

Sin&stes
Siège Social
75, av. des Champs-Élysées
75008 Paris

UN Headquarters
First Avenue at 46 th Street
New York, NY 100 17

A l'attention de M. Ban Ki-moon

Honorable Secrétaire Général,

Cela fait maintenant deux années que la démarche développement durable de sin&stes est mise en œuvre, avec 26 indicateurs suivis et renseignés dans l'ensemble des 3 domaines

- Economique
- Social
- Environnemental.

Le plan d'actions défini au niveau de la Direction de l'entreprise est également déployé dans nos agences régionales.

Les objectifs déclinés dans ce plan d'actions sont en accord avec les principes du Pacte Mondial, auquel nous confirmons aujourd'hui notre adhésion.

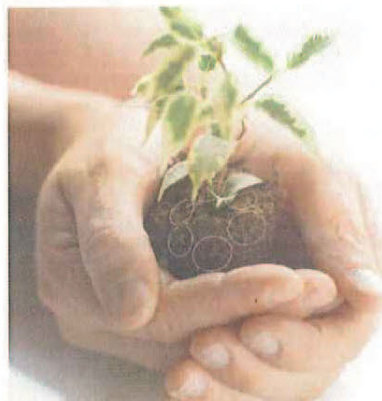
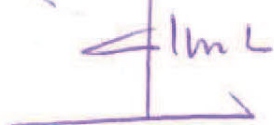
Dans le cadre de notre première Communication sur le Progrès, nous avons choisi de rendre public les résultats de deux de nos actions prioritaires, à savoir :

- Dans le respect du principe n°1 et du principe n°2: La valorisation et la reconnaissance professionnelle de nos salariés par le Certificat de Qualification Professionnelle CQP
- Dans le respect du principe n°7 et du principe n°8 : L'accompagnement de nos clients dans la mise en place du tri des déchets

Croyez en notre implication à mettre en œuvre au quotidien les principes du Pacte Mondial. Cette première communication sera mise en ligne sur notre site institutionnel Internet.

Meilleures salutations,

Yves CAMBAY
Président
Sin&stes



La valorisation et la reconnaissance professionnelle des salariés : le Certificat de Qualification Professionnelle

Le secteur de la propreté est un secteur de services et de main d'œuvre. L'individu est au cœur du développement et de la pérennité de l'entreprise.

Sin&stes est engagée depuis de nombreuses années dans une politique volontariste d'intégration, de lutte contre toute forme de discrimination et d'égalité des chances.

Sur la base des résultats obtenus grâce à notre système de mesure du niveau de compétences de l'encadrement intermédiaire et de ses potentiels, sin&stes réalise chaque année un plan de formation. Ce plan de formation a pour objectif de développer les compétences.

Pour faire évoluer les personnes dans leur poste ou vers d'autres postes et améliorer encore la motivation et l'implication de chacun, sin&stes a mis en œuvre la démarche Certificat de Qualification Professionnelle (CQP), proposée par la branche professionnelle. Après un an, des résultats encourageants nous confortent dans notre implication à continuer cette démarche.

Les 4 engagements de sin&stes en faveur du développement durable



Le 30 avril 2008,
Yves CAMBAY
Président

Nom :
Fonction :
Agence :
Date :

Engagement n° 1 Inscrire son développement économique dans une logique rentable et durable

- Sin&stes s'engage à
 - développer la culture et la logique du résultat
 - assurer une relation commerciale rentable et durable avec ses clients
 - partager les bonnes pratiques managériales
 - répondre aux besoins de ses clients et prospects en terme de développement durable

Engagement n° 2 Respecter les hommes et favoriser la promotion sociale

- Sin&stes s'engage à
 - promouvoir la diversité et lutter contre la discrimination
 - investir sur le capital humain et développer la formation tout au long de la vie
 - développer les relations sociales
 - améliorer les conditions de travail en préservant la santé et la sécurité de son personnel
 - communiquer, informer, mettre à disposition et partager l'information

Engagement n° 3 Préserver les ressources et protéger l'environnement

- Sin&stes s'engage à
 - maintenir une politique d'achat responsable
 - utiliser des produits respectueux de l'homme et l'environnement
 - diminuer ses consommations de ressources
 - maîtriser et optimiser la gestion de ses déchets
 - réduire ses rejets de toute nature

Engagement n° 4 Respecter la réglementation

- Sin&stes s'engage à
 - assurer la veille et le respect de la réglementation dans le domaine social et économique, en matière d'environnement, de sécurité et de qualité

Définition du Certificat de Qualification Professionnelle

Il s'agit d'un diplôme officiel reconnu par les entreprises d'une même branche, qui atteste qu'un salarié maîtrise un emploi donné et que les activités et capacités propres à cet emploi sont concrètement mises en œuvre.

L'obtention d'un CQP est liée à la validation de la maîtrise des activités et des capacités au travers d'une série d'épreuves définies par la profession.

Les Certificats de Qualification Professionnelle définis par la profession (branche propreté) sont au nombre de 4 :

- Le CQP Chef d'équipe Propreté (CE1)
- Le CQP Agent machiniste classique (AS3)
- Le CQP Agent entretien et rénovation en propreté (AQS1)
- Le CQP Laveur de vitres avec moyens spécifiques (ATQS1)

Ces formations reconnues par l'ensemble des opérateurs permettent

- une validation des compétences
- une reconnaissance des compétences de nos collaborateurs, dans le métier qu'ils exercent depuis plusieurs années.

Pour nos clients, cette démarche de qualité est l'assurance d'avoir des salariés motivés et impliqués.

Les objectifs du Certificat de Qualification Professionnelle

Le CQP est un outil de gestion de l'emploi, qui sert les intérêts partagés des salariés et de l'entreprise pour :

Promouvoir

- Communiquer en externe le professionnalisme de la branche
- Rendre lisible le professionnalisme des métiers
- Développer les compétences des entreprises

Valoriser

- Asseoir le professionnalisme des salariés
- Fidéliser et motiver les salariés
- Favoriser les évolutions professionnelles
- Répondre aux exigences des clients
- Préparer des salariés à un nouveau chantier

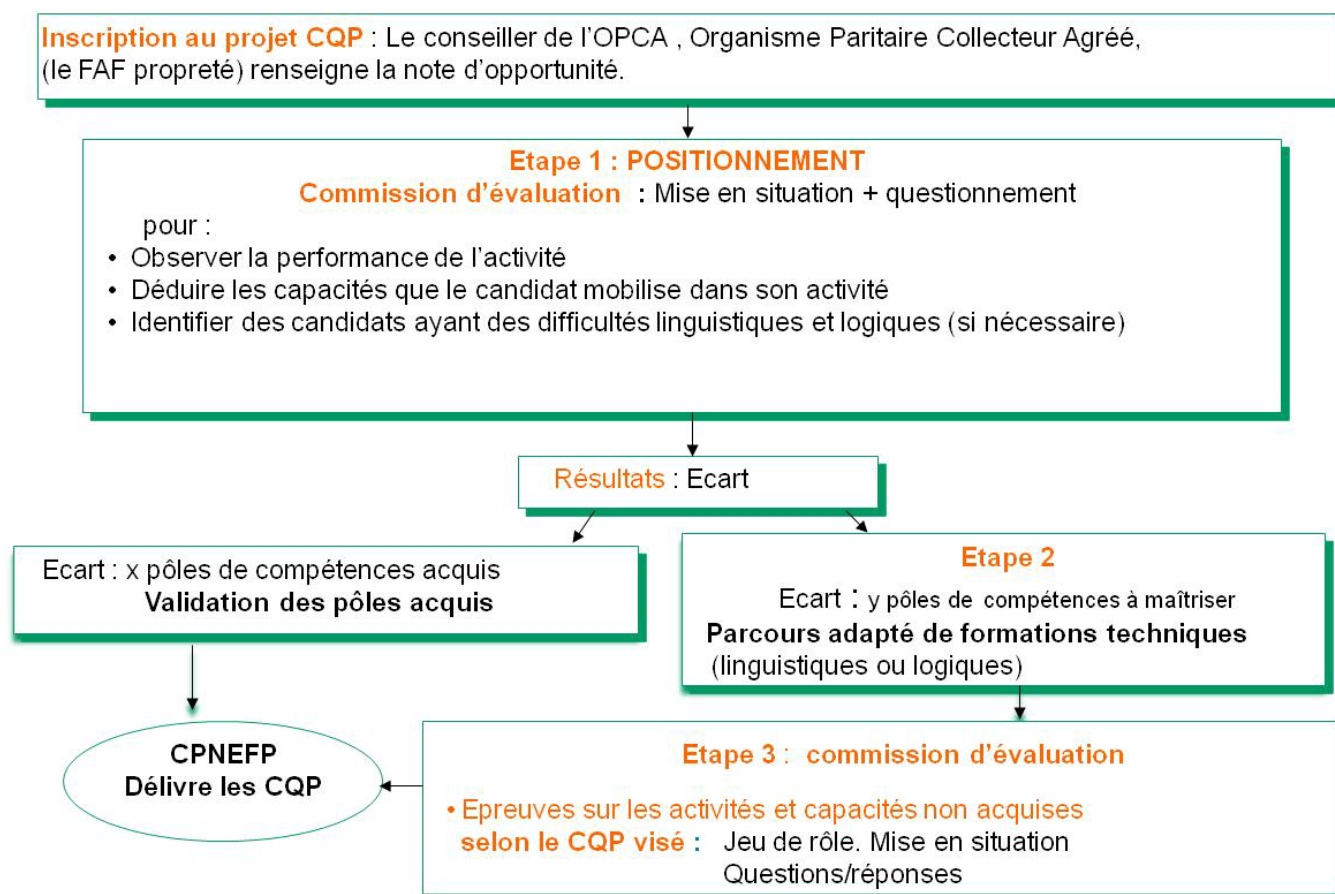
Intégrer

- Favoriser une intégration réussie dans l'entreprise
- Construire des parcours modulaires de formation
- Disposer d'outils d'évaluation de la compétence
- Disposer d'une filière de qualification

La démarche de formation

Sin&stes adhère à cette démarche, qui intègre les principes n°1 et 2 du Pacte Mondial. Elle fait la preuve de son engagement en mettant en œuvre les parcours de formations spécifiques.

Cas d'un salarié en poste (période de professionnalisation)



CPNEFP : Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de la propreté

Cas des nouveaux entrants (contrat de professionnalisation)

Inscription au projet CQP : Le conseiller de l'OPCA, Organisme Paritaire Collecteur Agréé, (le FAF propreté) renseigne la note d'opportunité.

Etape 1 : POSITIONNEMENT **Organisme de formation**

- Maîtrise des activités et des capacités
- Identification des candidats ayant des difficultés linguistiques

Résultats : **Ecart** : X% à perfectionner

Etape 2 : Parcours Formation spécifique

- Organisme de formation technique
- Organisme de formation linguistique (si nécessaire)

CPNEFP
Délivre les CQP

Etape 3 : Commission d'évaluation

- **Epreuves sur l'ensemble du référentiel selon le CQP visé** : Mise en situation, Jeu de rôles Questions/réponses.

Le comité de pilotage et le réseau des évaluateurs CQP

La démarche CQP au sein de sin&stes est appréhendée au sein d'un comité de pilotage réunissant des représentants de la Direction Générale des Opérations, de la Direction des Services Supports et de la Direction des Ressources Humaines (5 personnes).

La mission de ce comité est de valider les candidatures transmises à la DRH, en concertation avec les opérationnels et d'assurer un suivi en cours de formation afin d'optimiser les résultats.

Dans ce cadre le comité de pilotage :

- **Analyse la demande** motivée du salarié en concertation avec son supérieur hiérarchique en précisant l'objectif de la demande,
- **Présente les candidatures** à la Direction des Générale des Opérations pour validation,
- **Informe de la décision** l'agence concernée (inscription du salarié ou refus motivé),
- **Suit le déroulement**, en concertation avec l'organisme de formation, de la formation, l'assiduité et la progression du candidat,
- **Valide la présentation** du candidat à l'examen final,
- **Communique les résultats** (en cas de succès) à l'ensemble de l'entreprise (flash info).

La démarche CQP nécessite que les salariés formés soient évalués par des salariés appartenant à des entreprises de la branche. Sin&stes s'est donc doté d'un réseau d'évaluateurs, soit 6 personnes, ayant suivi les formations nécessaires à leur présence au sein du jury d'évaluation des autres entreprises de la profession.

Les résultats

L'organisation et le suivi des formations CQP se déroulent sur 2 sessions par an qui débutent respectivement en mars et en octobre de chaque année.

Les résultats de la formation pour l'année 2009 (au 31 octobre 2009) sont

Les CQP	Taux de réussite	Candidats inscrits	Durée du CQP
Agents Machiniste Classique	78% de félicitations sur 100 % de reçus	9 salariés	74h/pers soit un total de 638 heures
Chefs d'équipe	83% reçus	12 salariés	114h/pers soit un total de 1 057.5 heures

L'accompagnement de nos clients dans la mise en place du tri des déchets

Notre ambition première est d'accompagner nos clients dans la résolution de leurs problématiques liées aux déchets. Pour cela, sin&stes a bâti une démarche structurée et cohérente pour les aider dans la mise en place d'une solution fiable pour la gestion de leurs déchets.

En effet, les exigences réglementaires du Code de l'Environnement, les nouvelles préconisations du Grenelle de l'environnement, encouragent nos clients à s'engager dans une gestion maîtrisée et conforme de leurs déchets.

Face à de telles orientations, nos interlocuteurs, en particulier du tertiaire, se retrouvent bien souvent désemparés par un manque de connaissance, de temps, de moyen.

Les objectifs

La maîtrise et l'optimisation de la gestion de tous les déchets dont nous avons la charge, qu'ils soient issus du client ou de notre activité de nettoyage, font parti des objectifs prioritaires de sin&stes dans le cadre de notre politique développement durable.

Des outils de diagnostic et de suivi, des partenariats efficaces et conformes garantissent une traçabilité et une maîtrise des coûts dans ce domaine.

Les 4 engagements de sin&stes en faveur du développement durable



Le 30 avril 2008,

Yves CAMBAY
Président

Nom :
Fonction :
Agence :
Date :

Engagement n° 1 Inscrire son développement économique dans une logique rentable et durable

- > Sin&stes s'engage à
 - développer la culture et la logique du résultat
 - assurer une relation commerciale rentable et durable avec ses clients
 - partager les bonnes pratiques managériales
 - répondre aux besoins de ses clients et prospects en terme de développement durable

Engagement n° 2 Respecter les hommes et favoriser la promotion sociale

- > Sin&stes s'engage à
 - promouvoir la diversité et lutter contre la discrimination
 - investir sur le capital humain et développer la formation tout au long de la vie
 - développer les relations sociales
 - améliorer les conditions de travail en préservant la santé et la sécurité de son personnel
 - communiquer, informer, mettre à disposition et partager l'information

Engagement n° 3 Préserver les ressources et protéger l'environnement

- > Sin&stes s'engage à
 - maintenir une politique d'achat responsable
 - utiliser des produits respectueux de l'homme et l'environnement
 - diminuer ses consommations de ressources
 - maîtriser et optimiser la gestion de ses déchets
 - réduire ses rejets de toute nature

Engagement n° 4 Respecter la réglementation

- > Sin&stes s'engage à
 - assurer la veille et le respect de la réglementation dans le domaine social et économique, en matière d'environnement, de sécurité et de qualité

Sin&stes apporte assistance et conseil à ses clients par :

- La mise en place d'outils performants permettant d'assurer une analyse des flux et une maîtrise des coûts,
- L'identification et l'analyse des besoins et attentes pour leur proposer la solution la mieux adaptée,
- La position d'interlocuteur unique tout au long de la vie du déchet,
- La mise en œuvre d'outils de communication et de sensibilisation,
- La traçabilité, la transparence et la conformité de la démarche.

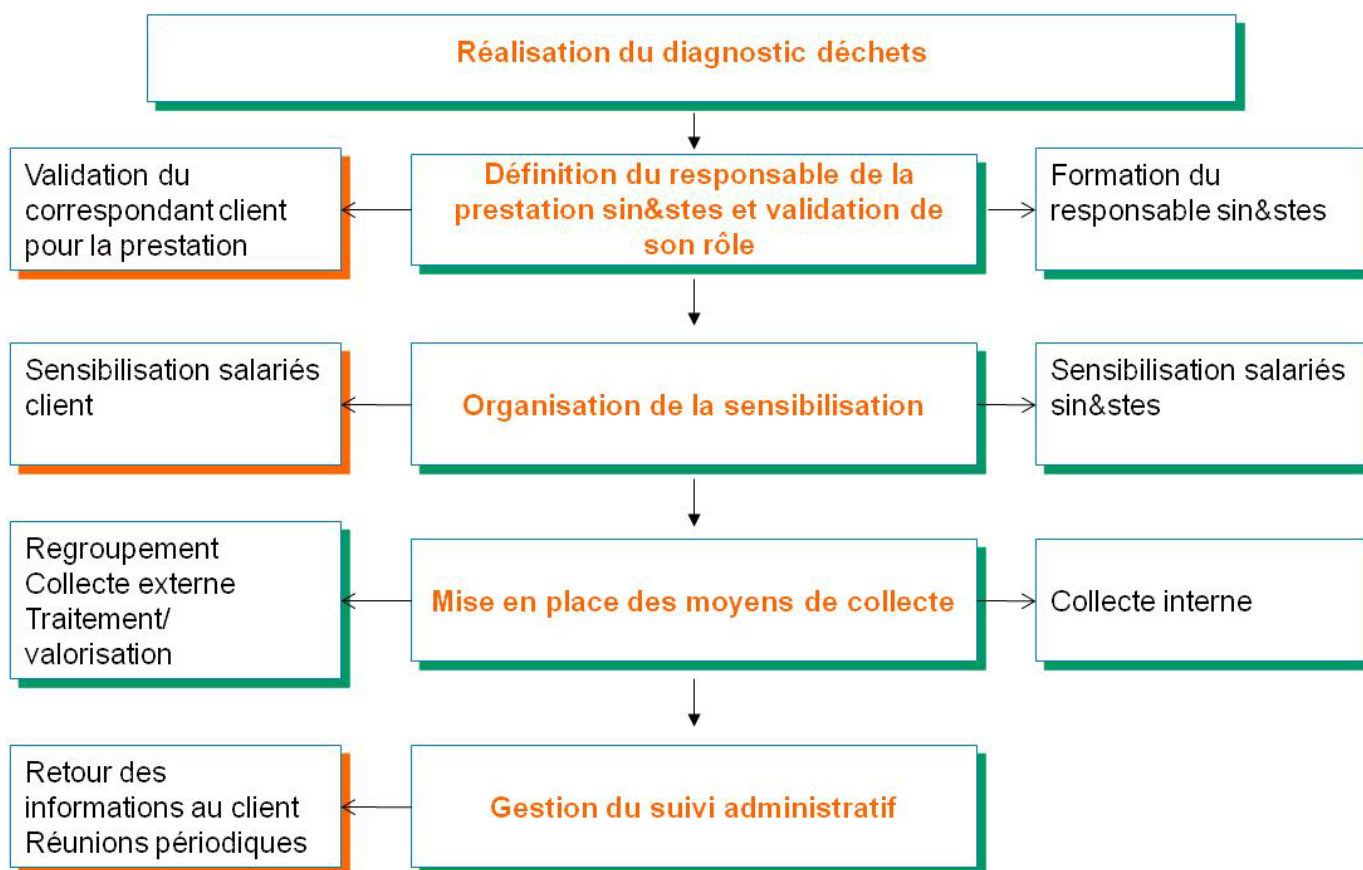
L'accompagnement des clients

Sin&stes a formalisé des partenariats avec des fournisseurs agréés et conformes. La sélection se fait notamment selon des critères intégrant le principe de développement durable. Ce type de partenariat nous permet de proposer des produits à la fois

- ergonomiques,
- adaptés aux process de nettoyage,
- facilitant les conditions de travail.

Ces performances constituent des critères très novateurs de «qualité environnementale» pour un plus grand confort des utilisateurs.

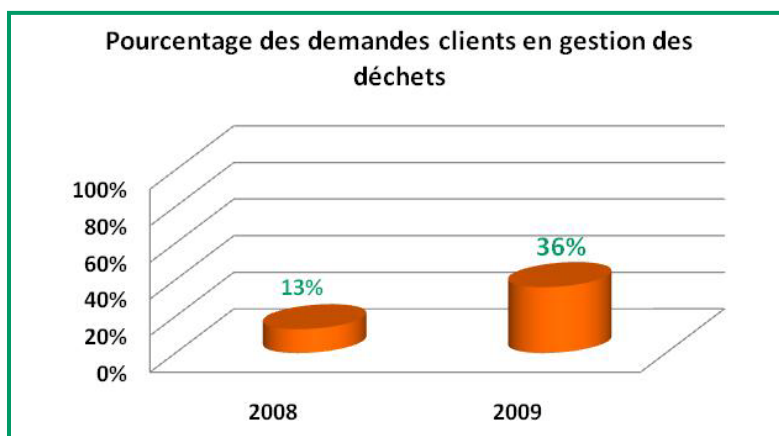
Les étapes de l'accompagnement :



Les résultats

En 2008, 13% des demandes clients concernaient la gestion des déchets, pour 36% en 2009.

Le premier semestre 2010 laisse envisager un résultat de 50% de demandes clients en gestion des déchets.



Ci-dessous l'évolution des interventions de sin&stes liées aux déchets client

