



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

Groupe Samsic  
6, rue de Châtillon - Z.A. La Rigourdière  
CS 57745  
35577 CESSON SÉVIGNÉ CEDEX  
Tél. : 02 99 86 92 90  
Fax : 02 99 41 89 59

## Communication sur le Progrès – 2012

En 2011, le groupe a fêté ses 25 ans. Ce moment nous a permis d'échanger avec nos clients qui nous font confiance depuis de nombreuses années.

Le Groupe SAMSIC rassemble aujourd'hui 54 000 salariés et 20 000 clients autour de la même conception du service. Propreté, Emploi, Sécurité, Environnement, Métiers Techniques et Services à la Personne, notre offre de prestations complémentaire réalise un chiffre d'affaires de 1,3 milliard d'euros.



Nous évoluons conjointement dans un monde changeant qui intègre aujourd'hui et probablement encore davantage demain, la performance sociétale à la performance économique.

Afin de pérenniser nos relations pour les années à venir, l'engagement Développement Durable du Groupe SAMSIC prend tout son sens.

Construit à partir des attentes de nos clients et plus largement de nos parties prenantes nous avons concrètement avancés sur différents thèmes :

- La formation de l'ensemble de nos managers à la Santé et Sécurité au Travail
- La poursuite des formations engagées dans le cadre de l'éco-conduite
- Le déploiement de la charte diversité
- La poursuite avec succès de l'emploi de produits éco-labellisés
- La poursuite de notre engagement pour l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap
- ...

Etre partenaire du Global Compact de l'ONU est une continuité logique de notre politique économique, sociale et environnementale. Nos actions quotidiennes répondent aux principes du Global Compact.

Christian Rouleau Président Directeur Général renouvelle son engagement et celui de l'ensemble du Groupe en faveur du Pacte Mondial et de ses dix principes fondamentaux.

# LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

## Illustration du principe N°10

Une analyse des risques a été réalisée à trois niveaux : par zone géographique d'implantation, au sein des secteurs d'activité et directement au sein du groupe.

### ✓ Du point de vue géographique

Certains pays ont de longue date été identifiés comme à risque du point de vue de la corruption ; aussi, il a été décidé stratégiquement de ne pas s'y implanter.

### ✓ Du point de vue des secteurs d'activité :

#### ***Dans les métiers de la Propreté :***

Peu de risques de corruption sont identifiés. Aucune action spécifique n'est engagée, si ce n'est le maintien de la vigilance du personnel au travers des procédures SAMSIC.

#### ***Dans les métiers de la Sécurité :***

Deux risques de corruption sont identifiés :

- La rémunération des salariés pouvant avoir une forme différenciée au travers du paiement de frais kilométriques importants.
- Faire appel à des salariés indépendants pouvant être amenés à travailler dans des conditions ne respectant pas la loi.

Pour la maîtrise de ces risques, d'une part les services financiers du groupe sont très attentifs à ce que très peu de frais kilométriques soient payés aux salariés, d'autre part l'emploi de salariés indépendants n'est pas pratiqué par le groupe.

#### ***Dans les métiers des Ressources humaines***

Un risque est identifié. Il est lié aux cadeaux de fin d'année.

Afin de maîtriser ce risque, l'entreprise a choisi de ne faire que des cadeaux d'utilité professionnelle et de très faible valeur unitaire : agendas, calculatrices, stylos...

### ✓ Au sein du groupe :

#### ***Risque 1 identifié***

Les modes de transactions en espèce avaient de longue date été identifiés comme risques potentiels au sein du Groupe.

Afin de maîtriser ce risque, l'utilisation d'espèces ne se fait que dans un cadre restreint et pour des sommes modiques.

Pour l'achat de terrain, aucune transaction en espèce n'est mise en œuvre. Toute transaction passe intégralement par voie notariale.

Tout mouvement financier, est vérifié par la hiérarchie et le back-office comptable mensuellement.

Ce back-office est indépendant hiérarchiquement de la tutelle des métiers.

« De plus, il n'y a pas de délégation de paiement pour les cadres de l'entreprise hormis le DAF et le DRH pour des sommes bien définies. Pour tout paiement, seul le back-office a cette responsabilité, permettant de sécuriser le système. » Bruno Gendrot Directeur Administratif et Financier.

***Risque 2 identifié :***

Les métiers techniques étaient la seule activité française du groupe à avoir un back-office comptable lié au Président de la filiale, ce qui ne garantissait pas pleinement son indépendance. Aucune corruption n'ayant été détectée par ailleurs, ce dispositif a été modifié et la comptabilité a été réintégrée au back-office Groupe permettant de renforcer la maîtrise du risque de corruption. Ce point constitue l'avancée la plus importante sur l'exercice 2011.

Enfin, pour sécuriser l'ensemble, un audit par un Commissaire aux Comptes est réalisé annuellement.

D'un point de vue du résultat, il est à souligner :

- qu'aucune affaire de corruption n'a été observée,
- qu'aucune affaire judiciaire n'est en cours,
- qu'aucune amende n'a été enregistrée à aucun moment de la vie de l'entreprise.

# DROIT DE L'HOMME ET LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

## Illustration des principes N° 1, 2 et 6

Les droits de l'homme sont un principe prioritaire dans la démarche du Groupe. Aussi, le Président Directeur Général du groupe SAMSIC dans son engagement développement durable affirme sa volonté d'être en amélioration continue pour cette thématique.

Les actions engagées en la matière sont :

- La lutte contre les discriminations au travers de la charte diversité
- L'approche managériale déployée dans le cadre du respect des principes et des valeurs de l'entreprise par la promotion d'un comportement éthique.

### A- La Charte diversité



La charte diversité a été signée le 8 mars 2011, notre démarche de déploiement s'est articulée en trois phases :

- Sensibiliser aux six engagements de la charte diversité
  - Structurer un processus de recrutement orienté compétences
  - S'assurer de la non discrimination dans le processus de formation et dans l'évolution de carrière.
- La sensibilisation aux six engagements de la charte diversité passe par les « 60 minutes chronos pour le développement durable », moment dédié à l'information et à l'échange relatif à la responsabilité sociétale. Cette intervention récurrente touche l'ensemble des responsables de services du siège et des chefs d'établissements et d'agences.
- Le processus de recrutement a été structuré de manière à être avant tout objectif. Il deviendra opérationnel à partir d'avril 2012 dans une nouvelle configuration articulée de la façon suivante :
- Expression du besoin construite par le manager local et remontée au service RH centralisé ;
  - Recherche par les services RH centralisés de candidats et présélection sur cv ;
  - Entretiens des candidats sélectionnés menés par les services RH se déplaçant sur site à partir des compétences affichées sur les cv ;
  - Entretien des personnes présélectionnées par les managers en local
  - Validation et recrutement

Samsic RH a démarré une procédure de recrutement originale pour être plus objectif. Il s'agit de mener 3 entretiens physiques après l'entretien téléphonique. Le jury se compose de trois personnes qui listent et ajustent leurs appréciations au fil des entretiens. Le jury se réunit à l'issue des trois entretiens pour comparer leurs appréciations et prendre une décision finale. La démarche de recrutement en SAP a d'ailleurs été certifiée.

- Evolution de Carrière :

L'évolution interne fonctionne puisqu'on a fait évoluer plusieurs personnes du terrain qui sont montées au grade de chef d'exploitation et chefs d'équipe qui sont devenus chef de site. On privilégie la promotion interne quand on crée un poste.

- La lutte contre la discrimination a pris d'autres formes auxquelles les parties prenantes ont été associées, notamment au travers d'une politique spécifique aux personnes à mobilité réduite, l'égalité homme/femme sur le plan de la rémunération, l'accord sénior...

## B- L'approche managériale

Du point de vue managérial, les droits de l'homme font appel à un devoir de vigilance ainsi qu'à la prévention de toute complicité. Ceci passe par l'engagement de tous les managers dans leur rôle à jouer au quotidien.

Les actions menées pour cette thématique sont les suivantes :

- Sensibilisation dans le cadre des « 60 mn chronos pour le développement durable ». L'idée a germé courant 2011 et a vu sa mise en œuvre en décembre. Elle met en évidence les bonnes pratiques identifiées dans le Groupe, présentées par les acteurs eux-mêmes (cadres et responsables de sites).
- Une charte éthique et son guide de compréhension seront déployés en 2012.

## Illustration des principes N° 4 et 5

### Questionnaire Achat

Sur l'année 2011, un questionnaire a été adressé à 29 fournisseurs représentant 85% des commandes passées dans le cadre de la Propreté.

L'exploitation des 19 questionnaires retournés a permis d'identifier des lacunes en matière de lutte contre les droits de l'homme quant au travail des enfants et au travail forcé ; leurs réponses étant négatives quant à l'engagement d'actions ou au contrôle mis en place. En conséquence, une investigation approfondie sera menée sur 2012.

## PERFORMANCE SOCIALE

### Illustration du principe N°6

L'année 2011 a vu naître des accords collectifs en matière d'égalité H/F, de pénibilité pour l'ensemble du groupe.

La proportion de CDD reste très bas parmi les fonctionnels à 1.71%. La proportion de femmes dans l'ensemble du collège cadre est de 20.19% ; ce chiffre grimpe à 46% en incluant les agents de maîtrise et atteint 76.4% dans le collège des opérationnels.

Le groupe Samsic conforte son engagement en matière de handicap avec une proportion de 8.3% pour l'année 2011 soit 0.4% de plus que sur l'année 2010. Nous reviendrons plus largement sur ces résultats.

De même nous aborderons en priorité les résultats en matière de santé et sécurité au travail qui sont en nette amélioration depuis l'année dernière. Cette amélioration est la déclinaison de l'engagement développement durable du groupe.

Le nombre de sites ayant une démarche de travail en journée reste difficile à obtenir. De plus, la méthode de calcul de l'indicateur des temps complets par jour mérite d'être précisée par la profession. D'autre part, le taux d'insertion des jeunes reste faible quel que soit le métier de SAMSIC. Il s'agit d'une piste de réflexion pour l'avenir.

#### A- Améliorer la santé et la sécurité des salariés

La Santé et Sécurité au Travail est une priorité pour le Groupe SAMSIC et une attente forte pour l'ensemble des parties prenantes tant internes qu'externes.

#### Indicateurs par métier :

Les indicateurs TF<sub>1</sub> (avec arrêt) et TG sont présentés par métier.

##### ***Pour la Propreté :***

##### ***TF<sub>1</sub> (avec arrêt) :***

*2010 : 46.9*

*2011 : 40.2*

*Moyenne du métier (Source FEP) : 34.76*

##### ***TG :***

*2010 : 3.27*

*2011 : 3.11*

*Moyenne du métier (Source FEP) : 2.66*

##### ***Commentaires :***

Le taux de fréquence a fait l'objet d'une baisse significative en 2011. Il reste néanmoins plus élevé que la moyenne du métier. Cependant, notons que cette baisse se poursuit sur le premier trimestre 2012, pour atteindre 37.9.

***Pour la Sécurité (Samsic Sécurité) :***

***TF<sub>1</sub> (avec arrêt) :***

2010 : 27.56

2011 : 20.26

Moyenne du métier (Source CPAM) : 21.96

***TG :***

2010 : 2.00

2011 : 1.55

Moyenne du métier (Source CPAM) : 1.84

***Commentaires :***

Le taux de fréquence et le taux de gravité sont passés sous la moyenne nationale.

***Pour l'Emploi :***

***TF<sub>1</sub> (avec arrêt) :***

2010 : 84

2011 : 76.07

***TG :***

2010 : 1.22

2011 : 1.5

Le taux de fréquence est exprimé par le Comité Technique National selon un code couleurs :

- *vert* <60,
- *orange* < ou =100
- *rouge* au-delà.

Moyenne TG branche Samsic Emploi : 1.32

***Commentaires :***

Malgré un taux de fréquence en amélioration, il reste élevé au regard du classement du Comité Technique National. Le taux de gravité s'est légèrement dégradé pour 2011

**Actions menées en 2011 :**

***Pour le Groupe :***

**Acciline, l'outil ingénieux du service sécurité qui centralise et permet l'analyse ...**

Déployé pour les métiers de la Sécurité sur 2011, Acciline a vocation à être utilisé pour l'ensemble du groupe dans les années à venir. Il s'agit d'un site de gestion en ligne qui permet de renseigner, en temps réel, les déclarations d'accidents de travail (AT) et de maladies professionnelles (MP). Les données enregistrées sont exploitées par le service sécurité qui peut à tout instant réaliser un reporting par type et par fréquence d'événement.

Un outil très complet qui permet de mener à bien :

- le contrôle et l'évolution des résultats dans chaque établissement,
- la communication instantanée auprès du service sécurité du groupe,
- l'analyse fine des circonstances et des conséquences des accidents,
- l'historique sur plusieurs années,

- la mise en place d'actions préventives et ciblées.

Les déclarations sont enregistrées par les établissements eux-mêmes et diffusées à la CPAM. Simultanément, des alertes mails et SMS sont envoyées à la hiérarchie. Chaque établissement a accès à son propre bilan de sécurité récapitulant le détail des arrêts et les caractéristiques des AT et des MP.

### *Pour la Propreté :*

#### **Trois modules de formation spécifiques pour l'encadrement**

2011 a vu la création de trois modules de formation sécurité destinés à l'encadrement de Samsic Propreté : Directeurs Généraux Délégués/Directeurs Régionaux, Chefs d'Etablissement, Animateurs de Secteurs. Débutées le 7 juin 2011, ces formations sont un rappel des responsabilités et des devoirs de chacun, et notamment du rôle du management de la prévention au quotidien. En effet, « l'encadrement a l'obligation légale de moyens et de résultats », explique Philippe Arsène, Responsable Sécurité et conditions de travail du Groupe Samsic. Cela inclut le respect de la réglementation mais aussi la mise à disposition d'équipements de travail adéquats, la délivrance d'instructions adaptées à chaque chantier, l'information des salariés, l'élaboration du Plan de Prévention, l'écoute, etc.

L'objectif de cette campagne de formation est que « les stagiaires comprennent que la sécurité n'est pas une option, mais fait partie intégrante de la mission de chacun », résume Philippe Arsène. « Pour asseoir notre message, nous nous appuyons sur des vidéos, des exercices et des échanges », poursuit Emmanuelle Grangeré (Responsable QSE Propreté)

### *Exemple Propreté :*

#### ***Des actions menées avec les opérationnels :***

##### *D. Sencier DR Région Bretagne*

En 2010, le constat était amer : dans 95% des cas, les AT sont d'origine comportementale et pourraient être évités.

Après une réflexion menée dès 2010 avec l'ensemble des équipes d'exploitation pour diminuer nos accidents du travail, nous avons entrepris de mener 5 actions concrètes en 2011 :

- Nomination d'un ADS relais sécurité dans chaque établissement avec pour objectif d'animer au quotidien la démarche sécurité.
- Envoi d'une alerte sécurité jointe au bulletin de salaire communiquant notamment sur les derniers accidents survenus dans l'établissement.
- Elaboration et mise en place d'un QCM à l'embauche d'un salarié suite à la formation à la sécurité de celui-ci, afin de s'assurer qu'il a bien assimilé les consignes.
- Mise en place d'un « carton jaune » lié à un comportement « dangereux » d'un salarié avant quelque sanction que ce soit.
- Enfin un affichage mensuel des résultats sécurité en établissement.

Ce travail a permis de faire passer le taux de gravité de 3.26 à 2.05 entre 2010 et 2011.



### ***Substitution des produits chimiques :***

Engagée en 2011, la substitution des produits chimiques poursuit son évolution. Cette action a un double effet, l'un directement sur la santé et sécurité au travail, l'autre sur l'environnement. La part de produits éco-labellisés pour les produits substituables est passée de 61% en 2010 à 71% en 2011.



## **B- Actions en faveur du handicap**

### **Indicateurs :**

Taux de personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global : 8.4% contre 7.98% en 2010

Nombre de personnes maintenues en emploi au niveau du groupe : 70 contre 60 l'année passée. Le personnel est maintenu en partenariat avec les Services de Santé au Travail (SST) et le Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés (SAMETH).

### **Commentaires :**

La mise en œuvre de notre engagement en termes d'insertion repose sur nos acteurs en établissement et agence et sur nos partenaires œuvrant à l'accès ou au retour à l'emploi des personnes en situation de handicap ; il s'agit principalement du réseau Cap Emploi. Concernant le maintien dans l'emploi réalisé en partenariat avec les Services de Santé au Travail (SST) et le Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés (SAMETH), soulignons le signe positif des chiffres affichés.

Ainsi, dans la continuité de l'année 2010, l'ensemble du Groupe s'est investi dans la démarche en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap. Cet engagement de tous les acteurs fait qu'aujourd'hui la démarche du Groupe s'inscrit bien au delà de la stricte réponse à l'obligation légale d'emploi.

## **C- Contribuer au développement de la carrière de nos salariés**

### ***Pour la Propreté :***

Chez Samsic Propreté le CQP continue de faire des émules. Le 4 avril 2011, Madame Cantin Rousseau du FAF Propreté a ainsi remis leurs diplômes aux salariés de la région de David Sencier qui ont brillamment réussi leurs évaluations en écrits professionnels, Chefs d'équipes, Machinistes ou Agents de rénovation. 70% d'entre eux envisagent déjà de refaire un CQP l'an prochain ! Le 22 juin, ce sont trois Agents de l'établissement de Toulon qui ont été diplômés. Les données chiffrées concernant les CQP sont de 158 inscrits et 138 personnes ayant obtenu leur reconnaissance, soit un taux de réussite de 87.3%.

***Pour Samsic RH :***

Les moyens dédiés à la formation augmentent chaque année chez Samsic RH. Aujourd'hui, 50% des formations sont octroyées aux intérimaires, un chiffre qui va encore augmenter. Les permanents étant déjà bien formés, ils ont décidé d'augmenter les fonds pour les intérimaires dont le nombre est conséquent.

***Exemple SAMSIC RH :***

***Des outils pour une communication positive***

*L'institut de formation de Samsic Emploi, Sinfoni, a organisé pour les Assistantes d'agence une formation sur la gestion des situations difficiles. Un module qui répond à la réalité du terrain.*

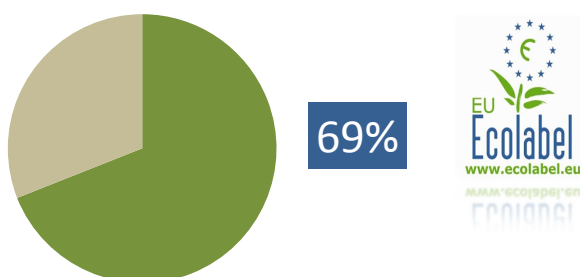
# PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

## Illustration du principe N°7, 8 et 9

### A- Appréciation de la performance environnementale

Les principaux impacts de SAMSIC sur l'environnement sont :

- la gestion des déchets générés qui au-delà d'actions ponctuelles, mérite un effort soutenu ;
- l'utilisation des produits chimiques pour lesquels un progrès significatif est réalisé approchant les 70% de produits éco-labellisés sur les produits substituables ;



- les émissions de gaz à effet de serre qui concerne essentiellement l'utilisation des véhicules du groupe.

### B- Contribuer à l'atténuation des changements climatiques

#### ✓ *Economies d'énergie*

Cette année les données relatives aux consommations d'énergie ont été calculées, permettant d'une part d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre et d'autre part d'engager une réflexion quant aux économies d'énergie dans les bâtiments par la mise en place d'éco-gestes notamment.

#### ✓ *Bilan des émissions de gaz à effet de serre*

Un bilan des émissions de gaz à effet de serre est initié pour l'année 2011. Les agences sont répertoriées par métier, une évaluation de leurs consommations d'électricité et de gaz établie. Les véhicules sont identifiés et leur consommation de gazole calculée. Il apparaît que pour les 3 métiers du groupe :

- 89% des émissions de gaz à effet de serre sont liés aux 2333 véhicules de la flotte SAMSIC et par conséquent à la consommation de gazole
- 79% des émissions de gaz à effet de serre le sont par SAMSIC Propreté.

Aussi, il apparaît clairement que d'une part le bilan carbone de SAMSIC Propreté est une priorité et que d'autre part les deux cibles prioritaires concernent la formation des collaborateurs à l'éco-conduite et l'achat de véhicules moins polluants.



✓ **Eco-conduite**



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

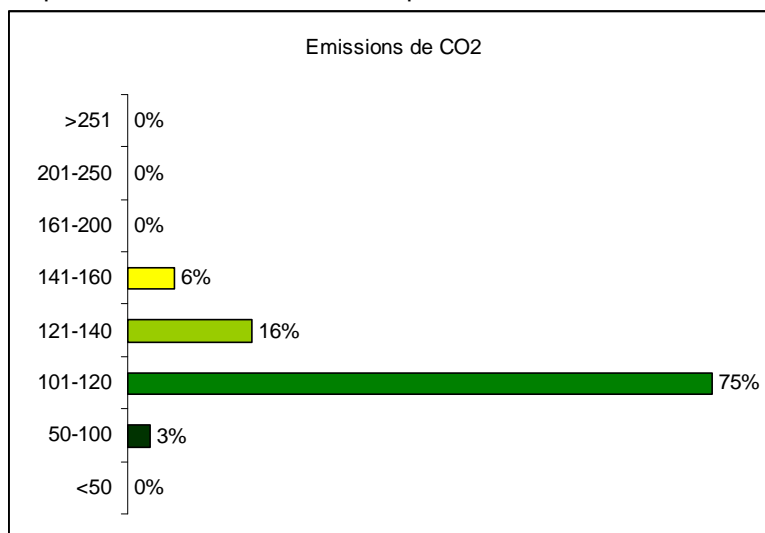
Objectif : Former 1200 personnes à l'Eco-conduite; Le nombre de personnes formées à fin 2011 est de **1100 personnes soit 92 %**.

En 2012, la campagne de formation reprendra au 2<sup>ème</sup> semestre afin de former les personnes restantes ainsi que les nouveaux arrivés.

✓ **Le parc de véhicules**

Pour 2011 SAMSIC compte 2333 véhicules.

La répartition des VP par émission de CO2 en % du parc est la suivante :



Pourcentage de véhicules selon les émissions de CO2 au km. On constate que 78% sont inférieurs à 120 g de CO2 par km. L'objectif pour l'année 2011 était de 50% de véhicules de moins de 130gCO2/km.