



Fin 2008, nous nous engageons à faire rimer ISOR avec exemplarité en matière de Développement Durable. Pour ce faire, ISOR a fait du Global Compact un élément majeur de sa politique de Développement Durable. Mieux encore, ISOR a fait du Global Compact une méthodologie de mise en œuvre du Développement Durable au sein de son organisation.

ISOR s'est d'abord engagée en faveur de l'environnement répondant ainsi à une conviction qui m'est chère et aussi à une sensibilité de plus en plus largement partagée. Cet engagement s'est traduit par la mise en place de projets et d'actions concrètes qui ont permis de fédérer l'entreprise autour d'un objectif commun. Pour les piloter, un « écogroupe », véritable mission environnementale interne, a été créé au sein de l'entreprise. ISOR s'est aussi dotée d'un Comité Technique et Technologique afin de nous aider à appliquer l'approche de précaution en matière environnementale, à promouvoir une plus grande responsabilité et à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement. ISOR a abordé l'environnement non pas dans une logique d'opposition, mais au contraire, dans une logique de rassemblement.

ISOR s'est aussi engagée en faveur des droits humains, des conditions de travail et de la lutte contre la corruption en constituant un comité d'intégrité et en adoptant un code de conduite des affaires. Ce code reflète notamment les principes visant à lutter contre la corruption, principes publiés par la Transparency International et la Social Accountability International.

Page | 1

Aujourd'hui, ISOR vise l'éco-socio-efficience en matière de Développement Durable. Pour ce faire, nous avons pris 4 engagements :

- **Innover** : *Pour assurer le développement 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** : *Par une croissance soutenue et régulière des résultats sans avoir recours à la corruption*
- **Reconnaître et développer les compétences de chacun** : *Afin que chaque homme et chaque femme puisse s'épanouir.*

Cet engagement aux côtés du Pacte Mondial, la dynamique d'entreprise qu'il nous a apportée, les valeurs qu'il nous a permis de partager notamment en étant la première entreprise française à soutenir la campagne « Seal the Deal ! », a initié une mutation au sein de notre entreprise, un nouvel ordre, qui combine conditions de travail, environnement, sécurité et lutte contre la corruption.

Je voudrais remercier l'ensemble des managers et des collaborateurs ISOR grâce à qui la signature il y a un an du Global Compact est devenue une réalité concrète. Ils ont cru à cet engagement sans ménager leur énergie, leur talent et leur force de conviction, ils se sont mobilisés pour qu'il se traduise dans les faits.

Je suis heureux de réaffirmer qu'ISOR soutient activement les valeurs fondamentales des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies et qu'elle souhaite être aux avants postes du partenariat avec le Global Compact.

Gilles-François CHALAND, *Président d'ISOR*

❖ CERTIFICATION ISO 14 001

En décembre 2008, ISOR s'est engagée à contrôler l'impact de ses activités sur l'environnement en mettant en place un système de management environnemental.

Pour ce faire, ISOR a dû appliquer les 10 principes suivants :

- 1 - La reconnaissance du management environnemental parmi les composantes prioritaires du management d'ISOR
- 2 - L'établissement et le maintien de communications avec les parties intéressées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur d'ISOR
- 3 - L'identification des exigences légales et des impacts environnementaux associés aux activités d'ISOR
- 4 - L'engagement assuré de l'encadrement et du personnel en faveur de la protection de l'environnement, définissant clairement les fonctions et les responsabilités
- 5 - L'établissement d'un processus pour atteindre les niveaux de performance ciblés
- 6 - La fourniture de ressources appropriées et suffisantes, y compris de la formation, pour atteindre les niveaux de performance ciblés sur une base continue
- 7 - La mise en place d'un « écogroupe » pluridisciplinaire chargé de mener la conduite du changement liée à la mise en place du système de management environnemental
- 8 - L'évaluation des performances environnementales en référence à la politique, aux objectifs et cibles et la recherche de l'amélioration où elle est possible et appropriée
- 9 - L'encouragement des partenaires et des fournisseurs à mettre en place un système de management environnemental
- 10 - L'établissement d'un processus de management pour auditer et analyser le système de management environnemental et pour identifier les opportunités d'amélioration du système et des performances environnementales résultantes.

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 en réponse aux changements des facteurs externes et internes.

Les 1^{er} et 2 octobre 2009, l'audit réalisé par un organisme certificateur extérieur a permis de certifier que le système de management environnemental mis en place par ISOR était conforme aux exigences requises par l'ISO 14 001.

RÉSULTAT : ISOR est certifiée ISO 14 001 depuis le 13 octobre 2009. Cette certification a été obtenue sans écart, ni mineur, ni majeur.

OBJECTIF 2010 : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est d'étendre le périmètre de certification incluant l'ensemble des activités des collaborateurs itinérants (commerciaux et exploitants).

❖ LA CHARTE DE L'« ÉCO-ISORIEN »

ISOR a fait le choix d'entrer de son plein gré dans un modèle environnemental de modération et d'entretenir la sobriété dans ses consommations de matières premières qu'elles soient renouvelables ou non.

Pour ce faire, elle appelle au changement de comportement de chacun de ses collaborateurs face aux menaces qui pèsent sur les hommes et la planète. En effet, ce sont les millions de petits gestes, tous volontaires, qui auront des conséquences bénéfiques pour la planète.

La charte de l'« éco-Isorien » recense tous les gestes du quotidien qui contribuent à l'effet papillon. Parce qu'un petit geste aujourd'hui peut transformer le monde de demain. Cette charte recueille les bonnes pratiques en matière d'économie de papier, d'énergie, d'eau, d'optimisation des déplacements et de réduction des déchets.

Etre « éco-Isorien », c'est avoir au bureau comme à la maison, ces réflexes qui évitent les gaspillages et contribuent à préserver notre planète.

Page | 3

Pour insuffler le changement, un processus de formation de tous les collaborateurs à la charte a été mis en place. Ces formations ont été réalisées par un « éco-groupe » sur une période de 6 mois.

La phase pédagogique achevée, des vagues d'audits inopinés sont maintenant programmées, elles permettront, dans l'hypothèse où le collaborateur audité a un comportement conforme à la charte, de lui attribuer le diplôme d'« éco-Isorien ».

En cas d'échec du collaborateur à l'évaluation, une nouvelle formation sera programmée.

Parallèlement à la formation des collaborateurs déjà en fonction dans l'entreprise, une formation systématique de tous les nouveaux embauchés (hors chantiers) a été mise en place. Elle est dispensée au cours d'un module appelé « Sensibilisation au Développement Durable » inclus à la semaine d'intégration dont bénéficie chaque nouveau collaborateur.

RÉSULTATS : → 100% des collaborateurs du périmètre de certification ISO 14001 ont été formés à la charte de l'« éco-Isorien » en 2009. Dix pour cent ont été, pour l'heure, diplômés.

→ 100 % des nouveaux embauchés (hors chantiers), soit 50 personnes, ont été formés à la charte de l'« éco-Isorien » en 2009.

OBJECTIF 2010 : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est que 100 % des collaborateurs du périmètre ISO 14 001 se soient vu décerner le titre d'« éco-Isorien » d'ici à fin 2010.

❖ LE LABEL DU COMITÉ TECHNIQUE & TECHNOLOGIQUE ISOR

Au début de l'année 2009, ISOR s'est dotée d'un Comité Technique et Technologique, le C₂TI, 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 et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement au sein de l'entreprise.

En plus 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 d'introduire 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 sécurité des collaborateurs.



Page | 4

Ce comité se réunit mensuellement. Il est constitué de la Direction Technique, de la Direction d'Exploitation, de la Direction des Etudes, de la Direction des Achats et est présidé par le Directeur Qualité – Hygiène - Sécurité - Environnement.

La méthodologie utilisée par le C₂TI est basée sur une démarche ternaire : collecter, analyser (tester) et décider en respectant l'approche de précaution.

Afin de structurer la phase de collecte, il a été nécessaire d'identifier un réseau interne composé de « traqueurs » d'informations. En effet, les informations de veille stratégique les plus intéressantes ne viennent pas à nous d'elles-mêmes. Au contraire, il faut faire l'effort volontariste d'aller au-devant d'elles et parfois de les provoquer. Les personnes qui ont pour mission d'aller au-devant des informations de veille stratégique sont appelées « traqueurs » d'informations. Ces « traques » se font lors de visites de salons professionnels, de rencontre de fournisseurs, d'échanges avec les clients et autres parties prenantes. Ces « traqueurs » assurent aussi la diffusion et la promotion des produits validés par le C₂TI auprès des exploitants grâce à un nouveau canal de communication.

Il a aussi été nécessaire d'identifier des référents disposant d'un savoir et d'un savoir faire reconnu sur un pôle d'excellence en particulier. Ces référents sont les interlocuteurs privilégiés de l'exploitation (retours et partages d'expériences), du bureau d'étude (afin de renforcer la pertinence des études) et du service commercial (en support lors de la construction d'offres commerciales).

La phase de test est systématique, elle est pilotée par le Directeur Technique. Quant à la phase décisionnelle, chacune des décisions est prise à l'unanimité des présents.

En cas de non respect des critères imposés par le label, le C₂TI a initié une dynamique de substitution de ces produits par des produits conformes à ce même cahier des charges.

Le C₂TI se réserve la possibilité de constituer des groupes de coordination réunissant quelques membres du C₂TI et des experts afin d'échanger sur des thématiques précises dont les conclusions incarnent des données d'entrée du comité plénier.

RÉSULTAT : Le C₂TI a supprimé 60% des références produits ne correspondant pas aux critères requis d'efficacité, de sécurité et de respect de l'environnement.

OBJECTIF 2010 : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est d'attribuer 24 nouveaux labels d'ici à la fin de l'année 2010, incluant les innovations.

❖ LE PE 24 : PROGRAMME ENVIRONNEMENTAL 24

Afin de limiter ses impacts environnementaux significatifs, ISOR a défini 5 objectifs :

1. La lutte contre le réchauffement climatique
2. La sobriété dans nos consommations de matières premières et la modération de nos consommations énergétiques
3. La prévention et la diminution de la pollution liée à nos activités
4. Le respect des normes et réglementation locales, nationales et européennes et le respect de nos engagements auprès du Global Compact
5. Une politique transport plus responsable

Page | 5

Pour atteindre ces objectifs, ISOR s'est engagée dans un programme comprenant 24 cibles. Ce programme identifie les personnes, les ressources, les jalons et l'échelle de temps pour atteindre ces objectifs.

En tant que projet, le programme nécessite des responsabilités établies et la définition de comment et quand les actions doivent amener à l'obtention de résultats conformes aux objectifs et cibles associées.

Les collaborateurs qui gèrent les 24 cibles doivent être au fait des objectifs, des aspects environnementaux significatifs et surtout, être capable de planifier et de réaliser des projets. Il est aussi impératif qu'ils puissent démontrer ceci autant lors des audits internes qu'au moyen des enregistrements et, souvent, par des modifications physiques visibles sur les sites.

Pour assurer un management cohérent des cibles, il est nécessaire de définir clairement le processus en termes de responsabilités, de méthodes de planification, de surveillance, de suivi et d'enregistrements qui doivent démontrer les progrès accomplis. Il est important de prévoir comment modifier les objectifs et cibles, s'ils s'avèrent irréalistes.

Les 24 cibles sont managées par 9 pilotes de cibles différents, conscients de leur responsabilité et formés. Pour chacune de ces cibles, 4 mesures sont réalisées chaque année ; quand une cible est manquée, une action corrective doit être générée.

Parmi ces 24 cibles, voici une illustration de 3 exemples :

→ 100 % des véhicules de société devront émettre moins de 120g de CO₂ par kilomètre avant fin 2011.

Pour ce faire, nous avons commencé par mesurer les émissions de l'ensemble de notre parc de véhicules.

Nous avons ensuite dénoncé les contrats de leasing afin de lancer un appel d'offre faisant de ce critère d'émission une condition nécessaire à tout soumissionnaire.

A aujourd'hui, nous sommes en cours de sélection de nos prochains véhicules, plus propres, moins polluants et en conformité avec la cible liée à la réduction de l'émission de CO₂ des véhicules.

RÉSULTAT : A aujourd'hui, 56 % de notre flotte émet moins de 120 g de CO₂ par kilomètre.

OBJECTIF 2010 : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est d'atteindre 70 % de véhicules émettant moins de CO₂ d'ici à fin 2010 avant d'atteindre les 100% d'ici à fin 2011.

→ Réduire de 70% notre consommation de gobelets en matière plastique d'ici à fin 2009

ISOR, comme toutes les entreprises d'une certaine taille, dispose de bâtiments tertiaires qui abritent différents services comme les départements fonctionnels ou les services centraux par exemple.

En 2008, dans l'ensemble du siège et des agences nous avons consommé plus de 100 000 gobelets plastiques pour des boissons chaudes ou froides. L'objectif en 2009 était donc de substituer ces gobelets par des « mugs » et ainsi, passer du jetable au durable.

Au vu du changement radical de comportement induit par cette mesure, nous avons commencé par réaliser un sondage auprès d'un échantillon représentatif des collaborateurs. En fonction du résultat de ce sondage (72% y étaient favorables), nous avons décidé de dénoncer le contrat qui nous liait avec notre fournisseur de machines à café et de gobelets car les machines dont nous disposions ne permettaient pas de passer du gobelet au mug.

Nous avons réalisé un appel d'offres, remplacé les machines et équipé l'ensemble de nos collaborateurs de mugs estampillés d'un logo « Développement Durable » que nous avons développé avec une agence de communication pour l'occasion.

Cette mesure, fédératrice, a été accompagnée de beaucoup de pédagogie et d'explications sur son impact environnemental.

RÉSULTAT : A aujourd'hui, nous sommes passés d'une consommation de 100 000 gobelets par an à 7600, soit une diminution de 92 %.

OBJECTIF 2010 : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est d'atteindre le « zéro gobelet » d'ici à fin 2010.

→ Réduire de 10% notre consommation de papier d'ici à fin 2010

ISOR était structurellement une forte consommatrice de papier au niveau de son siège social et des agences associées. Pour diminuer la quantité de papier utilisé, ISOR a décidé de dédier un programme spécifique à cette diminution.

D'abord, nous avons programmé les imprimantes de chacun des étages des locaux administratifs par défaut en « recto/verso ». Ceci a été accompagné de messages à vocation pédagogique.

Ensuite, nous avons pris des mesures comme la diminution de 15 % de la surface des cartes de visite (imprimées dorénavant sur du papier 100% recyclé), nous avons formé les collaborateurs à l'impression « écolo », nous diffusons par email des flash bimensuels de sensibilisation à la modération, nous adressons de plus en plus d'offres commerciales à nos prospects sous forme de CD-Rom.

Enfin, nous sommes en train de mettre en place des indicateurs de consommation de papier pour chacun des étages, ce qui, nous l'espérons, permettra de créer une émulation positive.

RÉSULTAT : A fin 2009, nous avons déjà baissé de 6% la quantité de papier utilisé en comparaison à fin 2008.

OBJECTIF 2010 : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR reste de diminuer de 10% la quantité de papier utilisée par ISOR à fin 2010.

❖ LE PROJET OSMOSE

Comme toute organisation, ISOR génère, via son activité, des impacts sur l'environnement. Consciente de ses impacts, elle entend les réduire : réduire ses impacts liés à son métier de propreté bien-sûr mais aussi réduire ses impacts liés à ses activités internes. En effet, comme toute société de service, ISOR contribue à l'augmentation des gaz à effet de serre au travers de la consommation énergétique de ses bâtiments, de leurs équipements, des déplacements professionnels et domicile-travail de ses collaborateurs et des déchets générés, notamment papier et plastique.

La lutte contre le réchauffement climatique, la réduction de l'émission des Gaz à effet de serre et le projet « Osmose » consistant à **tendre vers la neutralité carbone** d'ici à 2014 constituent l'axe majeur de notre politique environnementale.

Pour parvenir à la neutralité carbone, nous avons découpé le projet en 5 phases :

- La phase N°1 : Réalisation du bilan carbone d'ici à début 2010
- La phase N°2 : Réduction de 5 % nos émissions carbone d'ici fin 2010
- La phase N°3 : Atteindre le seuil des émissions carbone (en fonction des performances techniques et de nos moyens) d'ici à fin 2012
- La phase N°4 : Créer un partenariat avec un organisme pour réduire nos émissions carbone d'ici à fin 2013.
- La phase N°5 : Neutralité carbone d'ici à fin 2014

A ce jour, nous avons contracté un partenariat avec un prestataire agréé par l'ADEME pour nous accompagner dans la réalisation de notre bilan carbone.

ISOR a fait de la lutte contre le changement climatique une priorité et c'est tout naturellement qu'elle a soutenu l'opération « Seal the Deal ! ». En interne, le fait d'avoir été la première entreprise française à soutenir cette opération a permis de fédérer les équipes autour de cet objectif commun de réduction de nos émissions de CO₂.

Nous sommes convaincus que les entreprises aussi doivent se montrer prêtes à relever l'un des défis environnementaux les plus marquants de notre temps.

RÉSULTAT : La phase 1 du projet « Osmose » (réalisation du bilan carbone) est en cours de finalisation. Nous venons de terminer l'étape de collecte des données. Nous respecterons l'engagement d'éditer ce bilan au cours du premier trimestre 2010. Ainsi, début 2010 nous connaîtrons la masse de CO₂ émis par ISOR, ce qui permettra de déterminer les gisements d'économie de CO₂ et de les traiter.

OBJECTIF 2010 : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est de réduire de 5% nos émissions carbone d'ici à la fin de l'année 2010.

CATÉGORIE DROITS HUMAINS, CONDITIONS DE TRAVAIL, LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :

Page | 8

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, M. SCARPETTA, en est le coordinateur et conseille la Direction et ses employés en la matière.

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
2. Relations entre employés
3. Intégrité des prestations
4. Concurrence loyale
5. Achats
6. Intégrité des documents financiers et comptables
7. Respect des réglementations
8. Conflits d'intérêt
9. Respect de l'environnement
10. Qualité
11. Loyauté à l'égard des actionnaires
12. Audits internes
13. Développement Durable
14. Activité politique
15. Lutte contre la corruption
16. Mise en œuvre

Les règles de ce code s'appliquent aux collaborateurs d'ISOR, à ses consultants et à ses sous-traitants qui doivent également s'y conformer.

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, soit 50 personnes, ont été formés au code d'intégrité depuis sa mise en place en mars 2009.

OBJECTIF 2010 : Distribuer et expliquer le code d'intégrité et de conduite des affaires à tous les employés (hors chantiers). Chacun d'entre eux devra alors signer la déclaration requise attestant de leur parfait respect du code.

« Nous devons intégrer les préoccupations sociales et écologiques à nos activités commerciales et à nos relations avec les différentes parties prenantes : C'est le Développement Durable. Tel est l'enjeu du nouveau modèle de développement après un siècle et demi d'hésitations. » *Gilles-François CHALAND, Président d'ISOR*