

Synthèse annuelle Développement Durable



L'entreprise au sens Propre

2012

Créée en 1968, ISOR est devenue l'un des leaders de l'hygiène et de la propreté industrielle avec un chiffre d'affaires de 130 millions d'euros et plus de 6 000 collaborateurs.

Page | - 2 -

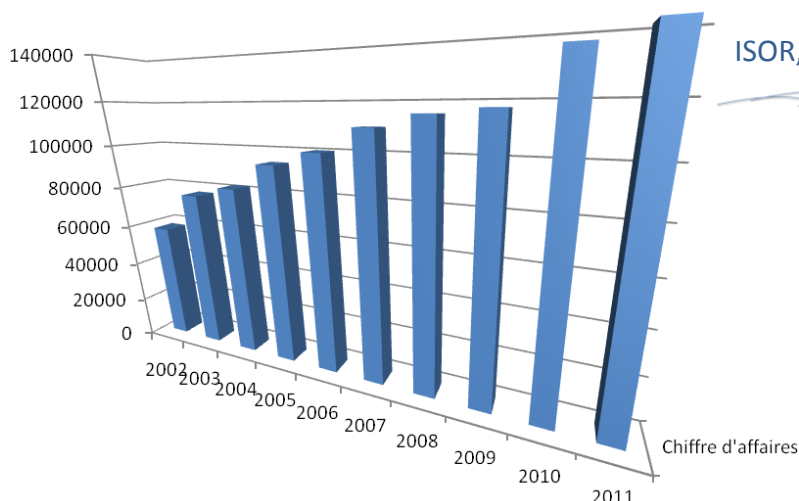
ISOR assure aujourd'hui la propreté de nombreux sites dans des secteurs d'activités variés et sur l'ensemble du territoire national :

- Sièges sociaux de grands groupes internationaux
- Laboratoires pharmaceutiques de haute sécurité biologique
- Hôpitaux
- Usines agro-alimentaires
- Unités de production et d'assemblage en aérospatial et aéronautique
- Industrie lourde
- Etablissements publics de renom
- Fournisseurs de la défense nationale

Grâce à des équipes de spécialistes dans chacun de ces domaines, nous mettons en œuvre, au quotidien, les solutions adaptées aux besoins de nos clients.

Notre particularité ? ISOR fait de la réponse aux besoins de ses clients une condition nécessaire mais pas suffisante. En effet, ISOR est force de propositions et apporte un éclairage nouveau, des idées novatrices car nous estimons que notre métier ne se cantonne plus à répondre à un cahier des charges.

Notre métier consiste aussi à imaginer des plans de progrès et à proposer à nos clients des solutions innovantes.



ISOR, l'entreprise au sens propre.

Les données chiffrées
sont le résultat exclusif
de la croissance interne
de l'entreprise

« Exemplarité :

Page | - 3 -

Voici le mot avec lequel je souhaite faire rimer ISOR en matière de Développement Durable.

ISOR n'est pas en retard en matière de développement durable mais ISOR veut maintenant être en avance. Et cela change tout.

Notre entreprise, consciente de ses responsabilités d'entreprise citoyenne s'est engagée dans une politique d'amélioration continue visant à intégrer au quotidien les principes du Global Compact. Cette adhésion au pacte des Nations Unies n'est pas une fin, c'est un commencement. »

Depuis le 25 Novembre 2008 ISOR est associé au « Global Compact » ou « Pacte Mondial des Entreprises », programme lancé aux Nations Unies en 1999 au forum économique mondial de Davos, en Suisse, par l'ancien Secrétaire général, Kofi Annan et relayé aujourd'hui par M. Ban Ki-moon.

Ce pacte illustre la volonté de ses adhérents de s'affirmer comme des acteurs de la croissance et du développement durable dans un contexte de mondialisation.

En adhérant au « Global Compact », ISOR s'engage à respecter ses 10 principes universels inspirés de la déclaration universelle des droits de l'homme, de la déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail (Organisation Internationale du Travail), de la déclaration de Rio sur l'environnement et le développement et de la Convention des Nations Unies contre la corruption.

Cet engagement, ISOR va devoir le confirmer en publiant chaque année une synthèse de ses actions mesurées par des indicateurs de performance appelée communication sur les progrès.

ISOR entend faire partager à sa sphère d'influence cette idée : il faut répondre aux exigences économiques et en même temps bâtir un projet de société pour demain.

L'engagement d'ISOR en faveur du développement durable est né d'une volonté politique et d'une conviction. Ce qu'ISOR a décidé de faire, elle le fera à la fois au nom du sentiment et au nom de la raison.

Intégrer les préoccupations sociales et écologiques à nos activités commerciales et à nos relations avec les différentes parties prenantes : C'est le Développement Durable. Tel est l'enjeu, du nouveau modèle de développement après un siècle et demi d'illusions.

Je suis heureux de réaffirmer qu'ISOR soutient activement les valeurs fondamentales des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies et qu'elle souhaite être aux avants postes du partenariat avec le Global Compact.

Gilles-François CHALAND, Président d'ISOR

→ COMBATTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE : LE PROJET OSMOSE

Comme toute organisation, ISOR génère, via son activité, des impacts sur l'environnement. Consciente de ses impacts, elle entend les réduire : réduire ses impacts liés à son métier de propreté, généré par l'utilisation de produits chimiques bien-sûr mais aussi réduire ses impacts liés à ses activités internes. En effet, comme toute société de service, ISOR contribue à l'augmentation des gaz à effet de serre au travers de la consommation énergétique de ses bâtiments, de leurs équipements, des déplacements professionnels et domicile-travail de ses collaborateurs et des déchets générés, notamment papier et plastique.

La lutte contre le réchauffement climatique, la réduction de l'émission des Gaz à effet de serre et le projet « Osmose », consistant à tendre vers la neutralité carbone d'ici à 2014, constituent l'axe majeur de la politique environnementale d'ISOR. Pour parvenir à cette neutralité carbone, ISOR a découpé le projet en 5 phases :

- La phase N°1 : Réalisation du bilan carbone en 2010. **Ce bilan a permis de quantifier la masse de CO₂ généré par ISOR ; 1 500 tonnes.**
- La phase N°2 : Réduction de 5 % nos émissions carbone d'ici fin 2010. **L'ensemble des actions entreprises a permis de réduction de 6,5 % nos émissions carbonées.**
- La phase N°3 : Atteindre le seuil des émissions carbone (en fonction des performances techniques et de nos moyens) d'ici à fin 2012.
- La phase N°4 : Créer un partenariat avec une O.N.G. pour réduire nos émissions Carbone d'ici à fin 2013.
- La phase N°5 : Atteindre la neutralité carbone d'ici à fin 2014.

RÉSULTAT : La phase I du projet « OSMOSE » est finalisée. Ce sont 85 tonnes de CO₂ économisées entre 2010 et 2011.

OBJECTIF 2012 : Contrôler l'efficacité des plan d'actions te atteindre le seuil des émissions carbonées carbone (en fonction des performances techniques et de nos moyens) d'ici à fin 2012.

→ CHIMIE : REDUIRE NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

La propreté est considérée comme un fondamental pour notre qualité de vie. Toutefois elle est aussi souvent jugée comme polluante car fortement consommatrice de produits chimiques ayant un impact sur l'environnement. Cette problématique implique nécessairement l'utilisation de produits plus respectueux de l'environnement, ainsi qu'une analyse et une gestion pointue de nos rejets et déchets d'emballages.

Page | - 5 -

La qualité environnementale de notre prestation repose notamment sur la réduction des impacts générés à chaque étape de notre activités dans les locaux de nos clients. Du choix et du référencements des produits, à leur utilisation, et ce, jusqu'à l'élimination des emballages.

Conscient de cet enjeu, ISOR a décidé de lancer un programme de substitution des produits chimiques par des produits éco labellisés.

Cette substitution implique l'utilisation de produits plus concentrés qui limitent les impacts liés aux emballages et aux transports. Les produits rechargeables permettent de réduire le volume et la masse des emballages.

De plus les produits éco labellisés que nous favorisons garantissent une très faible toxicité sur l'environnement et une biodégradabilité optimale.

L'efficacité d'usage est quant à elle validée par notre Comité Technique et Technologique qui attribue selon une grille de critère pointue un label de qualité interne.

RÉSULTAT : A fin 2011, 25% de l'ensemble des chantiers d'ISOR était pourvu de produits éco labellisés.

OBJECTIF 2012 : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR consiste à pourvoir 1/3 des chantiers d'ISOR avec des produits éco labellisés.

→ EMPREINTE CARBONE : PARC DE VEHICULES

La proximité de l'encadrement est une force qu'ISOR souhaite développer, encore et toujours. Cette proximité et notamment l'encadrement et le suivi des prestations d'ISOR est un atout concurrentiel majeur. Cet encadrement nécessite inéluctablement une grande mobilité de nos chefs d'agence, chefs de secteurs et contremaîtres afin de faire preuve d'efficacité.

Cette force d'encadrement a malheureusement un revers : l'émission de CO₂ du fait des déplacements.

En 2009, nous nous engageons à ce que 100 % des véhicules de société émettent moins de 120g de CO₂ par kilomètre avant la fin de l'année 2011.

En 2010, nous avons sélectionné une flotte de véhicules répondant à ce critère et avons entamé le renouvellement vert de notre parc.

RÉSULTAT : A aujourd'hui, 100 % de notre flotte émet moins de 120 g de CO₂ par kilomètre. Page | - 6 -

OBJECTIF 2012 : Modéliser 100% des zones de déplacements de notre encadrement exploitation.

→ EMPREINTE CARBONE : ECO CONDUITE

Le renouvellement de notre parc automobile par des véhicules répondant au critère environnementale précédemment exposé est une condition nécessaire, mais toutefois pas suffisantes pour réduire notre impact de manière significative.

Un objectif simple s'est donc imposé : sensibiliser l'ensemble de nos personnels itinérants à un certains nombre de gestes applicables facilement et par tous, ayant pour but de conduire de façon éco-citoyenne et dans un meilleur respect de l'environnement.

ISOR a mené une campagne de sensibilisation forte, à destination de tous ses salariés appointés sur le thème de l'éco conduite.



RÉSULTAT : Fin 2011, 25% des salariés itinérant ISOR ont été sensibilisé à l'Eco Conduite

OBJECTIF 2012 : Accroître cette sensibilisation pour atteindre un taux de 50% de salariés itinérants formé à l'éco conduite.

→ INNOVATION : SOUTENIR LA CROISSANCE ECONOMIQUE RESPONSABLE

Au début de l'année 2009, ISOR s'est dotée d'un Comité Technique et Technologique, le C₂TI, dont les deux missions principales sont d'entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement et de favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement au sein de l'entreprise.

Page | - 7 -



En plus de ces deux missions phares, ce comité est voué à fédérer les activités de veille jusqu'alors individuelles, d'identifier les pôles d'excellence et de savoir-faire chez ISOR, de référencer les fournisseurs de produits et matériels innovants ou spécifiques et d'introduire les matériels ainsi référencés dans nos études.

Un label a ainsi été créé, ce label est une garantie de fiabilité, d'efficacité, de respect de l'environnement et de sécurité des collaborateurs.

La méthodologie utilisée par le C₂TI est basée sur une démarche ternaire : collecter, analyser (tester) et décider en respectant l'approche de précaution.

RÉSULTAT : 30 nouveaux labels ont été attribués et ce sont 3 nouveaux matériels éco-responsables qui ont été labélisés.

OBJECTIF 2012 : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est d'attribuer 20 labels supplémentaires d'ici à la fin de l'année 2012, incluant les innovations.



→ ISO 14 001 : UNE RESPONSABILITE ELARGIE

ISOR s'est engagé depuis de nombreuses années maintenant dans la mise en place d'un système de management environnemental.

L'ensemble des actions menées durant ces années ont contribué aux économies d'énergie, à la réduction et à la valorisation des déchets et à la rationalisation des consommables.

Page | - 8 -

Composantes prioritaires de sa stratégie au quotidien la mise en place de ce système de management environnemental a induit une modification de la politique de l'entreprise en y incluant 3 piliers : la prévention de la pollution, l'amélioration continue et la performance environnementale.

Ce système de management est considéré chez ISOR comme une structure organisationnelle qui demande à être surveillée en continu et revue périodiquement pour donner une direction efficace aux activités environnementales en réponse aux changements des facteurs externes et internes.

RÉSULTAT : ISOR est certifiée ISO 14 001 depuis le 13 octobre 2009. Cette certification a été obtenue sans écart, ni mineur, ni majeur. En 2010, cette certification a vu son périmètre s'étendre en adéquation avec ses objectifs stratégiques.

OBJECTIF 2012 : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est d'étendre le périmètre de sa démarche environnementale à 2 régions françaises supplémentaires.

→ LE PROGRAMME ENVIRONNEMENT 21 : 21CIBLES A ATTEINDRE

Fidèle à sa démarche d'amélioration continue, ISOR a revu sa politique environnementale afin de déterminer de nouveaux objectifs cohérents avec sa démarche et sa volonté d'accroissement de son périmètre de certification.

21 cibles ont été définies par la direction générale afin de sensibiliser et de responsabiliser l'ensemble des collaborateurs à la démarche de progrès environnemental.

Ces 21 cibles sont managées en mode projets par 8 pilotes qui veillent au respect de l'atteinte des objectifs. La pertinence des actions et ressources associées est revue trimestriellement afin de s'assurer de l'atteinte de chaque jalon.

Des actions correctives sont déterminées dès qu'un jalon, encore appelé cible, n'est pas atteint.

Parmi ces 21 cibles, 2 représentent particulièrement les efforts et la dynamique volontariste des collaborateurs centraux d'ISOR :

→ Réduire notre consommation électrique :

La sobriété dans nos consommations de matières premières renouvelables ou non est l'une des prérogatives d'ISOR.

Pour parvenir à une réduction de 5% de notre consommation électrique, plusieurs actions ont été menées :

Dans un premier temps, nous avons réalisé, sur papier recyclé, un « Guide de l'Eco-Isorien » traitant des bonnes pratiques en termes notamment de gestion de la consommation électrique. Au-delà du simple aspect de sensibilisation, ce « Guide » a permis de contribuer au développement d'une culture environnementale commune.

Dans un second temps nous avons substitué les consommables par des consommables basses consommations.

Enfin, nous avons sensibilisé l'intégralité des collaborateurs équipés d'appareils électriques et électroniques à la mise en veille du matériel après un certain temps d'inutilisation et à leur coupure systématique en fin de poste.

Ces actions ont été menées parallèlement à une campagne de communication interne sur le thème des économies d'énergie.

RÉSULTAT : Les actions menées sur l'année 2011 ont été efficaces. En effet au 4^{ème} trimestre nous enregistrons une baisse de 7% de notre consommation électrique.

OBJECTIF 2012 : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est de diminuer de 5% notre consommation électrique d'ici à fin 2012 par rapport à 2009.

→ Diminuer notre consommation de papier :

En 2009, de nombreuses actions ont été mises en œuvre pour diminuer la consommation de papier au niveau des organes centraux d'ISOR.

En 2011, nous avons pérennisé les actions déjà existantes et avons déterminé de nouveaux plans d'actions :

D'abord, nous avons continué les « Trophées Papier ». Cette action concrète de sensibilisation s'est formalisée par un affichage des indicateurs de consommation de papier de plusieurs groupes d'utilisateurs. Cette sensibilisation indiquait également la proportion d'arbres abattus indirectement par chacun de ces groupes. Ceci a créé une émulation positive autour du gâchis d'impressions.

Puis, nous avons cessé de remplacer les imprimantes individuelles en fin de vie ou amorties. Le message accompagnant cette mesure a permis la prise de conscience de l'ensemble des collaborateurs de l'intérêt de la démarche.

De plus, et puisqu'ISOR est sensible à l'utilisation et au développement des nouvelles technologies, nous sommes en train de déployer un logiciel de gestion de fax sur l'intégralité des ordinateurs, afin que chaque collaborateur puisse recevoir les télécopies directement sur son poste informatique.

Enfin, une étude sur la faisabilité de vote par internet, dans le cadre des élections des I.R.P., est en cours de réalisation.

Page | - 10 -

RÉSULTAT : La mesure au quatrième trimestre montre que les actions menées jusqu'alors ont été efficaces. L'ensemble des actions mises en œuvre a permis de réaliser une économie de 10 % par rapport à l'an dernier, ce qui représente 9 arbres « sauvés ».

OBJECTIF 2012 : Pour l'année 2012, l'objectif de réduction de la consommation de papier est fixé à 10 % par rapport à l'année 2010, notamment au travers de la dématérialisation d'une partie de nos offres commerciales.



→ L'ANNEXE VII : UNE SOURCE DE PERTURBATIONS SOCIALES

Page | - 11 -

La profession de la propreté a organisé les conditions dans lesquelles le personnel travaillant sur un site passe du service d'une entreprise sortante à celui d'une entreprise entrante.

L'objectif affiché de l'annexe VII de la convention collective est la " garantie d'emploi et la continuité du contrat de travail en cas de changement de prestataire ", le salarié conservant son contrat de travail initial et l'ensemble des clauses afférentes à celui-ci.

Le but de l'annexe VII est de protéger le salarié, son emploi et sa rémunération. Par ailleurs ce dispositif est l'un des vecteurs stabilisateurs du marché de la propreté.

Pourtant, bien que stabilisateur du marché, ce dispositif n'empêche pas la génération d'un stress des salariés lié au changement de société de propreté.

Afin d'atténuer ce stress et d'en limiter les impacts sociaux, ISOR accompagne ses nouveaux salariés au travers d'un dispositif élaboré et personnalisé :

Le **F.I.D.E.L.E.S.** : **F**ormation & **I**ntégration pour le **D**émarrage d'une **E**xploitation **L**imitant les **E**ffets du **S**tress.

Dès la reprise d'un chantier par ISOR, un formateur qualifié de notre école de formation interne, A.C.F.O.R., intervient aux côtés de l'encadrement de proximité afin :

1. D'accueillir et de rassurer les personnels repris
2. D'intégrer les nouveaux salariés
3. De les évaluer initialement
4. De les former selon les besoins décelés (fiches méthodes, fiches produits, fiches matériels) et dans la langue adaptée
5. D'étudier conjointement leur adéquation au poste (certificat de compétence)
6. De les former spécifiquement
7. D'évaluer dans les 2 mois suivant leur reprise, l'efficacité des actions de formation

La mise en place du processus **F.I.D.E.L.E.S.**, appelée « Fidélisation » d'un chantier, se traduit chaque année par plus de 40 000 heures de formation, soit plus de 4 % de la masse salariale totale d'ISOR.

RÉSULTAT : 80 % des nouveaux chantiers démarrés en 2011 ont fait l'objet d'une « Fidélisation »

OBJECTIF 2012 : 100 % des chantiers repris à la concurrence en 2012 devront faire l'objet d'une « Fidélisation ».

→ LES SENIORS : UN CAPITAL PRECIEUX

En s'engageant auprès du Global Compact, ISOR a marqué son attachement au principe de non discrimination en matière d'emploi et de profession.

Ce principe, cher à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, s'est une nouvelle fois formalisé le 1^{er} Janvier 2010 par la rédaction et la signature d'un accord au principe de non discrimination notamment en fonction de l'âge.

Page | - 12 -

En s'engageant sur le maintien dans l'emploi des salariés de plus de 55 ans, ainsi que sur le développement de leurs opportunités de poursuite de carrière, Direction et Partenaires Sociaux ont montré leur vif intérêt à promouvoir les principes fondamentaux du Pacte Mondial des Nations Unies.

3 domaines concrets d'actions ont été définis :

→ Anticipation de l'évolution des carrières professionnelles :

La première mesure a été de mettre en place des entretiens individuels permettant d'identifier les aspirations professionnelles de nos seniors, l'évolution de leurs compétences, la pénibilité de leur poste, en relation avec les perspectives d'évolution vers un autre emploi (formation, bilan de compétences...). Ainsi, chaque salarié de plus de 55 ans bénéficie désormais de cet entretien, réalisé par le responsable hiérarchique N+2.

RÉSULTAT : 65% des entretiens individuels ont aujourd'hui été effectués.

OBJECTIF 2012 : 85% des collaborateurs seniors devront faire l'objet d'un entretien individuel.

→ Amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité :

La seconde mesure entreprise en faveur des seniors a été la création d'un livret « Gestes et postures » intégrant notamment la bonne manipulation du matériel et la bonne utilisation des produits.



Ce livret explique de manière pragmatique, grâce à des exemples illustrés, les bonnes positions à adopter lors de la réalisation des diverses prestations de nettoyage.

Chaque livret remis, a ensuite été commenté et expliqué par le responsable hiérarchique N+1 du salarié concerné.

RÉSULTAT : A fin 2011, 65% des agents de propreté concernés avaient reçu un livret.

OBJECTIF 2012 : 100 % du personnel de plus de 50 ans devra avoir été sensibilisé aux « gestes et postures » et avoir reçu le livret d'ici à fin 2012.

→ Transmission des savoirs, des compétences et développement du tutorat :

En 2010, dans chacune des 16 agences ISOR, des tuteurs ayant la particularité d'être âgés de 55 ans et plus, ont été nommés afin d'accorder une partie de leur temps de travail aux nouveaux embauchés ainsi qu'à l'intégration des personnels repris lors de l'application de l'annexe VII de la convention collective.

Page | - 13 -

Ce temps de tutorat a pour objectif d'accompagner les nouveaux « ISORIENS » dans leurs parcours d'intégration, et de promouvoir la transmission de leur savoir, savoir-faire et compétences.

Au moment de la reprise de personnel issu de l'annexe VII de la convention collective des entreprises de propreté, nos séniors rassurent, apaisent et contribuent à atténuer les peurs liées au changement de prestataire.

Chaque tutorat, qu'il concerne la transmission des savoir-faire ou l'atténuation des impacts psychosociaux liés au changement, fait l'objet d'un suivi régulier qui permet d'adapter l'accompagnement aux besoins identifiés.

Aujourd'hui

RÉSULTAT : Fin 2011, 16 tuteurs ont été nommés.

OBJECTIF 2012 : L'objectif 2012 est de nommer et de former des tuteurs dans chacun des nouvelles agences ISOR.



→ L'ETHIQUE : UN ENJEU CONCURRENTIEL

En mars 2009, ISOR a adopté un code d'intégrité et de conduite des affaires. Ce code a été promulgué par les membres de la Direction Générale d'ISOR et de COFIGOR (la Holding actionnaire d'ISOR) qui constituent le comité d'intégrité. Ce comité supervise la mise en œuvre du code et le Directeur chargé de la conformité en est le coordinateur et conseille la Direction et ses employés en la matière.

Page | - 14 -

L'objet de ce code est de définir les règles qui doivent guider la conduite des salariés quand ils agissent au nom d'ISOR et d'apporter des directives applicables à leurs activités quotidiennes.

La Direction Générale d'ISOR est consciente que l'efficacité et l'avenir d'ISOR reposent sur la confiance qu'elle inspire à ses clients, à ses collaborateurs, à ses actionnaires et à ses partenaires. Son développement ne sera assuré que par une attitude équitable, honnête et sincère envers eux.

Depuis sa création en 1968, ISOR n'a eu de cesse de se préserver de toute influence négative que des pratiques immorales contraires aux principes d'éthique auraient pu engendrer. Le code d'intégrité rassemble l'ensemble des règles de conduite en vigueur dans l'entreprise.

Ce code a été pensé comme un facteur de mobilisation de nos organisations et d'amélioration de nos comportements. Il s'inscrit pleinement dans notre démarche de progrès continu. Son objectif est de rassembler encore plus fortement les managers et collaborateurs autour de valeurs communes essentielles.

Dans ce code, ISOR affirme les valeurs essentielles qu'elle entend respecter vis-à-vis de ses clients, collaborateurs, actionnaires et partenaires. ISOR attend que tous les collaborateurs respectent dans leur vie professionnelle ces valeurs essentielles réunies en 16 articles :

- | | |
|---|--|
| 1. Confidentialité | 9. Respect de l'environnement |
| 2. Relations entre employés | 10. Qualité |
| 3. Intégrité des prestations | 11. Loyauté à l'égard des actionnaires |
| 4. Concurrence loyale | 12. Audits internes |
| 5. Achats | 13. Développement Durable |
| 6. Intégrité des documents financiers et comptables | 14. Activité politique |
| 7. Respect des réglementations | 15. Lutte contre la corruption |
| 8. Conflits d'intérêt | 16. Mise en œuvre |

Les règles de ce code s'appliquent aux collaborateurs d'ISOR, à ses sous-traitants. Ce code d'intégrité et de conduite des affaires reflète les principes commerciaux visant à lutter contre la corruption, publiés par la Transparency International et la Social Accountability International.

A ce titre, ISOR s'engage à ne pas participer sciemment, de façon directe ou indirecte, à tout acte de corruption, que ce soit en sa qualité personnelle ou pour le compte d'une autre personne physique ou morale.

Chaque nouveau collaborateur qui rejoint ISOR bénéficie d'une formation au code d'intégrité et de conduite des affaires.

RÉSULTAT : 100% des nouveaux collaborateurs cadres qui ont intégré l'entreprise en 2011 ont été formés au code d'intégrité.

OBJECTIF 2011 : Continuer de distribuer et expliquer le code d'intégrité et de conduite des affaires à tous les employés (hors chantiers). Chacun d'entre eux devra alors signer la déclaration requise attestant de leur parfait respect du code.





Ensemble, Imaginons
Un service Optimal et Responsable

