

# Synthèse annuelle Développement Durable



L'entreprise au sens Propre

2013

Créée en 1968, ISOR est devenue l'un des leaders de l'hygiène et de la propreté industrielle avec un chiffre d'affaires de près de 140 millions d'euros et plus de 6000 collaborateurs.

Page | - 2 -

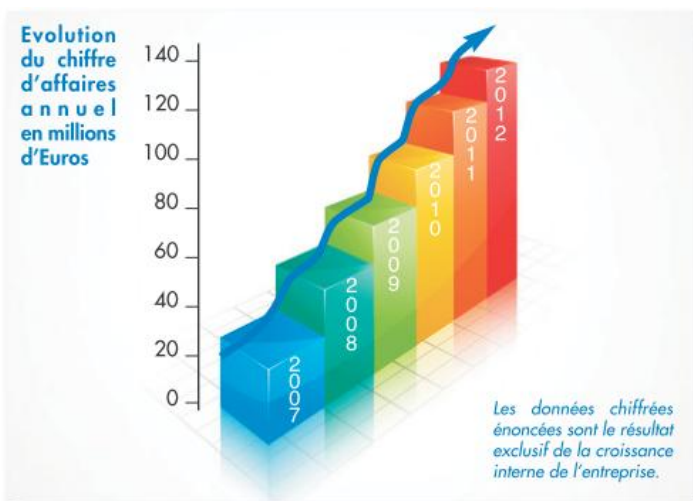
ISOR assure aujourd'hui la mise en propreté de nombreux sites dans des secteurs d'activités variés et sur l'ensemble du territoire national :

- ✓ 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.

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, des solutions pertinentes, 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 un accompagnement à tous les niveaux nécessaires.



ISOR, l'entreprise au sens propre.

Parce que notre métier, la propreté, est une activité transversale, parce qu'il est basé sur la ressource humaine, parce qu'il est un acteur confronté aux grands enjeux environnementaux, ISOR s'est engagée dans un programme de Développement Durable ambitieux.

Depuis maintenant 5 ans, ISOR fait du Global Compact un élément majeur de sa politique. Réelle responsabilité au service de l'exemplarité dont nous devons faire preuve, la mise en œuvre des principes fondamentaux du Global Compact est aujourd'hui une méthodologie d'entreprise.

2012, a été une nouvelle année d'apprentissage. Que ce soit sur le plan économique, social ou environnemental, l'année passée nous a permis de relever de nouveaux défis, parfois ambitieux, mais toujours dans la droite ligne de notre fervente volonté de progrès.

Cet enrichissement permanent, nous incite toujours plus à tendre vers un développement responsable efficient et optimal. Pour atteindre cet objectif, nous avons pris 4 engagements :

## Innover

Pour assurer le développement permanent de l'entreprise et de ses partenaires

## Sécuriser

La santé et l'environnement : De nos collaborateurs et de nos clients

## Optimiser

La performance économique de l'entreprise en proposant une offre de services responsable et en misant sur une croissance soutenue et régulière des résultats dans le respect de règles d'éthiques rigoureuses

## Reconnaître

Et développer les compétences de chacun : Afin que chaque homme et chaque femme puisse s'épanouir.

C'est donc naturellement que nous avons intégré les préoccupations sociales et écologiques à nos activités et à nos relations avec les différentes parties prenantes. Tel est l'enjeu du nouveau modèle de développement qu'est le Développement Durable après un siècle et demi d'hésitations.

Je suis fier et satisfait de réaffirmer qu'ISOR soutient activement les valeurs fondamentales des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies et qu'elle souhaite être une des têtes de pont du partenariat avec le Global Compact.

**Fabrice PERRAULT, Président d'ISOR**

## → CHIMIE : REDUIRE NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

Page | - 4 -

Malgré de nombreux efforts réalisés depuis plusieurs années, l'activité de propreté industrielle reste extrêmement consommatrice de produits chimiques. Ces produits qui permettent de garantir l'hygiène au quotidien dans tous les secteurs, a pourtant un revers indéniable.

La pollution générée par leur utilisation ou leur évacuation a un impact certain sur l'environnement. Cet impact, déterminé par la quantité de produits qui est rejetée, le type et la concentration du produit, et l'endroit où il est rejeté, reste fort, quel que soit le vecteur.

Que ce soit dans les sols, l'eau, l'air, certains produits chimiques peuvent être nocifs lorsqu'ils sont rejetés dans l'environnement, même s'ils n'ont pas d'impact immédiatement visible. Certaines substances sont d'ailleurs préoccupantes en raison de leur capacité à s'accumuler ou à persister dans l'environnement durant plusieurs années.

C'est pourquoi ISOR, a rapidement fait le choix de programmer la substitution des produits toxiques par des produits éco labellisés et particulièrement au travers du choix de la marque NF Environnement et de l'Ecolabel Européen qui garantissent un meilleur respect de l'environnement.

Ce changement de méthodologie porte aujourd'hui ces fruits.

**RÉSULTAT** : A fin février 2013, c'est 50% de plus de produits plus respectueux de l'environnement qui ont été utilisés par rapport à 2012.

**OBJECTIF 2014** : Substituer 100% des produits dits « classiques » par des produits plus respectueux de l'environnement (Eco labellisés ou SWAN)





## → COMBATTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE : LE PROJET OSMOSE

Malgré les efforts consentis chaque année, ISOR, comme toute société de service, impacte son environnement et, contribue à l'augmentation des principaux gaz à effet de serre par sa consommation énergétique, liée à ses infrastructures ou à son métier, des déplacements professionnels et domicile-travail de ses collaborateurs et des déchets générés au quotidien, notamment papier et plastique.

Page | - 5 -

C'est dans ce cadre qu'ISOR continue de déployer le projet OSMOSE depuis 2008. Consistant à tendre vers la neutralité carbone d'ici à 2014, la lutte contre le réchauffement climatique, la réduction de l'émission des gaz à effet de serre constituent l'axe majeur de la politique environnementale d'ISOR. Pour parvenir à cette neutralité carbone, ISOR a découpé le projet en 5 phases :

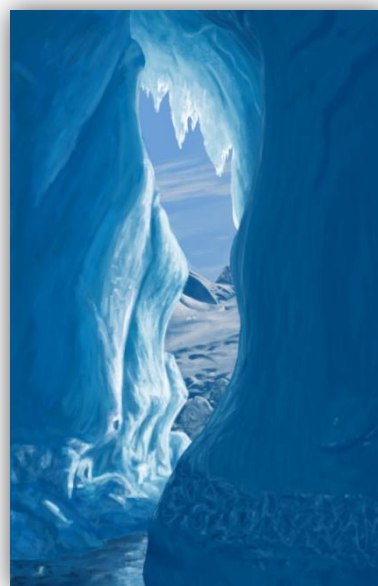
- La phase N°1 : Réalisation du bilan carbone en 2010. **Ce bilan a permis de quantifier la masse de CO<sub>2</sub> générée par ISOR ; 1 500 tonnes.**
- La phase N°2 : Réduction de 5 % de nos émissions carbone à fin 2010. **L'ensemble des actions entreprises ont permis la réduction de 6,5 % de nos émissions carbonées.**
- La phase N°3 : Atteindre le seuil des émissions carbone (en fonction des performances techniques et de nos moyens) 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 à fin 2014.

**RÉSULTAT** : L'ensemble des actions menées sur les différentes agences ISOR et sur les sites nous ont permis de réduire de façon significative nos consommations de ressources, ainsi que de diminuer notre production de déchets.

### OBJECTIF 2013 :

L'année 2013 sera consacrée à la réalisation d'un nouveau bilan carbone, qui nous permettra de mesurer plus encore le résultat des actions entreprises.

Par ailleurs un partenariat avec une ONG, nous permettra de définir un plan d'actions pour tendre vers la neutralité carbone.



## → EMPREINTE CARBONE : PARC DE VEHICULES

L'encadrement et le suivi des prestations d'ISOR est un atout concurrentiel majeur. Gage d'une efficacité remarquée, cet encadrement nécessite une grande mobilité de nos chefs d'agences, chefs de secteur et contremaîtres.

Page | - 6 -

Cette force d'encadrement a un revers : l'émission de CO<sub>2</sub> du fait des déplacements.

En 2011, le renouvellement intégral de notre parc de véhicule, par des véhicules émettant moins de 120G de CO<sub>2</sub> par km, a été un signe fort de l'implication d'ISOR en matière de préservation de l'Environnement.

En 2012, nos efforts se sont concentrés sur la modélisation et l'optimisation des secteurs de déplacement.

**RÉSULTAT** : Chaque agence ISOR, a été restructurée afin de réduire les anomalies pouvant être rencontrées. C'est donc plus de 1000 points qui ont été revus afin de réduire les temps de déplacement et l'émission de CO<sub>2</sub>.



## → EMPREINTE CARBONE : ECO CONDUITE

L'éco-conduite repose sur un certain nombre de gestes applicables facilement et par tous, dont le but est d'acquérir une conduite éco-citoyenne et un meilleur respect de l'environnement.

Cette démarche à destination de tous les appointés tout au long de l'année a permis de faire comprendre à l'ensemble de ces collaborateurs l'importance de leur responsabilité dans la démarche globale ISO 14001 :2004

**RÉSULTAT** : Fin 2012, 100% des collaborateurs appointés ont été sensibilisés aux principes généraux de l'éco conduite. L'objectif est donc largement dépassé.

**OBJECTIF 2013** : En 2013 ISOR souhaite franchir un cap en passant de la sensibilisation à la formation, avec comme objectif 25% de ses collaborateurs formés.

## → INNOVATION : SOUTENIR LA CROISSANCE ECONOMIQUE RESPONSABLE

Au début de l'année 2009, ISOR s'est dotée d'un Comité Technique et Technologique, le C<sub>2</sub>TI, 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 de technologies respectueuses de l'environnement au sein de l'entreprise.

Page | - 7 -

En complément 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 de proposer 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 la sécurité des collaborateurs.

La méthodologie utilisée par le C<sub>2</sub>TI est basée sur une démarche ternaire : collecter, analyser (tester) et décider en respectant l'approche de précaution.

**RÉSULTAT** : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR d'attribuer 20 labels supplémentaires à fin 2012, incluant les innovations a été atteint.

**OBJECTIF 2013** : A Fin 2012, ISOR bénéficiait d'un référencement pertinent en matière de produits et de matériels plus responsables de l'environnement. L'objectif fixé par la Direction pour l'année 2013 est de référencer 15 nouvelles technologies.



## → ISO 14 001 : UNE RESPONSABILITE ELARGIE

A travers son système de management environnemental, ISOR contribue aux économies d'énergie, à la réduction et à la valorisation des déchets et à la rationalisation des consommables.

ISOR a reconnu le management environnemental parmi les composantes prioritaires de son management. 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 et ce 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. L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR d'étendre le périmètre de sa démarche environnementale à 2 régions françaises supplémentaires a été atteint. Les agences des bassins Normandie et Bretagne nous permettent aujourd'hui de déployer notre démarche environnementale dans ces deux régions.

**OBJECTIF 2013** : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est de maintenir le périmètre actuel et d'accroître les actions.

## → LE PROGRAMME ENVIRONNEMENT 21 : 21CIBLES A ATTEINDRE

Toujours plus engagée en matière de Responsabilité Environnementale, ISOR a accru la mise en place de sa démarche sur les sites en exploitation mais également auprès de ses salariés appointés. En concordance avec le principe d'amélioration continue cher à sa Direction Générale, ISOR a revu les principes Environnementaux de sa politique afin de déterminer de nouveaux objectifs cohérents avec sa démarche et sa volonté de réduire ses impacts environnementaux.

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 projet par 8 pilotes qui veillent au respect de l'atteinte de ces 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, 3 représentent particulièrement les efforts et la dynamique volontariste des collaborateurs centraux d'ISOR :

### → Réduire notre consommation électrique :

La maîtrise de 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, un grand nombre d'actions a été mené.







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.

Page | - 9 -

Dans un second temps, nous avons substitué les éclairages classiques par des ampoules basse consommation. Cette action s'est accompagnée d'une sensibilisation de 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.

Enfin, plusieurs campagnes d'affichage ont été réalisées tout au long de l'année, sur les Eco-Gestes et notamment les actions du quotidien permettant une sobriété de la consommation électrique, sur le lieu de travail comme à domicile.

**RÉSULTAT** : Les actions menées sur l'année 2012 ont été efficaces. En effet au 4<sup>ème</sup> trimestre nous enregistrons une baisse de 5% de notre consommation électrique.

**OBJECTIF 2013** : Constant dans notre ambition de réduction de nos consommations de matières premières, l'objectif fixé par la Direction pour l'année à venir est une réduction de nouveau de 5% nos consommations électriques.

#### → Diminuer notre consommation de papier :

L'utilisation de papier dans les bureaux, pour la partie administrative des entreprises est un facteur majeur de la déforestation et de la production de déchets.

La reproduction partielle ou totale de documents à usage interne ou externe, initialement en version informatique, est un aspect culturel impactant fortement l'environnement.

Conscient de ce gâchis, ISOR a souhaité mettre en place plusieurs actions fortes sur cette consommation excessive de papier, particulièrement au travers d'actions de sensibilisation et de maîtrise.

La première étape à cette préparation au changement a été d'informer l'ensemble des collaborateurs d'ISOR sur les impacts de leur consommation quotidienne.

Des mesures ont donc été effectuées sur toutes les agences de France afin de déterminer la consommation en papier de nos centres de profit. Nous avons par la suite communiqué sur l'équivalence en termes de déforestation par région.

Forts de cette prise de conscience, nous avons statué sur un non renouvellement partiel des imprimantes individuelles, mais également renouvelé notre parc de machines d'impression par des matériels permettant une gestion simplifiée des documents en version informatique.

Enfin, nous avons référencé un fournisseur de papier d'impression certifié Ecolabel Européen et FSC, garantissant des fournitures plus responsables et respectueuses de l'environnement.



**RÉSULTAT :** La mesure au quatrième trimestre 2012 montre que les actions menées jusqu'alors ont été efficaces. L'ensemble des actions mises en œuvre a permis de réaliser une économie de 23% par rapport à l'an dernier.

**OBJECTIF 2013 :** L'objectif 2013 est de réduire de 5% nos consommations par rapport à 2013 afin d'atteindre notre seuil de consommation en papier.



## → L'ARTICLE 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'article 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'article 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 le personnel 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** : 100% des chantiers repris à la concurrence ont fait l'objet d'une « FIDELISATION »

**OBJECTIF 2013** : 2013 sera l'année de la transition en matière de spécificités métiers. Notre objectif sera de créer des modules F.I.D.E.L.E.S spécifiques aux métiers de nos clients.

## → 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<sup>er</sup> Janvier 2010 par la rédaction et la signature d'un accord au principe de non discrimination notamment en fonction de l'âge.

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.

Plusieurs domaines concrets d'actions ont été définis. On retrouve notamment :

### → Accompagner au départ à la retraite :

La propreté est une activité où l'aspect humain est le premier facteur de réussite. C'est grâce à l'investissement quotidien des hommes et des femmes qui entretiennent les locaux en exploitation que nos clients évoluent dans des lieux sains.

Ces efforts de tous les jours, peuvent néanmoins être source de pénibilité en fin de carrière.

L'exposition aux produits chimiques, les gestes répétitifs, les horaires décalés, le travail en environnements extérieurs ou difficiles, le stress, sont autant de fatigues corporelles et psychologiques.

ISOR a donc mis en place un plan d'étude de la pénibilité au travail afin de permettre aux salariés qui se sont investis pendant des années dans la profession, de connaître un départ anticipé à la retraite ou dans les meilleures conditions qui soient.

**RÉSULTAT** : 2012 a été l'occasion de créer et de mettre en application un nouvel outil d'étude de la pénibilité au travail. L'ensemble des Managers et encadrants de proximité ont également été formés à l'utilisation de l'outil.

**OBJECTIF 2013** : L'objectif fixé par la Direction pour l'année 2013 est de réaliser l'intégralité des fiches de pénibilité des salariés sortants en priorité, ceci en parallèle de tous les autres salariés.



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

Une des mesures phares de notre 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** : 100 % du personnel de plus de 50 ans du périmètre défini a été sensibilisé aux « gestes et postures » et a reçu le livret.

**OBJECTIF 2013** : Maintenir le niveau obtenu en distribuant le livret et en formant les nouveaux collaborateurs dès leur intégration.



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

Dans chacune des 18 agences ISOR, des tuteurs ayant la particularité d'être âgés de 55 ans et plus, ont été nommés afin de consacrer une partie de leur temps de travail aux nouveaux embauchés ainsi qu'à l'intégration des personnels repris lors de l'application de l'article VII de la convention collective.

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'article VII de la convention collective des entreprises de propreté, nos seniors 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.

**RÉSULTAT** : Un tuteur est désigné dans chacune des agences ISOR.

**OBJECTIF 2013** : 2013 sera une année de préparation d'un projet à plus long terme. L'objectif pour l'année à venir sera de réaliser des un plan de formation spécifique sénior, ainsi que la création d'un Livre Blanc.



## → 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, et 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 ont été formés au code d'intégrité cette année. Le déploiement sur nos sites en exploitation se concrétise par rapport à 2012.

**OBJECTIF 2013** : Maintenir nos engagements et perdurer dans la promotion de règles rigoureuses en termes d'éthique restent des objectifs primordiaux. L'objectif pour l'année à venir est donc 'accroître de 10% le nombre d'encadrant site ayant signé le Code d'Ethique ISOR.

## → ISOR : MOTEUR DE L'INSERTION SOCIALE

L'alphabétisation est un sujet au cœur des préoccupations de toutes sociétés. Malheureusement les chiffres en défaveur d'une progression ne cessent de croître. La France a perdu encore un 1%, passant le taux d'analphabètes à 10% de la population totale. Aucun secteur professionnel n'est épargné, mais pour ISOR, apprendre à lire et écrire le français est une priorité pour insérer des personnes qui viennent d'horizons et de pays divers.

Depuis maintenant plus, de 12 ans, ISOR mène une politique proactive en la matière, notamment en mettant en place des programmes de formation dédiés à l'alphabétisation qui aide les salariés qui ont des difficultés de maîtrise de la langue française, qu'il s'agisse de lecture ou d'expression.

La professionnalisation du secteur de la propreté et la cadence des innovations souhaitée par ISOR sont telles que notre métier devient de plus en plus technique et pointu. L'utilisation de matériel spécifique n'est aujourd'hui plus possible sans la maîtrise des acquis de base et des outils adéquats.

Notre souci du respect de la réglementation et de la responsabilisation de chacun nous permet de mettre en place des actions concrètes directement visibles sur les sites que nous exploitons. Lire les étiquettes des produits, comprendre une fiche technique ou de données de sécurité se repérer avec les panneaux ou à l'aide d'un plan, remplir une fiche de liaison, communiquer avec le client, etc. ne sont plus des objectifs mais une réalité pour beaucoup.

**RÉSULTAT** : Les objectifs fixés par la direction ont été atteints et le nombre d'heures de formation a cru cette année de manière significative. Ainsi le taux d'assiduité de nos salariés aux formations avoisine les 90%

**OBJECTIF 2013** : ISOR souhaite accroître la communication interne à l'entreprise et se fixe l'objectif d'améliorer son taux de demandes de formation en langue de 10%.



**Ensemble, Imaginons**  
Un service Optimal et Responsable

