



WE SUPPORT

DROITS DE L'HOMME
CONDITIONS DE TRAVAIL
ENVIRONNEMENT
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

SOCIÉTÉ OPTIMA SERVICE
GROUPE SOS

SOCIÉTÉ OPTIMA SERVICE

COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS 2013



EXPERTS EN RICHESSES HUMAINES



ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ OPTIMA SERVICE

Le 10 décembre 2013

Monsieur le Secrétaire Général,

Adhérent du Pacte Mondial de l'ONU depuis 2008, c'est avec conviction que SOS Intérim et Pro-RH, entités de la Société Optima Service, continuent de soutenir les dix principes du Global Compact.

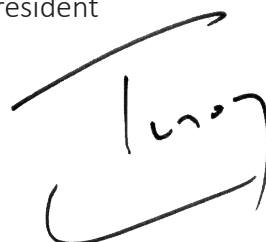
L'application de ces principes est un enjeu majeur pour la Direction de la Société Optima Service et pour l'ensemble des collaborateurs, que se soit de manière collective ou individuelle dans nos activités quotidiennes.

La Société Optima Service s'est construite depuis plus de 45 ans sur des valeurs fortes qui ont façonné notre culture d'entreprise : intégrité, respect, confiance. Dans le prolongement de ces valeurs et pour mieux répondre aux enjeux économiques, sociaux et sociétaux, nous nous devons d'être particulièrement vigilants aux risques de corruption et de fraude ainsi qu'au respect de l'individu et à l'application de méthodes de travail certifiées.

Vous pourrez lire dans notre Communication sur le Progrès 2013, que l'ensemble de nos démarches s'inspire du Pacte Mondial de l'ONU, et que les résultats de nos actions sont le reflet de notre motivation et du respect de nos engagements. Selon une étude réalisée par Ecovadis, notre note de 60/100 nous qualifie d'acteur «Confirmé» dans l'engagement RSE.

En tant que Président de la Société Optima Service, je poursuis mon engagement à respecter les dix principes du Pacte Mondial proposés par le Global Compact, et vous prie d'agréer, Monsieur le Secrétaire Général, l'expression de ma très haute considération.

Jacques FURON
Président

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' and 'F' with a horizontal line above the 'F'.



PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

Principe n° 1

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

Principe n° 2

Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme

PRINCIPES RELATIFS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

Principe n° 3

Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective

Principe n° 4

Elimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire

Principe n° 5

Abolition effective du travail des enfants

LA CHARTE ETHIQUE DE LA SOCIÉTÉ OPTIMA SERVICE

Dans le cadre du renforcement de notre démarche RSE, nous avons établi et mis en œuvre, en début d'année 2013, notre charte éthique. Ces engagements constituent le fil conducteur de nos actions au quotidien.

1. Parce que ceux à qui s'adressent nos services légitiment notre existence, nous nous engageons à :

RESPECTER LES INTÉRÊTS DES CLIENTS

- 🕒 Fournir des informations exactes et claires sur nos services.
- 🕒 Eviter les allégations publicitaires mensongères ainsi que les pratiques commerciales déloyales et offrir des services respectant les engagements qualité et les clauses contractuelles.
- 🕒 Assurer aux clients la prise en compte de leur réclamation et le règlement rapide et de bonne foi des litiges.
- 🕒 Développer notre présence en disposant de structures proches de nos clients.

2. Parce que nos équipes sont les forces vives qui font fructifier nos investissements financiers et matériels, nous nous engageons à :

VALORISER LE CAPITAL HUMAIN

- 🕒 Assurer une information précise sur les différents éléments de rémunération et avantages.
- 🕒 Développer les compétences de tous les collaborateurs.
- 🕒 Respecter la législation en matière d'hygiène santé et sécurité et mettre en place les procédures de prévention des accidents et maladies professionnels.
- 🕒 Respecter le code du travail.
- 🕒 Promouvoir le dialogue social.

3. Parce que nous croyons en l'importance de la diversité dans notre organisation, au respect de chacun, aux valeurs fondamentales des droits de l'Homme, nous nous engageons à :

RESPECTER LES DROITS FONDAMENTAUX DE LA PERSONNE

- 🕒 Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances.
- 🕒 S'interdire tout recours au travail des enfants, au travail forcé et à toute forme de travail illégal.
- 🕒 Respecter la dignité et les droits fondamentaux de la personne.

4. Parce que notre organisation est un acteur du développement économique, social et culturel des territoires dans lesquels nous sommes implantés, nous nous engageons à :

CONJUGUER L'INTÉRÊT DE L'ORGANISATION AVEC L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

- 🌐 Contribuer au développement humain et économique des territoires d'implantation.
- 🌐 Participer à des initiatives d'intérêt général dans les domaines de la santé, de la culture, ou du sport.

5. Parce que l'environnement naturel est un capital précieux que nous léguerons aux générations futures, nous nous engageons à :

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- 🌐 Evaluer et prendre en compte les impacts environnementaux dans les décisions d'investissement.
- 🌐 Définir un cadre d'action dédié à la protection du milieu naturel prévoyant notamment l'amélioration des performances environnementales, la formation et la sensibilisation des collaborateurs.

6. Parce que la répartition des pouvoirs et la maîtrise des risques sont des gages de bonne gouvernance, nous nous engageons à :

ASSURER LA TRANSPARENCE DU SYSTÈME DE DÉCISION ET DE CONTRÔLE

- 🌐 Veiller à ce que les organes de direction et de surveillance assurent pleinement les responsabilités qui leur incombent.
- 🌐 Veiller à ce que les dispositifs de contrôle et d'audit permettent de garantir la fiabilité des comptes et de maîtriser les principaux risques.



PRINCIPES RELATIFS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

Principe n°6

Contribution à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et profession

En tant qu'expert en Richesses Humaines, la Société Optima Service porte une attention particulière et primordiale à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession. Cette démarche est justifiée par la mise en place d'actions d'insertion professionnelle ainsi que par nos engagements au quotidien.

LES 12 ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ OPTIMA SERVICE

EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION ET POUR L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT ET LA DIVERSITÉ

Afin d'encadrer notre démarche de lutte contre la discrimination, la Direction a souhaité rédiger les 12 engagements adoptés au quotidien par l'ensemble des collaborateurs.

La Société Optima Service s'engage à :

- 1.** Sensibiliser ses agences sur les questions de discrimination dans le cadre de l'ensemble de ses activités et notamment le travail temporaire et le placement, en utilisant des outils d'information ou de formation.
- 2.** Travailler sur le terrain avec les acteurs locaux concernés, dont les SPEL, à la mise en place de partenariats visant à lutter contre les discriminations à l'emploi.
- 3.** Appliquer les principes de non-discrimination et de diversité dans la gestion de ses ressources humaines en ce qui concerne ses salariés permanents et intérimaires.
- 4.** Rechercher dans toutes les étapes du recrutement d'un salarié permanent ou intérimaire, les critères objectifs qui permettent d'éviter la discrimination.
- 5.** Assurer la communication du process de recrutement et de délégation.
- 6.** Traiter les demandes de salariés permanents ou intérimaires victimes réelles ou supposées d'actes discriminatoires.
- 7.** Soutenir les salariés permanents qui refusent de répondre à une commande discriminatoire.
- 8.** Mettre à disposition des candidats et des salariés intérimaires la présente Charte et les coordonnées de l'interlocuteur spécialement chargé des questions de discrimination.
- 9.** Prendre en compte les situations de discrimination réelle ou supposée subie par un salarié intérimaire en mission et agir en conséquence auprès de l'entreprise utilisatrice.
- 10.** Prendre uniquement en compte, quelle que soit la formulation de la commande, les critères de compétences professionnelles et sensibiliser le commanditaire habituel sur les obligations des entreprises de travail temporaire et des entreprises utilisatrices.
- 11.** Alerter, le cas échéant, la direction de l'entreprise utilisatrice de l'existence de comportements discriminatoires avérés qui perdureraient, au sein de cette entreprise, malgré les actions de sensibilisation effectuées par ses équipes.
- 12.** Se réserver le droit de suspendre la prestation en cas de pratique discriminatoire avérée.

Evreux, le 3 janvier 2013
La Direction de Société Optima Service

LA VAE

Dans le cadre de l'accompagnement de ses salariés intérimaires, SOS Intérim a initié une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience, afin de sécuriser le parcours professionnel de ces salariés intérimaires.

Qu'est-ce que la V.A.E. ?

La Validation des Acquis de l'Expérience permet à toute personne engagée dans la vie active d'obtenir, en totalité ou en partie, une certification par l'évaluation et la reconnaissance de son expérience professionnelle.

La seule condition d'accès à la V.A.E. est de justifier de 3 ans d'expérience dans le domaine souhaité, qu'elle soit professionnelle, extra-professionnelle ou bénévole en relation directe avec le titre visé.

RÉSULTATS

En collaboration avec la DIRECCTE 27 et l'AFPA d'Evreux, SOS Intérim est la **1^{ère} agence de travail temporaire** à avoir proposé la Validation des Acquis par l'Expérience à ses intérimaires, sur le département de l'Eure.

En 2012, SOS Intérim a mis en place un dispositif d'information et d'accompagnement auprès de ses équipes de l'Eure. Après cette phase de formation, les agences SOS Intérim ont identifié **56 intérimaires éligibles** à la V.A.E, qu'elles ont ensuite reçus lors de **9 réunions d'information** afin de présenter le dispositif VAE.

Depuis 2012, l'opération a permis à **20 candidats** de bénéficier du dispositif V.A.E. Les salariés intérimaires de SOS Intérim relèvent un **taux de réussite de 85%**, soit **17 salariés** ayant obtenu un titre professionnel ou une validation partielle sur les **11 profils** suivants :

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 🕒 Agent de fabrication industrielle | 🕒 Conductrice de ligne automatisée |
| 🕒 Agent magasinier | 🕒 Poseur de menuiseries et d'aménagements intérieurs |
| 🕒 Assistante commerciale | 🕒 Préparateur de commandes |
| 🕒 Assistante RH | 🕒 Technicien supérieur en gestion de production |
| 🕒 CIMA | 🕒 Technicienne de production industrielle |
| 🕒 Comptable assistante | |

DISPOSITIF 100 CHANCES 100 EMPLOIS



Impliquée dans l'insertion des jeunes sur le marché du travail, SOS Intérim s'est joint à Schneider Electric Evreux pour le déploiement de l'opération «100 chances 100 emplois» sur le bassin ébroïcien, en tant que copilote « Entreprise ».

Mise en place en 2005 sous l'impulsion de l'entreprise Schneider Electric et du ministère de l'économie, l'opération «100 chances 100 emplois» a pour but d'accompagner les jeunes issus des ZUS* ou CUCS** dans leur entrée sur le marché du travail. Déjà mis en place sur 16 bassins d'emplois français, SOS Intérim déploie le dispositif sur le bassin ébroïcien depuis fin 2012.

Un programme ambitieux !

- 🕒 insérer des jeunes adultes (18- 30 ans) dans le monde professionnel en les accompagnant jusqu'à l'emploi durable
- 🕒 lutter contre les discriminations
- 🕒 favoriser la diversité
- 🕒 innover dans une démarche portée par les entreprises
- 🕒 rassembler des entreprises et les acteurs sur un bassin d'emploi dans une démarche commune en faveur de l'insertion

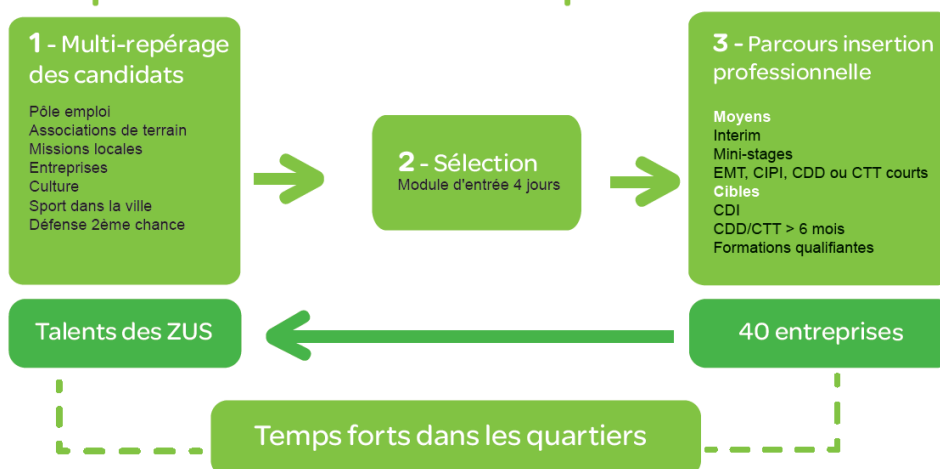
Un objectif économique et sociétal : 60% de sorties positives

- 🕒 répondre à des besoins économiques locaux en repérant des potentiels dans les quartiers défavorisés
- 🕒 promouvoir l'égalité des chances par un parcours personnalisé d'insertion professionnelle.
- 🕒 s'appuyer sur un partenariat durable entre les acteurs économiques, les responsables associatifs, les services de l'état, les collectivités locales, animé par une entreprise pilote.

Notre action se décompose en 3 étapes :

- 1° une mise en avant des attentes des entreprises locales et un premier repérage du public via les missions locales et les associations de quartier
- 2° un sas de mobilisation de 4 jours durant lesquels le jeune rencontre des chefs d'entreprise pour définir son projet professionnel et apprendre à se vendre sur le marché du travail
- 3° un parcours d'insertion professionnelle personnalisé (parrainage, EMT, simulation d'entretien,...).

Un processus en 3 étapes



*ZUS : Zone Urbaine Sensible

**CUCS : Contrats Urbains de Cohésion Sociale

RÉSULTATS

A ce jour, SOS Intérim a **fédéré 41 entreprises** autour du dispositif, soit **65 accompagnateurs économiques**.

Grâce aux **5 SAS** organisés durant cette 1^{ère} année, **41 jeunes** sont entrés dans le dispositif dont :

- **18 candidats sont en accompagnement**, encadrés par leurs parrains (32 parrains)
- **21 candidats sont en «sortie positive»** (CDI, CDD de + de 6 mois, alternance, formation)
- 2 candidats ont abandonné

Le 28 octobre dernier, le dispositif 100 Chances 100 Emplois a été récompensé **«Projet RSE le plus innovant»** lors de la nuit de la RSE, initiative qui a convaincu les jurés parmi les 16 projets présentés.

BILAN GÉNÉRAL

Compte tenu du taux de réussite motivant de cette 1^{ère} session de VAE, SOS Intérim prévoit de renouveler l'opération pour 2014.

Le dispositif «100 Chances 100 Emplois» poursuit son expansion avec succès sur le territoire ébroïcien, grâce aux équipes SOS Intérim qui se mobilisent pour la réussite de cette démarche. SOS intérim, Schneider Electric et la Maison de l'emploi d'Evreux renouvellent l'opération en 2014.



PRINCIPES RELATIFS A L'ENVIRONNEMENT

Parce que l'environnement naturel est un capital précieux que nous lèguons aux générations futures, le Société Optima Service s'est engagée :

- à évaluer et prendre en compte les impacts environnementaux dans les décisions d'investissements,
- et définir un cadre d'actions dédié à la protection du milieu naturel prévoyant notamment l'amélioration des performances environnementales, la formation et la sensibilisation des collaborateurs.

Principe n°7

Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

Principe n°9

Mise au point et diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

LA DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS

La Société Optima Service poursuit son engagement dans la réduction de sa consommation de papier, notamment par le biais de la dématérialisation.

🌐 LES DOSSIERS INTERNES

Nous poursuivons la gestion de nos fichiers intérimaires et clients sous format numérique grâce à des logiciels de base de données spécifiques.

RÉSULTATS

A ce jour, notre base de données commerciale compte l'enregistrement de **34 991 fiches contacts** dont plus de 3 300 fiches « clients » et plus de 10 850 fiches « prospects ». Les autres fiches concernent nos partenaires, collaborateurs, et anciens clients.

🌐 LES CONTRATS

Une partie de nos contrats de mise à disposition est également gérée de manière informatique.

Nous poursuivons auprès de nos clients et clients en devenir la promotion d'interface de gestion des commandes afin de diminuer l'impact des déchets papier sur l'environnement. Ces plateformes permettent la gestion des commandes clients, des contrats et des relevés d'heures.

RÉSULTATS

Aujourd'hui, nous comptons **6 plates-formes** de dématérialisation, utilisées par **15 clients (+15% en 1 an)**.

🌐 LES CV

Nous poursuivons également la dématérialisation des CV, en privilégiant leur envoi par mail, afin de diminuer la quantité de papier en circulation dans nos agences.

La mise en réseau de ces fichiers numériques facilite également l'échange d'informations entre les agences, ce qui contribue à la réactivité des équipes SOS Intérim.

RÉSULTATS

Depuis 2010 (date de notre dernier archivage), notre base de données CV compte **56 233 fichiers numériques**, accessibles par l'ensemble de nos agences.

UNE COMMUNICATION EXTERNE ÉCO-RESPONSABLE

Nous poursuivons la promotion de l'envoi par mail de notre journal SPOTS, destiné à nos clients, et confions son impression sur papier recyclé à une imprimerie certifiée «Imprim'vert».

Le SMS est un outils de plus en plus utilisé auprès de nos intérimaires.

RÉSULTATS

Notre journal d'informations compte aujourd'hui **3 833 abonnés (+18% en 1 an)**, dont **2 065 abonnés e-mail**, soit une **augmentation de 53 %** d'abonnés à notre version électronique par rapport à 2012.

De plus, la part de nos abonnés e-mail correspond à plus de **54 %** de nos abonnés, contre 42 % en 2012.

LE RECYCLAGE DES MATÉRIAUX SPÉCIFIQUES

Conscient de l'impact écologique des déchets, nous poursuivons notre démarche de tri des matériaux spécifiques, tels que le papier, les piles, les ampoules et les cartouches d'encre. Le matériel informatique est également déposé auprès d'acteurs du recyclage.

RÉSULTATS

Sur l'ensemble de nos consommables d'impression **collectés pour valorisation**, **18 %** sont réutilisés, **66 %** sont recyclés (matériaux) et **15 %** sont traités pour stockage des déchets.



Principe n°8

Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

FORMATION À L'Eco-CONDUITE

Soucieux de l'impact écologique causé par l'émission de CO² lors de nos déplacements, la Société Optima Service a décidé de mettre en place une action de formation à l'Eco-conduite à l'ensemble de son équipe commerciale.

Fin 2012, l'ensemble des collaborateurs de la société utilisant un véhicule dans le cadre de leur activité professionnelle ont suivi une formation de «conduite économique et écologique».

Cette formation permet l'acquisition des compétences nécessaires pour mettre en place au quotidien une conduite professionnelle économique et responsable, et a pour objectifs :

- ➊ de connaître, cerner et apprécier l'impact environnemental généré par son activité de conduite à titre professionnel,
- ➋ acquérir les compétences nécessaires à une conduite économique au quotidien,
- ➌ mesurer les gains par la mise en situation pratique en termes de consommation, de fatigue et de sécurité,
- ➍ intégrer les fondamentaux de la conduite professionnelle.

RÉSULTATS

Cette formation d'une durée de 7 heures a été suivie par **18 personnes**, soit **100 % de notre équipe commerciale** dont l'utilisation d'un véhicule est inévitable. Ainsi, 5 sessions ont été organisées, représentant une budget total de **10 877 €**.

Sur l'année 2013, à périmètre constant (sans prendre en compte nos agences ouvertes en 2013), nous enregistrons une **baisse des dépenses en carburant de 9,94 %**, soit une économie de 1 100 €. De manière concrète, cela correspondant à **960 litres de carburant**, soit environ 1 plein de carburant par véhicule.

BILAN DE L'ACTION

Ces gestes de tri dans le but de recycler nos matériaux sont devenus des réflexes systématiques et incontournables, adoptés par l'ensemble de nos collaborateurs.

Cette démarche est également preceptible dans notre discours interne et commercial, afin de motiver nos équipes à poursuivre leurs efforts, et sensibiliser nos clients et fournisseurs à la protection de l'environnement.



PRINCIPE RELATIF A LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Principe n° 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

La Société Optima Service a mis en place une politique commerciale qui détermine clairement la marge de manœuvre des équipes commerciales. Cela nous permet notamment d'encadrer les relations avec les clients et de se prémunir contre tout risque de corruption.

Par exemple, afin de maîtriser les risques concernant les cadeaux de fin d'année pour nos clients, nous avons fait le choix de cadeaux symboliques à faible valeur unitaire (boite de chocolats ou bouteille de champagne).

Concernant notre politique achats, nous avons à cœur de réaliser des choix objectifs concernant nos fournisseurs en comparant la qualité et le prix du produit ou de la prestation proposés. Nous faisons systématiquement établir plusieurs devis selon un cahier des charges prédéfini et identique pour tous les fournisseurs consultés. Nous ne favorisons pas un candidat par rapport à des critères subjectifs, nous nous attachons à rester objectifs et impartiaux.

Notre objectif est d'adopter un comportement éthique permettant d'établir et de maintenir des relations légitimes et de confiance dans nos transactions.

SOCIÉTÉ OPTIMA SERVICE GROUPE SOS



Interlocuteur Pacte Mondial

Anne-Sophie ANNE
47, rue de la Harpe - BP 247
27002 Evreux cedex
Tél. 02 32 33 03 35 - Fax 02 32 31 11 91
asanne@sos-interim.fr

www.groupe-sos.fr

GROUPE SOS - SOCIÉTÉ OPTIMA SERVICE
47, RUE DE LA HARPE - BP 247
27002 EVREUX CEDEX
TÉL. 02 32 33 03 35
FAX 02 32 31 11 91
sos@groupe-sos.fr

