
« Communication sur le progrès »



Sommaire

PREAMBULE 3

LE PACTE MONDIAL EN ACTIONS..... 4

 DROITS DE L’HOMME - DROIT DU TRAVAIL 4

 ENVIRONNEMENT : 9

CONCLUSION..... 11

• PREAMBULE

Sati Numen Services poursuit le déploiement de sa démarche de Développement Durable. Démarche initiée en 2008 et bâtie sur le référentiel SD 21000 de l'AFNOR. La stratégie globale de notre société intègre des enjeux sociétaux, économiques et environnementaux.

Sati Numen Services a adhéré en avril 2009 au Pacte mondial de l'ONU qui rassemble, sur la base de l'engagement volontaire, les entreprises, les organismes des Nations unies, le monde du travail et la société civile autour de dix principes universels relatifs aux droits de l'Homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

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

Déclaration confirmant l'adhésion au Pacte Mondial



- Le Pacte Mondial en actions

Droits de l'Homme - Droit du travail

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ; et
2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.
3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. L'abolition effective du travail des enfants ;

En 2010, Sati Numen Services signe sa charte éthique. Cette charte énonce les valeurs de notre société et guide notre action dans le respect de nos engagements vis-à-vis de nos collaborateurs, clients et fournisseurs. La charte est affichée dans tous les services de l'entreprise et elle est également accessible depuis l'Intranet.

Cette charte met en application les principes 1 à 5 du Pacte Mondial.

Charte Ethique

Leader dans le secteur de la gestion de la relation clients, notre entreprise construit sa réussite dans le respect de valeurs positives et fédératrices.

Ces valeurs nous ont permis de progresser de façon permanente et d'établir, depuis 1973, une véritable relation de confiance avec nos partenaires.

Notre volonté d'efficacité et de professionnalisme, guide notre action dans le plus grand respect de nos engagements vis-à-vis de tous : collaborateurs, fournisseurs et clients.

C'est cet état d'esprit optimiste et volontaire qui forge notre volonté de fonder un modèle d'entreprise responsable.

Cette charte d'entreprise est un document auquel chacun dans la société doit se référer et se conformer au quotidien.

● UN MODELE HUMAIN

Respect des valeurs humaines fondamentales

Nous ne tolérons aucune discrimination afin de préserver l'égalité des chances en matière d'emploi.

Tous les salariés se doivent respect et courtoisie.

Nous respectons la vie privée de chacun et ne cherchons jamais à nous y immiscer.

Encouragement à la formation et à la promotion

Très attentifs à l'évolution interne de nos collaborateurs, nous cherchons à offrir à chacun :

- la possibilité de développer ses compétences par la formation.
- la chance d'évoluer dans l'organisation de l'entreprise en fonction des opportunités et des performances individuelles.

Engagement professionnel et esprit d'équipe

Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils mettent en œuvre leurs compétences dans un esprit de solidarité pour la réussite de l'entreprise.

En tant que représentants de l'entreprise, de ses valeurs et de son image, nous nous comportons tous avec dignité dans l'exercice de nos fonctions.

● UN MODELE ETHIQUE

Respect de la légalité

Nous respectons les lois et règlements en vigueur dans le cadre de nos activités.

Nous appliquons les conventions de l'Organisation Internationale du Travail, en particulier celles relatives à la protection des travailleurs, avec un regard attentif sur la santé et la sécurité de nos collaborateurs.

Nous sommes très respectueux des lois visant à lutter contre la corruption, à interdire le travail des enfants et le travail forcé.

Par cette démarche, nous nous imposons une conduite digne, et veillons à ce que les autres fassent de même.

Sauvegarde de l'environnement

Nous nous engageons en faveur d'une production respectueuse de l'environnement.

Nous développons et mettons en œuvre des méthodes de production dont l'impact sur l'environnement est aussi faible qu'il est raisonnablement possible. Nous favorisons l'utilisation de matières qui privilégient l'amélioration de l'environnement en termes d'utilisation et de recyclage.

Nous veillons à utiliser de manière toujours plus efficace les ressources naturelles de l'énergie.

L'intégrité et la fiabilité sont des critères essentiels dans le choix de nos partenaires et fournisseurs, pour garantir des relations basées sur le principe d'équité et d'honnêteté.

Neutralité et indépendance

L'appartenance politique et les croyances religieuses ne concernent que la vie privée et ne s'exercent en aucun cas dans le cadre de l'entreprise.

Notre société ne finance pas d'organisation politique ou religieuse.

numen@services
sati

Une Entreprise Responsable

Loyauté et transparence
Nous travaillons et collaborons de manière loyale, en interne comme avec nos partenaires externes. Nous appliquons les règles de contrôle interne mises en place, garantes d'un fonctionnement transparent et équilibré de notre entreprise.

Confidentialité
Nous préservons avec précaution la confidentialité de notre savoir-faire et des informations internes et externes, sur lesquels repose la pérennité de notre société. Les informations professionnelles que nous communiquons, en interne comme en externe, sont autorisées et validées selon un contexte de diffusion approprié. Seules les informations rendues publiques par notre groupe peuvent être communiquées en dehors du cadre professionnel.

Intégrité
Notre temps de travail comme l'usage des biens de notre société sont consacrés en totalité à notre activité professionnelle. Nous nous engageons à faire connaître toute situation de conflit d'intérêt. En ce sens, nous demandons à tous de rester vigilants dans des circonstances qui pourraient faire hésiter entre intérêt personnel et intérêt d'entreprise. Nous attendons de nos salariés un comportement totalement intègre et honnête, en particulier quand nous leur confions la manipulation d'informations confidentielles.

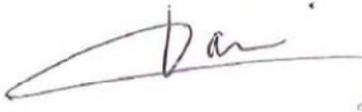
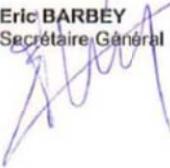
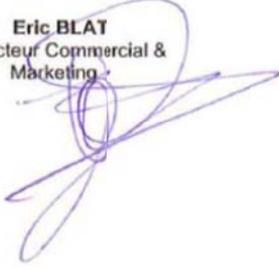
● **UN MODELE ECONOMIQUE**
Nos actions sont en permanence guidées par la recherche de la **satisfaction de nos clients**.

Le professionnalisme qui nous est reconnu repose sur notre volonté constante de progrès : nous opérons des services de qualité en intégrant les impératifs de notre marché.

Savoir-faire et innovation
Notre nom est un gage de savoir-faire : une garantie de qualité et de confiance que nous offrons constamment à nos clients. Nous maîtrisons les techniques qui donnent leurs lettres de noblesse à notre métier. Nous développons de nouvelles techniques et méthodes de travail pour créer de nouveaux services et anticiper ainsi les attentes de nos clients. Notre volonté est de rendre nos produits et nos services toujours plus performants.

Performance et croissance
Nos atouts, notre savoir-faire, nos ressources, notre culture, sont résolument tournés vers la croissance qui assurera la pérennité de notre société. Notre développement implique nécessairement la recherche de la performance aussi bien opérationnelle que financière.

L'atteinte de ces objectifs ne peut se réaliser que dans le respect de nos engagements et de nos valeurs.

<p>Marc LE VERNÓY Président</p> 	<p>Cécil CARRIER Directeur Général</p> 	<p>Jérôme GOULET Directeur des Opérations</p> 
<p>Eric BARBEY Secrétaire Général</p> 	<p>Eric BLAT Directeur Commercial & Marketing</p> 	

Le 4 juillet 2011 Page 2 sur 2

6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Notre société met en œuvre des plans d'actions pour lutter contre la discrimination en matière d'emploi :

- Plan d'actions pour favoriser l'accès au travail pour les personnes handicapées par :
 - L'incitation du recrutement de personnes handicapées en intégrant dans nos procédures de recrutement l'ouverture systématique des postes aux personnes handicapées, en vérifiant, selon le poste, l'adéquation avec le handicap déclaré
 - L'intégration des personnes handicapées lors des missions d'intérim. Des chartes d'engagement mutuel entre et nos sociétés d'intérim ont été conclues : elles définissent les rôles et engagement de chaque partie
 - Le Développement des travaux de sous-traitance auprès d'ESAT/EA. Nous avons ainsi pu confier l'entretien des espaces verts, la fourniture de plateaux repas, certaines prestations de mises sous pli à des ESAT ou EA locales. Nous travaillons également avec l'Association des Paralysés de France qui nous fournit des ressources pour développer notre activité de numérisation.

Indicateurs :

Suivi mensuel du taux TH en ETP

*Année 2011 : **2,47%***

Objectif 2012 : 4% (0% en 2006 – 1,8% en 2009 - 2,1% en 2010)

- Suivi régulier des indicateurs sociaux suivant afin de prévenir les risques de dérives sociales.

Ces indicateurs ont été intégrés dans le processus de management :

- Absentéisme 2011 (maladie et accident du travail) : **1939 jours calendaires** (hors maternité et paternité)
- Turn-over 2011 : **11,9%**
- Plan de formation 2011 : Montant de la participation légale à la formation professionnelle continue : **41 400€**
Montant réel consacré à la formation professionnelle continue : **60 640€**



- Pyramide des âges à fin 2011 :

- Ancienneté

- Mise en place d'un Plan Senior sous forme d'un accord signé pour 3 ans.

- Le recrutement des salariés de plus de 50 ans

Indicateurs : *Tableau de bord de suivi du nombre de candidats de plus de 50 ans reçus en entretien lors des embauches*

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

Indicateurs : *Suivi du plan d'actions dans le cadre du Document Unique par le biais du CHSCT*

- Aménagement de fin de carrière et de transition entre fin d'activité et retraite

Indicateurs : *Information lors des entretiens individuels annuels des salariés de plus de 55 ans des possibilités de stages d'aide à la transition*

Une consommation non contrôlée de nos ressources ou une politique laxiste de traitement de nos déchets ont un vaste effet négatif sur l'ensemble de notre milieu naturel local et sur nos ressources naturelles globales.

Environnement :

- Le Tri et la Valorisation des déchets font partie de notre quotidien depuis de nombreuses années:
 - Récupération et traitement associé de l'intégralité des cartouches de toners utilisées par nos imprimantes bureautiques et de production.
 - Tri et valorisation de tous les déchets : papiers, cartons, plastiques, palettes...
 - Mise en place d'un système de récupération des piles usagées (point de collecte et récupération par un organisme agréé) pour l'ensemble des collaborateurs.

Indicateurs :

Suivi des déchets par catégorie. Dans un premier temps, nous devons nous assurer de la qualité du tri des déchets, l'objectif de réduction des déchets et notamment en ce qui concerne les DIB, sera rapidement établi.

- La consommation d'eau est un indicateur environnemental:
 - Elaboration d'un dossier d'information et de sensibilisation au problème de raréfaction de cette ressource pour participer au changement de comportement et d'attitude.
 - Aménagement des installations sanitaires (équipement de mousseurs).

Indicateurs :

Suivi de la consommation d'eau et mesure de la réduction de la consommation

- La consommation interne de papiers est un axe d'amélioration par:
 - La dématérialisation des documents.
 - La mise en place d'imprimantes mutualisées avec édition en mode recto/verso.
 - L'édition sur du papier recyclé-PEFC.
 - L'élaboration d'un dossier de communication sur le thème du papier à destination de l'ensemble des collaborateurs.

Indicateurs :

*Réduction de la consommation de papier et réduction de 5% des gâches papier
Suivi du nombre d'utilisateurs du système et du nombre de km économisés*

- Des travaux d'isolation et de rénovation de toiture ont été réalisés début 2011 afin d'améliorer notre bilan énergétique.

Indicateurs :

Mesure des économies d'énergie

9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

- Utilisation de matières premières labellisées ou produites dans des conditions limitant les impacts environnementaux par l'utilisation de :
 - Papier PEFC ou FSC
 - Papier recyclé entièrement ou partiellement avec l'accord de nos clients
 - Matières issues de fabricants dont les procédés sont certifiés sur la partie environnementale (14001, NF Environnement, ..)

Indicateurs :

*Nombre de fournisseurs avec des labels ou certificats environnementaux.
Suivi de la proportion, en tonne, des papiers labellisés*

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Nous procédons, en 2012, en une remise à plat de nos appels d'offres fournisseurs afin d'éviter toute corruption interne.

CONCLUSION

Sati Numen Services s'inscrit dans une démarche de progrès continu qui associe l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires.

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

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

Sati Numen Services a adhéré en 2012 à Touraine Ecobiz, réseau d'échange d'informations et de partage de savoir-faire.

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

Jérôme GOULET
Directeur des Opérations

