

Rapport

DÉVELOPPEMENT DURABLE

2010



GROUPE  
**SAMSIK**  
LE SERVICE A UN NOM

La méthode déployée par le Groupe Samsic pour réaliser ce rapport s'appuie sur un diagnostic initial basé sur la norme ISO 26000, permettant, à partir des attentes des parties prenantes et des domaines d'actions<sup>1</sup> pertinents pour chaque métier du groupe, d'identifier les domaines d'actions significatifs.

Elle fournit des lignes directrices relatives aux principes de la responsabilité sociétale, au dialogue avec les parties prenantes, aux questions

centrales<sup>2</sup> et aux domaines d'action s'y rattachant, ainsi qu'aux moyens d'intégrer un comportement responsable dans l'organisation.

Elle souligne enfin l'importance des résultats et des améliorations des performances réalisées en matière de responsabilité sociétale.

Elle s'appuie sur le respect de 7 principes de comportements (Source ISO 26000).

*1 Domaine d'action :  
Domaine dans lequel une organisation peut mettre en œuvre des actions de progrès afin de contribuer à la question centrale à laquelle il est rattaché.*

*2 Question Centrale :  
Thèmes universels de la responsabilité sociétale. Au nombre de sept, ils sont déclinés en domaines d'actions sur lesquels les organisations peuvent progresser.*

### Les sept principes de responsabilité sociétale :

- |          |   |          |  |
|----------|---|----------|--|
| <b>1</b> | Redevabilité                                      | <b>5</b> | Respect du principe de légalité                            |
| <b>2</b> | Transparence                                      | <b>6</b> | Prise en compte des normes internationales de comportement |
| <b>3</b> | Comportement éthique                              | <b>7</b> | Respect des droits de l'homme                              |
| <b>4</b> | Reconnaissance des intérêts des parties prenantes |          |  |

*« 2011, une année porteuse  
de changements  
à travers la création  
d'une nouvelle offre  
organisée sous trois pôles »*

L'année 2010 est une année de consolidation des actifs du Groupe Samsic. Depuis l'acquisition du Groupe Interclean en 2008, l'intégration du personnel et le retour économique sont arrivés à leurs termes.

À partir de 2011 et afin d'anticiper les évolutions des métiers, le Groupe Samsic s'organise en trois grands pôles distincts :

- Samsic FM, s'oriente vers le Facility Management. Celui-ci comprend en son sein les activités de propreté, de sécurité, d'environnement et les métiers techniques ;
- Samsic RH, englobe les solutions en emplois et carrières. Ces équipes recrutent, forment, animent la flexibilité pour l'emploi et répondent aux besoins des particuliers ;
- Le dernier pôle : « indépendants », regroupe toutes les activités de propreté de marques distinctes ainsi que d'autres activités que nous développons à travers l'Europe.

PRÉAMBULE	
Les sept principes de responsabilité sociétale.....	2
INTRODUCTION.....	3

## P.05 ENGAGEMENTS

### P.09 COMPRENDRE LES MÉTIERS DU GROUPE SAMSIC

HISTORIQUE.....	10
LA NOUVELLE ORGANISATION.....	11

### P.13 MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

<b>GOUVERNANCE : STRUCTURES ET PRISES DE DÉCISION.....</b>	<b>14</b>
LE COMITÉ DE DIRECTION (CODIR).....	15
STRUCTURE DES MÉTIERS.....	15

### APPROCHE MANAGÉRIALE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE..... 17

DIAGNOSTIC INITIAL DE LA SITUATION DU GROUPE.....	18
PARTIES PRENANTES DU GROUPE.....	19
REPORTING DÉVELOPPEMENT DURABLE SELON LA GRI.....	20

### P.21 RÉSULTATS ET ACTIONS PORTÉS PAR LE GROUPE

<b>PERFORMANCE ÉCONOMIQUE.....</b>	<b>22</b>
CHIFFRES CONSOLIDÉS POUR L'EXERCICE 2010 APPRÉCIATION QUANT À LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE.....	23
<b>PERFORMANCE SOCIALE.....</b>	<b>27</b>
INDICATEURS DE PERFORMANCE SOCIALE.....	28
AMÉLIORER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS30	
ACTIONS EN FAVEUR DU HANDICAP.....	37
Actions menées en partenariat avec Agefiph - Groupe Samsic.....	38

ACTIONS PONCTUELLES EN FAVEUR DU HANDICAP.....	41
CONTRIBUER À LA DIMINUTION DE LA DISCRIMINATION.....	43
CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE LA CARRIÈRE DE NOS SALARIÉS.....	44
TRAVAILLER À LA FLUIDITÉ DE LA RELATION EMPLOYEUR-EMPLOYÉ.....	47
EXPÉRIENCES LOCALES MENÉES EN MATIÈRE D'EMPLOI.....	48

### PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE..... 49

CONTRIBUER À L'ATTÉNUATION DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES.....	50
CONTRIBUER À UNE MEILLEURE GESTION DES RESSOURCES NATURELLES.....	52
CERTIFICATION ISO 14001 : 2004.....	55

### P.56 APPROVISIONNEMENT ET SOUS-TRAITANTS

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT.....	57
QUESTIONNAIRE ACHAT.....	57
PRODUITS ÉCO-LABELLISÉS.....	58

### P.62 NOTRE TRADITION DE REPORTING VIA LES COP DU GLOBAL COMPACT

### P.65 INDICATEURS ET TABLES DE CORRESPONDANCE

COMMENTAIRE GÉNÉRAL DES DONNÉES FOURNIES DANS CE PREMIER RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	65
---	----

### P.70 GLOSSAIRE



## ÉDITORIAL DU CODIR

Le Groupe Samsic édite son premier rapport de Développement Durable. Une première reste toujours un moment fort dans la vie d'une entreprise et ce d'autant plus que ce rapport est le fruit d'une démarche partagée par l'ensemble des activités du groupe. Le comité de direction est une instance de décision contribuant à la gouvernance du groupe dans le cadre de sa réorganisation par pôle.

Du point de vue du Développement Durable, le rôle du Comité de Direction est de s'assurer que :

- les enjeux identifiés dans la lettre d'engagement du Président-Directeur-Général soient bien déclinés dans chacun des pôles,
- les décisions prises contribuent à diminuer l'impact de nos activités sur nos parties prenantes et les milieux dans lesquels nous intervenons.

Nous avons souhaité illustrer ce rapport de témoignages de parties prenantes impliquées dans le travail quotidien des entités de Samsic, qui permettent de donner un éclairage supplémentaire à notre démarche.

Christian ROULLEAU

Guy ROULLEAU

Thierry GEFFROY

Patrick DUBOS

Gérard JICQUEL



### Engagement Développement Durable du Groupe Samsic

Depuis sa création en 1986, le Groupe Samsic n'existe que par les femmes et les hommes qui le composent.

La nouvelle organisation avec Samsic FM, Samsic RH et un pôle «indépendants» intègre dans son modèle la Responsabilité Sociétale, traduction pour l'Entreprise des piliers du développement durable : Environnement, Social et Économique.

Pour le groupe, six domaines d'actions sont retenus :

- Améliorer la Santé et la sécurité des salariés ;
- Contribuer à l'atténuation des changements climatiques et à une meilleure gestion des ressources naturelles ;
- Travailler à la fluidité de la relation employeur-employé ;
- Contribuer à la diminution de la discrimination ;
- Contribuer au développement de la carrière de nos salariés ;
- Améliorer les structures et les processus de prise de décision dans chacun des pôles et au niveau du groupe.

Cet engagement porte les valeurs du groupe :

- Respect des clients ;
- Respect des salariés ;
- Respect économique de l'entreprise dans le cadre des marchés conclus avec nos partenaires.

*« Je m'engage à donner les moyens appropriés pour que ces thématiques soient en amélioration constante. Il en va de la notoriété de l'entreprise, de sa pérennité et de sa contribution au Développement Durable. »*

Christian ROULLEAU  
Président Directeur Général Groupe Samsic

« Il est  
essentiel que  
la démarche  
Développement  
Durable  
fasse partie  
intégrante de la  
culture de notre  
Société. »



#### Déclinaison des valeurs de l'entreprise : Charte Éthique et Charte Diversité

L'année 2010 a été l'année de la mise en cohérence de notre démarche Développement Durable initiée en 2005, au travers de l'adhésion du groupe au Global Compact, avec l'ISO 26000 : « lignes directrices relatives à la Responsabilité Sociétale ».

Nous avons décidé de nous appuyer sur cette norme structurante et reconnue internationalement.

Un diagnostic, établi sur le périmètre national du groupe, a été réalisé par activité : Propreté, Sécurité, Emploi.

À l'issue d'une réflexion menée avec différents groupes de travail par activité, six domaines d'actions communs ont été identifiés. Ils sont repris intégralement dans l'engagement du Président et sont déclinés en plans d'actions et d'amélioration.

Deux autres engagements sont pris pour 2011 :

- La Charte Éthique qui concerne au sein du groupe, le respect de ses trois valeurs ainsi que des sept principes de l'ISO 26000 ;

- La Charte Diversité qui a pour vocation plus spécifiquement le « respect des salariés ». En effet, nous sommes prestataires de main-d'œuvre et le pilier social a bien évidemment une importance toute particulière.

En tant que Directeur Développement Durable du groupe, il m'appartient d'assurer que ces valeurs, ces principes et les enjeux du Développement Durable soient communiqués et partagés par l'ensemble du groupe.

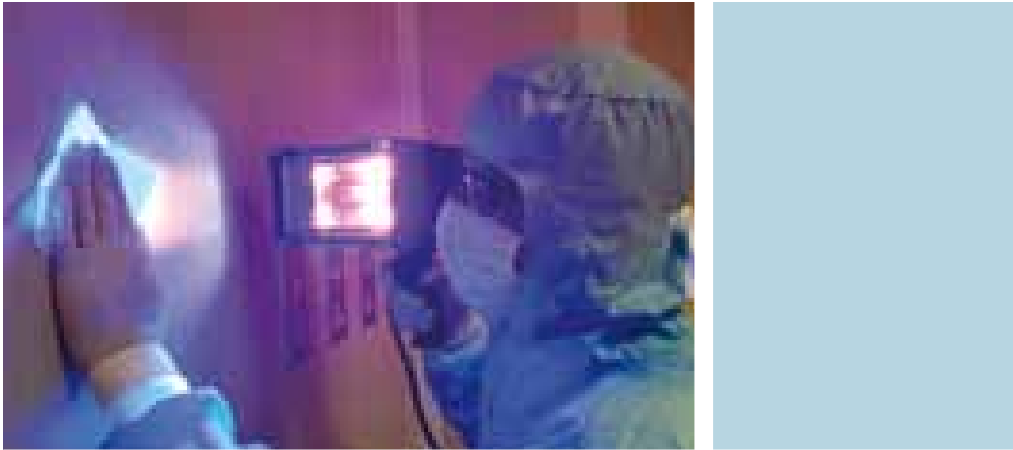
Il est essentiel que « la démarche Développement Durable », fasse partie intégrante de la culture de notre société.

Enfin, le déploiement de nos actions est suivi par des indicateurs de pilotage issus de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils nous aident à mesurer le chemin parcouru. Le présent rapport de Développement Durable établi pour l'année 2010 est le premier du genre. Il constitue notre point de référence et sera suivi et mis à jour chaque année.

Je vous en souhaite bonne lecture.

Michel PERRAULT

Directeur Développement Durable  
Groupe Samsic



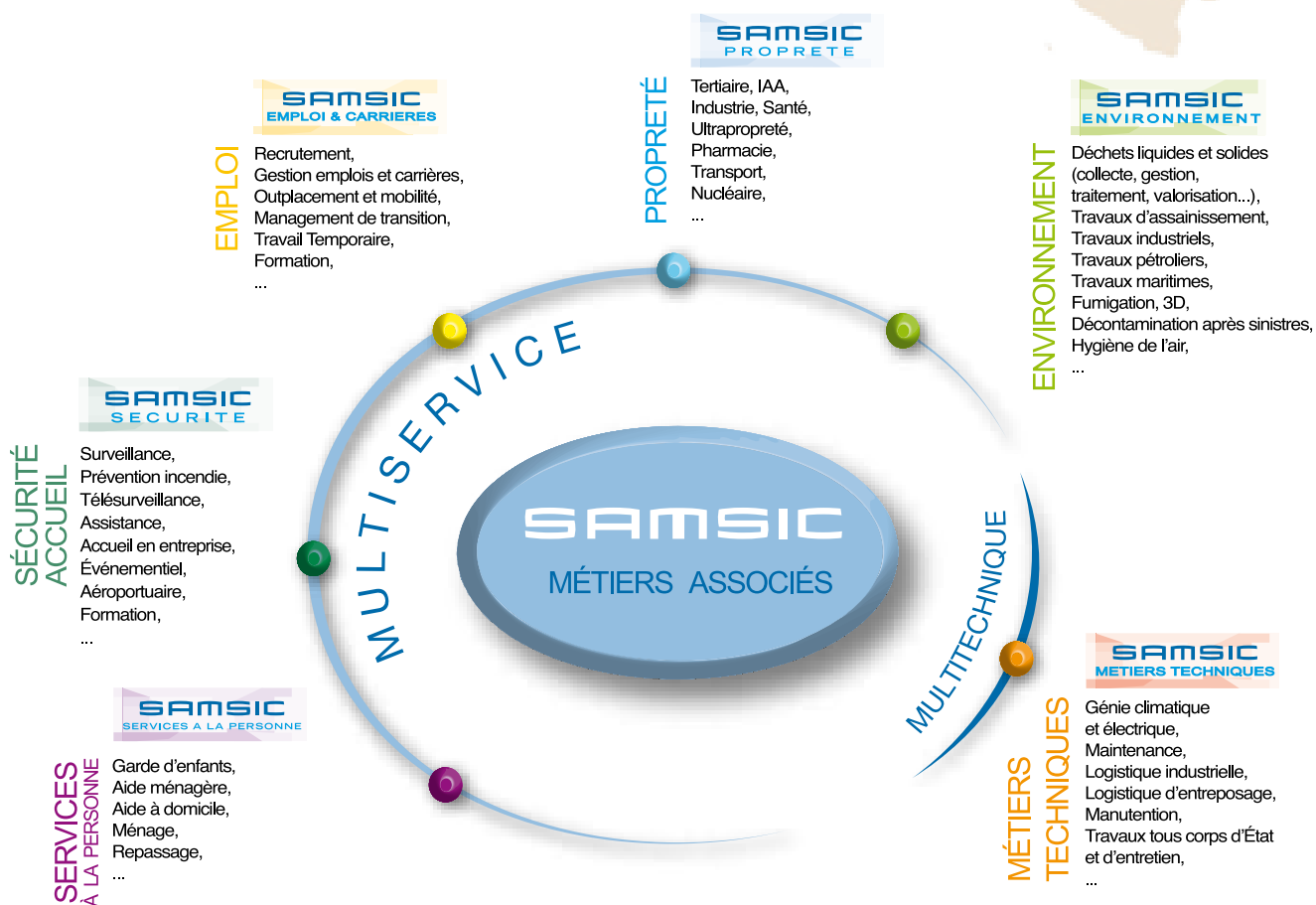


# COMPRENDRE LES MÉTIERS DU GROUPE SAMSIC



Créé en 1986, le Groupe Samsic propose à ses clients une offre globale de métiers multiservices : Samsic Propreté, Samsic Emploi, Samsic Sécurité, Samsic Environnement et Samsic Métiers Techniques. Présent en Europe (France, Belgique, Luxembourg, Suisse, Es-

pagne, Portugal, Royaume-Uni), le Groupe Samsic compte plus de 54 000 collaborateurs qui, chaque jour, mettent tout en œuvre pour satisfaire ses 20 000 clients issus de tous secteurs d'activités (tertiaire, industrie agro-alimentaire, industrie, santé, pharmacie, ultrapropreté, transport, nucléaire...).



En 2011, le Groupe Samsic prend une nouvelle orientation stratégique dont les objectifs sont les suivants :

- Organiser, structurer et construire une offre et le pôle des métiers du Facility Management,

- Consolider certaines compétences notamment pour le pôle solutions RH,  
- Développer les marques indépendantes aux positionnements spécifiques.

**PÔLE INDEPENDANTS**



**SENI**  
Propreté - Multiservices




**Depuis 1992**

**SAMSIC EMPLOI & CARRIERES**

**EMPLOI** Recrutement, Gestion emplois et carrières, Outplacement et mobilité, Management de transition, Travail Temporaire, Formation, ...

**Depuis 2005**

**SAMSIC SERVICES A LA PERSONNE**

**SERVICES A LA PERSONNE** Garde d'enfants, Aide ménagère, Aide à domicile, Ménage, Repassage, ...



**Depuis 1986**

**SAMSIC PROPRETE**

**PROPRETÉ** Tertiaire, IAA, Industrie, Santé, Ultrapropreté, Pharmacie, Transport, Nucléaire, ...

**Depuis 2003**

**SAMSIC SECURITE**

**SÉCURITÉ ACCUEIL** Surveillance, Prévention incendie, Télésurveillance, Assistance, Accueil en entreprise, Événementiel, Aéroportuaire, Formation,

**Depuis 2007**

**SAMSIC ENVIRONNEMENT**

**ENVIRONNEMENT** Déchets liquides et solides (collecte, gestion, traitement, valorisation...), Travaux d'assainissement, Travaux industriels, Travaux pétroliers, Travaux maritimes, Fumigation, 3D, Décontamination après sinistres Hygiène de l'air, ...

**Depuis 2007**

**SAMSIC METIERS TECHNIQUES**

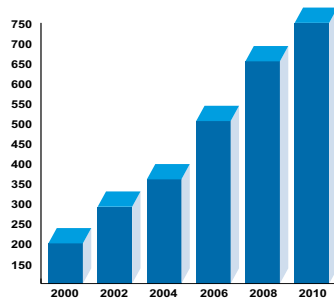
**MÉTIERS TECHNIQUES** Génie climatique et électrique, Maintenance, Logistique industrielle, Logistique d'entreposage, Manutention, Travaux tous corps d'État et d'entretien, ...

LE PRÉSENT RAPPORT S'APPUIE SUR DES DONNÉES 2010 ;  
IL CONCERNE LES MÉTIERS SAMSIC PROPRETÉ,  
SAMSIC SÉCURITÉ ET SAMSIC EMPLOI :

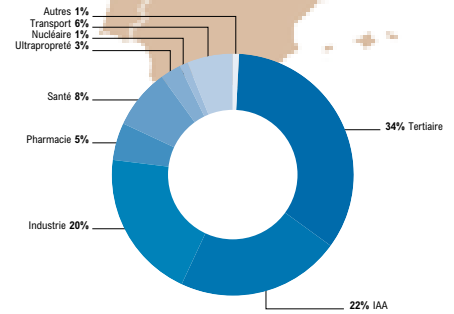
## SAMSIC PROPRETÉ

- Création en 1986
- 43 000 salariés
- 12 000 clients
- Périmètre Européen
- 750 millions d'e

LE CŒUR DU  
MÉTIER  
DES FEMMES  
ET DES HOMMES



Évolution du chiffre d'affaires



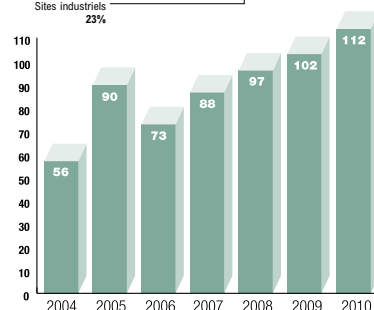
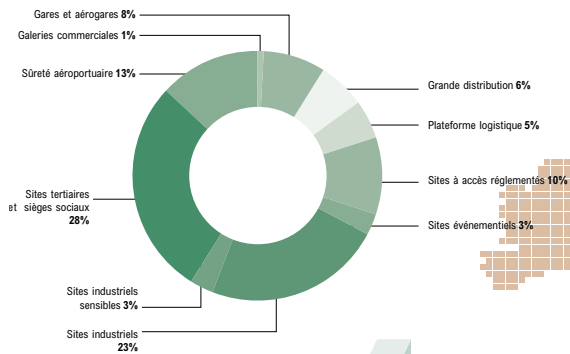
les 9 départements spécialistes et experts

## SAMSIC SECURITE

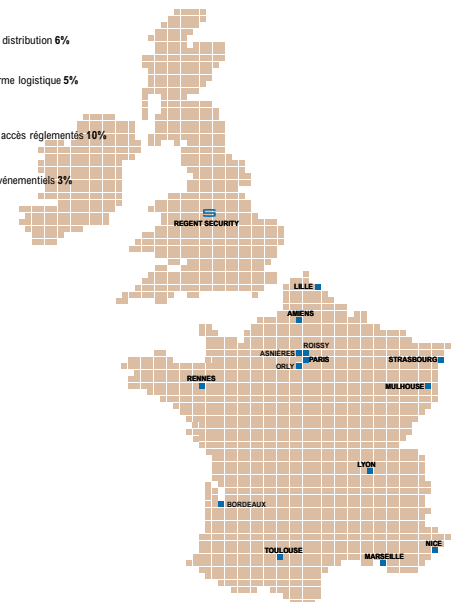
- 110 millions d'e
- 3 400 salariés
- 15 agences en France dont 1 en Outre-Mer
- 1 agence à Leicester (UK)
- ISO 9001
- Certifié (agences Lyon & Amiens)

ORGANISATION  
DE L'EXPLOITATION

- Surveillance
- Prévention incendie
- Télésurveillance
- Sécurité événementielle
- Assistance aéroportuaire
- Accueil en entreprise & événementiel
- Formation



Évolution du chiffre d'affaires

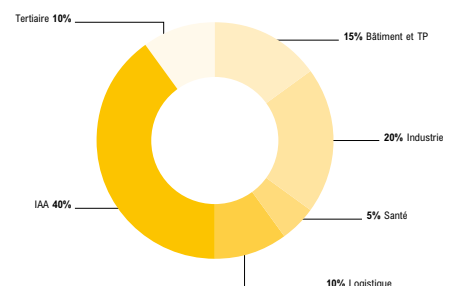


## SAMSIC EMPLOI

- 300 millions d'e
- 10 500 salariés
- 10<sup>e</sup> en France en TT
- + de 100 agences

L'OFFRE GLOBALE  
AU SERVICE DES ENTREPRISES

- Sourcing
- Recrutement CDD/CDI
- Bilan de compétence
- Formation
- Travail temporaire



# MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



## GOUVERNANCE: STRUCTURES ET PRISES DE DÉCISION



## LE COMITÉ DE DIRECTION (CODIR)

Le comité est constitué des responsables des pôles, responsables des activités.

Il apporte des preuves de son engagement dans le projet, valide les décisions, met à disposition les ressources nécessaires.

Les membres du CODIR déploient les enjeux et valeurs du groupe dans chaque pôle.

Les membres du CODIR sont :

M. C. Roulleau : Président Directeur Général

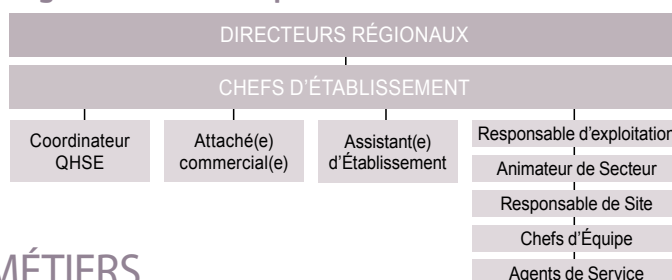
M. G. Jicquel : Directeur Général

M. P. Dubos : Directeur Général Adjoint

M. G. Roulleau : PDG Samsic FM et Président Samsic Sécurité

M. T. Geffroy : PDG Samsic RH et Président Samsic Emploi et Carrières

### Organisation de l'exploitation



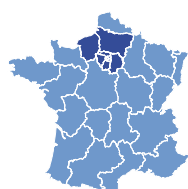
## STRUCTURE DES MÉTIERS

### PROPRETÉ

Les établissements de Samsic Propreté sont organisés en Directions Régionales (5 à 6 établissements). Quatre Directions Régionales constituent une Direction Générale Déléguée. On compte 3 Directions Générales Déléguées, hors La Providence, Europnet et Seni, sur le territoire national.

Une fois par an, l'ensemble des établissements d'une DGD sont rassemblés pour décliner la politique du Groupe.

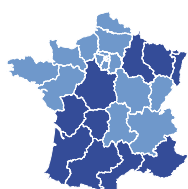
De même, les Directions Régionales organisent ce même type de réunion avec leurs établissements respectifs.



Direction Générale Île-de-France



Direction Générale Ouest Rhône-Alpes Nord



Direction Générale Centre Atlantique Sud-Est

### PROPRETÉ

#### Les membres du CODIR des métiers de la Propreté sont :

M. C. Roulleau : Président Directeur Général

M. G. Jicquel : Directeur Général

M. P. Dubos : Directeur Général Adjoint

M. F. Leroux : Directeur des Ressources Humaines

M. B. Gendrot : Directeur Administrations et Finances

M. A. Vitalis : Directeur Général Délégué Île de France

M. F. Salmon : Directeur Général Délégué Ouest, Rhône-Alpes, Nord

M. T. Gueffier : Directeur Général Délégué Centre Atlantique, Sud, Est

M. M. Perrault : Directeur Développement Durable

### EMPLOI

Samsic Emploi est organisée en 3 régions et rassemble 47 centres de profit.



### EMPLOI

#### Le CODIR de SAMSIC Emploi rassemble :

M. Geffroy : PDG Samsic RH et Président Samsic Emploi et Carrières

M. Roussel : Secrétaire Général

M. Bonnefous : Responsable RH

M. Bodiguel : Directeur Régional

M. Briend : Directeur Régional

M. Lalos : Directeur Régional

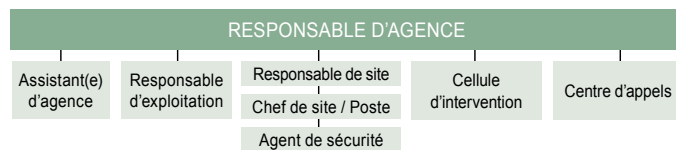
M. Peccatte : Directeur Régional

## STRUCTURE DES MÉTIERS (Suite)

### SECURITE

Samsic Sécurité compte 15 agences réparties sur le territoire national dont 1 basée en Outre-Mer. Une seule Direction Régionale est présente à Paris compte tenu du volume d'affaires enregistré dans cette région. Ailleurs les agences dépendent directement du PDG.

### Organisation de l'exploitation



### SECURITE

#### En matière de gouvernance, deux comités existent :

Le CODIR stratégique composé des membres suivants :

M. G. Roulleau : PDG Samsic FM et Président de Samsic Sécurité  
 M<sup>me</sup> M.-C. Prévot : Assistante de Direction Samsic Sécurité  
 M. F. Curé : Direction des Ressources Humaines Samsic Sécurité  
 M. F. Leroux : Direction des Ressources Humaines Groupe  
 M<sup>me</sup> C. Gillet : Juridique sociale Groupe  
 M. B. Gendrot : Direction Administrative et Financière Groupe  
 M. S. Deviercy : Comptabilité Générale Groupe  
 M. M. Perrault : Direction Développement Durable  
 M. F. Piérot : QSSE Samsic Sécurité

Le Comité Opérationnel de Samsic Sécurité couvrant l'ensemble des sociétés y compris Charleen, APMR et Assistance, dont les membres suivants :

M. G. Roulleau : PDG Samsic FM et Président de Samsic Sécurité  
 M<sup>me</sup> M.-C. Prévost : Assistante de Direction Samsic Sécurité  
 M. F. Curé : Direction des Ressources Humaines Samsic Sécurité  
 M. A. Lamson : Contrôle de Gestion  
 M. O. Bussard : Direction Commerciale  
 M. F. Piérot : QSSE  
 M. P. Maitre : Direction exploitation

### GROUPE

#### Le Comité de Pilotage Groupe (COPIL)

Le comité de pilotage est constitué de Directeurs d'exploitations, de Responsables QSE des différentes activités et du Directeur Développement Durable Groupe. Il donne les grandes orientations et veille à la cohérence du déploiement.

Les membres du COPIL sont :  
 M<sup>me</sup> E. Grangere : Responsable QSE régionale Propreté  
 M<sup>me</sup> V. Morel : Assistante QSE Samsic Propreté (participation)

M<sup>me</sup> M.-H. Degroux : Responsable QSE Samsic Propreté  
 M. M. Perrault : Directeur Développement Durable  
 M. C. Gaudillot : Directeur Viam Services

M. F. Piérot : Responsable QSSE Samsic Sécurité  
 M. T. Roussel : Secrétaire Général Emploi et Carrières  
 M. P. Convers : Directeur Pédagogique Qualité Sécurité Forget

M. M. Paumelle : Chargé d'affaires Guinier  
 M. D. Sencier : Directeur Régional Propreté  
 M. C. Leloutre : Directeur d'établissement Rennes Propreté



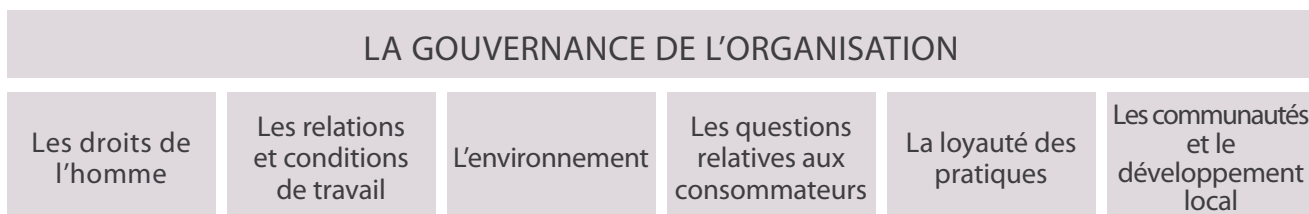
# APPROCHE MANAGÉRIALE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



## DIAGNOSTIC INITIAL DE LA SITUATION DU GROUPE

ISO 26000 a été écrite afin d'être utile à tous les types d'organisations des secteurs privé, public et à but non lucratif, de grande ou de petite taille, et opérant dans les pays développés ou en développement. Toutes les parties de l'ISO 26000 ne sont pas d'utilité égale pour tous les types d'organisations mais la totalité des questions centrales concerne chacune des organisations. Toutes les questions centrales englobent un certain nombre de domaines d'action ; il appartient au Groupe Samsic d'identifier ceux qu'il considère comme pertinents et importants d'aborder, à travers ses analyses et par son dialogue avec ses parties prenantes.

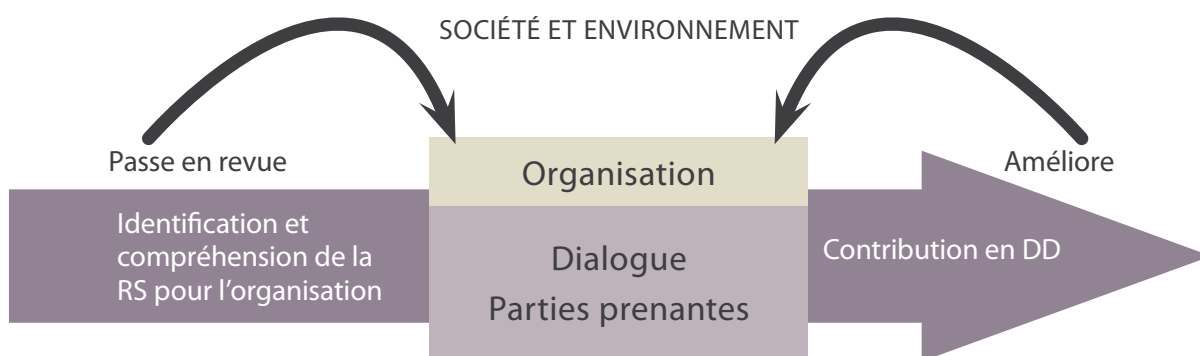
### Les 7 questions centrales de l'ISO 26 000



Les principales étapes déployées dans le cadre du diagnostic et ayant abouti à identifier les domaines d'actions significatifs sont

- Définir le niveau de pertinence des domaines d'actions selon l'ISO 26000 pour chaque activité du Groupe (Propreté, Sécurité, Emploi) ;
- Identifier les intérêts des parties prenantes et les attentes de la société civile ;
- Hiérarchiser les domaines d'actions et décliner le plan d'amélioration ;
- Identifier les indicateurs de la Global Reporting Initiative pertinents pour les domaines d'actions et établir un tableau de bord.

### Intégration de la responsabilité sociale (Source ISO 26000)



## PARTIES PRENANTES DU GROUPE

Pour chaque activité, l'ensemble des parties prenantes ont été identifiées. Elles sont classées selon leur importance et les impacts réciproques. Les parties prenantes représentatives suivantes ont fait l'objet d'interviews :



Banque

### Aurélié Gonzales

Chargée d'affaires grandes entreprises au Crédit Agricole.



Salariés

### Maria Soares

Salariée de Samsic Propreté.



Institut de formation interne

### Jean-Marc Flaux

Responsable IFES, Institut de Formation de Samsic Propreté.



Clients intérimaires (salariés)

### Mihai Ursu

Intérimaire peintre en bâtiment pour Samsic Emploi.



Grands comptes

### Pascal Portemer

Délégué local sûreté chez Air France Cargo.



CHSCT

### Sekou Bagayoko

Conseiller aux prud'hommes de Paris et membre du CE, DP, CHSCT chez Samsic Sécurité.



CHSCT

### Jean-Claude Aguilar

Secrétaire du CHSCT Paris et membre du CE DP, Service Inspection chez Samsic Sécurité.



Partenaire Emploi & handicap

### Irène Jean Jean

Chargée de relations entreprises chez Cap Emploi.

## REPORTING DÉVELOPPEMENT DURABLE SELON LA GRI

*« Le reporting Développement Durable consiste à mesurer la performance d'une organisation en matière de Développement Durable, à en communiquer les résultats puis à en rendre compte aux parties prenantes internes et externes. »*

(GRI, 2006)<sup>3</sup>

Le rapport de Développement Durable du Groupe Samsic a pour vocation de présenter d'une manière équilibrée et pertinente sa performance, positive ou négative, en matière de Développement Durable.

Le cadre GRI est utilisé, en tant que cadre reconnu, afin de rendre compte de la performance économique, environnementale et sociale du Groupe.

Le rapport inclut les indicateurs de performance qui sont présentés et qui font l'objet si besoin est de commentaires.

<sup>3</sup>GRI : Global Reporting Initiative

### Détermination du périmètre du rapport

Le diagnostic a été établi sur le périmètre national du Groupe pour les métiers : Propreté, Sécurité, Emploi et Carrières. Pour Emploi et Carrières, les données du rapport ne concernent que Samsic Emploi qui représente 47 centres de profits sur 116

que compte Emploi et Carrières. Enfin, le périmètre ne détaille pas pour la première année, les niveaux agences, établissements ou régions.

# RÉSULTATS ET ACTIONS PORTÉS PAR LE GROUPE



## PERFORMANCE ÉCONOMIQUE



# CHIFFRES CONSOLIDÉS POUR L'EXERCICE 2010 SUR LE PÉRIMÈTRE GLOBAL DU GROUPE SAMCIC

## CHIFFRE D'AFFAIRES

En 2010, le Groupe a enregistré un chiffre d'affaires consolidé de 1 103,2 millions d'euros contre 1 083,9 millions d'euros au 31 décembre 2009, soit une progression de + 1,78 %.

La Propreté France, métier historique du Groupe, représente 44 % du chiffre d'affaires au 31 décembre 2010.

L'année 2010 a été marquée par une bonne reprise de l'activité du pôle « Emploi et Carrières » grâce notamment à la belle embellie du marché du travail temporaire par rapport à 2009.

Le pôle « Propreté » a maintenu son niveau d'activité grâce à la bonne intégration du sous-groupe Interclean, finalisée fin 2009 et produisant ses fruits en

2010.

Le démarrage d'une nouvelle activité concernant l'Assistance aux Personnes à Mobilité Réduite en gare et aéroport et la poursuite du développement de l'activité d'assistance aéroportuaire au sein du métier « Sécurité » a permis de compenser la diminution du développement commercial des activités historiques (Sécurité et Accueil).

## MARGE BRUTE D'AUTOFINANCEMENT

Progression de 21 % de la marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées du Groupe Samsic (soit + 6 033 milliers d'euros), en passant de 32 051 milliers d'euros au 31 décembre 2009 à 38 084 milliers d'euros au 31 décembre 2010.

Cette évolution est le résultat de gains de productivité grâce à un plan d'efficacité général au sein du groupe. En fonction des activités et des marchés sur lesquels chaque pôle se positionne, les gains de productivité et d'amélioration des marges se sont faits grâce au

développement commercial ou à un maintien des coûts de structures pouvant donner lieu à des restructurations internes.

Le maintien de cette évolution est prévu sur 2011.

## EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION / CHIFFRE D'AFFAIRES EN %

Mesurée au travers de son excédent brut d'exploitation, la profitabilité du Groupe s'est élevée à 6,6 % au 31 décembre 2010 contre 6 % à fin 2009 soit une amélioration de +0,6 %.

## SOUTIEN FINANCIER PERÇU EN PROVENANCE DE L'ÉTAT

En provenance de l'État, le montant des subventions perçues s'élève à 34 000 euros au 31 décembre 2010. Ce qui, au vu du chiffre d'affaires réalisé par le groupe, est insignifiant.

## DETTE MOYENNE ET LONG TERME / CHIFFRE AFFAIRE

Le ratio relatif à la dette moyenne et long terme du Groupe Samsic s'élève à 5 % au 31 décembre 2010 contre 6,5 % au 31 décembre 2009 soit en diminution de -1,5 %.

Le groupe s'était fortement endetté en 2008 lors de l'ac-

quisition des sous-groupes InterClean et Forget ainsi que de quelques filiales à l'étranger. Le remboursement de cette dette senior avait été prévu sur 5 ans. Depuis 2009, le groupe a privilégié la génération de trésorerie et la baisse des investissements de croissance externe par rapport à 2007 et 2008.



## NOMBRE D'ÉCARTS LIÉS À LA NON VALIDATION DES COMPTES PAR LES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Les écarts constatés en 2008 (1 écart) et en 2009 (2 écarts) ne l'étaient que sur le sous-groupe Inter-clean. Aucune réserve ne devrait être constatée cette année.

### TÉMOIGNAGE DE

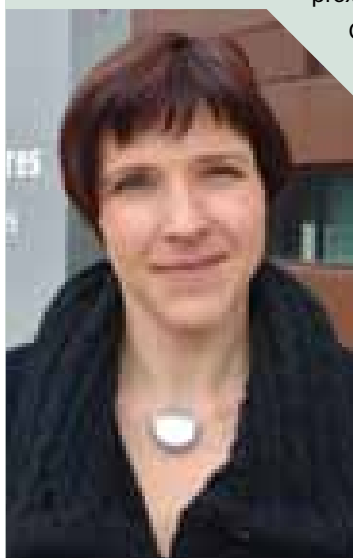
**M<sup>me</sup> Aurélie Gonzalez**  
**(Chargée d'affaires Grandes entreprises du Crédit Agricole)**

« Notre relation est construite autour d'un partenariat historique qui s'inscrit dans la durée », telle est la synthèse de Madame Gonzalez quant à la relation du Crédit Agricole avec Samsic.

« Samsic est en effet un des plus fidèles et des plus importants clients de la caisse régionale », souligne-t-elle. Cette dernière accompagne Samsic dans toutes les opérations bancaires et de croissances externes se plaçant au centre du montage financier, avec une organisation collégiale et multi-bancaire. La gouvernance de ce type d'opérations est régie par le Comité de Crédit composé de son président, d'administrateurs, de techniciens et du représentant des sociétaires.

Dans un devoir d'éthique, le Crédit Agricole se place très en amont en matière de conseil, de confidentialité et de proximité.

Quant à la relation entre ces deux parties partenaires, Madame Gonzalez la qualifie « de très forte car elle est fondée sur des rapports personnalisés et proches entre les interlocuteurs dans le but d'anticiper ou de répondre très rapidement aux problèmes pouvant survenir. »



## NOMBRE DE DÉCISIONS DE JUSTICE CONCERNANT DES COMPORTEMENTS ANTICONCURRENTIELS

Aucune décision de justice concernant des comportements anticoncurrentiels n'est connue à ce jour.

« Samsic est un des plus fidèles et des plus importants clients de la caisse régionale »

## APPRÉCIATION QUANT À LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

Malgré les effets de récession causés par le contexte de crise économique et financière connue au cours des années 2008 et 2009, l'impact défavorable est resté contenu au sein du Groupe Samsic. Les activités principalement touchées qui continuent à en subir les conséquences sont l'Environnement et les Métiers Techniques, pour lesquels le marché de la concurrence s'est accru. Cependant, cette situation ne remet pas en cause la pérennité, les perspectives et la rentabilité à moyen terme de ces activités.

Face à la saturation du marché et à des performances financières moindres, le Groupe Samsic a consolidé sa position

stratégique vers des offres de services plus complexes et moins concurrentielles. Dans cette optique on peut constater :

- Une diversification des débouchés en proposant des prestations de nettoyage plus pointues et plus spécifiques à certaines activités (ultra-propreté, bio-nettoyage,...).
- Une diversification des métiers profitant de l'externalisation croissante de certaines fonctions des entreprises. Les offres sont élargies vers des prestations multiservices (sécurité, accueil,...), voire multi-techniques (génie électrique, maintenance, génie climatique,...) permettant de se positionner sur le marché du « Facility Management ».

« Je considère  
Samsic plus  
comme un  
partenaire  
que comme un  
fournisseur »

### TÉMOIGNAGE DE

#### Pascal Portemer, (Délégué Local Sûreté chez Air France Cargo)



« Lors de mon appel d'offres pour la sûreté d'Air France Cargo, j'ai fait attention aux engagements sociaux des prestataires. C'est plus important pour moi que de choisir les moins disant. Nous vivons au quotidien avec Samsic depuis 4 ans et j'ai pu constater que les Agents sont correctement payés, qu'il n'y a jamais eu

de grève et que vos collaborateurs sont des gens responsables : leurs locaux sont parfaitement entretenus. Des relations professionnelles et amicales se sont tissées et je considère Samsic plus comme un partenaire que comme un fournisseur. »

## PERFORMANCE SOCIALE



La performance sociale est particulièrement importante d'un point de vue Développement Durable. Notre présentation repose sur des indicateurs généraux qui font l'objet d'actions de fond et des indicateurs ciblés qui font l'objet d'actions spécifiques pour des thématiques suivantes :

- Améliorer la santé et sécurité des salariés,
- Agir en faveur du handicap,
- Contribuer à la diminution de la discrimination,
- Travailler à la fluidité de la relation employeur-employé,
- Mener des expériences locales en matière d'emploi.

## INDICATEURS DE PERFORMANCE SOCIALE

Les indicateurs suivants sont présentés au niveau de chaque activité du groupe.

### Proportion de CDD selon les opérationnels et les fonctionnels

#### Indicateurs

##### Pour la Propreté :

- Pour les opérationnels, le taux est de 16.55 %
- Pour les fonctionnels, le taux est de 2.05 %

##### Pour la Sécurité :

- Pour les opérationnels, le taux est de 1.98 %
- Pour les fonctionnels, le taux est de 2.94 %

##### Pour Emploi et Carrières (Samsic Emploi) :

- Pour les opérationnels, il s'agit d'intérimaires
- Pour les fonctionnels, le taux est de 7.69 %

*Commentaires :*  
La proportion de CDD dans la Sécurité est très faible et fait baisser la moyenne du groupe. Dans la propreté, le nombre de temps partiels reste élevé pour les opérationnels.

### Ratio entre le salaire de base proposé et le salaire minimum

#### Indicateurs

##### Pour la Propreté :

1.01

##### Pour la Sécurité :

1.02

##### Pour Emploi et Carrières (Samsic Emploi) :

1.29 en intégrant le salaire des cadres dirigeants.

*Commentaires :*  
La politique salariale est alignée sur les conventions collectives.

« Les prestations diurnes constituent une véritable avancée sociale en matière de conditions de travail des salariés. »

### Proportion de contrats temps partiels / temps pleins

#### Indicateurs

##### Pour la Propreté :

77.59% temps partiels

##### Pour la Sécurité :

12.78% temps partiels

##### Pour Emploi et Carrières (Samsic Emploi) :

4.92 % temps partiels

*Commentaires :*  
Pour la Propreté, le taux de temps partiels reste élevé et au-dessus de la moyenne nationale de 74 %. La proportion de temps partiels à Emploi et Carrières est faible, car seuls les emplois permanents (fonctionnels) sont analysés. Pour la Sécurité, le taux de temps partiels est suivi pour l'ensemble du personnel et reste à un niveau très bas.

## TÉMOIGNAGE DE

PROPRETE

### M<sup>me</sup> Maria Soares (Chef de Site Samsic Propreté)

Dès l'ouverture du site, Rennes Métropole s'est attelée à imposer à Samsic Propreté d'utiliser des produits écolabellisés et de faire réaliser la prestation de jour. Ce dernier point est commenté comme suit par la chef de site : « Je travaille depuis 25 ans pour Samsic et le fait de travailler en journée a considérablement changé ma vie et celle des Agents » déclare M<sup>me</sup> Soares. « L'intérêt est multiple pour les équipes œuvrant de 14h à 17h30 sur les 6 étages de bâtiment comme un meilleur équilibre de la vie familiale, un rendu plus qualitatif de la prestation faite de jour, une valorisation du personnel travaillant en contact avec les salariés du client et une relation directe avec le donneur d'ordre mesurant la compétence de ce métier honorable. Les prestations diurnes constituent une véritable avancée sociale en matière de conditions de travail des salariés. Le taux relevé d'absentéisme pour ce site a toujours évolué entre 5 % et 10 %, soit une moyenne inférieure à l'indicateur national d'absentéisme. »



## TÉMOIGNAGE DE

SECURITE

**M. Sekou Bagayoko et de M. Jean-Claude Aguilar  
(Membres CE DP, CHSCT: métier de la Sécurité)**

Mesurer l'absentéisme fait partie des attributions du CHSCT. Il veille au bien-être des salariés devant exercer dans de bonnes conditions de travail en matière de santé et de sécurité. L'absentéisme est soumis à procédure disciplinaire. M. Sekou Bagayoko et M. Jean-Claude Aguilar réalisent des audits sur ce thème et recensent les motifs des absences lors des prises de service, des visites médicales... Ces audits sont ensuite confiés au Directeur d'Agence lors des réunions CE-DP qui entame alors des mesures adaptées au contexte de la faute et à la situation de l'Agent. En 2010, sur son périmètre parisien, M. Aguilar évalue à 200 les visites médicales non honorées, « *alors qu'elles sont obligatoires, payées par l'entreprise qui se retrouve à reverser des pénalités pour absence de l'Agent* » se désole le représentant.

*M. Aguilar évalue à 200 les visites médicales non honorées*

**Pourcentage de femmes cadres**

Indicateurs:

**Pour la Propreté:**

20.63%

**Pour la Sécurité:**

16%

**Pour Emploi et Carrières****(Samsic Emploi):**

56.67%

*Commentaire:*

*La parité pour les cadres est en faveur des femmes pour Emploi et Carrières, mais reste en faveur des hommes pour la Sécurité et la Propreté.*

**Pourcentage d'insertion des jeunes**

Indicateurs:

**Pour la Propreté:**

0.39%

**Pour la Sécurité:**

0.11%

**Pour Emploi et Carrières****(Samsic Emploi):**

0.76%

*Commentaire:*

*Le taux reste très bas. L'attractivité des différents métiers reste une préoccupation pour le groupe et au-delà pour l'ensemble de la profession.*

**Âge moyen d'encadrement**

Indicateurs:

**Pour la Propreté:**

42 ans

**Pour la Sécurité:**

43 ans

**Pour Emploi et Carrières****(Samsic Emploi):**

42 ans

*Commentaire:*  
*L'âge moyen de l'encadrement est homogène à l'échelle des métiers.*

**Absentéisme**

Indicateurs:

**Pour la Propreté****et la Sécurité:**

12.25%

**Pour Emploi et Carrières****(Samsic Emploi):**

données indisponibles

*Commentaires sur**le Turn over:*

*Ces données sont expliquées car les règles de transferts des personnels en cas de perte de site ne sont pas les mêmes entre la Sécurité (85 % des effectifs transférés) et la Propreté (100 % des effectifs transférés).*

*Dans nos métiers, un changement de prestataire est soumis à conventions réglementées. Celles-ci précisent que les salariés sont repris par le prestataire entrant. L'impact de cette réglementation est important sur le turn-over, mais en contre partie, permet aux salariés de préserver leur emploi sur le même site.*

**Turn over (Pourcentage en équivalents temps pleins)**

Indicateurs:

**Pour la Propreté:**

- Samsic 1 : 13.2%

- Samsic 2 : 7.37%

**Pour la Sécurité:**

21.08%

**Pour Emploi et Carrières****(Samsic Emploi):**

9.62%

**ANALYSE ET PRISE DE DÉCISION :  
POUR SUIVRE NOS ACTIONS DE FOND**

Notre activité est essentiellement tournée vers l'emploi de main-d'œuvre. À la lecture des indicateurs précédents les axes majeurs sur lesquels nous devons

progresser sont d'une part la proportion de temps plein et d'autre part favoriser l'emploi des jeunes et ce d'autant que l'analyse des pyramides des âges nous enseigne d'anticiper ces embauches.

## AMÉLIORER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS

Indicateurs par métier :

Les indicateurs TF1 (avec arrêt) et TG sont présentés par métier.

### Indicateurs

#### Pour la Propreté :

TF<sup>1</sup> (avec arrêt) :  
 2008 : 41.37  
 2009 : 38.54  
 2010 : 46.9  
 Moyenne du métier  
 (Source FEP) : 34.76

TG :  
 2008 : 2.44  
 2009 : 2.36  
 2010 : 3.27  
 Moyenne du métier  
 (Source FEP) : 2.66

#### Commentaires :

*Le taux de fréquence est systématiquement au-dessus de la moyenne nationale du métier pour les dernières années. Le taux de gravité restait inférieur à la moyenne nationale jusqu'à l'année passée.*

« Au quotidien, j'interviens et je vérifie si toutes les conditions de sécurité sont respectées. »

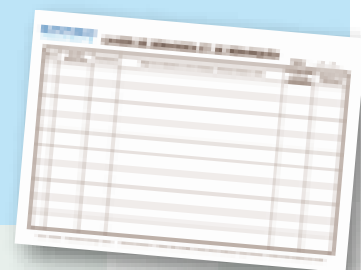
### TÉMOIGNAGE DE

PROPRETE

#### M<sup>me</sup> Maria Soares (Chef de Site Samsic Propreté)

« Au quotidien, j'interviens et je vérifie si toutes les conditions de sécurité sont respectées ». M<sup>me</sup> Soares note sur le cahier de demandes et de remarques tous les risques auxquels les Agents pourraient être exposés comme une prise de courant défectueuse... L'Animateur de secteur

peut ainsi se rapporter à ces remarques et les présenter ensuite au client afin qu'ils entreprennent une mise en conformité par rapport au plan de prévention.



## Indicateurs

Pour la Sécurité  
(Samsic Sécurité) :

TF<sup>1</sup> (avec arrêt) :  
 2008 : 20.4  
 2009 : 20.9  
 2010 : 27.56  
 Moyenne du métier  
 (Source CPAM) : 21.96

TG :  
 2008 : 0.89  
 2009 : 1.08  
 2010 : 2.00  
 Moyenne du métier  
 (Source CPAM) : 1.84

*Commentaires :*

*Le taux de fréquence et le taux de gravité sont passés au-dessus de la moyenne nationale pour 2010. Néanmoins, le déploiement du MASE pour certaines agences pilotes en 2009 (Amiens, Lyon) a permis d'atteindre un TF<sup>1</sup> de 15 pour 2010 démontrant la pertinence opérationnelle de ce référentiel (voir encadré ci-contre).*

## Objectif MASE atteint pour Samsic Sécurité



**Deux ans d'engagement autour de la démarche MASE viennent de porter leurs fruits au sein des agences de Lyon et d'Amiens. Une belle reconnaissance.**

C'est en 2007 que la démarche MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises) a été lancée par la Direction de Samsic Sécurité et orchestrée par François Piérot, Responsable QSSE. Au programme : faire évoluer le système qualité existant vers un système qualité sécurité. Le but final étant de limiter au maximum les risques d'accident du travail, d'accident industriel ou sur l'environnement.

Après deux années de préparation et de mobilisation en interne, les agences Samsic Sécurité de Lyon et d'Amiens ont été auditées les 25 juin et 7 juillet derniers, avec des résultats très positifs puisque les deux agences ont été certifiées pour trois ans : le meilleur résultat possible !

Ces certifications permettent de renforcer le positionnement de Samsic Sécurité sur un marché très concurrentiel. Les sociétés certifiées font en effet partie d'un cercle très restreint, or le MASE est devenu obligatoire pour délivrer des prestations sur des sites classés « Seveso ».

Le renouvellement de la Certification est prévu mi 2012.



## TÉMOIGNAGE DES

SECURITE

**Membres du CHSCT  
Samsic Sécurité**

M. Bagayoko rappelle que le rôle du CHSCT est d'intervenir sur la prévention en matière de santé des salariés et déplore l'évolution des résultats des TF et TG. M. Aguilar souligne « *c'est un travail de sensibilisation de longue haleine pour qu'il y ait une prise de conscience collective à la sécurité au travail.* »



*M. Bagayoko déplore l'évolution des résultats des TF et TG*

## AMÉLIORER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS (Suite)

Indicateurs par métier

Indicateurs

**Pour Emploi**

*Commentaires:*  
Les TF1 et TG ne sont pas disponibles pour la totalité des activités d'Emploi et Carrières et leur suivi reste irrégulier. En termes de résultats, le taux de fréquence reste élevé, le taux de gravité est néanmoins sous la moyenne nationale. Un "Comité sécurité" est créé depuis novembre 2009 afin d'homogénéiser la collecte des données et de lancer des actions de fond en matière de lutte contre les accidents du travail.

TF<sup>1</sup> (avec arrêt):  
2010 : 84  
Pour 2010, le taux de fréquence est exprimé par le Comité Technique National selon un code couleurs :  
- vert < 60  
- orange < ou = 100  
- rouge au-delà

TG:  
2010 : 1,22  
Moyenne branche Samsic  
Emploi : 1,32

### TÉMOIGNAGE DE

EMPLOI

**M. Mihăi Ursu,**  
**Peintre, collaborateur intérimaire chez Samsic Emploi**

« Les mesures de sécurité sont prises au quotidien, à travers le port de gants ou l'attention portée au matériel.

Je n'hésite pas à intervenir si les mesures de sécurité ne sont pas respectées. Il m'est arrivé de faire descendre des collègues d'un échafaudage non vérifié. Samsic Emploi met notre sécurité au premier plan. Ils nous incitent à ne pas utiliser un matériel si nous ne sommes pas en confiance. »



« Au quotidien, je n'hésite pas à intervenir si les mesures de sécurité ne sont pas respectées. »

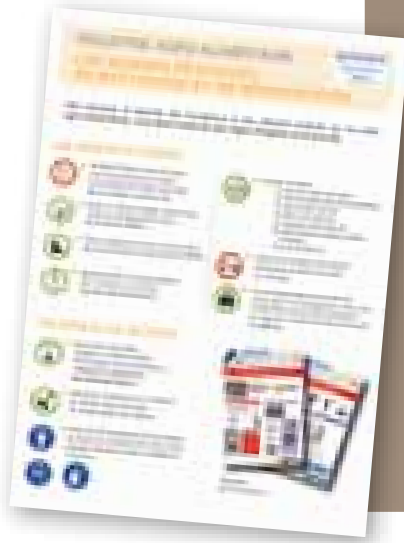


## Actions menées en 2010 et avant

Descriptif des actions :

### PROPRETE

Campagne de sensibilisation à la sécurité, l'hygiène, la santé au travail et le respect de l'environnement, espace de communication structurée, livret d'accueil général Propreté et spécifique par métier.



#### Cadre légal :

- Obligation du Droit du Travail,
- Vecteur d'information des règles de sécurité et de comportement,
- Fournit des informations pratiques de la vie professionnelle.

#### Objectifs :

- Offrir un livret d'accueil qui réponde aux questions des salariés,
- Appuyer les démarches d'information et de formation,
- Montrer à l'Agent de Service qu'il est au cœur de la politique sociale de Samsic Propreté.

## La sensibilisation, un atout majeur dans une entreprise

Elle se décline sous trois thèmes et onze affiches pour traiter de façon réaliste la sécurité, l'environnement et le métier. Le travail d'une commission, composée des services supports du siège et des membres de l'exploitation, a permis de recenser toutes les problématiques à exposer et d'intégrer les remarques du réseau. Brigitte Pelourdeau et Hamid Slaoui, Agents de l'établissement de Rennes, se sont ensuite prêtés au jeu de la photo afin d'illus-

trer les bonnes pratiques d'un métier qu'ils exercent avec conviction. D'autre part, pour les sites certifiés, majeurs ou sous la responsabilité des Départements, un panneau intitulé « Espace Communication » a été créé. Fixé dans le local de propreté du site, il donne le suivi des AT et rassemble les informations obligatoires et de sensibilisation dans 4 pochettes cristal.



## AMÉLIORER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS (Suite)

### Actions menées en 2010 et avant

Descriptif des actions :

#### SÉCURITÉ

##### Livret d'accueil

Tous les services fonctionnels du siège ont participé à l'élaboration de ce livret d'accueil afin de fournir aux Agents de Service les informations les plus utiles et pertinentes organisées autour des trois pôles du Développement Durable.



#### EMPLOI

##### Livret d'accueil, formation à la gestion des situations difficiles en accueil physique

Un nouveau livret d'accueil à destination des collaborateurs intérimaires sera mis en circulation au printemps 2011. Il a pour vocation de faire le lien entre le salarié, son employeur, Samsic, et le site client où il intervient. Dépassant son caractère obligatoire de la législation du travail, il se veut un guide pour le collaborateur intérimaire en s'attachant aux caractères économiques, écologiques et sociaux de leurs missions. Le livret rassemble ainsi des données économiques sur l'entreprise, met en valeur le respect de la planète

et des sites clients, et procure des informations RH pratiques comme l'explication d'une fiche de salaire, les procédures de congés et absences ou les avantages à leur disposition, en insistant particulièrement sur les notions de sécurité primordiales. En effet, ce livret est une première expression de l'importance de la sécurité au sein de Samsic Emploi. En ce sens, il répond aux besoins des collaborateurs intérimaires mais accompagne aussi les campagnes d'informations qui peuvent exister dans les sites clients.



- Indicateurs : évaluation de la part des clients dans le cadre des enquêtes de satisfaction (propreté et sécurité)
- Documentation : classeurs sites en matière de Plans de prévention, FDS... (propreté, sécurité, l'emploi)
- Sensibilisation à l'entretien des machines et à la manipulation des produits chimiques ainsi qu'au dosage des produits



## TÉMOIGNAGE DE

PROPRETE

M<sup>me</sup> Maria Soares sur la formation (Chef de Site Samsic Propreté)

Avec 25 ans d'ancienneté, Maria Soares maîtrise parfaitement sa mission mais elle attire l'attention sur le fait qu'elle aurait aimé plus de formations de la part de Samsic, même si elle en reçoit sur le terrain comme sur les produits écolabel ou la sécurité incendie sur le site de Rennes Métropole.



Jean-Marc Flaux (IFES : Institut de Formation Entreprise Samsic)

L'un des projets phares de 2011 est de créer et d'administrer un module de formation SST à l'ensemble des fonctionnels du groupe. Le module est en cours d'élaboration en partenariat avec le service Santé et Sécurité au Travail des métiers de la Propreté.



## Actions pour 2011 et à venir :

## GROUPE

Embauche d'un Responsable Santé et Sécurité au Travail national :

Ce responsable a pris ses fonctions le 1<sup>er</sup> mars 2011. Homme d'expérience, il a œuvré dans l'industrie automobile et le BTP. En charge de la Santé et Sécurité au Travail pour le Groupe, son action a débuté par une analyse approfondie de la situation, pour se poursuivre

par un plan d'actions comprenant notamment la création de modules de formations pour l'ensemble des niveaux hiérarchiques. Son analyse a concerné dans un premier temps les métiers de la Propreté et s'étendra, dans un second temps, aux autres métiers du Groupe.

## PROPRETE

Sensibilisation à la Santé et Sécurité au Travail

des Directeurs Généraux Délégués, Directeurs Régionaux, Chefs d'établissements, Animateurs de Secteurs, Chefs d'Équipes et Assistantes, qui

assisteront à une formation spécifique pilotée par le Responsable Santé et Sécurité au Travail Groupe, en partenariat avec l'IFES.

## ANALYSE ET PRISE DE DÉCISION :

Malgré des actions engagées depuis de nombreuses années, les résultats en matière de Santé et Sécurité au Travail ne permettent pas de diminuer les taux d'accidents du travail. Cette thématique est

apparue, lors des diagnostics de Responsabilité Sociétale, comme étant la plus urgente à traiter et en conséquence constitue l'axe 1 de l'engagement du Groupe et un défi important pour les années à venir.

## AMÉLIORER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS (Suite)

Actions pour 2011 et à venir (suite) :

### PROPRETÉ

#### Utilisation d'Acciline

logiciel de suivi de l'accidentologie ; il est également utilisé pour l'analyse de chaque accident du travail. En place depuis début 2011, il est déployé dans tous les établissements de la Propreté et est renseigné par les Assistantes. Les données sont en cours d'exploitation.



### SÉCURITÉ

Formations à la gestion de conflits et à la gestion de l'interpellation.

Animation systématique de la thématique Santé et Sécurité au Travail lors des réunions des directeurs d'agences.

# ACTIONS EN FAVEUR DU HANDICAP

Les indicateurs suivants sont présentés au niveau de chaque activité du groupe.

## Taux de personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global

Indicateurs :

Pour le groupe :

7.98%

Pour la Propreté :

8.35%

Pour la Sécurité :

7.61%

Pour Emploi et Carrières (Samsic Emploi) :

400 personnes déléguées représentant 70.87 Équivalent Temps Plein (les agences < 20 personnes ne sont pas assujetties)

## Nombre de personnes maintenues en emploi au niveau du groupe

164 personnes.

### Commentaires :

Les résultats obtenus par le Groupe sont d'un niveau très performant, montrant le réel engagement en la matière, notamment pour Samsic Emploi dont les agences ne sont pas assujetties à l'obligation réglementaire de 6 %. Ce résultat est le fruit d'un travail important et continu depuis 2005.

## UN CAS EXEMPLAIRE

PROPRETE

La situation d'un salarié, Agent de propreté dans un de nos établissements propreté est exemplaire. Âgé de 44 ans, celui-ci était salarié en CDI depuis le 21 janvier 2006 et occupait un poste d'Agent de Propreté sur le parking d'une grande surface où il effectuait notamment « l'équilibrage » des caddies, c'est-à-dire la répartition des caddies d'un box à l'autre. Lors d'une visite médicale, le médecin du travail a acté une contre indication médicale quant aux manutentions lourdes et répétées.

Il était donc nécessaire de trouver une solution afin d'éviter son licenciement pour inaptitude. Des recherches ont donc été effectuées afin de lui limiter les contraintes liées à la manutention de ces caddies et ont abouti à la mise en place d'un pousse chariots.

L'acquisition de ce pousse chariots a donc été effectuée avec le soutien de notre client, de l'AGE-FIPH, l'aide du médecin du travail et du Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi. Par ailleurs, une formation lui a été dispensée afin de l'utiliser en toute sécurité. L'aménagement de son poste de travail lui a permis de ne pas fragiliser son état de santé et d'être maintenu à son poste de travail encore à ce jour.



## ACTIONS EN FAVEUR DU HANDICAP (Suite)

Actions menées en partenariat avec



**Accords avec AGEFIPH pour les trois métiers : l'engagement en faveur des personnes en situation de handicap est motivé par la volonté d'agir de manière responsable tant sur le plan social qu'économique. Aujourd'hui, cet engagement est appliqué pour l'ensemble des métiers du Groupe.**

Initié par l'activité historique du Groupe, la Propreté, en mai 2005 via une convention de partenariat avec l'AGEFIPH, les activités Sécurité et Emploi ont rejoint l'engagement en faveur des personnes en situation de handicap en mars 2007.

Pour l'ensemble des activités du Groupe, il est essentiel pour nous de respecter ces deux fondamentaux dans la mise en œuvre de notre démarche :

- 1 Ne pas fragiliser davantage la santé des personnes concernées,
- 2 Servir et satisfaire les partenaires du Groupe Samsic, conformément à nos engagements.

Ce faisant, nous assurons la nécessaire adéquation entre les situations handicapantes des collaborateurs concernés

et l'environnement de travail au sein duquel ils exercent leur activité, de sorte que la problématique de santé soit compatible avec le poste de travail de manière pérenne.

La traduction de cette exigence est rendue possible en actes par :

- Des actions récurrentes de sensibilisation et de formation pour l'ensemble des équipes,
- Un partenariat ciblé avec des associations de personnes handicapées,
- Une adhésion des établissements et agences et surtout leur implication pour cet engagement,
- Un soutien continu de la Direction Générale et de la Direction Générale des Ressources Humaines.

En 2009, le Groupe Samsic a vu sa convention de partenariat

renouvelée pour une période de trois ans, ce qui portera l'accompagnement de l'AGEFIPH à sept ans (mai 2005 - février 2012). Cette durée est exceptionnelle puisque la position du Conseil d'Administration de l'AGEFIPH est d'accompagner, via des conventions, les entreprises sur une durée générale de deux fois deux ans (une convention ne peut en principe dépasser deux ans).

Outre les 164 collaborateurs que nous avons maintenus en emploi depuis mai 2005, pour lesquels les services de santé au travail avaient acté une inaptitude, cette reconduction s'explique notamment au regard des indicateurs d'insertion ci-dessous :

Au 31 décembre 2010, après avoir élaboré une stratégie d'intégration de personnes en situation de handicap adaptée

à chacune des activités ainsi qu'au maintien dans l'emploi de l'ensemble des salariés du Groupe, les différents engagements se sont concrétisés par :

**689** embauches pérennes en CDI au sein de Samsic Propreté,

**190** embauches en CDI au sein des 11 agences Samsic Sécurité,

**1 110** personnes qui ont pu accéder à nouveau à une situation d'emploi via des délégations réalisées par Samsic Emploi, ce qui représente 237 équivalents temps plein ; 278 personnes en situation de handicap ont pu bénéficier d'une formation,

**164** personnes qui ont pu être maintenues en emploi au sein du Groupe Samsic et 32 situations de personnes qui, risquant un licenciement pour inaptitude, sont en cours de traitement afin de permettre leur maintien dans l'emploi.

Au-delà de ces indicateurs, l'AGEFIPH a renouvelé notre convention de partenariat dans la mesure où nous avons réaffirmé la dimension qualitative de notre démarche.

Nous nous sommes engagés en effet à avoir recours à l'alternance, ce qui n'était pas dans la culture du groupe, de manière à apporter une qualification et la valorisation induite aux personnes en situation de handicap concernées.

À ce jour, 8 salariés ont été embauchés en contrat de professionnalisation dont sept dans le cadre de CDI.

Dans le même ordre d'idées, une dizaine de salariés en situation de handicap de l'activité Propreté devraient bénéficier cette année de la passation du CQP « agent d'entretien et de rénovation en propreté »

dans le cadre de la formation professionnelle continue. Précisons d'ailleurs que le respect de la réglementation fait que l'ensemble des salariés en situation de handicap recrutés par l'activité Sécurité sont titulaires du CQP « agent de prévention et de sécurité ».

Par ailleurs, le Groupe Samsic ayant participé à l'élaboration de l'offre de service de l'AGEFIPH concernant la « vie au travail », nous nous sommes engagés à un point de vigilance particulier pour nos salariés en situation de handicap qui pourraient relever de ce nouveau service de l'AGEFIPH.

Depuis mars 2009, quatre de nos salariés pour lesquels l'évolution prévisible de leur état de santé aboutirait, selon l'expertise des services de santé au

travail, à plus ou moins long terme à une inaptitude, ont pu bénéficier de cette gestion durable de leur employabilité.

Pour leur évolution sur un autre poste de travail au sein de l'entreprise, nous nous sommes appuyés sur les deux leviers suivants : formation, interne et externe, évaluation des compétences transversales.

La conjugaison de l'ensemble de ces actions (formation, insertion, suivi et maintien dans l'emploi) illustre la conviction partagée au sein du Groupe Samsic qu'emploi et handicap peuvent aller de paire, et, témoignent du caractère global que revêt aujourd'hui notre politique d'emploi en faveur des personnes en situation de handicap.

## ACTIONS EN FAVEUR DU HANDICAP (Suite)

### TÉMOIGNAGE DE

GROUPE

**M<sup>me</sup> Irène Jean Jean**  
**Chargée de relations clients chez Cap-Emploi**

« *L'égalité sociale, l'un des piliers, fait partie de la démarche du Développement Durable avec Samsic, quels que soient le secteur d'activité et le type de poste* » synthétise M<sup>me</sup> Jean Jean. Le rôle du



Cap Emploi est d'observer les entreprises du tissu économique local en matière de parité homme/femme, d'employabilité, d'intégration, de diversité, d'évolution professionnelle (promotion, formation...), du respect des conditions de travail (mesures d'adaptation, SST, dialogue social...).

Cap Emploi souligne qu'à ce titre, Samsic représente un exemple en matière de démarche d'intégration et de maintien dans l'emploi grâce au service dédié à cette mission. La relation développée depuis 2005 est fondée sur la confiance, la loyauté, la réactivité de la cellule. Ces valeurs sont donc fondamentales pour l'intégration des personnes en situation de handicap s'inscrivant dans une démarche pérenne. »

*Cap Emploi souligne que Samsic représente un exemple en matière de démarche d'intégration et de maintien dans l'emploi.*



## Agefiph - Groupe Samsic : un partenariat d'exception

Événement sans précédent. L'Agefiph (organisme chargé d'aider les personnes en situation de handicap à trouver un emploi ou à le conserver) vient de signer une troisième convention avec le Groupe Samsic.

Agefiph a renouvelé son soutien à la démarche d'embauche et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap du Groupe Samsic avec la signature d'un troisième partenariat le 15 juin dernier. Si

cet organisme s'engage ainsi pour la première fois aux côtés d'une entreprise, c'est pour souligner l'implication et les résultats de Samsic.

En effet, depuis la signature de la première convention en mai 2005, ce sont

512 personnes en situation de handicap qui ont été embauchées en CDI chez Samsic Propreté, 107 chez Samsic Sécurité et 578 déléguations chez Samsic Emploi. D'autre part, 139 personnes ont été formées en deux ans via SINFONI.

*deux axes d'action pour réussir les insertions : ne pas fragiliser davantage l'état de santé des personnes d'une part, servir et satisfaire les clients d'autre part* » explique David Le Port, responsable du service Emploi et Handicap. C'est donc logiquement que la troisième convention avec l'Agefiph met l'accent sur le maintien en activité, notamment celui des personnes de 45 ans et plus. Afin de soutenir cet engagement, l'équipe Emploi et Handicap se renforce avec l'arrivée de Christophe Lesault qui va accompagner Samsic Emploi.



Signature de la convention entre Tanguy Chéné, Président de l'Agefiph, et Christian Rouleau.

La démarche qualitative du Groupe Samsica aussi portée sur la pérennité de l'emploi. Ainsi, 75 personnes ont pu être maintenues dans l'emploi malgré leurs soucis de santé.

« *Nous avons*

## ACTIONS PONCTUELLES EN FAVEUR DU HANDICAP

### L'engagement de Samsic Propreté en faveur du handicap récompensé

Lors de la soirée « Le handicap n'est pas une loi ou une fatalité ! » du 15 novembre 2010, organisée par le réseau d'affaire Club Affaire 69, le groupe Samsic s'est vu remettre des mains de la vice-présidente du Conseil Régional du Rhône-Alpes, Madame Novelli, un trophée récompensant son

engagement pour l'intégration des personnes en situation de handicap.

En présence de 300 personnes dont une trentaine de clients de Samsic Rhône-Alpes, ce fut pour Franck Salmon, « l'occasion de valoriser et faire briller Samsic à travers cette manifestation ». Le Directeur

Général Délégué du groupe en région Rhône-Alpes profita de l'occasion pour remercier « le service personne en situation de handicap à travers Karen Sennelier et les équipes lyonnaises pour leurs dévouements, en ayant la volonté d'écrire une nouvelle page d'histoire dans le Rhône-Alpes ».



## ACTIONS PONCTUELLES EN FAVEUR DU HANDICAP

(Suite)

## Quand Samsic supporte Ela

Au-delà d'une simple rencontre entre Rennes et Le Mans au stade de la route de Lorient, le match de Ligue 1 du 21 novembre a été marqué par l'opération « Don de la chance » de l'association Ela, représentée par son président Guy Alba et son célèbre parrain, Zinedine Zidane. Christian Roulleau a répondu positivement à « l'appel du cœur » des dirigeants du SRFC pour apposer le temps d'un match l'emblème

Ela en lieu et place du logo Samsic. Attirés entre autre par la présence du meilleur joueur du monde, de nombreux journalistes et supporters se sont joints à la conférence de presse tenue avant le match qui a placé l'année 2009 sous le signe de l'espoir grâce à la guérison de deux enfants atteints d'adréno-leucodystrophie. Puis, après l'engagement solennel de Zizou sur la pelouse, Rennes s'est imposé 2 à 1 contre les



sarthois, sous l'œil attentif de la famille Pinault.

pour faire un don : [www.ela-asso.com](http://www.ela-asso.com)

## TÉMOIGNAGE DE

GROUPE

**M. F. Leroux, Directeur des Ressources Humaines du Groupe Samsic**

« Dès 2004, le Groupe Samsic, par mon intermédiaire, a lancé un vaste projet relatif à l'insertion des personnes en situation de handicap et des personnes éloignées de l'emploi. Les premiers résultats ont été constatés en mai 2005 par la signature d'une convention de partenariat avec l'AGEFIPH, et nous avons également contribué à favoriser l'insertion par le travail de personnes éloignées de l'emploi avec par exemple sur le site de Rennes métropole 15 % de salariés en insertion.



Aujourd'hui, la démarche handicap est devenue pérenne avec des résultats pour le moins exemplaire. Notre convention avec l'AGEFIPH (la troisième) se finira en mars 2012, il nous appartiendra ensuite de continuer seul cette belle aventure.

Afin de poursuivre ce volet relatif à l'humain, nous avons également mis en place une politique ambitieuse d'emploi des seniors et nous favorisons tout autant l'emploi des jeunes par l'intermédiaire des contrats d'apprentissage. Nous devons encore aller plus loin et poursuivre cette démarche afin de préparer ce que sera l'entreprise de demain.

« Le défi de demain sera de mieux prendre en compte l'être humain. »

Les différents accords d'entreprise signés sur le thème de l'analyse et du suivi des risques psychosociaux nous aideront à mieux nous adapter à un monde qui évolue à très grande vitesse. Le défi de demain sera de mieux prendre en compte l'être humain qui est et sera plus encore le centre de nos préoccupations. »

**Des cadeaux pour les enfants hospitalisés**

À l'initiative d'Éric Vallée, tous les salariés de Samsic Emploi & Carrières (Emploi, SAP, GIF, Ideas, Sinfoni, Forget, Quiblier...) se sont mobilisés pour remettre un des 120 cadeaux collectés dans la hotte qu'Éric a déposée le 23/12 à l'Hôpital Sud

de Rennes (Pédiatrie hématologie) ainsi qu'à la Maison de Solenn (service anorexie - La Pitié Salpêtrière) en faveur des enfants passant les fêtes de fin d'année depuis leur chambre. Bravo et belle initiative à multiplier en France.



**CONTRIBUER À LA DIMINUTION DE LA DISCRIMINATION**

**Adhésion à la charte diversité**

L'adhésion à la charte diversité est apparue comme une nécessité pour le Groupe afin d'affirmer son engagement en matière de lutte contre la discrimination. En effet, la diversité est une réalité de nos métiers. La charte permet d'une part d'affirmer les valeurs du Groupe et notamment le respect du salarié et de s'engager à s'améliorer en continu dans cette lutte contre la discrimination.

Cette adhésion, initiée en 2011, permettra de renforcer les thèmes suivants :

- Sensibilisation et formation de nos collaborateurs
- Procédures de recrutement;
- Indicateurs de suivi en faveur de la diversité;
- Système de promotion;
- Communication;
- Dialogue social avec les Instances Représentatives du Personnel.



## CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE LA CARRIÈRE DE NOS SALARIÉS

D'une manière générale, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences fait l'objet d'une approche quantitative. Des accords sont signés pour les métiers de la Propreté et de la Sécurité, mais pas pour Emploi et Carrières à ce jour.

Actuellement, la démarche d'évolution des salariés s'appuie essentiellement sur les entretiens individuels menés pour les Fonctionnels et les Contrats de Qualification Professionnelle pour les Opérationnels.

### LE PROJET CQP

PROPRETE



#### Un atout pour les collaborateurs

Un des principaux objectifs du Groupe Samsic est la mise en valeur des compétences de ses collaborateurs.

C'est dans cet esprit que les Ressources Humaines et la

Direction Générale de Samsic Propreté ont lancé un chantier phare : la formation qualifiante des Agents grâce au CQP.

Le CQP (Certificat de Qualification Professionnelle) s'adresse aux salariés déjà en poste à travers une validation des acquis, ainsi qu'aux nouveaux venus dans le métier par le biais d'une formation qualifiante.

Quatre spécialisations s'ouvrent ainsi aux agents Samsic Propreté :

- Agent Machiniste Classique,

- Agent d'Entretien et de Renovation en Propreté,
- Laveur de vitres avec moyens spécifiques,
- Chef d'Équipe Propreté.

Les formations sont modulables selon le profil du salarié et ses souhaits de professionnalisation et s'organisent en parallèle des heures de travail. Le diplôme est ensuite validé devant une commission d'évaluation.

L'IFES s'engage dans le CQP

La forte implication du service formation de Samsic Propreté dans ce programme a entraîné la volonté d'obtenir la label-

lisation CQP en 2010. Cet objectif implique la refonte totale des modules et la création de différentes grilles d'évaluation. « *Pour ce faire, nous devons compter sur une forte mobilisation de l'encadrement Samsic Propreté (Chefs d'Établissement et Animateurs de Secteurs) afin d'obtenir un nombre suffisant de candidats volontaires à cette qualification professionnelle. Notre seul but est de nous inscrire dans la démarche de la branche professionnelle* », précise Jean-Marc Flaux, Responsable de l'IFES.



Remise des CQP à l'établissement de Rennes

**Jean-Marc Flaux de l'IFES**

### La Formation de notre personnel aux écrits professionnels.

« Le personnel dans notre activité est peu qualifié, voire sans diplôme de l'état. Un parcours scolaire négligé, des étrangers arrivant dans notre pays sans connaissance de la langue, ...

C'est pour ces différentes situations que nous nous engageons dans cette démarche.

Ce parcours doit permettre de :

- Développer l'autonomie de nos salariés,
- favoriser la communication,
- favoriser l'évolution professionnelle des salariés et les fidéliser,
- accroître les performances d'écoute, d'échange, ...

Cette démarche doit absolument être à l'initiative du salarié. Il ne s'agit pas d'un retour à l'école. Le salarié accepte cette orientation professionnelle qui lui permet d'obtenir une évolution dans l'entreprise, mais aussi dans la société.

Depuis deux ans, nous sommes en progression constante puisque nous renouvelons à plus de 100 % les candidats. En 2009 nous avons 28 candidats inscrits et ils sont 59 en 2010. Même si cela reste faible par rapport au nombre de salariés dans notre entreprise, il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'un cursus allant jusqu'à 250 heures par personne et que cette démarche reste personnelle.

Depuis sa création en 1986, Samsic a toujours développé une démarche de formation à l'embauche et de formation continue. S'adaptant à notre profession, elle a étendu

la compétence des salariés par des formations qualifiantes, mais aussi en écoutant les salariés avec des formations adaptées aux difficultés de compréhension. De ce fait, nous respectons nos engagements en fidélisant notre personnel et évitons les problèmes liés aux remplacements pour congés ou maladie. »



« Depuis deux ans, nous sommes en progression constante puisque nous renouvelons à plus de 100 % les candidats. »

## CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE LA CARRIÈRE DE NOS SALARIÉS (Suite)

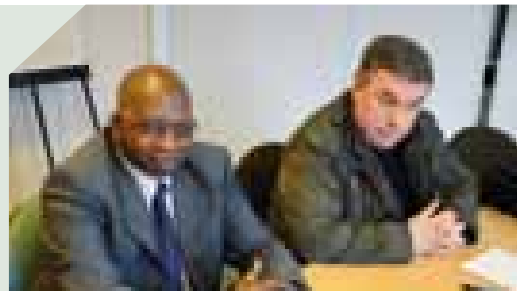
### TÉMOIGNAGE DE

SECURITE

**M. Sekou Bagayoko et de M. Jean-Claude Aguilar**

#### le CQP obligatoire pour ce métier

Le CQP est obligatoire dans le métier de la sécurité pour obtenir la carte professionnelle. Au-delà de cette qualification CQP, les deux représentants font un constat sur la formation. En effet, « la qualification SSIAP1 procure peu de perspectives d'évolution de poste. Les Agents peuvent rester plus de 10 ans en SSIAP1 malgré les demandes de formation en SSIAP2. Le CFS répond aux besoins de l'entreprise et ne peut donc former la totalité des agents, qui pour certains d'entre eux, entreprennent la formation par le biais du DIF. » expliquent de concert M. Bagayoko et de M. Aguilar.



### INSERTION DE JEUNES (ESCALE DE FRANCE ; AVEC L'ASSOCIATION « J'AIME MA BANLIEUE »)

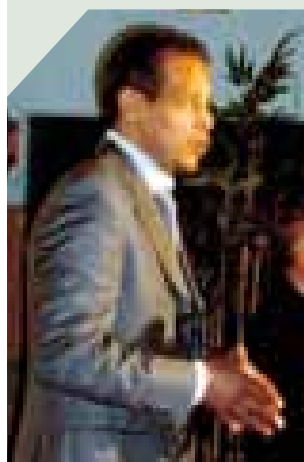


#### La presse en parle : 48 jeunes en formation

Le 5 décembre 2009 à Creil, la Chef de Cabinet du Ministère du Budget d'Éric Woerth et le Préfet de l'aéroport de Roissy et l'association « J'aime ma Banlieue », dirigée par Nordine Nachite, Conseiller d'État, ont donné une conférence de presse avec le Centre de Formation Samsic Sécurité pour l'opération « demain, une passerelle ».



Formation à la maîtrise d'un feu.



Nordine Nachite,  
Président de l'association  
« J'aime ma banlieue ».

Mickaël Brittmann, représentant le Groupe Samsic, Vincent Bourgeois, Directeur Département Aéroportuaire, et Sylvain Membrives, Directeur du Centre de Formation Samsic Sécurité, ont participé à cette rencontre et ont témoigné de l'intérêt du groupe à participer à l'insertion de jeunes en difficulté.

Par un accord tripartite comprenant l'association, le ministère et Samsic Sécurité, le Centre de Formation Samsic Sécurité est mandaté pour former 48 jeunes à la sûreté

aéroportuaire en SSIAP1, CQP-APS, via des modules de formation de 280 heures. À l'issue de cette formation, ces jeunes, originaires de Creil, seront recrutés par Samsic Sécurité à des postes d'Agents de Sûreté Aéroportuaire et d'Agents de Sécurité. Une belle action et un véritable coup de pouce pour ces jeunes, puisqu'ils ne pouvaient pas accéder à un emploi jusqu'à présent, par manque de formation et d'aide financière (non bénéficiaires des ASSEDIC). Cette formation se déroulera sur 4 sessions de 12 élèves, la

première session a démarré le 1<sup>er</sup> décembre.

À la fin de cette conférence, Nordine Nachite, de l'association « J'aime ma banlieue », demande aux heureux bénéficiaires de s'engager pour aider des associations caritatives et humanitaires, monter des opérations citoyennes, apporter un soutien scolaire dans les quartiers... en contrepartie de cette action d'intégration.

Dans une prochaine édition, nous aurons le plaisir d'aller à la rencontre de ces jeunes qui font leurs premiers pas chez Samsic Sécurité.

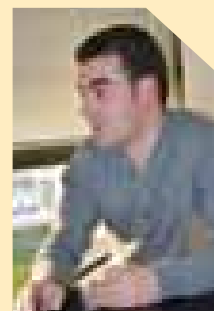
## TÉMOIGNAGE DE

EMPLOI

**M. Mihaï Ursu, peintre, collaborateur intérimaire chez Samsic Emploi**

« Depuis mon arrivée il y a 2 ans, Samsic Emploi m'a incité à suivre deux formations, comme le CACES nacelle, qui me permettent d'avoir des atouts supplémentaires dans ma vie professionnelle.

De plus, j'ai déjà reçu trois offres pour évoluer en effectuant d'autres missions en entreprise.»



## TRAVAILLER À LA FLUIDITÉ DE LA RELATION EMPLOYEUR-EMPLOYÉ

Actions menées en 2010 et avant



Journal interne



Site internet



Sécurité : lettre interne : « main courante » bimestrielle

## TÉMOIGNAGE DE

EMPLOI

**M. Mihaï Ursu, peintre, collaborateur intérimaire chez Samsic Emploi**

« L'agence Samsic Emploi est toujours à l'écoute. L'Attaché Commercial spécialisé en BTP passe très souvent pour vérifier l'état du chantier, comme par exemple les échafaudages, et se renseigner sur nos besoins.

De mon côté, je passe à l'agence tous les vendredis pour faire le point.

Pour moi, ces bonnes relations sont un vrai plus ».



Actions menées en 2011



Livret d'accueil pour les fonctionnels

## EXPÉRIENCES LOCALES MENÉES EN MATIÈRE D'EMPLOI

L'objectif du groupe est d'alimenter la dynamique et les opportunités en la matière notamment dans les métiers de la Sécurité.

### Samsic Sécurité au service de Pôle Emploi

Samsic Sécurité a développé un groupement solidaire de plusieurs agences au sein de l'UNAFOS (syndicat professionnel des centres de formation de la sécurité) dont l'objectif est de répondre au mieux aux appels d'offres de POLE EMPLOI en Ile-de-France concernant les formations

conventionnées aux métiers de la sécurité destinées à des jeunes de -26 ans. 8391 heures de formation ont été dispensées de novembre 2009 à mai 2010 et, in fine, 7 stagiaires ont été embauchés au sein de Samsic Sécurité.

### Partenariat entre Samsic Sécurité et le CNAMR de La Réunion

Samsic Sécurité s'est associée au CNAMR, association œuvrant pour la formation et la mobilité des jeunes Réunionnais, afin d'organiser pour ces derniers des formations aux métiers de la sécurité en métropole. Après des échanges d'informations préparatoires (contenu et objectifs de la formation, formalités administratives, autorisations préalables délivrées par la préfecture, tests de présélection), le Responsable du Centre de Formation

de Samsic Sécurité, Sylvain Membrives, s'est rendu sur place en octobre 2009. Il y a rencontré les responsables de l'emploi/formation professionnelle au niveau de la Région et des associations locales et a participé au recrutement de 8 stagiaires, qui ont donc suivi des sessions de formation en France en mars et avril 2010 (966 heures de formation). L'un d'entre eux fait toujours partie des équipes de Samsic Sécurité aujourd'hui.



# PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE



## CONTRIBUER À L'ATTÉNUATION DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

### Bilan Carbone

L'activité du Groupe Samsic (comme toute activité humaine) engendre directement ou indirectement des émissions de gaz à effet de serre (GES). Aussi, le groupe doit légitimement se préoccuper de ses émissions et de la dépendance économique qui en résulte. Un bilan est indispensable avant toute prise de décision. Le Bilan Carbone® est la réponse simple et efficace pour hiérarchiser les postes d'émissions et entamer une dynamique de ré-

duction de nos émissions. Plusieurs collaborateurs du Groupe Samsic sont en cours de formation par l'ADEME pour maîtriser la méthodologie d'analyse des émissions de gaz à effet de serre de du groupe à l'horizon 2012.

Notons néanmoins, hors périmètre du rapport développement durable, un premier bilan carbone réalisé pour le centre formation Forget de Chalon-sur-Saône.



## Eco-conduite

### Indicateurs

Objectif : Former 1 200 personnes à l'Eco-conduite en 2010. Le nombre de personnes effectivement formées a été de 844 personnes.

Parce que le Groupe Samsic est conscient que son parc véhicule est un de ses postes les plus consommateurs d'énergies fossiles et fortement émetteur

\* 1 500 000 litres de gasoil ont été consommés en 2009 par Samsic (pour le métier de la propreté), représentant plus de 4 400 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> rejetées dans l'atmosphère.

de gaz à effet serre\*, une campagne de formation à l'éco-conduite de l'ensemble des utilisateurs de véhicules de la société a été initiée depuis mars 2010.

Douze formateurs de Forget Formation ont été formés à l'éco-conduite afin d'intervenir auprès de l'ensemble implantations du Groupe.

### Premier retour depuis le démarrage de la campagne de formation :

Conducteurs formés : 844 personnes  
Gain en litres attendu par an (trajets professionnels et personnels confondus) : un peu plus de 105 000 litres  
Gain en tonnes équivalent CO<sub>2</sub> attendu par an (trajets professionnels et personnels confondus) : environ 275 T  
Soit l'équivalent d'une plan-

tation de 40 000 arbres par an pour obtenir le même résultat immédiatement (Source : [www.arbresco2action.com](http://www.arbresco2action.com))  
À la suite de cette 1<sup>re</sup> vague de formation, les premiers gains enregistrés se situent entre 6 et 18 % de litre/100 km. Ces résultats permettent de croire à une réduction pérenne de 10 % pour l'ensemble du Groupe.

## OBJECTIFS DE L'ECO-CONDUITE

### La Diminution de l'impact environnemental :

*1 tonne de gaz à effet de serre !*

Adopter un comportement d'éco-conducteur a pour conséquence d'allonger le cycle de vie des véhicules, des pneumatiques et autres pièces.

### La Diminution du coût de maintenance et d'entretien :

*Allongement du cycle de vie !*

L'Eco-conduite encourage au respect des limitations de vitesse et réduit ainsi le recours aux réparations de véhicules impliqués dans des accidents causés par des excès de vitesse.

### La Diminution de la sinistralité :

*Moins d'accidents = moins de réparations !*

À l'heure de l'augmentation du coût des énergies fossiles, adapter un comportement responsable sur les routes devient une nécessité. L'Eco-conduite analysée sur une période d'1 an permet ainsi de gagner jusqu'à 1 mois de carburant.

### La Diminution de la consommation de carburant :

*1 mois de carburant !*

Après une sensibilisation à l'Eco-conduite, sur une période d'un an, le conducteur responsable peut diminuer son émission de gaz à effet de serre d'une tonne, voire davantage en fonction des kilomètres parcourus pour un véhicule léger de 7ch.



### L'éco-conduite mise en valeur :

Pour marquer cette démarche environnementale, les stagiaires pourront apposer sur leur voiture un sticker mettant en valeur leur nouveau statut d'éco-conducteurs.

## CONTRIBUER À UNE MEILLEURE GESTION DES RESSOURCES NATURELLES

### Sensibilisation au respect des consignes clients en matière de tri des déchets

#### PROPRETÉ

68 établissements sur 73 de la Propreté ont répondu à l'enquête relative au déploiement des démarches de tri des déchets :

- 38/68 ont une démarche de tri des déchets administratifs (soit 56 %)
- 33/68 ont une démarche de tri des déchets d'exploitation soit 50 %.

#### SECURITE

Actions Locales des campagnes d'extinctions de lumières lors de rondes, ou encore le signalement de toute fuite.

Des actions sont menées sur le terrain, site par site, dans le cadre de la dématérialisation,

### TÉMOIGNAGE DE

SECURITE

#### Monsieur Pascal Portemer, Délégué Local Sécurité chez Air France Cargo

« Nous avons demandé à Samsic de produire le moins de papier possible en utilisant au mieux les formats électroniques pour leurs courriers, attestations, documents de formation, etc. Ce sont les petits gestes qui vont faire avancer le développement durable et pas forcément les grands discours. »



« Ce sont les petits gestes qui vont faire avancer le Développement Durable. »

## EMPLOI ET CARRIÈRES

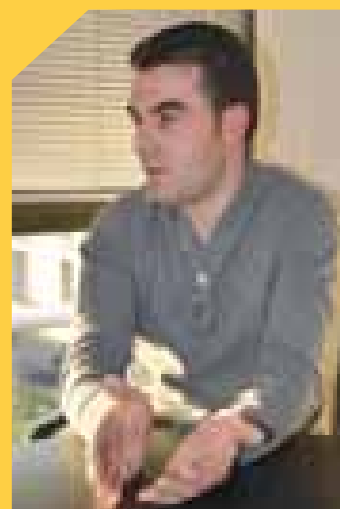
Dans le cadre des missions d'intérim, les salariés trient les déchets directement dans le cadre de leur activité professionnelle.

### TÉMOIGNAGE DE

EMPLOI

**M. Mihăi Ursu, peintre, collaborateur intérimaire chez Samsic Emploi**

*« Il y a du progrès. Les rejets des matières toxiques, comme le white spirit, sont très contrôlés. Et nous utilisons le moins de solvants possible. »*



### Gestion des consommations de papier

D'une manière générale un travail sur la réduction des consommations de papier est engagé. Actuellement pour les différents métiers la consommation annuelle 2010 est :

#### Propreté

11 858 ramettes A4  
et 270 ramettes A3

#### Emploi

4 012 ramettes A4  
et 36 ramettes A3

#### Sécurité

3 380 ramettes A4  
et 52 ramettes A3

Pour la partie Propreté, est intégrée la consommation générée par le siège (comptabilité, services paye, juridique...).

## CONTRIBUER À UNE MEILLEURE GESTION DES RESSOURCES NATURELLES (Suite)

### Les actions originales menées sont :

# 1

#### Réponses aux appels d'offres :

Le nouveau code des marchés publics fait obligation dès 2012, pour l'ensemble des entreprises, de répondre de façon dématérialisée aux offres. Dès 2011, la cellule DAOMP de Samsic (Département des Appels Offres et Marchés Publics) s'engage à dématérialiser 50 % des propositions.

# 2

#### Achat de papier par le groupe :

Le groupe achète du papier marqué FSC (Forest Stewardship Council : Conseil de Soutien de la Forêt) qui assure que la forêt est durablement gérée.

# 3

#### Impression de tout document à l'externe :

Lors de l'impression de tout document à l'externe par le service communication, il est demandé de n'imprimer que sur du papier PEFC ou FSC.

Le Programme de Reconnaissance des Certifications Forestières ou PEFC (« Plan European Forest Certification » devenu « Program for the Endorsement of Forest Certification schemes ») généralement présenté comme un écolabel, est une marque de certification de gestion forestière, visant à contribuer à la gestion durable des forêts. Apposé sur nos imprimés commerciaux, le logo garantit que le papier est constitué d'au moins 70 % de bois issu de forêts répondant pour leurs gestions aux recommandations des entités nationales et régionales de PEFC.



## Projet d'accord FEP/MEDDTL/Entreprises volontaires du secteur de la Propreté

Afin de valoriser et d'officialiser l'engagement des entreprises de propreté dans le développement durable, la Fédération des entreprises de propreté a élaboré en discussion avec le Ministère du Développement Durable (MEDDTL) une convention de progrès définissant, dans un premier temps, le cadre d'une démarche de progrès environ-

nemental. L'engagement environnemental des entreprises de propreté signataires dans les trois prochaines années visera notamment à répondre aux cinq enjeux suivants :

- Réduire les émissions de gaz à effet de serre liés au transport
- Promouvoir l'utilisation de produits éco-labellisés
- Former les salariés à leur bon usage

- Développer des politiques d'achats responsables en incluant des critères environnementaux dans les cahiers des charges fournisseurs et sous-traitants
- Sensibiliser les salariés des entreprises de propreté aux éco-gestes.

Dans la continuité de sa politique environnementale, Samsic Propreté souhaite être signataire de cette convention après avoir contribué à la définition des objectifs de progrès retenus :

Engagements :

1  
2  
3

- 50 % de la flotte de véhicules dont le taux d'émission est inférieur à 130 g de CO<sub>2</sub>/km.
- 50 % de produits ecolabellisés dans les gammes existantes.
- 100 % des nouveaux salariés formés à la bonne utilisation des produits d'entretien.

- 75 % des référencements fournisseurs/sous-traitants incluant des critères environnementaux.
- 50 % des salariés sensibilisés aux éco-gestes.
- 30 % de supports d'essuyage en microfibres.

4  
5  
6

### CERTIFICATION ISO 14001 : 2004



Le système de management environnemental de Samsic répond aux exigences de la norme ISO 14001. Preuve de la volonté d'une amélioration continue pour l'environnement, le périmètre de certification a été élargi cette année, intégrant les prestations tertiaires de 2 établissements Samsic

Propreté (Valenciennes et Colmar). Certains impacts environnementaux significatifs identifiés lors des analyses environnementales de ces sites, ont permis de fixer des objectifs et des cibles nationaux pour les métiers de la Propreté. Exemple : pourcentage d'achats en volume des produits éco-labellisés.

# APPROVISIONNEMENT ET SOUS-TRAITANTS





# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT

## Achat de matériel

Dans le cadre des procédures d'achat, des spécificités sont demandées en ce qui concerne

le rebut du matériel en fin de vie en contrepartie d'un bon de réforme et la conformité à la directive ROHS.

## Engagement des fournisseurs

Les conditions générales demandent également aux fournisseurs de prouver leur engagement

vers le développement durable par une adhésion à une charte notamment du Global Compact.

## QUESTIONNAIRE ACHAT

Afin de sélectionner les fournisseurs et les encourager à rentrer dans la démarche de leur implication en matière de Responsabilité Sociétale, le groupe a décidé d'une part d'auditer ses fournisseurs et d'autre part de mieux les connaître au travers d'un questionnaire Achats.

Un premier audit QSE a été réalisé chez notre fournisseur. Pour ce dernier, le questionnaire Achat validé en 2010 a été mis en œuvre.

- Sensibilisation consommation durable pour les clients pour éviter la surconsommation de produits d'entretiens, d'énergie.
- Sensibilisation consommation d'eau pour les agents.

Conformément à notre politique d'achats-responsables, les tissus composant nos tenues sont certifiés « OEKO-TEX standard 100 Groupe II ». Ce label vise à protéger les porteurs contre les substances indésirables et cancérigènes pouvant être contenues dans les tissus composant les vêtements.

Enfin, notre fabricant de tenues de travail (TDV Industries) s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique active de développement durable à travers :

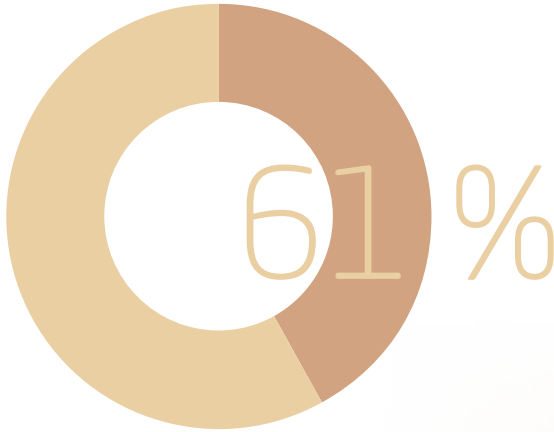
- la mise en œuvre d'un agenda 21
- son partenariat au programme fibre citoyenne
- la généralisation d'une offre bio-équitable certifiée
- la réalisation d'un bilan carbone de ses activités



## PRODUITS ÉCO-LABELLISÉS

### Indicateurs

**Part de nettoyeurs éco-labellisés référencés commandés en 2010**



61 % de produits éco labellisés pour les produits substituables

L'engagement d'utilisation de nettoyeurs éco-labellisés\*, motivé par ses avantages tant sur le plan environnemental que social reste une direction phare de la politique d'achat du groupe.

Sur l'ensemble des produits de nettoyage universels et sanitaires, Samsic Propreté avait annoncé la volonté de commander 50%\*\* de nettoyeurs éco-labellisés\* durant l'année 2010.

### Axes de progrès

Plusieurs actions ont été menées et sont en cours de réalisation afin de renforcer cette dynamique de substitution, parmi lesquelles :

- la mise en œuvre d'un outil de

suivi des consommations de nettoyeurs éco-labellisés de chaque établissement Samsic Propreté.

- la revue et simplification du référentiel d'achat de produits éco-labellisés.

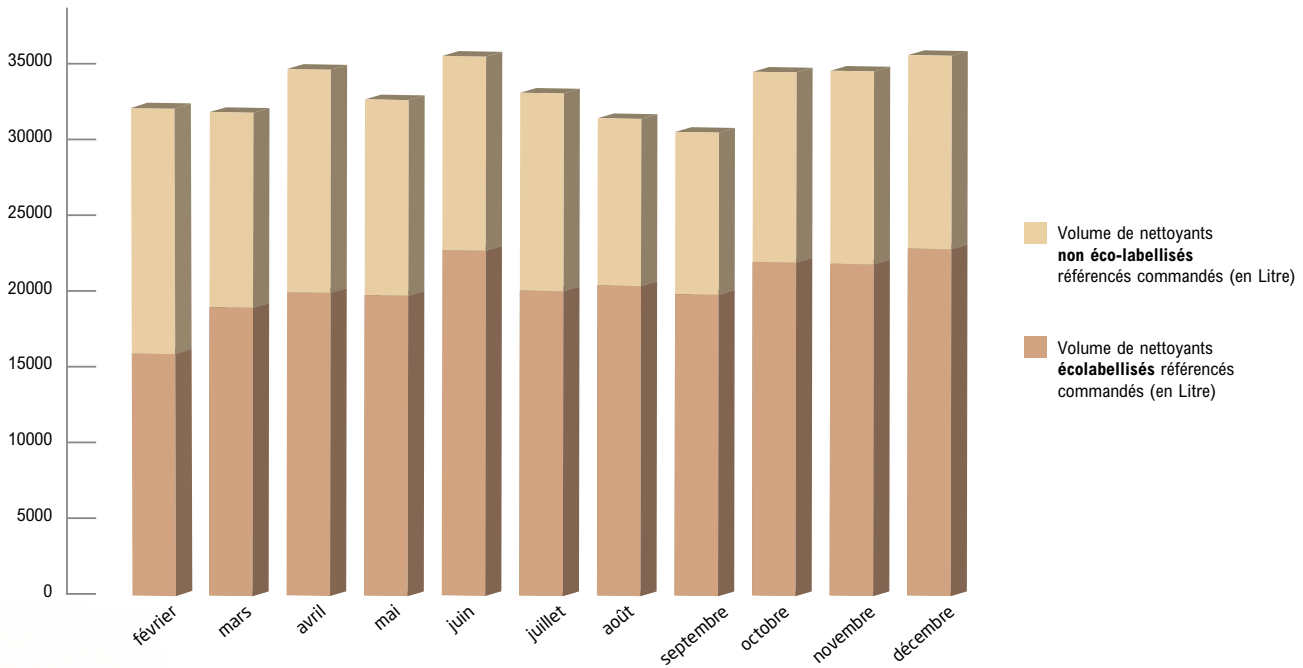
\* Caractéristiques certifiées:

Nettoyeurs universels et nettoyeurs pour sanitaires	Essuie-main, papier hygiénique
• Réduction ou prévention des risques de dégradation de l'environnement et de la santé liés à l'usage de substances dangereuses	• Des émissions réduites de soufre et de gaz à effet de serre dans l'air au cours de la production
• Usage limité de substances dangereuses pour l'environnement aquatique	• Une diminution de la pollution de l'eau par les composés chlorés et les déchets organiques au cours de la production
• Biodégradabilité accrue	• Une consommation d'énergie réduite durant la production
• Réduction des déchets d'emballages	• Une réduction des risques pour la santé humaine, des dommages à l'environnement, et des risques liés à l'utilisation de substances chimiques dangereuses
	• L'utilisation de fibres recyclées ou vierges provenant de forêts gérées durablement

\*\*% en litres

\*\*\* depuis le 1er février 2010, date de la mise à jour du référentiel d'achat du Groupe Samsic

**Part de nettoyeurs éco-labellisés référencés commandés depuis la revue du référentiel achat en février 2010**



Commander au minimum 65 % de nettoyeurs éco-labellisés mensuellement, c'est l'objectif que s'est fixée l'entreprise afin de réaffirmer sa volonté d'utiliser une chimie plus respectueuse de notre santé et de notre environnement.

Afin d'étendre cette politique d'achat plus responsable, une démarche de substitution de consommables sanitaires traditionnels (type essuie-main, papier hygiénique, etc.) par des équivalents éco-labellisés\*\* a également été initiée.

*Samsic Propreté s'engage à maintenir cette dynamique et poursuivre ses efforts. Dès le premier semestre 2011, les produits de la gamme sols substituables par des produits éco-labellisés seront supprimés du référencement.*

## PRODUITS ÉCO-LABELLISÉS (Suite)

### TÉMOIGNAGE DE

PROPRETE

**M<sup>me</sup> Maria SOARES,**  
**Chef de Site Samsic Propreté.**



*Une baisse significative  
de la consommation  
de produits et  
l'absence de réactions  
pathologiques*

Grâce aux produits écolabellisés utilisés le site Rennes Métropole, de nombreux points favorables ont été relevés par M<sup>me</sup> Maria Soares comme la réduction des déchets, la baisse significative de la consommation de produits, l'absence de réactions pathologique comme les irritations cutanées ou les maux de tête provoqués par des produits toxiques. Elle note néanmoins la nécessité d'utiliser un produit par type d'application ce qui mérite une formation initiale avec le fournisseur et permanente pour piqûre de rappel ou pour les nouveaux arrivants.

### Samsic Propreté diminue son empreinte environnementale

Dans la logique de la politique de développement durable du groupe, Samsic Propreté cherche à diminuer son impact sur l'environnement. Une démarche portée par les établissements et les services achats et QSE.



La gamme de produits écolabel

PROPRETE

Samsic Propreté s'implique depuis plusieurs années dans la recherche de technologies plus respectueuses de l'environnement et donc de la santé des collaborateurs. « Après l'éviction des produits contenant des substances CMR (cancérogènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction), nous avons travaillé avec le Service Qualité Sécurité Environnement sur le référencement de produits écolabellisés », résume Jean-Rodolphe Daniel, Responsable Achats Adjoint.

« L'écolabel apporte une garantie supplémentaire en terme de sécurité vis-à-vis des salariés mais aussi des clients, qui s'en trouvent plus satisfaits », résume Pierre Delavigne, Directeur des Services Généraux.

Un tournant décisif vers l'écolabel  
Samsic Propreté s'est engagée à commander 50 % de produits éco-labellisés d'ici juillet 2010 (pour les produits substituables). Afin de simplifier la formation, faciliter la gestion et baisser les

coûts, la décision a été prise de confier l'exclusivité de la gamme écolabel à un seul fournisseur.

Après des tests réalisés en partenariat avec les établissements Samsic Propreté et les achats, « la gamme Challenger s'est avérée qualitative », explique Pierre Delavigne, qui précise : « chaque produit écolabel dont le test apportera satisfaction entraînera la suppression du produit de chimie traditionnelle correspondant ».

Une démarche globale  
La démarche environne-

mentale de Samsic Propreté concerne également les produits d'hygiène, le matériel et les consommables. Ainsi, une nouvelle gamme d'essuie-main, de papier hygiénique, de savon, etc. sortira en 2010. D'autre part, le service Achats s'intéresse aux nouveaux matériels de Tenant et Nilfisk, présentant des technologies plus respectueuses de l'environnement. Enfin un travail a été lancé sur les sacs poubelles ayant un impact écologique réduit, dont certains sont déjà référencés sous Adonix.

## Participation à l'éco-conception du service de propreté

Samsic Propreté a été sélectionné avec l'EME (École des Métiers de l'Environnement - Rennes) et EVEA (conseil en éco-conception - Nantes) dans le cadre d'un appel à projets orchestré par l'ADEME, l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie.

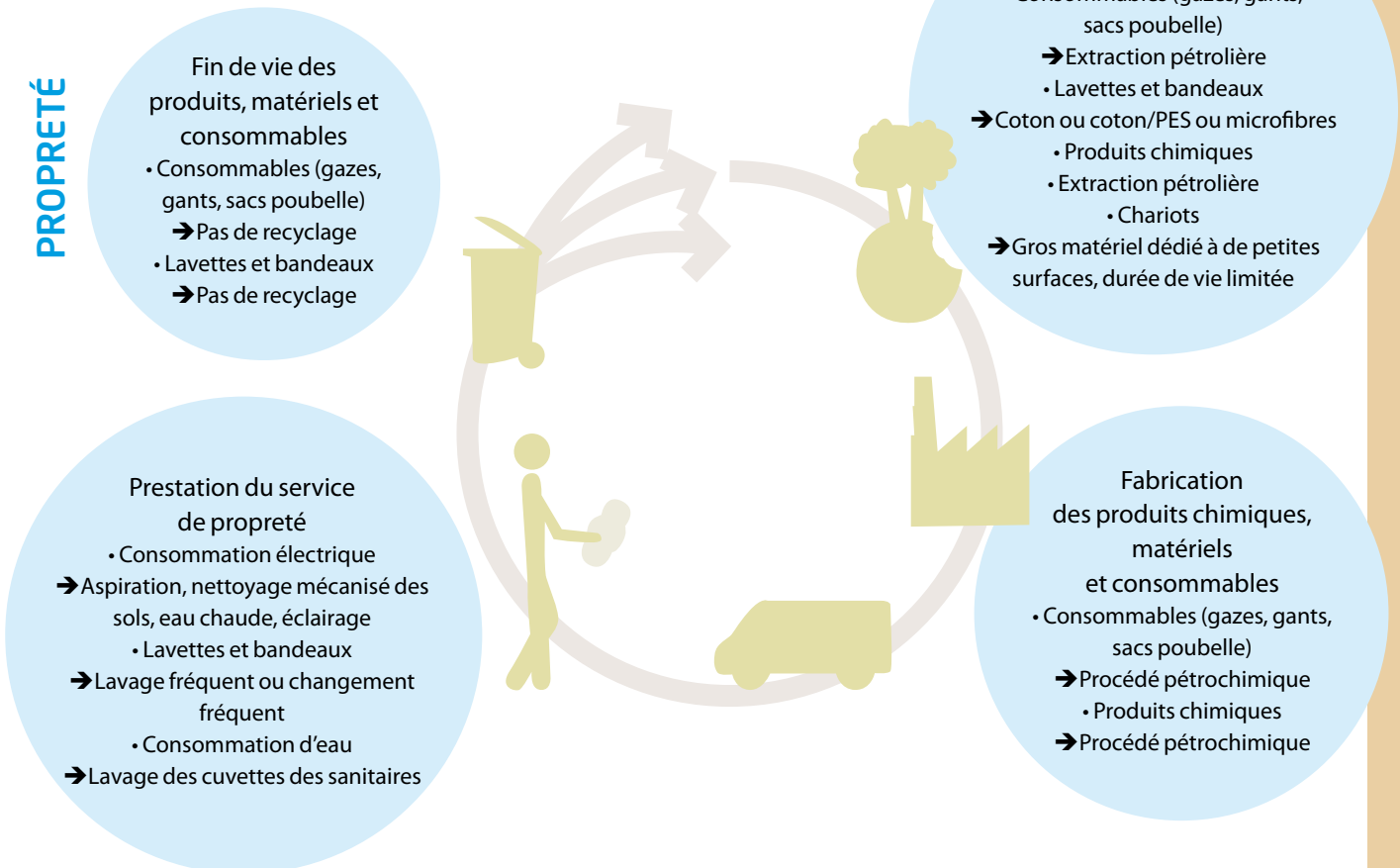
L'objectif principal du projet était de proposer des recommandations en vue de la po-

tentielle réalisation d'un Ecolabel portant sur les prestations de service de la propreté.

Le programme de travail a été calqué sur la méthodologie d'ACV (Analyse de Cycle de Vie). Cette méthode d'évaluation environnementale permet de quantifier les impacts d'un produit (qu'il s'agisse d'un bien, d'un service voire d'un procédé) sur l'ensemble de son cycle de vie, depuis l'extraction

des matières premières qui le composent jusqu'à son élimination en fin de vie, en passant par les phases de distribution et d'utilisation. Outil normalisé et reconnu, l'ACV est la méthode la plus aboutie en termes d'évaluation globale et multicritère. Elle résulte de l'interprétation du bilan quantifié des flux de matières et énergies liés à chaque étape du cycle de vie des produits, exprimée en impacts potentiels sur l'environnement.

## Schématisation des principaux contributeurs aux impacts en cycle de vie des prestations de propreté sur sites tertiaires



# NOTRE TRADITION DE REPORTING VIA LES COP DU GLOBAL COMPACT



DANS LE CADRE DE LA DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE, LE GROUPE SAMSIC A ADHÉRÉ DEPUIS 2005 AU PACTE MONDIAL ET A ÉDITÉ SES « COMMUNICATIONS SUR LE PROGRÈS » (COP).

Rappelons ici que c'est en janvier 2003 que le bureau du Pacte Mondial a introduit une nouvelle disposition relative aux « Communications sur le progrès ». Cette disposition demande aux sociétés participantes de communiquer

avec leurs parties prenantes, chaque année, sur les progrès accomplis dans l'intégration des principes du Pacte mondial. Les entreprises qui ne

présentent pas de communication annuelle sont rayées de la liste des participants au Pacte Mondial.



NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL

La communication doit comporter trois éléments :

- a) Une déclaration ;
- b) Une description des mesures concrètes que l'entreprise a engagées depuis son adhésion :
  - 1) Appliquer les principes du Pacte Mondial et
  - 2) Établir des partenariats qui concourent aux grands objectifs des Nations Unies :
- c) Une mesure des résultats obtenus ou attendus.



L'ensemble de la méthode de reporting des Communications sur le progrès est présenté sur le site du Pacte Mondial à l'adresse suivante : [http://www.unglobalcompact.org/Languages/french/communication\\_progres.html](http://www.unglobalcompact.org/Languages/french/communication_progres.html)

## Établissement et diffusion des communications sur les progrès réalisés

### 1

#### Communications sur les progrès réalisés

La communication doit comporter les trois éléments ci-après :

**a)** Une déclaration confirmant l'adhésion au Pacte Mondial ; celle-ci doit figurer dans la lettre d'accompagnement ou dans une déclaration ou un message signé du président, du directeur général ou d'un cadre supérieur de l'entreprise ;

**b)** Une description des mesures concrètes que l'entreprise a prises depuis son adhésion au Pacte ou depuis sa dernière communication pour : 1) appliquer les principes du Pacte Mondial et 2) établir des partenariats qui concourent aux grands objectifs des Nations Unies ;

**c)** Une mesure des résultats obtenus ou attendus, en utilisant autant que possible des indicateurs et systèmes d'évaluation du même type que ceux mis au point dans le cadre de l'Initiative Mondiale sur les rapports de performance. Pour un exemple d'indicateurs, voyez le tableau de correspondance

entre les principes du Pacte mondial et les indicateurs de performance de la GRI. La communication doit être incluse dans les rapports de l'entreprise (rapport annuel ou rapport sur l'activité de l'entreprise du point de vue du développement durable). Les entreprises qui ne publient pas ce type

de rapport peuvent diffuser leur communication par d'autres moyens – par exemple en l'affichant sur leur site Web – pour permettre à leurs salariés, leurs actionnaires, leurs clients et d'autres protagonistes de prendre connaissance de leurs engagements économiques, sociaux et environnementaux.

### 2

#### Affichage des communications sur le Web

Les participants sont tenus d'afficher une version électronique de leur communication ou un lien hypertexte sur le site Web du Pacte Mondial. Le Bureau du Pacte Mondial accepte les communications dans toutes les langues. Vous trouverez à l'adresse <http://www.unglobalcompact.org/admin> des ex-

plications utiles.

Lorsque vous adhérez, le correspondant que vous avez désigné reçoit un courriel dans lequel lui sont communiqués un nom d'utilisateur et un mot de passe qui lui permettront de gérer le fichier de l'entreprise. Pour présenter votre communication, cliquer sur « Submissions », puis « New

COP Submission » et remplir le formulaire. Une fois le lien créé, un administrateur du Bureau du Pacte Mondial examinera la communication puis l'affichera sur le site Web du Pacte Mondial.



# INDICATEURS ET TABLES DE CORRESPONDANCE

## COMMENTAIRE GÉNÉRAL DES DONNÉES FOURNIES DANS CE PREMIER RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les indicateurs concernent les 3 métiers, mais ne couvrent pas la totalité de leurs activités. Le tableau ci-dessous précise le périmètre couvert par les indicateurs du rapport.

Métiers	Entreprises couvertes pour les indicateurs génériques	Entreprises couvertes pour le TF1 et TG
Samsic Propreté	SAMSIC SA, SAMGES, IFES, SAMSIC SAS I, SAS II, HALTEC, AAF, EUROP NET II et VIAM	SAMSIC SAS I, SAS II
Samsic Sécurité	SAMSIC SÉCURITÉ	SAMSIC SÉCURITÉ
Samsic Emploi et Carrières	SAMSIC EMPLOI	SAMSIC EMPLOI

*Le tableau suivant présente un résumé du périmètre concernant les indicateurs.*

## GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET DIALOGUE

	Propreté	Sécurité	Emploi	Groupe	Tendance Positive Négative	Indicateur GRI
Programmes de veille de la conformité aux lois, normes et codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris publicité, promotion et parrainages.  Pas retenu actuellement car vision de la veille réglementaire en construction	/	/	/	/	/	PR6
Nombre de sanctions administratives ou amendes pour non-conformité réglementaire d'un point de vue social	0	0	0	0	=	SO8
Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services, par type de résultat.  Pas retenu actuellement car peu d'éléments de construction	/	/	/	/	/	PR2
Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat.  Pas retenu actuellement car peu d'éléments de construction	/	/	/	/	/	PR4
Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et aux codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris publicité, promotion et parrainages, par type de résultat.  Pas retenu actuellement car peu d'éléments de construction	/	/	/	/	/	PR7
Nombre de sanctions administratives ou amendes pour non-conformité réglementaire d'un point de vue fiscal	0	0	0	0	=	PR9
Nombre de sanctions administratives ou amendes pour non-conformité réglementaire d'un point de vue environnemental	0	0	0	0	=	EN28

## PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

	Propreté	Sécurité	Emploi	Groupe	Tendance Positive Négative	Indicateur GRI
Chiffre d'affaires	/	/	/	1 103,2 millions €	1,78%	EC1
Pourcentage de l'intéressement / masse salariale	/	/	/	0,39%	0,06%	EC3
Marge brute d'autofinancement (MBA)	/	/	/	38 084 k €	21%	EC3
EBE/CA en %	/	/	/	6,6%	0,6%	EC3
Dette moyenne et long terme (DMLT)/CAF	/	/	/	5%	-1,5%	EC3
Fonds propres	/	/	/	103 334 k €	1%	EC3
Soutien financier perçu en provenance de l'État (sans aides Fillon, sans AGEFIPH)	/	/	/	34 k €	=	EC4
Politique, pratiques et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels. Pas retenu actuellement car peu d'éléments de construction	/	/	/	/	/	EC6
Pertinences d'embauche locale et proportion de cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels. Pas retenu actuellement car peu d'éléments de construction. Non pertinent pour les métiers de service de main-d'œuvre	/	/	/	/	/	EC7
Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et des services, principalement publics, réalisés via une prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit. Pas retenu actuellement car peu d'éléments de construction	/	/	/	/	/	EC8

	Propreté	Sécurité	Emploi	Groupe	Tendance Positive Négative	Indicateur GRI
Compréhension et description des impacts économiques indirects signifi catifs, y compris l'importance de ces impacts Pas retenu actuellement car peu d'éléments de construction	/	/	/	/	/	EC9
Nombre d'écarts liés à la non validation des comptes par les commissaires aux comptes	0	0	0	0	-3	SO2
Nombre de décisions de justice concernant des comportements anticoncurrentiels	0	0	0	0	=	SO7

## IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Consommation d'électricité (valeur absolue en KWh de la consommation à périmètre identique). En cours d'élaboration non retenu pour 2010	/	/	/	/	/	EN3
Mesure du résultat de la formation Eco-conduite : consommation en litres de carburant à périmètre et activité constants (exprimé en litre et CO <sub>2</sub> non rejeté à l'atmosphère). En cours d'élaboration non retenu pour 2010	/	/	/	/	/	EN5
Tri des déchets (% de mise en place de tri des déchets en établissement par rapport au nombre d'établissement global pour la propreté quant aux déchets d'exploitation)	50 %	/	/	/	/	EN22
Consommation de papier (en ramettes A4)	11858	4012	10288	26158	/	EN1
Nombre de formations pour éco-conduite notamment	/	/	/	844	844	EN6

## RESPONSABILITÉ DES HOMMES

Proportion de contrats en CDD pour les fonctionnels	2,05 %	2,94 %	7,69 %	/	/	LA1
Ratio entre le salaire de base proposé et le salaire minimum	1,01 %	1,02 %	1,29 %	/	/	LA1
Proportion de contrats en temps partiel	77,59 %	12,78 %	4,92 %	/	/	LA1
Pourcentage de femmes cadres	20,63 %	16,00 %	56,67 %	/	/	LA1

	Propreté	Sécurité	Emploi	Groupe	Tendance Positive Négative	Indicateur GRI
Pourcentage d'insertion des jeunes /effectif global	0,39%	0,11%	0,76%	/	/	LA1
Pyramide des âges SAMSIC globale et par catégorie non représentée dans le cadre du rapport	/	/	/	/	/	LA2
Taux d'emploi des personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global	8,35%	7,61%	400 personnes déléguées	7,98%	/	LA3
Nombre de situations de maintien dans l'emploi réussies	/	/	/	164	/	LA3
Age moyen de l'encadrement	42	43	42	/	/	LA13
Pourcentage de structure nécessitant un CHSCT / au nombre d'établissement ayant un effectif équivalent temps plein de plus de 50 personnes				/	/	LA6
Taux de fréquence = nombre d'accidents avec arrêt de travail X 1 000 000/ nombre d'heures travaillées	46,90	27,56	84,00	/	/	LA7
Taux de gravité = nombre de jours perdus par incapacité temporaire X 1 000/ nombre d'heures travaillées	3,27	2,00	1,22	/	/	LA7
Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les salariés, leur famille ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave.	/	/	/	/	/	LA8
Pas retenu actuellement car peu d'éléments de construction						
Absentéisme	12,25 %	12,25 %	/	/	/	LA7
Turn over pour les CDI (Propreté : Samsic 1)	13,20 %	21,08 %	9,62 %	/	/	LA2
Budget total formation vs. Obligation légale (% de la masse salariale)				/	/	LA10

## RESPONSABILITÉ DES SERVICES

Proportion d'établissements certifiés ISO 9001	43 %	100%	0%	/	/	PR1
Nombre d'établissements certifiés Mase	1	2	0	/	/	PR1
Nombre de sites certifiés ISO 14001	2	0	0	/	/	PR1

# GLOSSAIRE

## Comportement éthique

Comportement conforme aux principes acceptés d'une conduite juste ou bonne dans le contexte d'une situation particulière, et en cohérence avec les normes internationales de comportement.

## Domaine d'action

Domaine dans lequel une organisation peut mettre en œuvre des actions de progrès afin de contribuer à la question centrale à laquelle il est rattaché.

## Fonctionnels

Personnes du Groupe Samsic encadrant les opérationnels d'une part et interlocuteurs privilégiés des clients d'autre part.

Le personnel administratif fait partie intégrante des fonctionnels.

## Global Compact

Il s'agit d'un pacte par lequel des entreprises s'engagent à aligner leurs opérations et leurs stratégies sur dix principes universellement acceptés touchant les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Le Pacte mondial, principale initiative mondiale d'entreprises citoyennes - qui regroupe des milliers de participants répartis dans plus de 100 pays -, a pour objectif premier de promouvoir la légitimité sociale des entreprises et des marchés. Adhérer au Pacte Mondial c'est partager la conviction que des pratiques

commerciales fondées sur un certain nombre de principes universellement reconnus contribueront à l'émergence d'un marché mondial plus stable, plus équitable et plus ouvert et de sociétés prospères et dynamiques.

## Gouvernance de l'organisation

Système au moyen duquel une organisation prend et applique des décisions dans le but d'atteindre ses objectifs.

## GRI: Global Reporting Initiative

La Global Reporting Initiative (GRI) a été créée à la fin 1997 avec comme mission de développer les directives applicables globalement pour rendre compte des performances économiques, environnementale, et sociale, initialement pour des sociétés et par la suite pour n'importe quelle organisation gouvernementale, ou non gouvernementale. Rassemblé par la coalition pour les économies environnementalement responsables (CERES) en association avec le programme d'environnement des Nations Unies (PNUE), le GRI compte la participation active des sociétés, des O.N.G, des organismes de comptabilité, des associations d'hommes d'affaires, et d'autres parties prenantes du monde entier.

## Normes internationales de comportement

Attentes vis-à-vis du comportement d'une organisation en matière de responsabilité sociétale, procédant du droit coutumier international, de principes généralement acceptés de droit international, ou d'accords intergouvernementaux universellement ou quasi universellement reconnus.

## Opérationnels

Personnes du Groupe Samsic intervenant sur les chantiers pour exécution des prestations.

## Partie prenante

Individu ou groupe ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation.

## Questions Centrales

Thèmes universels de la responsabilité sociétale. Au nombre de sept, ils sont déclinés en domaines d'actions sur lesquels les organisations peuvent progresser.

## Redevabilité

État consistant, pour une organisation, à être en mesure de répondre de ses décisions et activités à ses organes directeurs, ses autorités constituées et, plus largement, à ses parties prenantes.

## Responsabilité sociétale

Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui:

- Contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société;
- Prend en compte les attentes des parties prenantes;
- Respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement;
- Est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.

## Sphère d'influence

Portée/ampleur des relations politiques, contractuelles, économiques ou autres à travers lesquelles une organisation a la capacité d'influer sur les décisions ou les activités de personnes ou d'autres organisations.

Rapport  
DÉVELOPPEMENT DURABLE

# 2010



6, rue de Châtillon - La Rigourdière - CS 57745 - 35577 Cesson Sévigné Cedex  
Tél. 02 99 86 92 90 - Fax 02 99 41 89 59

[www.samsic.com](http://www.samsic.com)