



COMMUNICATION SUR LE PROGRES 2009

Référence : F/QC/JL/09/269/C



L'engagement de Faceo

Groupe Européen spécialiste du Facility Management, Faceo met à profit ses compétences dans la prise en charge des services généraux et immobiliers de ses clients. Les attentes du marché et les besoins de nos clients évoluent, nous nous devons donc de suivre le mouvement.

C'est pourquoi l'offre de Faceo a été profondément renouvelée, en intégrant à côté du FM global, des FM segmentés, couvrant les domaines de la Sécurité, du multi technique de la gestion documentaire, de la gestion des achats, ou celui de l'insertion des travailleurs handicapés.

Ces FM segmentés s'appuient comme notre FM Global sur notre Système de Management Qualité Hygiène Sécurité et Environnement et véhiculent les mêmes valeurs. L'évolution de Faceo s'inscrit ainsi toujours dans une logique Développement Durable, structurée selon les 3 axes principaux suivants :

- La satisfaction des clients
- La mise en avant du collaborateur
- La prise en compte et la maîtrise de l'impact de notre activité sur l'environnement et la collectivité.

Nous entrons dans une période à la fois difficile et passionnante. Notre métier devient de plus en plus complexe, aussi bien sur son volet technique que sur son volet services. L'urgence environnementale est à l'origine de nouvelles réglementations, et les innovations se multiplient. En parallèle, les exigences morales et légales du développement durable nous amènent à remettre en cause nos habitudes de travail. Dans ce contexte, Faceo s'adapte et anticipe, dans différents domaines.



Sur le volet sociétal, Faceo continue de se différencier des autres acteurs du Facility Management, avec le soutien au développement de jeunes artistes locaux en collaborant avec l'association Coach'art, en soutenant activement l'Adive (Agence pour la diversité entrepreneuriale) et ainsi la diversité, ou encore avec la confirmation du développement de Faceo Entreprise Adaptée.

L'an dernier, je vous annonçais la création de Faceo Entreprise Adaptée, vous présentais ce dispositif novateur favorisant l'insertion des travailleurs handicapés dans le monde du travail dit ordinaire tout en permettant aux entreprises clientes de respecter plus facilement leurs obligations légales grâce à un système incitatif de décompte des unités bénéficiaires associées.

Je vous propose cette année de voir où en est maintenant Faceo Entreprise Adaptée.

Mais Faceo n'est pas actif que sur le volet sociétal. Nous développons en effet les approches de précautions dans les domaines sanitaires et environnementaux.

Dans le contexte de crise sanitaire liée au virus H1N1, notre plan de continuité d'activité et ses déclinaisons locales doivent permettre de sécuriser l'environnement quotidien de nos collaborateurs et nos clients.

Par ailleurs, notre engagement et la prise en compte de notre responsabilité environnementale sont tangibles à travers notre certification ISO 14001 ou l'approche Energie que nous proposons à nos clients.

Enfin, Faceo contribue grandement à la promotion des bonnes pratiques environnementales au sein de la profession : une dynamique active et volontaire au sein du Sypemi, le syndicat professionnel des entreprises de multiservices immobilier et de Facility Management que je préside ; la participation aux événements marquants du monde de l'immobilier ; une communication résolument tournée vers les thématiques Développement Durable et environnementales dans notre Newsletter Perspectives FM...



Notre communication sur le progrès 2009 illustre notre appropriation des dix principes du Pacte mondial et notre volonté de voir Faceo encore grandir via un développement responsable et durable. Je confirme ainsi notre engagement à respecter et promouvoir les dix principes du Pacte Mondial aux côtés de l'ensemble des adhérents

Serge Clément
Président de Faceo



Notre réponse 2009 aux principes du Pacte Mondial

Principe 6

"Les entreprises sont invitées à respecter l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession"

Faceo Entreprise Adaptée : notre réponse économique et sociale au développement Durable ; bilan 2009 & perspectives

Qu'est ce qu'une entreprise adaptée?

Une entreprise adaptée (ex-ateliers protégé) est une entreprise à part entière, qui permet à des personnes reconnues travailleurs handicapés orientés "marché du travail" d'exercer une activité professionnelle salariée dans des conditions adaptées à leur besoin.

La vocation d'une telle entreprise est de soutenir et d'accompagner l'émergence et la consolidation d'un projet professionnel du salarié handicapé à efficience réduite, en vue de sa valorisation, sa promotion et sa mobilité au sein de la structure elle-même ou vers les autres entreprises.

La contractualisation de la relation entre l'état et l'entreprise adaptée est réalisée au travers d'un contrat d'objectifs triennal valant agrément. Faceo Entreprise Adaptée l'a obtenu en mars 2008, comme présenté dans la communication sur le progrès 2008 de Faceo.



Qu'est ce que Faceo Entreprise Adaptée?

Le groupe Faceo a souhaité compléter son offre via la création d'une entreprise adaptée, capitalisant sur le modèle métier de Faceo FM, sa filiale française opérant en milieu ordinaire.

Faceo Entreprise Adaptée permet ainsi de faire bénéficier les clients de Faceo, qui ont fait le choix de sous-traiter leurs fonctions supports, d'une partie des unités bénéficiaires d'emploi de personnes handicapées au titre de la conclusion de contrats de sous-traitance. Cette filiale permet en parallèle aux clients de Faceo de se concentrer sur le recrutement de personnes handicapées ayant des profils en adéquation avec leurs cœurs de métiers respectifs.

Faceo Entreprise Adaptée, ou comment avancer sur le volet social du Développement Durable, pour Faceo comme pour ses clients.

Faceo Entreprise Adaptée concrètement : bilan 2009 et perspectives

Après un bilan 2008 en phase avec les objectifs prévus avec l'administration, le plan de développement 2009 a du être revu à la baisse par rapport à ce qui était prévu (cf "Communication sur le progrès 2008"), mais reste toujours en phase avec les objectifs calés avec l'administration. Ce décalage s'explique notamment du fait des délais de négociation des contrats avec les clients habituels de Faceo.

Néanmoins, le bilan 2009 s'avère satisfaisant, avec 17 Travailleur Handicapés Equivalent Temps Plein (TH ETP) répartis sur une quinzaine de sites, chez des clients tels que Alstom Transport, Alstom Power, Areva, Alcatel Lucent, Cegelec Thales. L déploiement de FEA est généralement géré localement mais le client Thales a souhaité signer un contrat cadre national pour appuyer la démarche.

Ce bilan chiffré mérite d'être complété par la liste des métiers déployés à ce jour par Faceo Entreprise Adaptée :

- Propreté Hygiène Environnement de jour ;

- 
- accueil & standard, dont standard bilingue ;
 - gestion des déchets ;
 - numérisation de documents ;
 - gestion de salle de réunion ;
 - logistique & manutention ;
 - gestion du courrier & tâches administratives.

A noter enfin, le lancement d'un plan de formation des travailleurs handicapés à l'institut Faceo concernant les métiers du Facility Management, opérationnel dès début 2010. Ce plan de formation a été intitulé "esprit de service". Les sujets abordés lors de cette formation correspondent aux besoins des salariés FEA nouvellement embauchés et débutant pour la plupart dans le milieu du Facility Management. Grace à cette formation, les salariés FEA seront plus à même de comprendre et de répondre aux attentes de nos clients et cela dans une démarche proactive et de qualité.

Sur la base du déploiement effectif 2009, les perspectives de développement 2010 ont été corrigées. Ainsi, pour 2010, l'embauche de 65 Travailleurs Handicapés (TH) est prévue. Ces 65 TH seront répartis sur une soixantaine de sites en France.

Coach'Art, un soutien à l'insertion de jeunes artistes : Faceo apporte son soutien à une association de promotion des arts et des jeunes artistes.

Qu'est ce que Coach'Art ?

Coach'Art est une association qui assure la promotion des arts et des artistes dans le milieu des entreprises. Elle organise des expositions dans les entreprises afin de favoriser le développement de la sensibilité artistique des collaborateurs et de contribuer au maintien des activités professionnelles des artistes.



Quelles sont les réalisations 2009 avec Faceo ?

En 2009, Coach'Art et Faceo ont organisé 3 expositions dans les locaux du siège à Buc. Quinze artistes ont été exposés, avec plus de 300 œuvres et de 60 sculptures. Au-delà du soutien direct de Faceo, ces expositions ont permis la vente de 16 œuvres.

Comment Coach'Art favorise l'insertion de jeunes artistes avec Faceo ?

Dans le cadre de son soutien à Coach'Art, Faceo apporte indirectement son appui à l'insertion et au développement de jeunes artistes. Par exemple, Faceo accueille une exposition de « street art » réalisée par plus de dix jeunes artistes sur un site France Telecom géré par Faceo au 21, rue de la Banque à Paris. Ce soutien représente un réel appui pour le développement professionnel de ces jeunes et à leur rapprochement avec le monde de l'entreprise.

Faceo soutient activement l'Adive dans sa mission d'aide à l'insertion d'entreprises issues de la diversité

L'Adive est l'agence pour la diversité entrepreneuriale. Cette agence lance une initiative unique, visant à matérialiser l'engagement social des grandes entreprises en les supportant dans l'optimisation de leurs relations avec des entrepreneurs issus de la diversité ou installés dans des ZUS.

A travers ce dispositif, ces entrepreneurs accèdent au réseau d'achat des grandes entreprises françaises ou internationales, ce qui leur permet de démontrer leur expertise, obtenir des références prestigieuses, et ainsi pérenniser leur situation économique.

Faceo soutient activement cette initiative. Faceo fournira ainsi une partie de la plateforme électronique qui sera utilisée dès 2010 dans les échanges entre les entrepreneurs et les grandes entreprises.



Faceo a par ailleurs apporté à l'Adive le support méthodologique lié à son expertise Achat pour la structuration du panel d'entreprises qui seront ensuite sollicitées.

Enfin, dès 2010, Faceo utilisera ce panel d'entreprises pour la réalisation d'une partie de ses achats ainsi que pour la réalisation des achats d'une partie de ses clients, via sa filiale Buy-Pro.



Principe 7

"Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement"

Lutte contre la pandémie grippale : Faceo met en place un dispositif de prévention de la diffusion du virus pour ses collaborateurs et chez ses clients

La probabilité d'une pandémie grippale de grande ampleur n'étant pas écartée, Faceo a appliqué le principe de précaution face à un problème touchant les volets sanitaires de la démarche environnementale.

L'action de Faceo s'est caractérisée par une sensibilisation massive des clients et des collaborateurs et par la mise en œuvre de bonnes pratiques de Facility management face à la pandémie. Ces actions touchent en particulier au nettoyage, à l'hygiène sanitaire, à la gestion des déchets et aux bonnes pratiques d'hygiène personnelle.

Les actions ont été déployées sur l'ensemble des sites gérés par Faceo en liaison avec nos clients.



Principe 8

"Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement"

Principe 9

"Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement"

Développement du « Green FM » : lancement d'une expérimentation de l'exploitation « Haute Qualité Environnementale » sur le site d'un de nos client.

Faceo assure simultanément une mission d'AMO pour la mise en place de la HQE exploitation et une prestation de Facility Management sur un ensemble de 3 bâtiments. La mission associe le locataire, Alstom Transport, client principal de Faceo ainsi que les trois propriétaires (Gecina, Hines et Centuria Capital).

Cette mission vise notamment à :

- évaluer la Qualité Environnementale du Bâtiment (Bâtiment, Exploitation et Usage)
- définir le profil HQE ;
- mettre en place et gérer le système de management de l'exploitation ;
- impulser les bonnes pratiques d'exploitation et d'usage ;
- établir le programme de travaux nécessaire à la performance recherchée.

La mission couvre aussi bien les volets techniques, que ceux liés à la sensibilisation et la relation entre les acteurs. Les expertises internes sont mobilisées dans le domaine de l'énergie et du QHSE.

La certification HQE Exploitation est visée pour juin 2010.



Développement du « Green FM » : expérimentation de « l’empreinte durable » sur plus de 10 sites gérés.

L’empreinte durable et une méthode d’analyse développée par Faceo et inspirée de la HQE Exploitation et du référentiel britannique BREEAM. Elle propose aux clients de Faceo un état des lieux et un plan d’amélioration de l’empreinte durable des bâtiments et de leur occupation. Cette méthodologie a été déployées sur plus de 10 sites tels que SFL (Edouard VII), Alcatel, Alstom, Société Générale, ABN AMRO, le Musée du Quai Branly, le siège de Faceo à Buc, Areva ou encore les cités administratives de Colmar et Mulhouse.

Ces états des lieux sont pris en compte dans l’exploitation et pour ouvrir sur des travaux d’amélioration selon les cas.

Développement de l’efficacité énergétique : conduite d’audit de performance énergétique sur plus de 10 sites de nos clients.

Pour les clients en portefeuille, Faceo propose des prestations d’amélioration de la performance énergétique associée à un intéressement sur les résultats obtenus.

Ces interventions sont pilotées par le service énergie de Faceo sous la forme de « Mesure d’économie d’énergie » précédée d’un audit énergétique. En 2009, les audits énergie ont été réalisés pour plus de 10 sites, dont Nexter, Areva, Essilor, Thalès ou RTE.

En complément, une mission spécifique sur la performance énergétique et environnementale de 9 entrepôts logistiques est en cours pour DANONE.



Plus largement, Faceo développement son offre « énergie » avec la mise en place de deux contrats de performance énergétique (CPE) sur un site de SFL et sur un site d'Alcatel.

Ce type de contrat permet de garantir les gains énergétiques et de prendre en charge les investissements liés aux travaux. Cette approche est amenée à se développer dans le cadre de la mise en place du Grenelle de l'Environnement.

Perspectives FM : un outil de veille pour Faceo et ses clients, pour la promotion des bonnes pratiques environnementales et du développement durable

Faceo a décidé, au deuxième trimestre 2008, de faire évoluer le format de sa newsletter "Perspectives FM", outil de communication aussi bien interne qu'externe.

D'une newsletter présentant l'actualité du Facility Management et de Faceo, "Perspectives FM" est devenu un véritable outil de veille autour de trois thématiques du Développement Durable impactant directement le domaine des services généraux et immobiliers: l'actualité du Développement Durable, les innovations métiers et techniques liées au Développement Durable, la veille réglementaire permettant d'être toujours en anticipation des nouvelles obligations.

Avec cette newsletter, Faceo, acteur majeur du Facility Management, se positionne comme un "sachant" concernant les trois thématiques précédentes et plus globalement le Développement Durable et ce d'autant plus qu'il contribue ainsi à en assurer la promotion auprès des acteurs des services généraux et immobiliers.



Cette newsletter complète le suivi réglementaire exhaustif, centralisé et coordonné, réalisé à travers notre Système de Management Qualité, Hygiène & Sécurité, Environnement et contribue ainsi à supporter les opérationnels Faceo pour l'évaluation de leur conformité par rapport à la réglementation, pour gérer au mieux les risques professionnels et les impacts environnementaux de leurs activités.

Cette newsletter est aussi un support pour l'échange entre les opérationnels et les clients Faceo. Une fois ces derniers informés, les thématiques abordées peuvent être discutées, dans le cadre de la recherche permanente de la bonne information afin d'optimiser les prestations de Facility Management. Cette optimisation impacte en conséquence l'exploitation des sites, donc l'environnement de travail et le confort des occupants, et ceci avec un souci constant de bien appréhender l'activité et son impact environnemental.

Le premier numéro de cette nouvelle formule est sorti en mai 2008. Et depuis celui là, huit numéros ont suivi, au rythme d'un numéro tous les deux mois.

A l'heure actuelle, la diffusion est assurée auprès d'approximativement mille contacts clients. Pour les clients et autres contacts commerciaux s'ajoute une mise à disposition sur le site internet de Faceo. Pour ce qui concerne les équipes Faceo, la diffusion est en partie assurée par courrier, mais est aussi relayée via l'intranet Faceo "Faceolink".

De la part de l'interne comme de l'externe, les réactions sont positives et confortent Faceo dans sa logique d'évolution de la formule rédactionnelle de cette newsletter.



Sustainable Building Alliance : Faceo adhère à une association internationale pour la promotion de la performance environnementale des bâtiments

Créée à l'initiative de plusieurs organismes nationaux de certification environnementale des bâtiments, cette association vise à promouvoir des méthodes reconnues pour l'évaluation de la performance environnementale des bâtiments. Ces méthodes de mesure sont un des leviers pour garantir le développement des bâtiments de haute qualité environnementale. Faceo a décidé d'adhérer à cette association et de participer à ses travaux. Dès cette année, Faceo a contribué à une intervention collective lors de la première convention annuelle de cette association, le 5 novembre 2009. Faceo apportera son expertise dans le domaine de la performance environnementale et sociale des bâtiments en exploitation.

Plan Bâtiment du Grenelle de l'Environnement : Faceo participe activement à la mise en œuvre du Grenelle de l'Environnement

Le Premier Ministre a décidé d'associer des professionnels de l'immobilier pour décliner les orientations du Grenelle de l'Environnement. Un Comité Stratégique du Plan Bâtiment du Grenelle de l'Environnement et des groupes de travail ont été mis en place. Le Président et le Directeur Support & Qualité Client de Faceo ont contribué à ces groupes de travail en proposant des pistes visant à faciliter le déploiement des orientations du Grenelle. Des propositions telles que le bail vert, le contrat de performance énergétique ou encore une meilleure valorisation des certificats d'économie d'énergie ont été mise en avant.

Un premier rapport a été remis au premier Ministre le 29 juillet 2009. Un second rapport devrait être remis pour la fin de l'année 2009.

Cette contribution se poursuivra en 2010 sur une base de réunions trimestrielles.



Actions sectorielles via le SYPEMI : Faceo pousse la professionnalisation des acteurs dans le domaine de l'environnement

Faceo assure la Présidence du syndicat professionnel du Facility Management (le SYPEMI) ainsi que l'animation de sa commission Qualité. Cette mobilisation a permis de pousser des initiatives visant à une meilleure prise en compte des enjeux environnementaux dans la profession.

Parmi les initiatives 2009, nous pouvons citer :

- un forum matinal sur le thème: la rigueur budgétaire, le FM et le développement durable ;
- des sensibilisations régulières à la Haute Qualité Environnementale dans la Lettre du SYPEMI ;
- une participation active dans la mise en place d'un référentiel de qualité environnementale en exploitation ;
- la mise en place d'un groupe de travail spécifique sur les indicateurs de performance environnementaux en exploitation.