



Rapport de Développement Durable 2010

numen@services
sati



Sommaire

INTRODUCTION	3
MESSAGE DE DOMINIQUE RICOULT, DIRECTEUR DE NUMEN SERVICES.....	3
1- LE PROFIL DU GROUPE NUMEN	4
1.1 PRESENTATION DU GROUPE NUMEN ET DE SATI NUMEN SERVICES	4
1.2 FAITS MARQUANTS EN 2008, 2009 ET 2010	6
2 LA GOUVERNANCE ET L'ETHIQUE	9
2.1 LE GROUPE NUMEN	9
2.2 RELATION AVEC SATI NUMEN SERVICES	9
2.3 GESTION DES RISQUES, AUDITS INTERNES ET EXTERNES.....	11
2.4 LA DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE	11
3- LES ENJEUX ET LES RISQUES	13
3.1 GOUVERNANCE	13
3.2 ENJEUX TRANSVERSAUX.....	15
3.3 ENJEUX ECONOMIQUES.....	16
3.4 ENJEUX SOCIAUX ET SOCIETAUX.....	20
3.5 ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX.....	27
4- BILAN ET PERSPECTIVES	30
4.1 BILAN	30
4.2 RECONNAISSANCE DE NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT DURABLE.....	32
4.3 PERSPECTIVES.....	33



Introduction

Message de Dominique RICOULT, Directeur de Numen Services

Conscient des nécessités actuelles et futures du Développement Durable, le Groupe Numen, à l'initiative de sa filiale Sati Numen Services, s'est engagé en 2008 dans une démarche Développement Durable. Cette démarche définit un plan d'actions dans les domaines sociétal, économique et environnemental. « La fidélité et la durée des relations que nous entretenons avec nos clients et nos fournisseurs nous permettent ainsi de bâtir un ensemble de mesures pertinentes, pour lesquelles les différentes parties prenantes ont un rôle à jouer. »

Rappelons quelques principes fondamentaux :

En 1987, la première définition du Développement Durable est donnée dans le rapport du Premier Ministre de Norvège :

“Le Développement Durable est celui qui répond aux besoins des générations présentes sans compromettre ceux des générations futures”.

Une autre définition plus philosophique et universelle en est fait: “nous n'héritons pas de la terre de nos ancêtres, nous l'empruntons à nos enfants”.

Le processus vise à concilier l'écologie, l'économique et le social, en établissant une sorte de cercle « vertueux » entre ces trois piliers.

Economiser et partager de manière équitable les ressources, utiliser les technologies qui polluent moins, qui gaspillent moins d'eau et moins d'énergie, et changer nos habitudes de consommation et nos comportements.

Ce n'est pas un retour en arrière, mais un progrès pour l'humanité : celui de consommer non pas moins, mais mieux. Il est devenu urgent d'agir.

Nous en avons tous les moyens... Et surtout, le devoir.

Notre volonté participative est appuyée sur quelques principes :

- la solidarité,
- la précaution,
- la participation.

Le développement durable est pour nous la formalisation d'engagements et d'actions que nous avons mis en place depuis toujours. Nos ambitions durables s'illustrent dans la réduction des consommations d'énergie, de papier, de ressources naturelles et aussi dans la formation de nos collaborateurs.

Dans un contexte économique difficile, la Démarche de Développement Durable renforce nos valeurs fondamentales.

Nous diffusons, cette année, notre premier Rapport de Développement Durable à destination de nos parties prenantes clients, fournisseurs et collaborateurs pour afficher nos réalisations et nos ambitions.



Dominique RICOULT
Directeur Général Délégué

1- Le profil du Groupe Numen

1.1 Présentation du Groupe Numen et de Sati Numen Services

NUMEN

Le Groupe Numen, dont Sati est filiale, avec 54M€ et environ 420 collaborateurs, est composé de 5 sociétés et 13 de implantations géographiques.



Numen propose des Services et des Solutions innovantes relatives à la gestion de vos **Process Client**.

Autour du **Chèque**, de la **Carte**, des **Documents** et du **Web**, l'ambition du Groupe est de permettre de **Sécuriser, Optimiser et Dynamiser la Relation Client**.

4 vecteurs de développement :

- ✓ **Fidélité à nos Clients**
- ✓ **Complétude des offres** (multi-supports, multi-canaux, ...)
- ✓ **Innovation & Maîtrise des technologies** (interactive, Quadrichromie ...)
- ✓ **Sécurité & Confiance**

Le Groupe NUMEN est organisé en 3 Pôles d'Activités :



SATI NUMEN SERVICES

Forte de sa longue expérience (plus de 40 ans dans la personnalisation de chèques bancaires), Sati Numen Services a depuis plusieurs années diversifié son offre vers l'édition sécuritaire (Carnets de titres de paiement, émission de lettres chèques, édition de relevés de compte, factures, bulletins de paie, cartes vertes, etc...). Plus de 400.000 plis sont adressés chaque jour pour plus de 250 clients, nécessitant une réactivité de tous les instants.

Pour être toujours au plus près de ses clients et pour répondre au mieux à leurs attentes, Sati Numen Services élargi son offre vers les flux entrants, la dématérialisation de documents, l'archivage numérique, toujours

en s'appuyant sur sa grande expertise en gestion documentaire.

Ainsi, Sati Numen Services devient l'Opérateur de Confiance de la Relation Client.

SATI entreprise en forte croissance avec plus de 150 personnes et 19 M€ de CA (chiffres 2009), dispose de 2 sites de production (TOURS, NIORT).

Pour faire face à son développement et assurer son Plan de Continuité d'Activité, elle s'appuie, au sein du Pôle d'Activités Numen Services, sur deux autres sites, filiales du groupe (Meyzieu et Saint Dié Des Vosges).

Au 31 décembre 2010, les 154 collaborateurs de SATI étaient répartis de la manière suivante :

Répartition des salariés Sati par site

Site	Effectif moyen
Tours	133
Niort	13
Paris	8

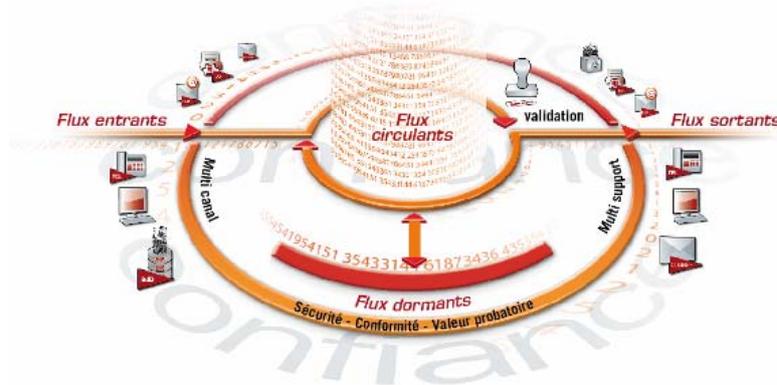
Répartition des salariés par sexe et par collègue

Collège	Effectif Femmes	Effectif Hommes	TOTAL
Cadre	7	29	36
Non Cadre	50	68	118

Répartition des salariés par âge

Age	<20 ans	20 à 25 ans	25 à 30 ans	30 à 35 ans	35 à 40 ans	40 à 45 ans	45 à 50 ans	50 à 55 ans	55 à 60 ans	> 60 ans
	0	7	14	15	20	27	34	31	6	0

Type de produits / applications :



- **Flux entrants**
 - ✓ Numérisation / LAD / RAD*
 - ✓ Mails entrants
- **Flux circulants**
 - ✓ Workflow de validation
 - ✓ Alertes et notifications (mail, SMS...)
 - ✓ Portail sécurisé
 - ✓ Reporting Web
- **Flux sortants**
 - ✓ Dématérialisation de courriers ou de documents de gestion (relevés de compte, relevés de prestation, factures, bulletins de salaire, cartes vertes,...)
 - ✓ Editique Noir et Blanc / Quadrichromie variable (relevés de compte, relevés de prestation, factures, bulletins de salaire, cartes vertes,...)
- **Flux dormants**
 - ✓ Emission de lettres chèques, LCR, BOR
 - ✓ Titres de Paiement (Chèques-vacances, Chèques carburants, Chèques cadeaux,...)
 - ✓ Carnets de chèques bancaires
 - ✓ Courriers égrenés
 - ✓ Courriers recommandés
 - ✓ Courriers transpromotionnels
 - ✓ Publipostage
 - ✓ Alertes et notifications (Mail, SMS...)
 - ✓ Reporting Web
 - ✓ Archivage numérique sécurisé
 - ✓ Archivage à valeur probatoire et coffre-fort numérique
 - ✓ Consultation et retrait des documents archivés

* LAD / RAD : Lecture Automatique de Documents / Reconnaissance Automatique de Documents

1.2 Faits marquants en 2008, 2009 et 2010

2008, 2009 et 2010 sont des années charnières dans l'évolution de l'entreprise et du Groupe :

2008

- Mise en place au sein du Groupe d'une organisation structurée par Pôles d'Activités :
 - Chèques Bancaires (Satel-Cidel et Procam)
 - Cartes (Dynamicard)
 - Services (Numen Services)
- Renforcement de notre structure humaine :
 - Création d'une Direction Marketing et Commerciale
 - Pilotage activité : Qualité – Sécurité – Développement Durable

- Evolution des technologies :
 - Impression
Quadrichromie (IPS IP
5000)



- Lancement de la démarche
d'entreprise Développement Durable

2009

- Adaptation de nos offres de services pour répondre aux besoins du marché → La gestion du document client évolue vers la gestion de la relation client : Numen Services couvre ce créneau
- Renforcement de notre structure humaine :
 - Création d'une Direction Systèmes d'Information
 - Pilotage activité (Contrôle de Gestion)
 - Compétences (Direction de Projet, Business Développement)
- Evolutions des technologies :
 - Informatiques : Création d'une plateforme technique
 - Intégration de nouvelles solutions logicielles (composition, coffre fort électronique, lecture automatique de documents, reconnaissance automatique de documents,...)

2010

- Réorganisation de nos sites pour une meilleure productivité :
 - Création de l'entité Satel-Cidel : chèques bancaires
 - Migration du site de la Réunion vers l'entité Satel-Cidel
- Renforcement de notre structure humaine :
 - Création d'une Direction des Opérations
 - Production informatique

Sati Numen Services, compte tenu de sa taille, n'a aucune obligation légale à lancer une démarche d'entreprise Développement Durable. Cependant, la prise de conscience (individuelle et collective,

personnelle et professionnelle) de la nécessité d'agir ensemble a conforté la Direction de Sati Numen Services à entreprendre, début 2008, un chantier global sur le Développement Durable.

La démarche a été élaborée en se basant sur le référentiel SD 21000 de l'AFNOR, permettant ainsi d'agir sur un spectre le plus large possible et d'avoir une démarche construite, pragmatique et rigoureuse.

Activée début 2008, la première étape officielle et visible était la rédaction d'une politique Développement Durable présentée aux salariés de l'entreprise en septembre 2008.

L'engagement sur la démarche Développement Durable a été cosigné par Julien ZUCCARELLI, Président du groupe à l'époque, et par Dominique RICOULT Directeur Général Délégué du Pôle d'activités Numen Services.

La Politique Développement Durable a défini les objectifs pour les 2 années à venir :

- Se former au Développement Durable, former et informer les parties prenantes
- Encourager et faire participer les salariés de Sati Numen Services, à la mise en place de la démarche
- Adopter, chaque fois que cela est possible, des méthodes et des solutions respectueuses de l'environnement, dans ses offres de services et dans son fonctionnement interne
- Être sur une démarche d'amélioration continue : définition d'un plan d'actions annuel, mise en place d'indicateurs de performance
- Être en totale transparence sur la démarche et ses résultats

Cette démarche est venue encadrer et structurer des principes et actions déjà existants au sein de l'entreprise :

- Développement de site de production au plus près des clients finaux : sur l'île de la REUNION, un atelier complet de production a été réalisé pour la fabrication des carnets de chèques et ainsi éviter une production réalisée en métropole et acheminée par avion.
- Avantage donné aux fournisseurs et sous-traitants locaux, régionaux ou français sur des niveaux de prestations équivalentes
- Choix d'une technologie d'impression quadrichromique « propre », utilisant des encres à base de solution aqueuse : IP5000
- ...

2 La Gouvernance et l'Ethique

2.1 Le Groupe Numen

L'actionnariat du Groupe Numen est de type familial (famille Fraikin), lui conférant une dimension à la fois industrielle et financière, éléments de base de toute démarche entrepreneuriale performante. L'organisation de gouvernance du Groupe s'appuie sur 2 organes :

- Un Conseil de Surveillance :
 - Missions : Le Conseil de Surveillance exerce un contrôle permanent de la gestion du Directoire. A ce titre notamment :
 - Il nomme les membres du Directoire ;
 - Il approuve les comptes annuels ;
 - Il autorise au préalable le Directoire à réaliser un certain type d'opérations.
 - Nomination : par l'Assemblée Générale des actionnaires pour 6 ans
 - Président : Madame Solange FRAIKIN
- Un Directoire :
 - Missions : Le Directoire exerce ses fonctions sous le contrôle du Conseil de Surveillance. A ce titre, le Directoire est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la Société ; il les exerce dans la limite de l'objet social et sous réserve de ceux expressément attribués par la loi au Conseil de surveillance et aux assemblées d'actionnaires.
Le Président du Directoire représente la Société dans des rapports avec les tiers.
 - Président : Monsieur Marc LE VERNOY
 - Composition :
 - Directeur Financier mandataire social
 - Secrétaire Général

2.2 Relation avec SATI Numen Services

La relation entre la Holding et Sati Numen Services se fait directement, assurant performance et réactivité :

- Le Président est le même pour le Groupe et SATI. Depuis fin juin 2010, La Présidence est assurée par Marc LE VERNOY en remplacement de Julien ZUCCARELLI, en poste depuis novembre 2007.
- SATI pour les missions Financières, Juridiques et RH, s'appuie sur les fonctions support Groupe

Le pilotage Opérationnel de Sati Numen Services est assuré par Dominique RICOULT, Directeur Général Délégué du Pôle d'Activités Numen Services.

Il s'appuie sur trois directions :

- **Direction Commerciale et Marketing** : Commerce, Avant-ventes, Direction de Projet, Business Développement, Chargées de Compte, Marketing Opérationnel.

- **Direction des Systèmes d'Information :**

Une DSI centrée autour de 2 pôles :

Un pôle **Centre de Services** en charge **de délivrer des services** à l'ensemble de nos clients :

- ✓ Développement
- ✓ Infrastructure et sécurité
- ✓ Production informatique et support

Un pôle **Compétences** en charge **d'apporter son expertise** dans nos différents domaines d'activités et de s'assurer de la bonne mise en œuvre pour les projets qui nous sont confiés

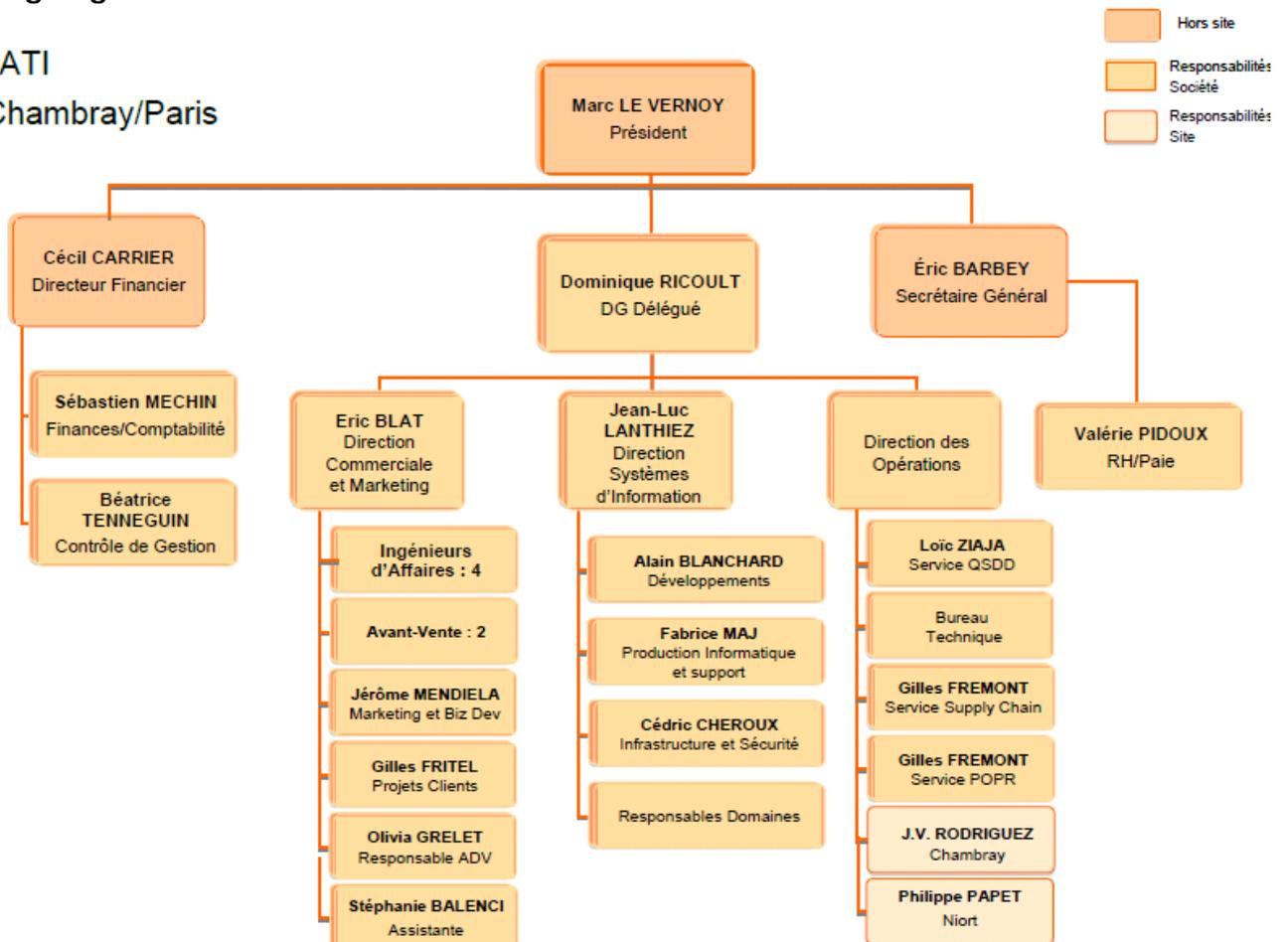
- ✓ Domaine Editique
- ✓ Domaine Dématérialisation
- ✓ Domaine BPO
- ✓ Domaine Happi (en charge de l'Harmonisation de nos Applications et de la Plateforme de Production Industrielle Informatisée)

- **Direction des Opérations :** Support et Gestion des Opérations (Logistique, Bureau Technique, Planification-Ordonnancement- Pilotage-Reporting), Production, Qualité-Sécurité-Développement Durable.

L'organigramme

SATI

Chambray/Paris



01/03/2011

2.3 Gestion des risques, audits internes et externes

Au-delà de la gestion obligatoire des risques du travail, Sati Numen Services, compte tenu de son activité et de la relation de confiance avec ses clients, se doit d'avoir une démarche Sécurité rigoureuse et élargie.

Celle-ci recouvre :

- La Sécurité des personnes
- La Sécurité physique (accès site)
- La Sécurité des processus
- La Sécurité logique (informatique)

Afin de s'assurer de la gestion des risques, Sati Numen Services s'appuie sur cinq types d'audits :

- Audits règlementaires : Sécurité des personnes (organismes tiers conventionnés), Financiers (commissaires aux comptes).
- Audits normatifs (NFK 11-112)
- Audits Clients. Ces audits, pilotés directement par le client, peuvent recouvrir des domaines diverses (réalisations des productions propres au client, sécurité informatique, sécurité des processus, sécurité des locaux, ...)
- Audits mandatés auprès d'experts. Dans le cadre de la sécurité informatique, sécurité des locaux, ..., nous faisons appel, annuellement, à des experts pour détecter les éventuels risques d'intrusion (informatiques ou physiques). La veille règlementaire (législation du travail) sera délégué auprès d'organismes spécialisés.
- Audits Internes, réalisés par des auditeurs Sati et Groupe, dont l'objet est de vérifier l'application des procédures et instructions qualité.

Le regard externe via les audits présente de nombreux avantages :

- prendre la distance nécessaire à la prévention des risques d'opérations ou de processus réalisés quotidiennement
- valider une démarche

Chaque audit fait l'objet d'un compte rendu qui est analysé et, en cas d'écart, fait l'objet d'un plan d'actions associé.

2.4 La Démarche Développement Durable



Début 2008, une analyse a été réalisée par la Direction et le responsable Développement Durable, en se basant sur le référentiel SD 21000 de l'AFNOR. En utilisant cette base, nous étions sur une méthode:

- élaborée par un organisme tiers reconnu
- exhaustive, car se basant sur les trois piliers du Développement Durable

- efficace en permettant de prioriser les enjeux et ainsi de bâtir un plan d'actions
- validée par nos clients

Les 34 enjeux de ce référentiel ont été vus un par un, en croisant pour chacun, leur performance, leur pertinence et l'importance des parties prenantes impliquées. Ce procédé a permis de prioriser les enjeux, de mettre en avant les actions majeures pour l'entreprise et donc de définir le plan d'actions en regard.

Une politique Développement Durable a, par la suite, été rédigée par la Direction et cosignée par le Président du Groupe et la Direction de Sati Numen Services. Sati Numen Services était précurseur, au sein du groupe, pour lancer la démarche Développement Durable, qui est amené à s'étendre aux autres entités.

L'ensemble des salariés de Sati Numen Services a été réuni, par la Direction, en petits comités pour faciliter les échanges. L'objet était d'aborder les thèmes suivants:

- Expliquer les principes du Développement Durable
- Commenter la démarche volontariste participative de notre entreprise aux principes du Développement Durable
- Expliquer le plan d'actions défini pour l'année à venir.

Un des enjeux principaux de ces réunions était évidemment de sensibiliser et d'impliquer chaque salarié à la démarche Développement Durable d'entreprise.

Le pilotage de cette démarche est réalisé par un responsable Développement Durable, mission complémentaire dans un premier temps à la fonction Responsable Logistique, avant d'évoluer vers une mission globale Qualité-Sécurité-Développement Durable.

Le suivi du plan d'actions est réalisé par la mise en place d'indicateurs présentés lors des réunions mensuelles d'encadrement. Ensuite, le suivi des objectifs de progressions et des indicateurs est relayé aux salariés à l'occasion de chaque réunion de services. La démarche Développement Durable relève d'une démarche d'amélioration continue.

Les actions sont réalisées, pour une bonne partie, en mode participatif avec des salariés volontaires par des groupes de travail.

Des communications intra-entreprises permettent de poursuivre la sensibilisation des salariés au Développement Durable, de mettre en valeur les travaux réalisés et de maintenir la motivation et l'implication de chacun.

3- Les Enjeux et les Risques

3.1 Gouvernance

✓ Engagement de la Direction

L'engagement de la Direction a été bien au-delà de l'établissement de la Politique Développement Durable, qui reste l'acte fondateur de la démarche.

Cet engagement a été communiqué auprès de chaque collaborateur, affiché dans les locaux et donc visible en externe auprès de nos clients et fournisseurs.

Cette première étape a amené la mise en place de sessions d'informations auprès de l'ensemble des collaborateurs des 3 sites de production. Par petits groupes, ont été abordé les thèmes suivants : Qu'est ce que le Développement Durable (3 piliers) ? Quelles sont nos motivations à lancer une telle démarche ? Quel est le premier plan d'actions ? Comment agir ensemble pour avancer ?

✓ Formation, sensibilisation et information

Afin de sensibiliser, d'informer, de motiver l'ensemble des salariés, de valoriser les participations, un ensemble d'actions a été réalisé :

- La création d'un journal d'entreprise

Le journal d'entreprise, intitulé UNIVERSATI informe les salariés sur le développement commercial, la vie du groupe, les évolutions technologiques, les évolutions des outils, la Qualité, Les Ressources Humaines (arrivées, départs), le carnet rose de l'entreprise (mariage, naissance), les résultats sportifs des corporations et individuels, et évidemment les avancées de la démarche Développement Durable.

Diffusé en moyenne trimestriellement, il est diffusé à 70% sur les boîtes mail personnelles de nos collaborateurs, après leur accord. Les autres salariés (par choix ou pour des raisons techniques) reçoivent le journal édité sur du papier 100% recyclé, imprimé sur nos matériels d'impression.

Les articles sont écrits à 60% par les collaborateurs eux-mêmes (commerciaux, méthodes, informatiques, RH, ...).

Une enquête de satisfaction a été réalisée une année après le lancement :

- 80% des collaborateurs ont jugé le journal intéressant

- Les thèmes les plus sollicités sont les actualités, la vie du groupe, les informations commerciales et le développement durable
- Parmi les salariés recevant par mail, 90% jugent la diffusion pertinente.

D'autres thèmes, telle que la sécurité, sont venus compléter les sujets abordés.



- Une communication écrite dédiée au Développement Durable

L'objet de cette communication complémentaire est d'informer différemment sur le développement durable.

Les sujets sont de deux types :

- des brèves : nouvelles technologies, news du monde, films, sujets parfois légers liés à la saison, ...
 - Des dossiers pédagogiques qui abordent de manière exhaustive des thèmes importants, en fournissant des astuces pour la vie quotidienne : gestion de l'eau, économie des papiers, commerce équitable, ...
- La communication lors des réunions d'encadrement et des réunions de services mensuelles

Le Développement Durable est un thème majeur et systématique des réunions mensuelles d'encadrement et des réunions mensuelles de service, au même titre que les indicateurs financiers, la productivité, les indicateurs Qualité.

Les thèmes suivants sont abordés :

- Absentéisme global, par service, par thème (Accident du travail, Maladie, Maladie professionnelle), sur 12 mois glissant
- Suivi du taux en équivalent ETP de travailleurs handicapés employés mensuellement.
- Suivi des actions en cours
- Suivi des groupes de travail collaboratif

✓ **Organisation et responsabilité**

Dès le lancement de la démarche, un responsable Développement Durable a été nommé, dépendant fonctionnellement de la Direction. Ses missions sont de :

- Définir avec la Direction le plan d'actions annuel
- S'assurer de la réalisation des objectifs
- Former, informer les salariés
- Mettre en place une communication efficace

Chaque responsable de service se doit d'être actif sur les thèmes du Développement Durable au même titre que la Qualité et la Sécurité. L'application d'actions permettant d'atteindre les objectifs Développement Durable fait partie des missions définies sur la Fiche de Définition de Fonction.

✓ **Uniformisation du management**

Le cadre des réunions et entretiens a été défini :

- RME (Réunion Mensuelle d'Encadrement) :
 - Thèmes abordés : Qualité Sécurité Développement Durable, Informations Commerciales (nouveaux clients, prospects,...), Direction Production (indicateurs de productivité, Chantiers en cours, Informations), Direction des Systèmes d'Information (indicateurs de productivité, Chantiers en cours, Informations divers), Indicateurs financiers, Informations Générales, Indicateurs RH, Formation, Travailleurs Handicapés, Intérim, Présentéisme, parité Hommes / Femmes,...)

- Réunion de service mensuelle :
 - Thèmes abordés : reprise synthétique des éléments de la RME, focus sur le service
- Entretien individuel

Les entretiens individuels étaient auparavant variables, dans la fréquence, le contenu, la formalisation, l'exploitation de l'entretien, Suite à deux jours de formation, l'encadrement a défini le processus d'entretien individuel :

 - 1 entretien annuel, réalisation du bilan de l'année écoulée, analyse conjointe des points forts et points à améliorer, définition commune d'objectifs quantifiés, trame de l'entretien (document formalisé, ambiance, durée, ...)

3.2 Enjeux Transversaux

✓ Une Politique d'Achat transparente

Les relations que Sati Numen Services entretient avec certains fournisseurs remontent parfois à plusieurs décennies.

Certains sont remarquables par la spécificité de leurs produits ou leurs prestations (notamment dans le domaine de la sécurité), cependant il était nécessaire de statuer sur les critères de choix des fournisseurs et ainsi identifier au préalable les risques en termes de qualité, sécurité, finances et de Développement Durable.

Le choix d'un prestataire repose sur les critères suivants :

- Capacité à répondre aux besoins
- Non concurrence du groupe et de ses filiales
- Qualité
- Santé Financière
- Validation des conditions tarifaires
- Respect des droits du travail (OIT)

Une procédure de sélection des fournisseurs a été définie.

✓ Référencement fournisseur

Pour compléter le processus de qualification des fournisseurs, pour les fournisseurs en place, un référencement fournisseur est lancé, une fois par an. Ce questionnaire est envoyé aux principaux fournisseurs de Sati Numen Services, fournisseurs majeurs en termes de réalisation de Chiffre d'Affaires annuel, de risque stratégique, ou de sécurité.

L'objet est de s'assurer que le prestataire est et reste en accord avec les attentes de Sati Numen Services, que sa santé financière lui permet d'envisager une relation dans la durée, et le cas échéant, d'aborder avec le fournisseur les éventuels ajustements à réaliser.

✓ Covoiturage

Le covoiturage est un projet important pour les salariés mais assez difficile à mettre en application dans une ville de province.

Une étude a été réalisée en 2008 sur les salariés de Sati Numen Services, hors intérimaires, directions et commerciaux, en ne comptabilisant qu'un aller et retour par jour (cad en négligeant les pauses déjeuners prises en dehors du site pour le personnel en standard) : l'accès aux sites de production pour les salariés représentait en 2008 plus de 1 000 000 de km par an.

Ce chiffre, étonnant compte tenu de la taille de Sati Numen Services, a donc incité la direction à lancer un groupe de travail autour du covoiturage. Ce groupe de travail a été constitué de salariés volontaires issus de différents services (production, informatique, qualité, encadrement).

Les objectifs du groupe de travail étaient :

- de définir le système de fonctionnement en abordant les responsabilités, les questions d'assurance, le savoir-être, ...
- de mettre en place un système permettant de mettre en relation les salariés souhaitant faire du covoiturage
- de gérer les impacts en termes d'organisation des plannings de production
- de mesurer les gains en km (donc en équivalent CO2).

Le principe retenu est le suivant :

- les salariés s'inscrivent, sur les bornes disponibles à la cafétéria, un mois à l'avance, en précisant les semaines souhaitées
- les responsables de service compilent les données et valident ensemble les possibilités de répondre aux demandes
- le planning est ensuite validé sur le programme
- les collaborateurs consultent sur la borne l'acceptation

Résultat obtenu :

- Un code de conduite a été défini.
- Un programme de saisie des demandes de covoiturage a été développé et validé par le groupe de travail
- Des communications régulières ont permis d'informer de l'avancée du projet, de sensibiliser les collaborateurs sur l'intérêt de cette démarche.

Après une année de fonctionnement, une estimation des kilomètres économisés pourra être réalisée et être convertie en équivalent CO2.

Lorsque nous avons lancé ce projet, un engouement assez fort a été ressenti, ce qui a motivé le groupe de travail. Quelques mois plus tard, très peu de salariés étaient prêts à « abandonner » leur véhicule et accepter les contraintes du covoiturage. Les chefs de services ont été sollicités pour voir avec leurs collaborateurs, les raisons de ce manque d'intérêt. Parmi les raisons évoquées, ont été évoqués les points suivants : contrainte horaire, manque de choix sur les collègues en covoiturage, ...

3.3 Enjeux Economiques

✓ **Plan de travail, nouvelles applications, nouvelle stratégie**

L'activité portait initialement exclusivement sur la personnalisation de documents, donc une prestation d'édition, de façonnage de carnets ou de mise sous pli, et l'envoi aux clients.

Ces prestations ont été complétées par un certain nombre de services répondant aux besoins du marché et à leurs contraintes environnementales :

- Dématérialisation des documents papier
- Archivage électronique des documents (coffre fort à valeur probatoire)
- Work flow de validation (action dématérialisée)
- Numérisation

Cet ensemble de réalisations a permis de développer le portefeuille client dans les domaines bancaires, assurances, sociétés d'intérim, sociétés d'affacturage, ... et de participer aux efforts globaux de diminution de matières premières et d'énergie.

✓ **Sécurité informatique et sécurité physique des bâtiments**

Les prestations bancaires d'édition de carnets de chèques et d'émission de lettres-chèques nécessitent l'obtention d'une attestation NFK 11-112 : cette dernière encadre la fabrication du chéquier ou de la lettre chèque mais aussi tout l'environnement de réalisation.

D'autre part, certains clients exigent un niveau de sécurité maximal pour avoir l'opportunité de répondre à leurs appels d'offres.

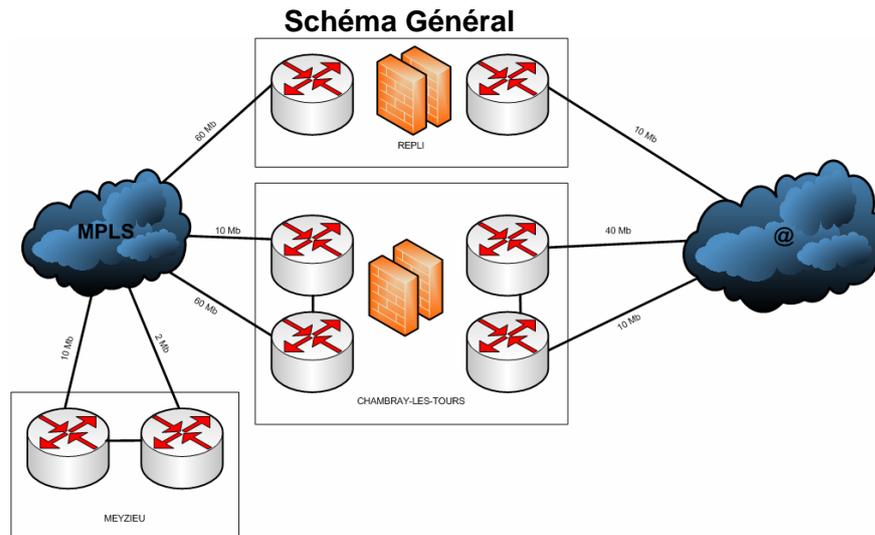
Cette démarche d'accroissement de la sécurité répond donc aux deux exigences.

✓ **Sécurité Informatique**

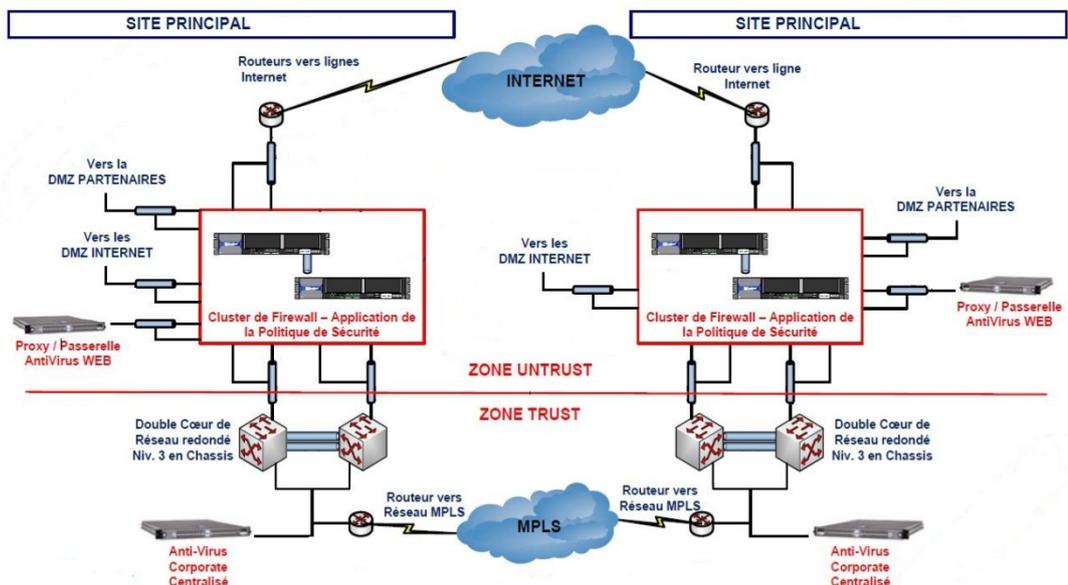
Réseau et télécommunications

L'infrastructure groupe est basée sur un réseau MPLS où tous les sites sont reliés par une double connexion en load balancing ou failover.

Les 2 sites d'hébergement disposent de capacité supplémentaire en termes de bande passante. Cette infrastructure est supervisée 24H/24H par l'opérateur Completel.



Plateforme informatique : sites de production informatique de Tours et d'Aubervilliers



✓ **Sécurité des bâtiments**

L'accès des bâtiments est sécurisé : identification avant accès au site, enregistrement des visiteurs, identification et accompagnement des visiteurs au sein des bâtiments, ...

L'ensemble des bâtiments ainsi que l'extérieur est sous vidéo surveillance, avec enregistrement des données dans un local sécurisé.

Des portes dotées de systèmes anti pass-back ont été mises en place pour sécuriser l'accès à la production : l'entrée dans ces zones se fait avec un badge personnel, avec enregistrement des mouvements.

L'intégralité des ouvertures est sous alarme.

Ce ne sont que quelques exemples des actions réalisées sur les sites de production.

L'ensemble des mesures prises est rédigé sous forme de procédure et est audité en interne et en externe.

✓ **Plan de Continuité des Activités**

De manière structurelle, un Plan de Continuité d'Activités est opérationnel pour tous nos clients.

Les clients dont l'activité est qualifiée de sensible sont d'autant plus intéressés. Cela regroupe les banques, les clients émettant des documents à valeur juridique (provenant des assurances), ...

L'objectif est de conserver effectives les activités sensibles de l'entreprise en cas de sinistre partiel ou total du centre de traitement et ainsi d'assurer la continuité du service.

Le processus doit permettre d'anticiper et de réduire les préjudices éventuels consécutifs à des **événements exceptionnels** pouvant affecter les niveaux de services contractuels entre Sati Numen Services et ses clients.

Il s'agit de définir un processus régissant :

- Les interlocuteurs,
- Les actions préventives,
- Les procédures d'application.

Le processus doit en particulier définir les scénarii du périmètre suivant :

- Plateforme réseau et télécommunication,
- Plateforme de traitement,
- Matériel de production.

Enfin, il va s'agir de déterminer les modalités et la fréquence des tests à mener périodiquement.

Les processus de PCA sont validés avec le client, testés annuellement (avec éventuellement envoi des résultats du test au client pour validation) et enregistrés.

D'autre part, une équipe est en place pour réagir face à toute situation.

Par exemple, 2009 a été marquée par la prévision d'épidémie de Grippe A et par l'ensemble des mesures préventives à mettre en place (demandées par la loi et nos clients).

Pour répondre à une éventuelle épidémie, le plan d'actions suivant a été décidé et mis en place:

- Achat de masques et solutions hydro-alcooliques pour une période de 2 mois
- Information des salariés par un affichage spécifique et via le journal d'entreprise
- Mise en place d'un comité de suivi Groupe des salariés affectés ou potentiellement affectés par site
- Remplacement des essuie-mains en tissu par des serviettes papier jetables
- ...

✓ **Ethique**

L'éthique dans les entreprises reste un débat actuel : cela regroupe la lutte contre la corruption, la notion d'entreprise citoyenne, la gouvernance d'entreprise ou la quête de la qualité, ...

Plus concrètement, à côté des critères d'exclusion traditionnels liés à la Morale, sont apparus *des critères positifs de sélection*. Positifs car au lieu d'exprimer des interdits, on valorise les actions engageant une réelle responsabilité vis à vis de la société - responsabilité sur le plan social, environnemental et financier. L'entreprise Responsable doit avoir un engagement fort et sincère sur le plan social et sociétal.

✓ **Global Compact**

Sati Numen Services a adhéré au Global Compact en 2008 pour marquer son engagement et son attachement à des valeurs importantes en matière d'éthique : Droit de l'Homme, Respect des Droits du Travail, Environnement, Lutte contre la corruption.

La société est dans une démarche de progrès permanent et dans la continuité de cette adhésion à la Charte Global Compact, Sati Numen Services poursuit ses actions afin d'être l'ambassadeur des bonnes pratiques de cet engagement mondial dans le domaine des droits de l'homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Elle partage régulièrement les dix principes de la charte avec ses collaborateurs et partenaires. La notion de responsabilité sociale et environnementale est ainsi diffusée au sein de l'entreprise, mais aussi en amont et en aval de son périmètre, vers ses clients, ses fournisseurs et l'ensemble de ses parties prenantes.

D'une manière générale elle a pris en considération les 10 principes du Global

Compact et ce, bien en amont de son adhésion à cette organisation.

Les axes principaux d'amélioration portaient sur la responsabilité en matière d'environnement, le développement de technologies plus respectueuses de l'environnement et la lutte contre toute forme de discrimination.

En juillet 2010, Sati Numen Services publie sa première Communication sur le Progrès (COP). Cette communication a été validée par le Global Compact et ainsi, Sati Numen Services conserve son statut actif.



✓ **Charte Ethique**

La charte éthique a pour objectif d'affirmer une vision en matière social, sociétal et économique. C'est un engagement de respect vis-à-vis des nos parties prenantes, vis-à-vis des réglementations en vigueur tant du point de vue du travail que de l'environnement.

Cette charte a été co-signée par le Président du groupe à l'époque, Julien Zuccarelli, le Directeur du Pôle d'Activités Numen Services Dominique RICOULT, ainsi que de tous les Directeurs de Numen et Numen Services.

L'amélioration permanente passe aussi par l'affirmation et l'application de valeurs importantes telles que :

- **Respect des valeurs fondamentales**
 - o Aucune discrimination afin de préserver l'égalité des chances en matière d'emploi.
 - o Respect et courtoisie.
 - o Respect de la vie privée de chacun.

- **Encouragement à la formation et à la promotion**
 - o Développement des compétences par la formation.
 - o Evolution dans l'organisation de l'entreprise en fonction des opportunités et des performances individuelles.
- **Engagement professionnel et esprit d'équipe**
- **Respect des lois et règlements en vigueur dans le cadre de nos activités.**
- **Sauvegarde de l'environnement**
 - o Production respectueuse de l'environnement.
 - o Développement et mise en œuvre de méthodes de production dont l'impact sur l'environnement est aussi faible qu'il est raisonnablement possible, avec l'utilisation de matières qui privilégient l'amélioration de l'environnement en termes d'utilisation et de recyclage.
- **Intégrité et fiabilité, critères essentiels dans le choix de nos partenaires et fournisseurs**, pour garantir des relations basées sur le principe d'équité et d'honnêteté.
- **Neutralité et indépendance vis-à-vis des** appartenances politiques et des croyances religieuses
- **Loyauté et transparence**
- **Confidentialité**
- **Intégrité**
- **Savoir-faire et innovation**
- **Engagement de Sati Numen Services, gage de savoir-faire**
- **Développements permanents de nouvelles techniques et méthodes de travail** pour créer de nouveaux services et anticiper ainsi les attentes de nos clients.
- **Performance et croissance**

3.4 Enjeux Sociaux et Sociétaux

Le lancement de la démarche Développement Durable a permis, via le référentiel SD 21000, de recenser des actions nécessaires en matière sociale et sociétale.

- ✓ **Epanouissement du personnel par une meilleure structuration du plan de formation**

Le plan de formation est établi annuellement :

- les responsables de services listent l'ensemble des besoins du service en argumentant sur l'objectif de réalisation de la formation (développement personnel, besoin de compétence complémentaire pour répondre aux besoins des clients, adaptation des

outils, ...), en définissant les salariés concernés et la période prévisionnelle de la formation.

- L'ensemble des besoins de la société est compilé et la Direction définit, avec les responsables de services, les priorités de formation.
- Le plan de formation est ensuite suivi mensuellement lors des réunions mensuelles d'encadrement.

L'objet de ce suivi mensuel est de s'assurer du respect du plan et ainsi éviter des éventuelles dérives (par report successif), qui pourraient engendrer une frustration légitime pour nos collaborateurs.

✓ Développement de l'accès au Travail pour les Travailleurs Handicapés

" Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. " Article 114 loi du 11 février 2005.

Quelques Chiffres :

- **1 actif handicapé sur 3 est au chômage**
- Près de **100 000 employeurs sont assujettis à l'obligation d'emploi de 6%** (hors secteur public)
- Les dépenses publiques consacrées à la politique pour les personnes handicapées s'élèvent à **29 milliards d'euros en 2004**
- On compte actuellement environ **7500 étudiants handicapés**
- **104 500 élèves en situation de handicap** sont scolarisés dans le premier degré (2005).
- **4,092 millions de personnes** sont atteintes de déficience auditive dont **80 000 pratiquent la langue des signes.**
- **600 000 personnes malentendantes** portent un appareil de correction auditive.
- **207 000 personnes sont aveugles** ou profondément malvoyantes.

L'accès au travail pour les personnes reconnues Handicapées est un axe important de notre démarche Développement Durable.

Le plan d'action a été découpé en plusieurs étapes :

- Informer et Sensibiliser pour amener une vision positive sur une collaboration durable avec des travailleurs handicapés.
Une personne n'est handicapée que dans certaines conditions, et au regard de certains actes, ce qui ne restreint en rien ses compétences et ses aptitudes dans d'autres situations. Ce sont des salariés qui présentent des pathologies diverses, visibles ou non (dans 80% des cas), ne nécessitant pas systématiquement des aménagements de postes (aucun aménagement dans 90% des cas). Selon les chiffres transmis par des sociétés d'intérimaires, 93% des entreprises ayant recrutées des salariés handicapés se déclarent satisfaites de cette collaboration
- Informer du plan d'actions et des possibilités d'actions
- Définir un objectif, un indicateur et effectuer le suivi avec le reporting associé

Les objectifs ont été définis pour les quatre années à venir :

	Réalisé 2008	Réalisé 2009	2010	2011
% TH sur l'effectif global	1,7%	2,2 %	4,5%	6%
Equivalent ETP TH sur effectif global	1,1	2,68	6	9

En 2007, le taux de travailleurs handicapés employés directement ou via la sous-traitance était nul. En 2008, un salarié reconnu TH a été embauché et nous avons eu recours à de la sous-traitance auprès d'ESAT.

En 2009, nous avons travaillé sur 3 axes :

- Le recrutement. A chaque ouverture de poste vers l'extérieur, le responsable du recrutement doit aborder la possibilité d'ouvrir le poste aux personnes handicapées et le mentionner dans l'offre.
- La sous-traitance : ont été développées vers les ESAT/CAT les sous-traitances de prestation (production, espaces verts, plateaux repas, ...)
- Le recours à des intérimaires reconnus travailleurs handicapés : des chartes d'engagement ont été signés avec les trois sociétés avec lesquelles nous travaillons quotidiennement. L'objet était de définir entre nous, les obligations de chaque partie, les moyens mis en œuvre, ...

Durant cette année, malgré les efforts de l'encadrement pour avancer sur cet objectif, nous n'avons pu atteindre l'équivalent de 4 personnes ETP puisque nous étions à 2.83 ETP entre recrutement, intérimaires et sous-traitance.

Dans le cadre de la dématérialisation de documents, nous envisageons d'employer un travailleur handicapé mis à disposition par notre partenaire APF.

✓ **Equité Homme Femme**

Constat en France et quelques chiffres :

L'égalité est un droit fondamental de la personne humaine, quelque soit le sexe biologique ou social et quelles que soient les différences entre les personnes.

Ainsi, la Constitution française de 1946 inscrit l'égalité dans son préambule, elle "garantit à la femme, dans tous les domaines, des droits égaux à ceux de l'homme". Concrètement, il s'agit de d'assurer l'accès des femmes et des hommes aux mêmes chances, droits, occasions de choisir, conditions matérielles (par exemple, même accès aux soins médicaux, partage des ressources économiques, même participation à l'exercice du pouvoir politique...), tout en respectant leurs spécificités.

La notion d'égalité ne se confond pas avec l'identité et n'est pas contradictoire avec la notion de différence.

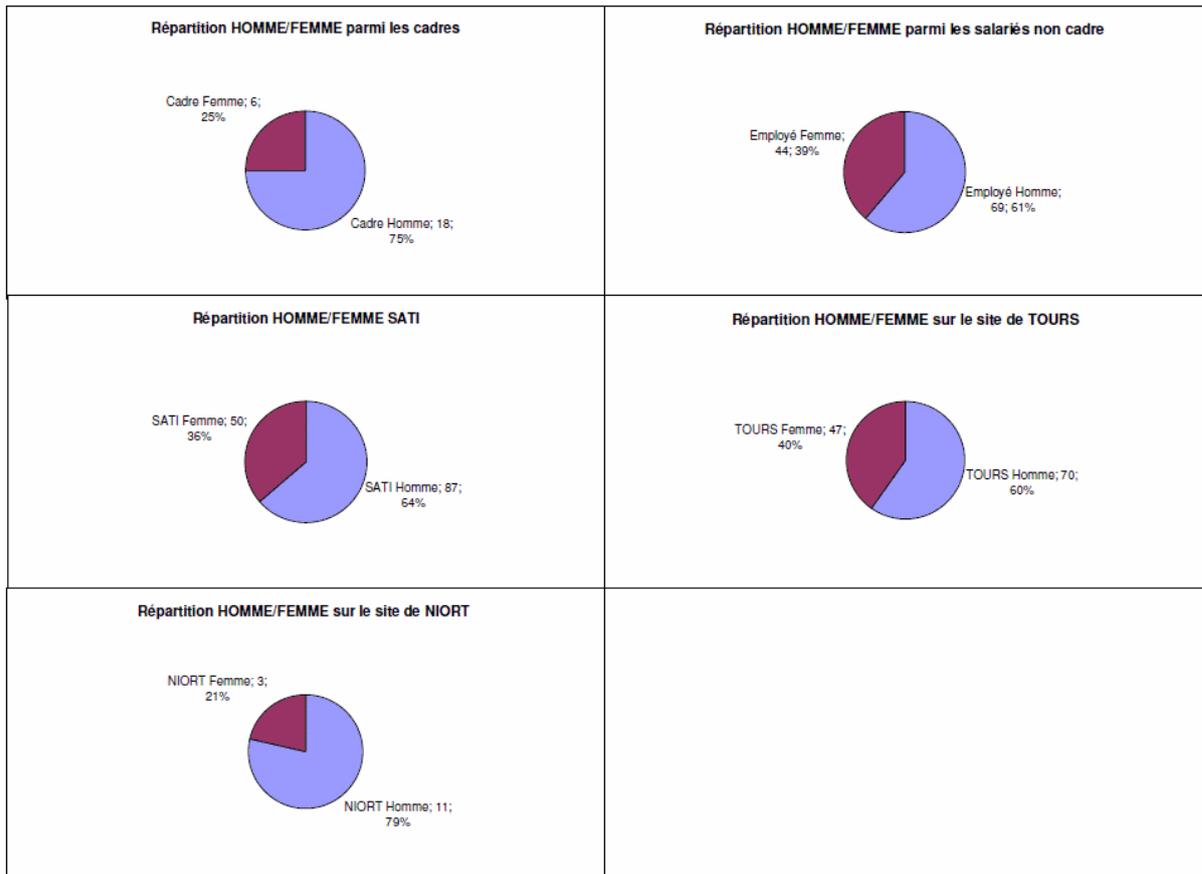
Si l'égalité existe de façon formelle dans le principe, elle est loin d'être acquise dans les faits. L'égalité *de jure* (de droits) ne mène pas automatiquement à une égalité *de facto* (de fait) - d'où la nécessité de mettre en œuvre des démarches d'équité (cf. ci-dessous).

En France, les femmes n'occupent qu'un quart des postes d'encadrement des entreprises du secteur privé, alors qu'elles représentent près de 46 % de la population active (2004).

Parmi les 300 000 dirigeants salariés d'entreprises, 17% sont des femmes. Elles ne constituent que 7% des cadres dirigeants des 5000 premières entreprises françaises.

Les choix professionnels féminins sont largement influencés par des stéréotypes de genre : 60 % des femmes travaillent dans six groupes de métiers sur 30 groupes répertoriés. Ainsi 80% des métiers d'employés sont occupés par des femmes.

SATI a constaté des inégalités de répartition en termes de représentativité des femmes, principalement parmi les cadres :



Sati Numen Services a la volonté affichée de promouvoir et favoriser l'équité homme-femme dans son organisation. L'effectif féminin représente 36% de son effectif total contre 34% en 2009. Même si la proportion des femmes est en progression constante, elles sont encore trop peu présentes dans l'encadrement de Sati Numen Services puisqu'elles ne représentent que 3,5% du personnel cadre.

Sati Numen Services incite à l'amélioration continue de l'égalité de traitement et de l'égalité des chances entre les Hommes et les Femmes en s'assurant par exemple qu'il y a bien des candidatures féminines lors des recrutements même sur des postes techniques, que les femmes bénéficient d'actions de formation dans les mêmes conditions que le personnel masculin et en favorisant autant que faire se peut la promotion interne.

✓ **Suivi indicateurs sociaux (absentéisme, TH, AT, ..)**

Afin de sensibiliser les cadres et de mettre en place un dispositif d'alerte et en cas de dérive, une démarche d'amélioration, les indicateurs sociaux sont suivis mensuellement lors de la Réunion Mensuelle d'Encadrement.

Absentéisme : par service et globalement, en distinguant Accident du Travail, Maladies, Maladies Professionnelles, Maternité/Paternité.

✓ **Insertion professionnelle**

Dans le cadre de la dématérialisation de documents, nous envisageons d'employer un travailleur handicapé mis à disposition par notre partenaire APF.

✓ **Plan Sénior**

La prolongation de l'activité professionnelle jusqu'à un âge plus avancé du fait des lois récentes posera d'ici quelques années des problèmes spécifiques notamment en termes de conditions de travail auxquels il conviendra d'apporter des réponses adaptées.

L'entreprise s'engage à trouver, dans le dialogue et la concertation, des solutions permettant de favoriser l'emploi des seniors et d'anticiper les évolutions démographiques qui auront un impact sur son organisation.

Les actions menées doivent permettre de développer la deuxième partie de carrière des salariés afin que chacun puisse mener son parcours professionnel jusqu'à la fin de sa carrière. Cette démarche implique de mettre en place une gestion spécifique des salariés à partir de 50 ans en termes d'emploi, d'évolution professionnelle et de formation.

Le plan établi en collaboration avec des représentants des salariés comprend des dispositions favorables au maintien dans l'emploi et au recrutement des salariés portant sur trois domaines d'actions choisis parmi la liste fixée par le décret du 20 mai 2009. Pour chaque domaine d'actions, il est prévu des objectifs chiffrés dont la réalisation est mesurée au moyen d'indicateurs.

- Le recrutement des salariés DE PLUS DE 50 ANS

Objectifs

Dans l'hypothèse de besoins de recrutement externe, la société s'engage, dans le cadre de ses futurs recrutements, à tout mettre en œuvre pour recevoir, lors des entretiens, a minima 10% de salariés âgés de 50 ans et plus, pour les postes ayant une pénibilité l'autorisant.

Lors du processus d'embauche, pour favoriser et faciliter le recrutement de salariés âgés de 50 ans et plus, il sera étudié au préalable les possibilités de recourir à un contrat aidé, un contrat de professionnalisation ou d'intégration d'un salarié ayant déjà liquidé sa retraite.

La rédaction des offres d'emploi ne fait apparaître aucune différenciation par rapport à l'âge. Une sensibilisation au principe de non discrimination par l'âge sera faite auprès des cadres de l'entreprise qui seront amenés à recruter pour leur service.

Indicateurs

Un tableau de bord sera créé faisant apparaître pour chaque recrutement : la catégorie professionnelle du poste, le nombre total de candidats reçus en entretien, le nombre de candidats reçus âgés de 50 ans et plus.

Une action de sensibilisation à la non-discrimination sera faite auprès de la hiérarchie lors du comité de direction du mois de janvier 2010. Des outils de sensibilisation seront également réalisés pour appuyer cette démarche.

- Amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité

Objectifs

En concertation avec les représentants du personnel et plus particulièrement avec les membres du CHSCT, un comité de travail va être constitué afin d'anticiper les conséquences de l'évolution

démographique par rapport aux conditions de travail et permettre aux salariés de bien vieillir dans leur emploi.

L'accent sera mis sur la prévention de situations de pénibilité au travail. Il sera plus particulièrement examiné le suivi des risques d'usure physique prématurée et l'amélioration des conditions de travail.

La réflexion engagée a pour but de prendre en compte les facteurs de pénibilité au travail et de permettre aux collaborateurs d'être en mesure de travailler plus longtemps. Dans ce but, la démarche visera à améliorer les conditions de travail pour réduire les risques de pénibilité liés à certains métiers et favoriser les conditions d'une motivation au travail tout au long de la vie professionnelle.

Dans le cadre du Dossier Unique, une analyse des facteurs susceptibles d'entraîner une usure physique prématurée et une moindre tolérance à certaines conditions de travail sera menée. Seront notamment identifiés les facteurs suivants :

- Postes particulièrement exposés au niveau de risques articulaires ou musculaires et notamment des métiers nécessitant des efforts physiques particuliers (port de charges...) ou engendrant des postures physiques pénibles.
- Postes soumis à un aménagement spécifique du temps de travail (horaires décalés, rythmes alternés, travail de nuit...).
- Postes impliquant régulièrement un travail dans une forte urgence
- Postes impliquant de tenir des rythmes soutenues d'activité sur une période longue

Ce travail amènera à renforcer et développer la politique de prévention existante au sein de l'entreprise.

Les formations aux gestes et postures faites chaque année seront poursuivies.

Indicateurs

Dans le cadre du CHSCT, un groupe de travail sera mis en place et constitué en janvier 2011. Il établira un calendrier de réunions.

D'ores et déjà, les actions de sensibilisation annuelles « gestes et postures » en lien avec la CRAM seront reconduites.

En fonction de l'avancement du groupe de travail, il pourra être développé des partenariats avec des acteurs tels que la CRAM, les ARACTS, l'ANACT...

L'indicateur sera le suivi du plan d'actions.

- Aménagement des fins de carrière et de la transition entre activité et retraite

Objectifs

Les salariés de plus de 55 ans pourront bénéficier d'un entretien, après demande auprès de leur responsable hiérarchique. L'objet sera d'étudier avec eux les suites pouvant être données à leur carrière professionnelle tant en terme de formation que d'éventuels aménagements spécifiques.

Il sera offert la possibilité aux salariés de plus de 55 ans de faire un bilan retraite par le biais par exemple de réunions d'information ou de stage de préparation à la retraite.

Indicateurs

L'information sera faite auprès de chaque salarié âgé d'au moins 55 ans.

Un tableau de bord permettra de suivre le nombre de bilans réalisés sur le nombre de demandes.

Sécurité des personnes : participation CHSCT, mise en place suivi plan d'action
✓ document unique

Le responsable Développement Durable participe au titre d'invité au CHSCT, afin d'apporter un renfort à ce comité, prenant en charge certaines actions, participant à la communication et à la sensibilisation des salariés, ...

Cela a permis d'aider à la mise en place du Plan Sénior, du protocole de Chargement Déchargement, et à la formalisation de certains documents type Document Unique.

3.5 Enjeux Environnementaux

La démarche environnementale est en général la démarche la plus visible, la plus évidente pour les parties prenantes.

SATI n'est pas une entreprise « fortement polluante » mais, comme chaque société, elle a des marches de progrès sur différents thèmes.

✓ Eau

L'eau ne rentre pas dans le processus de fabrication : la consommation d'eau correspond uniquement à la consommation sanitaire des sites.

Néanmoins, il a été décidé de ne pas négliger ce thème pour deux raisons :

- L'eau est une ressource qui va se raréfier dans le temps : il nous semble important, malgré notre faible consommation, de faire des efforts pour diminuer notre consommation
- A titre pédagogique, nous avons souhaité mettre en place une démarche d'amélioration et inciter les salariés à faire de même en leur montrant des moyens faciles et peu onéreux.

Un groupe de travail a été constitué avec le technicien des moyens généraux, un opérateur de production et le responsable QSDD.

Une analyse des consommations existantes a été réalisée sur les quatre dernières années en calculant la consommation par salarié (hors visiteur) :

- Consommation sur le site de Tours < 9 m³ par an et par salarié (10,5m³ en 2009, 15,6 en 2008)
- Consommation sur le site de Niort < 3 m³ par an et par salarié (idem 2009 et >5m³ en 2008)

Les écarts entre les deux sites sont pour partie expliqués par une fréquentation externe (clients, fournisseurs) plus importante sur Tours et par un nombre d'intérimaire pouvant sur certaines périodes augmenter de 50% le nombre d'opérateurs.

Les solutions choisies sur les sites sont les suivantes :

- Mise en place de mousseurs qui permettent de réduire de 50% le débit d'eau
- Mise en place de chasses d'eau double vitesse.

Parallèlement, une communication exhaustive a été élaborée. L'objet était de sensibiliser les salariés sur la nécessité d'économie de l'eau et de donner quelques astuces pour le quotidien.

✓ Déchets

La génération des déchets nous amène à nous poser de nombreuses questions, en amont de nos processus de fabrication : Peut-on moins consommer ? Peut-on moins gâcher ? Peut-on favoriser des matières plus respectueuses de l'environnement ? ...

Cependant, réduire complètement nos déchets relève de l'utopie et nous devons aussi nous interroger sur l'aval de la production : Comment valoriser un maximum de déchets pour éviter de consommer de nouvelles ressources ? Comment identifier et traiter les déchets « spécifiques » ? Comment communiquer ?

Le tri des déchets est une action qui est mise en place depuis de nombreuses années mais uniquement sur les catégories papier / carton mais il a été poussé plus loin pour valoriser un maximum de déchets :

- papiers, cartons, plastiques, palettes pour les déchets issus de la production et des bureaux
- les canettes et bouteilles plastiques, issues de la cafétéria, sont récupérées pour être recyclées

- les gobelets plastiques des machines à café ont été changés pour être entièrement recyclables. Un système de consigne incite les salariés à déposer leur gobelet dans le container prévu à cet effet.

L'identification des déchets selon la classification a permis de mettre en place un tri sélectif :

- Chiffons et emballages souillés de produits dangereux
- Toners usagers
- Piles : un récupérateur de piles (pour le fonctionnement de l'entreprise mais aussi pour les salariés) a été installé pour encourager les salariés à ne plus jeter ces déchets dans la poubelle
- Néons, ampoules basse consommation
- Produits de maintenance

Des communications (affichage, UNIVERSATI, ...) ont été élaborées simultanément et régulièrement pour sensibiliser les salariés à l'importance de cette action.

✓ Consommation ressources

La consommation de ressources est inhérente à la production de biens et de services. Cependant, il est important de se poser les bonnes questions : comment réduire les consommations ? Peut-on consommer différemment ?

✓ Papier

Le « zéro papier », dans le fonctionnement des services, est un objectif à long terme.

Nous avons mis en place un groupe de travail constitué d'une personne représentant les différents sites/services de l'entreprise.

La première mission était d'estimer la consommation de papier et de la qualifier pour trouver des solutions de remplacement.

En 2008, la consommation de papier hors production était de 2 200 000 feuilles A4 pour l'ensemble de l'entreprise.

La démarche d'amélioration sur ce thème a nécessité la mise en place de moyens humains et surtout matériels :

- Remplacement des fax par un soft « Mail to fax » qui permet de convertir un mail au départ de SATI, en fax chez les clients ou un fax reçus dans nos locaux en mail.
- Diminution des listes de production aux informations strictement nécessaires aux contrôles
- Interrogation des clients sur la nécessité de disposer de listes de fabrications papier
-

Dans les cas où le papier ne pouvait être supprimé, nous avons acheté du papier 30% recyclé – 70% labellisé FSC (le papier entièrement recyclé posait des problèmes d'approvisionnement).

✓ Gobelet cafétéria

Dans la cafétéria, les machines à café ont été adaptées pour recevoir des mugs afin de limiter les consommations de gobelets plastiques.

Des mugs éco-conçus (en plastique recyclé, fabriqués en Lorraine) ont été distribués aux salariés pour les inciter à utiliser ce contenant en remplacement des gobelets.

✓ Matières référencées ou recyclées



Le service Achats a travaillé avec ses fournisseurs et les clients pour encourager l'utilisation de papiers/enveloppes labellisées. Les papiers recyclés permettent aujourd'hui de répondre à différentes contraintes en termes de blancheur (du gris au blanc parfait). Les papiers FSC / PEFC permettent de garantir l'origine et la fabrication des matières.



✓ Fournisseurs labellisés

Certains fournisseurs ont obtenus des certifications pour leur démarche environnementale

- Bilan Carbone
- Energie

Deux axes d'améliorations ont été identifiés :

- Consommations d'énergie pour le fonctionnement des matériels
- Consommation énergie chauffage/climatisation

4- Bilan et Perspectives

4.1 Bilan

Le déploiement de la Démarche de Développement Durable en 2008 a donné lieu à la mise en place des procédures de contrôle et des actions afin de limiter notre empreinte écologique. Nous nous efforçons également de transmettre à nos employés et à nos partenaires extérieurs, les meilleures pratiques et habitudes possibles en matière environnementale.

Nos engagements Environnementaux :

- Le Tri et la Valorisation des déchets font partie de notre quotidien depuis de nombreuses années:
 - Récupération et traitement associé de l'intégralité des cartouches de toners utilisées par nos imprimantes bureautiques et de production.
 - Tri et valorisation de tous les déchets : papiers, cartons, plastiques, palettes...
 - Mise en place d'un système de récupération des piles usagées (point de collecte et récupération par un organisme agréé) pour l'ensemble des collaborateurs.
- La consommation d'eau est un indicateur environnemental:
 - Elaboration d'un dossier d'information et de sensibilisation au problème de raréfaction de cette ressource pour participer au changement de comportement et d'attitude.
 - Aménagement des installations sanitaires (équipement de mousseurs).
- La consommation interne de papiers est un axe d'amélioration par:
 - La dématérialisation des documents.
 - La mise en place d'imprimantes mutualisées avec édition en mode recto/verso.
 - L'édition sur du papier recyclé-PEFC.
 - L'élaboration d'un dossier de communication sur le thème du papier à destination de l'ensemble des collaborateurs.
- Des mugs éco-conçus et fabriqués en Lorraine sont distribués à l'ensemble des collaborateurs pour remplacer les gobelets plastiques des distributeurs de boissons.
- Utilisation de matières premières labellisées ou produites dans des conditions limitant les impacts environnementaux par l'utilisation de :
 - Papier PEFC ou FSC
 - Papier recyclé entièrement ou partiellement avec l'accord de nos clients
 - Matières issues de fabricants dont les procédés sont certifiés sur la partie environnementale (14001, NF Environnement, ..)

Nos engagements Sociaux :

L'écoute et le développement professionnel de nos collaborateurs sont associés à la stratégie du Groupe.

- Mise en place depuis septembre 2008 d'une communication d'entreprise relative à la Démarche de Développement Durable via notre journal interne
- Communication externe via le site Web de l'entreprise
- Déploiement d'un plan d'actions pour favoriser l'accès au travail pour les personnes handicapées par :
 - L'incitation du recrutement de personnes handicapées en intégrant dans nos procédures de recrutement l'ouverture systématique des postes aux personnes handicapées, en vérifiant, selon le poste, l'adéquation avec le handicap déclaré
 - L'intégration des personnes handicapées lors des missions d'intérim. Des chartes d'engagement mutuel entre et nos sociétés d'intérim ont été conclues : elles définissent les rôles et engagement de chaque partie
 - Le Développement des travaux de sous traitance auprès d'ESAT/EA. Nous avons ainsi pu confier l'entretien des espaces verts, la fourniture de plateaux repas, certaines prestations de mises sous pli à des ESAT ou EA locales. Nous sommes actuellement en relation avec l'Association des Paralysés de France pour le développement d'un partenariat autour de certaines prestations spécifiques du métier
- Afin de prévenir les risques de dérives sociales, l'encadrement a intégré dans son processus de management des indicateurs sociaux :
 - Equité homme/femme par collègue
 - Absentéisme : maladie et accident du travail
 - Plan de formation
 - Pyramide des âges
 - Ancienneté
 - Turn-over
- Lancement au 1er janvier 2010, d'un Plan Senior afin de favoriser l'emploi des seniors

4.2 Reconnaissance de notre Démarche Développement Durable

Par ses différents engagements issus de sa politique de responsabilité sociale et environnementale, Sati Numen Services s'inscrit dans une démarche de progrès continu qui associe l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires.

Politique de développement responsable et stratégie commerciale sont indissociables: ce sont les femmes et les hommes de Sati Numen Services qui en sont les acteurs et les ambassadeurs.

Cette démarche a été récompensée par 3 fois :

- **2009 : Prix Spécial du Jury Trophée Horizon** (Prix organisé par le Groupe Crédit Agricole auprès de ses fournisseurs pour valoriser ceux qui ont mis en place une Démarche dite « remarquable » en terme de développement durable).



- **2010 : Lauréat du Trophée Touraine Propre – Catégorie PME** (Prix organisé par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Touraine visant à récompenser les acteurs économiques de la région ayant une action significative dans la réduction et la valorisation des déchets. L'action doit avoir un caractère pérenne et non conjoncturel).



- **2010 : Lauréat du Trophée de l'Entreprise Eco Responsable** (Prix organisé par la Ville de Chambray-lès-Tours visant à récompenser les entreprises locales ayant mis en place une démarche de développement durable)



Ces récompenses nationales, départementales et locales montrent l'amplitude de la Démarche engagée.

Notre société participe également très activement à la vie économique locale par des actions d'aide et d'entraînement des entreprises locales pour mettre en place une démarche Développement Durable et par la création de synergies locales.

Sati Numen Services démontre ainsi sa volonté de progresser avec conviction et application dans le sens d'un développement responsable et durable.

4.3 Perspectives

La démarche de Développement Durable et les actions engagées vont être poursuivies en 2011.

- Nous poursuivrons nos efforts de réduction de déchets et de notre empreinte carbone avec notamment :
 - La réduction de nos gâches papier
 - Le développement de nos services mail to fax
 - Le déploiement de l'action commerciale vers des offres dématérialisées
 - Les travaux d'isolation sur la partie la plus ancienne de nos bâtiments :
 - o Isolation de la toiture (1 275m²)
 - o Installation d'une pompe à chaleur réversible (chaud / froid)L'objectif est de réduire par 5 nos frais de chauffage.

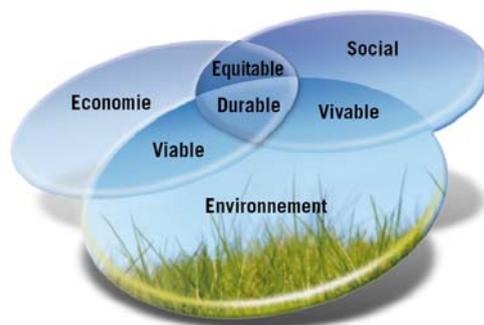
- Nous allons amplifier l'association de nos fournisseurs et partenaires dans notre démarche

- Nous poursuivrons nos actions pour l'embauche de travailleurs handicapés et de seniors

- Enfin, nous allons réaliser notre premier Bilan Carbone fin 2011 – début 2012

numen@services

sati



Sati Numen Services
12 route du Saint Laurent
BP 209
37172 CHAMBRAY-lès-TOURS
communication@numen.fr

Imprimé sur du papier certifié FSC