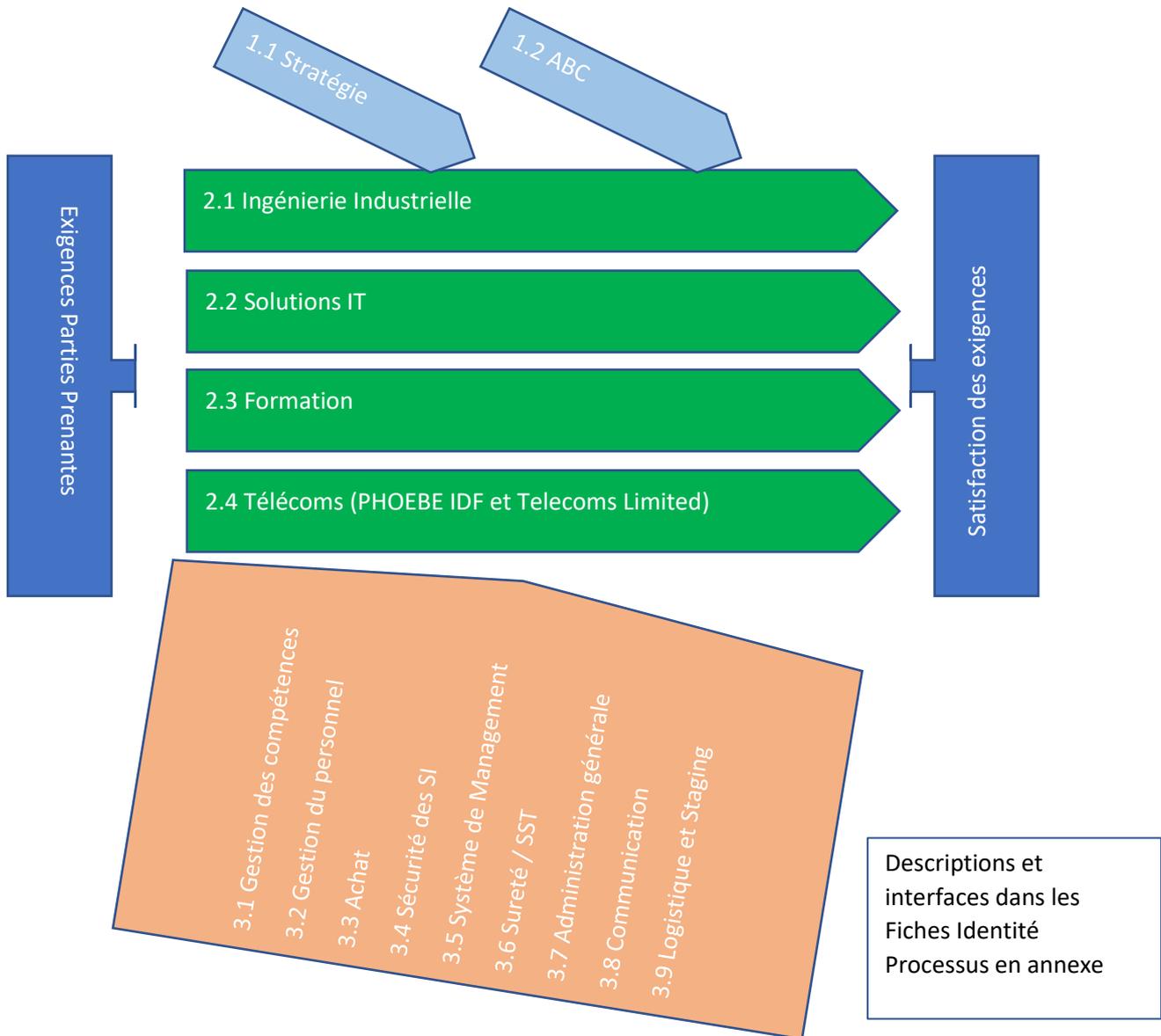
Les prestations de formation sont certifiées Qualiopi.

Les Ulis, le 7 février 2025

Pascal HELIE  
Directeur Général



# CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



Interactions avec les processus :

- Le processus de direction (1.1 : stratégie) définit la politique et le système de management des autres processus.
- Les processus support (3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8 et 3.9) soutiennent les processus opérationnels.

Processus	Enjeux internes ou externes	ISO 9001/ 14001/45001
1.1 : Stratégie	Définir et évaluer les politiques de l'entreprise, RH et qualité	4.1 5.1/ 5.2/5.3 7.1 9.3
1.2 : ABC (Anti-Bribery & Corruption)	Veiller au respect des règles ABC et anticiper les risques	5.2 6.1 7.1
2.1 : INGEnierie INDUStrielle	Développer et mettre en œuvre des actions pour arriver à des contrats optimaux Mettre en œuvre, suivre et évaluer les projets	6.1 8.1/8.2/8.3/8.4/8.5/8.6/8.7 9.1
2.2 : DISTRiBution		
2.3 : FORMation		
2.4 : TELECOMS		
3.1 : gestion des compétences	Optimiser la gestion des compétences	7.2
3.2 : gestion du personnel	Assurer une gestion du personnel conforme	7.1
3.3 : Achat	Maîtriser les achats	7.1 8.1.4(45001)
3.4 : Sécurité des Systèmes d'Information	Gérer les risques et optimiser les SI	6.2 7.1
3.5 : Système de Management	Suivre la mise en œuvre de la politique qualité, mettre en place le principe d'amélioration continue et la suivre	4.2/4.3/4.4 5.3/5.4 6 7.2/7.3/7.4/7.5 8.2 9 10
3.6 : Sureté / SST	Assurer les règles Sureté et Santé Sécurité au Travail	4.2/4.3/4.4 5.4 6.1/6.2 7 8.2 (14001) 9 10
3.7 : Administration générale	Assurer la gestion quotidienne de l'entreprise, apporter un soutien aux différents services	7.1/7.2/7.3/7.4 8.4
3.8 : Communication	Assurer une bonne communication	5.2.2 7.4 8.2.1
3.9 : Logistique et Staging	Assurer la réception, l'expédition et le suivi des stocks, préparer les équipements	7.1 8.5