



On en fait **davantage** pour vous

FACEO ET LE PACTE MONDIAL

Communication sur le progrès 2007

Services aux occupants

Maintenance du bâtiment et de ses équipements

Fonctionnement du site

Gestion immobilière

Confort

Résultat

Accompagnement

Maîtrise

SOMMAIRE

Le message du Président	3
Qui est Faceo ?	5
L'engagement de FACEO	6
Présentation des principes du Pacte Mondial et des actions mises en œuvre par FACEO pour y répondre	9
Principe 1 & Principe 2	9
Principe 3	11
Principe 4 & Principe 5	12
Principe 6	13
Principe 7	14
Principe 8	15
Principe 9	16
Principe 10	17

Le message du Président

Groupe Européen spécialiste du Facility Management des services, Faceo met à profit ses compétences dans la gestion et l'exploitation de biens immobiliers, les services aux occupants et la sûreté des biens et des personnes.

Faceo a mis en place un système de management intégré Qualité/Hygiène & Sécurité/Environnement.

Faceo a développé et propose à ses clients une offre GREEN FM.

Notre politique repose sur trois axes forts :

La satisfaction des clients

- Ecoute des clients internes et externes
- Adéquation des offres à la demande
- Accompagnement, réactivité et proactivité

Le développement durable

- **Développement économique** : maîtrise du métier, diversification des sites et des Clients, traitement équitable des fournisseurs, pérennité de l'entreprise, offre écologiquement responsable.
- **Progrès social** : développement et amélioration des compétences, création et développement individuel, culture de services, respect de valeurs d'équité, de non discrimination et intégration de personnel handicapé.
- **Protection de l'Environnement** : maîtrise des énergies et des ressources naturelles, valorisation des déchets, limitation des impacts des activités sur l'environnement.

L'hygiène & la sécurité

- Evaluation et prévention des risques professionnels et des situations dangereuses
- Sécurité des biens et des personnes
- Analyse des accidents survenus

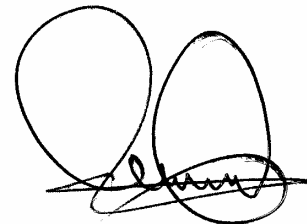
S'engager dans une démarche de développement durable, c'est avancer simultanément sur les trois dimensions : sociale, environnementale et économique. Et ce, à travers des actions concrètes. On ne construit pas tous les jours un nouvel immeuble. Par contre, on intervient régulièrement dans le parc existant.

A travers l'exploitation des bâtiments les opérations de maintenance et ces travaux d'entretien constituent des opportunités à saisir si elles sont pensées dans un esprit de développement durable. Une application pratique.

De plus en garantissant un environnement de travail sûr, sain et agréable, le Facility Management contribue à réduire l'absentéisme et à développer la motivation du personnel. Il y a des modes d'organisation qui favorisent le développement durable et d'autres qui le pénalisent.

A trop segmenter les prestations en les confiant à des opérateurs différents, on se prive d'une vision globale et de sources d'optimisation.

Le Facility Management repose sur la combinaison d'une approche coordonnée et d'expertises pointues. Pour l'exploitation des bâtiments, il propose des réponses innovantes qui font progresser sur toutes les dimensions du développement durable.



Serge Clément
Président du Directoire de Faceo

Qui est Faceo ?

Créé fin 2000, le groupe FACEO s'est imposé en quelques années comme un acteur européen de référence du Facility Management.

Le Facility Management propose une prestation de «management global» en complément des prestations communément appelées «multiservice» et «multi technique».

L'offre de services est centrée sur la gestion déléguée de biens ou d'activités support à l'exercice de l'activité principale de l'occupant d'un site. La responsabilité de l'ensemble des services confiés est confiée à un prestataire unique

Le service et son organisation s'adaptent selon l'évolution de du client

L'objectif est d'optimiser le rapport qualité de service/coût global

Pour Faceo le Facility Management n'est pas la simple addition de prestations. C'est avant tout est un mode d'organisation innovant et performant des Services Généraux et Immobiliers afin de :

- professionnaliser le service rendu
- optimiser et flexibiliser vos coûts
- améliorer l'environnement de travail de vos collaborateurs
- réduire les risques sur vos sites

➔ **FACEO c'est ...**

- 309 millions d'euros de chiffre d'affaires
- Plus de 550 sites industriels et tertiaires gérés
- Plus de 6,5 millions de m²
- Plus de 120 000 utilisateurs
- Plus de 1500 salariés dont 1200 issus de chez nos clients
- Une implantation européenne pour vous garantir une offre de service cohérente
- Un actionnaire solide et impliqué **APAX PARTNERS**

L'engagement de FACEO

Depuis plusieurs années FACEO a mis en œuvre un système de management intégré regroupant la "Qualité, l'Environnement et l'Hygiène et la Sécurité du travail" certifié ISO 9001.

L'expertise de FACEO en matière de QHSE porte sur :

- la connaissance des risques, la compréhension et le respect des règles QHSE propres à l'activité du Client par le personnel FACEO sur site qui est formé et fortement sensibilisé
- la maîtrise des sous-traitants en matière de connaissance des risques et de respect de la réglementation lors de leurs interventions sur site
- la proactivité en terme d'innovation QHSE

Cette proactivité a conduit Faceo à s'interroger sur l'impact de son activité sur l'environnement et la collectivité.

Cette réflexion a conduit Faceo à articuler sa stratégie autour des trois piliers du Développement Durable :

1. Volet Economique

FACEO est une entreprise profitable dont la croissance est régulière. En vue d'assurer sa pérennité économique et la satisfaction de ses parties prenantes (clients, actionnaires, salariés, fournisseurs), l'entreprise mène les actions suivantes :

- Diversification du portefeuille clients
- Développement d'une offre de services écologiquement responsable

2. Volet Social et Sociétal

Faceo positionne son personnel comme un acteur essentiel du Développement Durable et intègre cette dimension dans le recrutement, le management des compétences et les relations sociales :

- Respect de valeurs d'équité, de non-discrimination et intégration de personnels handicapés
- Ingénierie sociale
- Développement des collaborateurs au sein de l'Institut Faceo
- Politique de sécurité au travail
- Prise en compte de la performance individuelle et collective dans la mesure des résultats
- Dialogue social mature

De plus, Faceo est signataire du pacte Mondial des Nations Unies.

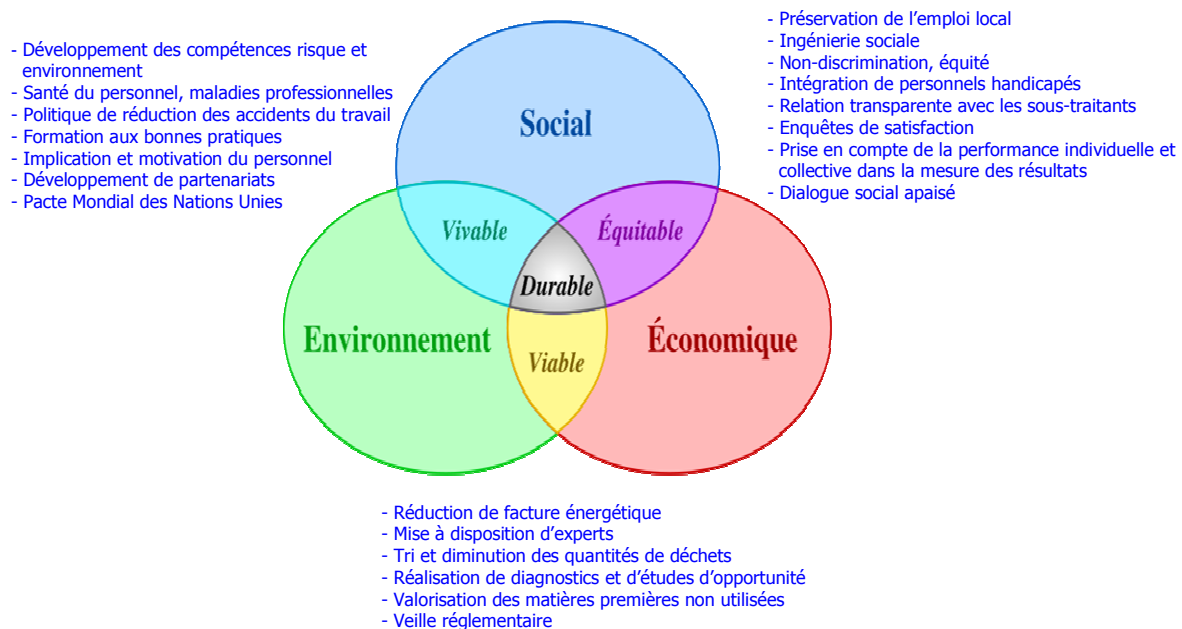
3. Volet Environnemental

Faceo s'engage à agir afin de diminuer ses impacts environnementaux. Elle déploie les initiatives volontaires suivantes sur plusieurs sites :

- Certification ISO 14001
- Habilitation UIC (Union des Industries Chimiques)

Par ailleurs, l'entreprise a mis en œuvre les décisions suivantes :

- Sensibilisation des collaborateurs à la protection de l'environnement
- Limitation des déplacements des collaborateurs grâce à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information (exemple : formation à distance)
- Tri et valorisation des déchets
- Maîtrise des énergies
- Suivi et reporting d'indicateurs environnementaux pour les énergies, les fluides, les déchets et les rejets



Le développement durable concerne l'activité de l'entreprise mais aussi la gestion de son parc immobilier. Or le secteur du bâtiment est l'un des plus concerné par l'augmentation des consommations d'énergie et donc d'émission de CO². Lorsqu'une entreprise souhaite rendre son bien immobilier respectueux de l'environnement elle doit agir sur sa structure ainsi que sur son exploitation.

Un engagement HQE permet d'agir sur la construction du bien. Pour son exploitation l'entreprise peut avoir recours à une entreprise spécialisée dans le Facility Management offrant des prestations intégrant les enjeux de développement durable.

Faceo en tant que prestataire de services dans les domaines du Facility Management intervient sur l'exploitation des biens immobiliers d'une entreprise. Nous avons donc un rôle important à jouer dans la réduction des nuisances environnementales.

Nous nous sommes donc engagés à proposer à nos clients les solutions les plus performantes pour se conformer aux principes du développement durable notamment sur les aspects environnementaux et sociaux.

Deux documents fondateurs illustrent les préoccupations de Faceo en matière de développement durable et son engagement : La Charte Ethique et La Charte du Développement durable.

Présentation des principes du Pacte Mondial et des actions mises en œuvre par FACEO pour y répondre

Principe 1 & Principe 2

"Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme."



"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"

FACEO respecte le droit international relatif aux droits de l'homme. Ces principes sont clairement exposés dans sa Charte Ethique et appliqués au siège ainsi que sur tous les sites exploités par FACEO.

Extrait de la Charte Ethique

"Vis à vis des collaborateurs du groupe

Le développement individuel de chaque collaborateur de Faceo est une condition nécessaire au succès collectif du Groupe qui privilégie l'autonomie, la solidarité et la délégation de responsabilité. [...]

- **L'égalité de traitement** qui suppose d'éviter toute discrimination pour des motifs liés aux origines, aux mœurs, au sexe, aux opinions politiques ou religieuses, à l'appartenance syndicale ou aux handicaps des individus ; la prise en compte de la nationalité des individus doit être strictement limitée aux exceptions prévues par les législations nationales et à la protection des intérêts nationaux.
- **Le respect de l'individu** qui exclut tout comportement agressif et toute atteinte injustifiée à la vie privée de chacun ; les informations individuelles concernant les personnels, recueillies ou détenues au sein de Faceo doivent ainsi être strictement cantonnées et leur utilisation limitée.
- La volonté d'assurer **un cadre de travail sûr et sain** à chacun, au minimum par la mise en œuvre des dispositions légales en vigueur, le suivi des procédures, la prévention des risques sanitaires et professionnels ainsi que la formation des personnels."

Extrait du 'Contrat Type Fournisseur/ Sous-traitant'

Article 8.3

"[...] Plus généralement, le Prestataire s'engage à agir vis à vis de son personnel conformément aux règles d'éthique visées à l'article 22 ci-après et en particulier à respecter les principes de non discrimination sociale des employés et de protection des droits de l'homme. Il reconnaît que la violation de tels principes sera considérée comme un manquement aux obligations contractuelles pouvant donner lieu à résiliation du Contrat pour faute grave du Prestataire conformément à l'article 19.3 ci-après. [...]"

Exemple d'actions pour fournir un cadre de travail sur et sain

Réduction des accidents de travail

Faceo mène une politique de prévention des risques liés aux accidents du travail qui lui permet d'avoir un taux d'accident du travail très faible.

De plus le taux de gravité n'a cessé de baisser depuis 2004 et cela grâce à une politique de formation efficace

	2004	2005	2006
Taux de gravité ⁽¹⁾	0,86	0,49	0,22

⁽¹⁾ Taux de gravité = $\frac{\text{Nombre de jours perdus par incapacité temporaire} \times 1\,000}{\text{Nombre d'heures travaillées}}$

La mise en œuvre de cette politique est placée sous la responsabilité des responsables locaux de sites dans le cadre d'une délégation formelle.

Passeport HSE

Tous les collaborateurs de Faceo suivent lors de la rentrée chez Faceo une journée de sensibilisation aux risques et pratiques en matière de règles environnement, hygiène et sécurité

Principe 3

"Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective"

Faceo a fait du dialogue social un acte privilégié dans sa relation avec ses collaborateurs.

Ceux-ci sont répartis sur toutes la France. En effet les équipes sont hébergées sur les sites client souvent très éloignés du siège social.

Pour permettre à tous ses salariés de participer à la vie de l'entreprise, Faceo a mis en œuvre différentes actions qui renforcent la cohésion et le sentiment d'appartenance à un groupe qui met ses salariés au centre de son organisation.

Les représentants du personnel

Les principales organisations syndicales sont représentées dans l'entreprise.

4% des employés sont des représentants du personnel (Délégué du personnel, membre du CE, membre du CHSCT)

Ces représentants sont répartis dans toutes les régions. Lors de leurs réunions mensuelles avec ceux de la direction ils peuvent ainsi négocier les revendications des salariées de tous les sites Faceo.

De plus à chaque réunion, le CHSCT se retrouve dans une région différente ce qui permet à chaque salarié de pouvoir rencontrer ses représentants.

Le Comité d'Entreprise

Sur chaque site, Faceo négocie la participation de ses salariés au Comité d'Entreprise du client. Ceci permet de faire bénéficier ses collaborateurs d'avantages locaux qui sont plus intéressants pour eux. De plus cela permet de ne pas exclure le personnel Faceo du reste du personnel du site client.

La communication interne

Pour permettre au salarié de connaître leur droits et leurs devoirs au sein de l'entreprise Faceo a crée au sein de son portail intranet une rubrique 'Faceo et vous', continuellement enrichie et mise à jour.

Pour rester informés de ses choix stratégiques de l'entreprise, de l'activité des autres régions..., Faceo édite un journal mensuel : Les Echos de Faceo

Principe 4 & Principe 5

"Les entreprises sont invitées à respecter l'abolition effective du travail des enfants"



"Les entreprises sont invitées à respecter l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire"

Faceo respecte l'ensemble des dispositions du Code du Travail. Le travail des enfants ainsi que le travail forcé et obligatoire sont donc inexistantes.

Faceo s'assure que ses sous-traitants et ses fournisseurs respectent ses valeurs éthiques. Celles-ci sont énoncées dans chaque contrat d'achat. Leur non-respect est considéré comme une 'faute grave' et conduit à sa résiliation.

Extrait du 'Contrat Type Fournisseur/ Sous-traitant'

Article 22

"Le Prestataire s'engage à se conformer, et à obtenir de ses sous-traitants ou de tous ceux qui se trouvent sous son contrôle, qu'ils se soumettent à toutes les règles nationales, européennes et internationales en vigueur relatives **aux normes éthiques et aux comportements responsables, y compris et de manière non exhaustive, celles concernant les droits de l'homme, la protection de l'environnement, le développement durable, et la corruption active ou passive.**

[...]

En cas de non-respect de ces Règles, le Prestataire devra, sur notification écrite de Faceo, y remédier immédiatement de façon à adapter sa conduite aux dites Règles. A défaut, Faceo pourra notifier la résiliation de plein droit du Contrat conformément aux dispositions de l'article 19.3 « **Résiliation pour faute grave du Prestataire** ».

Principe 6

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

L'égalité de traitement des salariés apparaît comme le premier principe à respecter dans la charte éthique de FACEO. Ainsi lors du recrutement de ses salariés aucun critère de nationalité, de culture, de genre, d'âge ou d'handicap n'est retenu. Seuls les critères d'expérience et de compétences acquises sont analysés.

Extrait de la Charte Ethique

" L'égalité de traitement qui suppose d'éviter toute discrimination pour des motifs liés aux origines, aux moeurs, au sexe, aux opinions politiques ou religieuses, à l'appartenance syndicale ou aux handicaps des individus ; la prise en compte de la nationalité des individus doit être strictement limitée aux exceptions prévues par les législations nationales et à la protection des intérêts nationaux [...]

Pour progresser dans la lutte contre les discriminations notamment à l'égard des personnes handicapées, Faceo vient de créer une filiale dédiée au leur recrutement. Faceo France a d'ailleurs décidé de créer une structure dédiée à l'intégration des personnels handicapés afin de prendre en compte les spécificités de cette population et de favoriser pour certains l'accès à des conditions de travail identiques à la majorité des collaborateurs Faceo."

Afin de renforcer sa lutte en matière de discrimination à l'emploi des personnes handicapée, Faceo a créé une filiale 'Faceo Entreprise Adaptée' qui leur facilitera l'accès à des postes diversifiés.

Principe 7

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

Dans sa charte du développement durable, Faceo s'engage auprès de ses clients à leur fournir des solutions concrètes afin de prévenir les impacts potentiellement néfastes de leur activité sur l'environnement.

Extrait de la Charte du Développement Durable

"Les engagements de FACEO [...]

- Mobiliser nos experts opérationnels au service de nos clients par une mise à disposition du réseau d'experts européens capables de se mobiliser sur les besoins exprimés par notre client et par Faceo, et en particulier sur les problématiques énergétiques et environnementales [...]
- Prévenir et limiter les nuisances, les pollutions, les risques environnementaux sur les bâtiments, installations et prestations qui nous sont confiés.
- Soutenir nos clients dans leur politique de réduction des consommations d'énergie et de traitement et valorisation des déchets."

Faceo étend son approche de précaution dans sa sphère d'influence. Ainsi chaque fournisseur et sous-traitant doivent respecter les engagements de Faceo en matière de protection de l'environnement. Ces principes sont inscrits dans chaque contrat d'achat

Extrait du 'Contrat Type Fournisseur/ Sous-traitant'

Par ailleurs, le Prestataire, sauf modalités particulières liées au fonctionnement des Sites, devra notamment veiller à ce :

- que les eaux rejetées dans les réseaux ne contiennent pas de matières ou produits polluants,
- économiser l'eau,
- utiliser les produits les moins irritants et polluants pour la santé et l'environnement, en privilégiant les produits biodégradables et respectueux de l'environnement,
- prévenir et limiter tout risque de pollution lors des opérations effectuées dans le cadre de sa Prestation.
- conserver les produits d'entretien dans des conditions évitant tout incident environnemental ou de sécurité

Le Prestataire devra en outre être en mesure d'indiquer à Faceo sur sa demande, les dispositions qu'il a prises pour :

- collecter et valoriser les déchets (cartons, bois,) en précisant notamment leur destination finale,
- collecter et traiter les Déchets Dangereux (chiffons gras, emballages souillés,) en précisant et justifiant leur filière d'élimination (n° et date d'agrément du centre de traitement)
- stocker sur les Sites et manipuler les produits potentiellement polluants (graisses, solvants,),

Principe 8

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

La stratégie de Faceo est entièrement orientée vers une démarche de développement durable comme en témoignent les actions mises en oeuvre au quotidien dans ses bureaux ou chez ses clients

Exemple d'actions mises en oeuvre chez ses clients

- ✓ Certification ISO14001 pour son périmètre d'intervention "Exploitation et Maintenance Globale de sites" de 5 sites clients. Pour réduire l'impact de l'activité de Faceo sur ces sites, des actions spécifiques ont été mises en oeuvre
- ✓ Réalisation d'une installation de traitement des effluents (STEP) à partir d'une technologie verte à base de bambous, sans consommation d'énergie
- ✓ Prise en charge, dans le cadre d'un contrat P2/3/4, de la rénovation d'une station de production d'eau traitée avec une réduction de l'ordre de 40 000 m3 de prélèvement dans la nappe phréatique.
- ✓ Action de préservation de la biodiversité : Remise en état du parc boisé d'un site client ravagé par la tempête de 1999 : inventaire arboricole, nettoyage et remise en état du site, suivi de la régénération du site, création du parc balisé et informatif afin de sensibiliser le personnel du site à la préservation des zones boisées.
- ✓ Réduction de la facture énergétique de ses clients par :
 - L'optimisation des méthodes de gestion des installations
 - L'investissement sur des matériels énergétiquement plus performants
 - Une gestion fine des contrats d'approvisionnement en énergie116 propositions d'amélioration de la performance énergétique ont été remises à nos clients

- ✓ De 2005 à 2006, sur 40% des sites gérés pour le compte de nos clients, nous avons contribué à réduire les :
 - **Consommations d'eau par personne de 8% en :**
 - effectuant des recherches systématique des fuites pour éviter le gaspillage d'eau.
 - modifiant les processus industriel pour travailler en circuit fermé c'est-à-dire en recyclant l'eau utilisée.
 - **Consommations d'énergie par personne (tep/pers) de 3,4% en**
Effectuant des audits et des bilans énergétiques suivis de préconisations sur la modification des processus industriels et des installations techniques pour réduire la consommation d'énergie

Exemples d'actions mises en œuvre au siège social

- ✓ Sensibilisation du personnel
 - Formation des chefs de site à la gestion des déchets
 - Communication sur la démarche de Faceo en faveur du Développement Durable dans notre Newsletter Perspective FM
 - Réduction de la consommation de papier. Objectif fixé à 20% de réduction
- ✓ Mise à disposition pour chaque employé de poubelles adaptées aux tris sélectifs des déchets
- ✓ Récupération des cartouches d'encre vides de toutes les imprimantes pour revalorisation
- ✓ Récupération des piles

Principe 9

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

En sa qualité de président du SYPEMI (Syndicat Professionnel des Entreprises de Multiservice et de Facility Management), notre PDG participe à des actions de réflexion pour l'élaboration d'une certification "Exploitation HQE".

Ces groupes de travail permettent à toute la profession de s'interroger sur les démarches à mettre œuvre pour arriver à déployer une exploitation environnementale performante des bâtiments.

Principe 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."

Faceo a fait de la transparence financière une valeur clé de son management. Ainsi ces principes sont clairement exposés dans sa Charte Ethique.

Extrait de la Charte Ethique

"Le groupe s'interdit absolument à cet égard, d'accorder directement ou indirectement à quelque agent public que ce soit, tout avantage indu, afin qu'il agisse ou s'abstienne d'agir, dans l'exécution de ses fonctions, en faveur de Faceo."

"Les collaborateurs de Faceo ne doivent accorder des avantages, cadeaux, réceptions, voyages à un client que dans de strictes limites, en rapport avec les usages communément admis."

"Les collaborateurs de Faceo ont d'abord, un devoir de loyauté à son égard. Il suppose le refus de tout avantage personnel et de cadeaux d'une valeur significative, à l'exception des objets de faible importance. Il exige également que les offres de voyages, de séjours ou de spectacles soient déclinées, sauf si elles sont à caractère professionnel, dans le cadre de séminaires fournisseurs ou de manifestations à caractère collectif. Les invitations au restaurant doivent être limitées à un événement particulier, être réciproques et ne pas dépasser la valeur des cadeaux susceptibles d'être acceptés."

Tout conflit d'intérêt entre Faceo et un fournisseur né de l'intervention d'un collaborateur de Faceo, doit être strictement prohibé. Ne peut dès lors être retenu comme fournisseur, une entreprise dans laquelle un salarié du Groupe ou un membre de sa famille possède des intérêts significatifs, directs ou indirects."