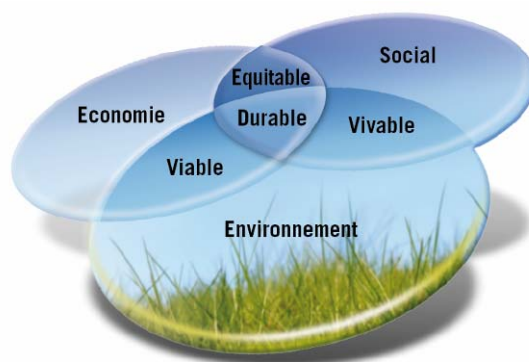


« Communication sur le progrès »



Sommaire

PREAMBULE 3

ENVIRONNEMENT 4

 PRINCIPE N° 8 : ENTREPRENDRE DES INITIATIVES TENDANT A PROMOUVOIR UNE PLUS GRANDE
 RESPONSABILITE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT 4

 NOS ENGAGEMENTS VIS-A-VIS DE L'ENVIRONNEMENT : 4

 PRINCIPE N° 9 : FAVORISER LA MISE AU POINT ET LA DIFFUSION DE TECHNOLOGIES RESPECTUEUSES
 DE L'ENVIRONNEMENT..... 5

SOCIAL 6

 PRINCIPE N° 6 : L'ELIMINATION DE LA DISCRIMINATION EN MATIERE D'EMPLOI ET DE PROFESSION 6

 PRINCIPES N° 1-2-3-4-5-6 – DROITS DE L'HOMME – DROIT DU TRAVAIL..... 8

CONCLUSION 10

PREAMBULE

Sati Numen Services s'est engagé, depuis 2008, dans une démarche Développement Durable en définissant un plan d'actions dans les domaines sociétal, économique et environnemental.

Cette démarche est bâtie sur le référentiel SD 21000 de l'AFNOR.

La société est, ainsi, dans une démarche de progrès permanent. De ce fait, il est apparu logique de rejoindre le Global Compact et d'adhérer à ses principes fondamentaux.

Dans la continuité de cette adhésion à la Charte Global Compact, poursuit ses actions afin d'être l'ambassadeur des bonnes pratiques de cet engagement mondial dans le domaine des droits de l'homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

partage régulièrement les dix principes de la charte avec ses collaborateurs et partenaires. La notion de responsabilité sociale et environnementale est ainsi diffusée au sein de l'entreprise, mais aussi en amont et en aval de son périmètre, vers ses clients, ses fournisseurs et l'ensemble de ses parties prenantes.

D'une manière générale a pris en considération les 10 principes du Global Compact et ce, bien en amont de son adhésion à cette organisation.

Nous avons choisi d'illustrer, dans cette première Communication sur le Progrès, les principes 6 à 9 en décrivant quelles sont nos actions à ce jour et en définissant nos objectifs en termes environnemental et social.

Pour les principes 1 à 5 et 10, leur respect est essentiel dans nos activités et actions quotidiennes.

Déclaration confirmant l'adhésion au Pacte Mondial

ENVIRONNEMENT

Toute activité de l'Homme a un impact sur l'environnement. En tant qu'entreprise, nous participons, à travers nos activités de transport et de logistique, à l'émission de CO2 et sommes consommateurs de papiers compte tenu de notre activité. Aussi, nous avons mis en place des procédures de contrôle et des actions afin de limiter notre empreinte écologique. Nous nous efforçons également de transmettre à nos employés et à nos partenaires extérieurs, les meilleures pratiques et habitudes possibles en matière environnementale.

Principe n° 8 : Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Une consommation non contrôlée de nos ressources ou une politique laxiste de traitement de nos déchets ont un vaste effet négatif sur l'ensemble de notre milieu naturel local et sur nos ressources naturelles globales.

Nos engagements vis-à-vis de l'environnement :

- Le Tri et la Valorisation des déchets font partie de notre quotidien depuis de nombreuses années:
 - Récupération et traitement associé de l'intégralité des cartouches de toners utilisées par nos imprimantes bureautiques et de production.
 - Tri et valorisation de tous les déchets : papiers, cartons, plastiques, palettes...
 - Mise en place d'un système de récupération des piles usagées (point de collecte et récupération par un organisme agréé) pour l'ensemble des collaborateurs.

Indicateurs :

Suivi des déchets par catégorie. Dans un premier temps, nous devons nous assurer de la qualité du tri des déchets, l'objectif de réduction des déchets et notamment en ce qui concerne les DIB, sera rapidement établi.

- La consommation d'eau est un indicateur environnemental:
 - Elaboration d'un dossier d'information et de sensibilisation au problème de raréfaction de cette ressource pour participer au changement de comportement et d'attitude.
 - Aménagement des installations sanitaires (équipement de mousseurs).

Indicateurs :

Suivi de la consommation d'eau et mesure de la réduction de la consommation

- La consommation interne de papiers est un axe d'amélioration par:
 - La dématérialisation des documents.
 - La mise en place d'imprimantes mutualisées avec édition en mode recto/verso.
 - L'édition sur du papier recyclé-PEFC.
 - L'élaboration d'un dossier de communication sur le thème du papier à destination de l'ensemble des collaborateurs.

Indicateurs :

Réduction de la consommation de papier et réduction de 5% des gâches papier

- Une organisation facilitatrice de covoiturage a été mise en place avec, lorsque les productions le permettent, une adaptation des horaires des salariés.

Indicateurs :

Suivi du nombre d'utilisateurs du système et du nombre de km économisés

- Des mugs éco-conçus et fabriqués en Lorraine ont été distribués à l'ensemble des collaborateurs pour remplacer les gobelets plastiques des distributeurs de boissons.

Indicateurs :

Diminution de 25% de la consommation de gobelets plastiques

- Des travaux d'isolation et de rénovation toiture démarreront en septembre 2010 afin d'améliorer notre bilan énergétique.

Indicateurs :

Mesure des économies d'énergie

- Nous lançons en 2010 notre premier Bilan Carbone.

Principe n° 9 : Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

- Utilisation de matières premières labellisées ou produites dans des conditions limitant les impacts environnementaux par l'utilisation de :
 - Papier PEFC ou FSC
 - Papier recyclé entièrement ou partiellement avec l'accord de nos clients
 - Matières issues de fabricants dont les procédés sont certifiés sur la partie environnementale (14001, NF Environnement, ..)

Indicateurs :

*Nombre de fournisseurs avec des labels ou certificats environnementaux.
Suivi de la proportion, en tonne, des papiers labellisés*

SOCIAL

L'écoute et le développement professionnel de nos collaborateurs sont associés à la stratégie du Groupe.

- Mise en place depuis septembre 2008 d'une communication d'entreprise relative à la Démarche de Développement Durable via notre journal interne
- Communication externe via le site Web de l'entreprise

Indicateurs :

Respect du planning des parutions et enquête annuelle de satisfaction

Principe n° 6 : L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

- Déploiement d'un plan d'actions pour favoriser l'accès au travail pour les personnes handicapées par :
 - L'incitation du recrutement de personnes handicapées en intégrant dans nos procédures de recrutement l'ouverture systématique des postes aux personnes handicapées, en vérifiant, selon le poste, l'adéquation avec le handicap déclaré
 - L'intégration des personnes handicapées lors des missions d'intérim. Des chartes d'engagement mutuel entre et nos sociétés d'intérim ont été conclues : elles définissent les rôles et engagement de chaque partie
 - Le Développement des travaux de soustraitance auprès d'ESAT/EA. Nous avons ainsi pu confier l'entretien des espaces verts, la fourniture de plateaux repas, certaines prestations de mises sous pli à des ESAT ou EA locales. Nous sommes actuellement en relation avec l'Association des Paralysés de France pour le développement d'un partenariat autour de certaines prestations spécifiques du métier

Indicateurs :

Suivi mensuel du taux TH en ETP avec pour objectif d'avoir 4% en 2012 (0% en 2006 – 1,8% en 2009)

- Afin de prévenir les risques de dérives sociales, l'encadrement a intégré dans son processus de management des indicateurs sociaux :
 - Equité homme/femme par collègue
 - Absentéisme : maladie et accident du travail
 - Plan de formation
 - Pyramide des âges
 - Ancienneté
 - Turn-over

Indicateurs :

Présentation de tous les indicateurs de façon régulière (mensuelle, semestrielle, annuelle) et maintien de l'indicateur d'absentéisme actuel (très inférieur à la moyenne nationale)

- Lancement au 1er janvier 2010, d'un Plan Senior
 - Le recrutement des salariés de plus de 50 ans

Indicateurs : *Tableau de bord de suivi du nombre de candidats de plus de 50 ans reçus en entretien lors des embauches*

- Amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité


Indicateurs : *Suivi du plan d'actions dans le cadre du Document Unique par le biais du CHSCT*

- Aménagement de fin de carrière et de transition entre fin d'activité et retraite

Indicateurs : *Information lors des entretiens individuels annuels des salariés de plus de 55 ans de s possibilités de stages d'aide à la transition*

Principes n° 1-2-3-4-5-6 – Droits de l'homme – Droit du travail

Numen Services publie sa charte éthique en mai 2010



Une Entreprise Responsable

Charte Ethique

Leader dans le secteur de la gestion de la relation clients, notre entreprise construit sa réussite dans le respect de valeurs positives et fédératrices.
Ces valeurs nous ont permis de progresser de façon permanente et d'établir, depuis 1973, une véritable relation de confiance avec nos partenaires.
Notre volonté d'efficacité et de professionnalisme, guide notre action dans le plus grand respect de nos engagements vis-à-vis de tous : collaborateurs, fournisseurs et clients.

C'est cet état d'esprit optimiste et volontaire qui forge notre volonté de fonder un modèle d'entreprise responsable.
Cette charte d'entreprise est un document auquel chacun dans la société doit se référer et se conformer au quotidien.

UN MODELE HUMAIN

Respect des valeurs humaines fondamentales
Nous ne tolérons aucune discrimination afin de préserver l'égalité des chances en matière d'emploi.
Tous les salariés se doivent respect et courtoisie.
Nous respectons la vie privée de chacun et ne cherchons jamais à nous y immiscer.

Encouragement à la formation et à la promotion
Très attentifs à l'évolution interne de nos collaborateurs, nous cherchons à offrir à chacun :
- la possibilité de développer ses compétences par la formation.
- la chance d'évoluer dans l'organisation de l'entreprise en fonction des opportunités et des performances individuelles.

Engagement professionnel et esprit d'équipe
Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils mettent en œuvre leurs compétences dans un esprit de solidarité pour la réussite de l'entreprise.
En tant que représentants de l'entreprise, de ses valeurs et de son image, nous nous comportons tous avec dignité dans l'exercice de nos fonctions.

UN MODELE ETHIQUE

Respect de la légalité
Nous respectons les lois et règlements en vigueur dans le cadre de nos activités.
Nous appliquons les conventions de l'**Organisation Internationale du Travail**, en particulier celles relatives à la protection des travailleurs, avec un regard attentif sur la santé et la sécurité de nos collaborateurs.
Nous sommes très respectueux des lois visant à lutter contre la corruption, à interdire le travail des enfants et le travail forcé.
Par cette démarche, nous nous imposons une conduite digne, et veillons à ce que les autres fassent de même.

Sauvegarde de l'environnement
Nous nous engageons en faveur d'une production respectueuse de l'environnement.
Nous développons et mettons en œuvre des méthodes de production dont l'impact sur l'environnement est aussi faible qu'il est raisonnablement possible. Nous favorisons l'utilisation de matières qui privilégient l'amélioration de l'environnement en termes d'utilisation et de recyclage.
Nous veillons à utiliser de manière toujours plus efficace les ressources naturelles et l'énergie.

L'intégrité et la fiabilité sont des critères essentiels dans le choix de nos partenaires et fournisseurs, pour garantir des relations basées sur le principe d'équité et d'honnêteté.

Neutralité et indépendance
L'appartenance politique et les croyances religieuses ne concernent que la vie privée et ne s'exercent en aucun cas dans le cadre de l'entreprise.
Notre société ne finance pas d'organisation politique ou religieuse.

CD *mt kb*
SR IC JV

Le 6 mai 2010

Page 1 sur 2

Loyauté et transparence

Nous travaillons et collaborons de manière loyale, en interne comme avec nos partenaires externes. Nous appliquons les règles de contrôle interne mises en place, garantant d'un fonctionnement transparent et équilibré de notre entreprise.

Confidentialité

Nous préservons avec précaution la confidentialité de notre savoir-faire et des informations internes et externes, sur lesquels repose la pérennité de notre société. Les informations professionnelles que nous communiquons, en interne comme en externe, sont autorisées et validées selon un contexte de diffusion approprié. Seules les informations rendues publiques par notre groupe peuvent être communiquées en dehors du cadre professionnel.

Intégrité

Notre temps de travail et l'usage des biens de notre société sont consacrés en totalité à notre activité professionnelle.

Nous nous engageons à faire connaître toute situation de conflit d'intérêt. En ce sens, nous demandons à tous de rester vigilants dans des circonstances qui pourraient faire hésiter entre intérêt personnel et intérêt d'entreprise. Nous attendons de nos salariés un comportement totalement intègre et honnête, en particulier quand nous leur confions la manipulation d'informations confidentielles.

UN MODELE ECONOMIQUE

Nos actions sont en permanence guidées par la recherche de la **satisfaction de nos clients**.

Le professionnalisme qui nous est reconnu repose sur notre volonté constante de progrès : nous opérons des services de qualité en intégrant les impératifs de notre marché.

Savoir-faire et innovation

Notre nom est un gage de savoir-faire : une garantie de qualité et de confiance que nous offrons constamment à nos clients. Nous maîtrisons les techniques qui donnent leurs lettres de noblesse à notre métier.

Nous développons de nouvelles techniques et méthodes de travail pour créer de nouveaux services et anticiper ainsi les attentes de nos clients. Notre volonté est de rendre nos produits et nos services toujours plus performants.

Performance et croissance

Nos atouts, notre savoir-faire, nos ressources, notre culture, sont résolument tournés vers la croissance qui assure la pérennité de notre société. Notre développement implique nécessairement la recherche de la performance aussi bien opérationnelle que financière.

L'atteinte de ces objectifs ne peut se réaliser que dans le respect de nos engagements et de nos valeurs.

Julien ZUCCARELLI
Président

Cécil CARRIER
Directeur Général

Dominique RICOULT
Directeur Général

Eric BARBEY
Directeur Juridique et RH

Eric BLAT
Directeur Commercial
Et Marketing

Christophe DUPONT
Directeur des Opérations

Jean-Luc LANTHIEZ
Directeur des Systèmes
d'Information

Le 6 mai 2010

Page 2 sur 2

CONCLUSION

Par ses différents engagements issus de sa politique de responsabilité sociale et environnementale, s'inscrit dans une démarche de progrès continu qui associe l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires.

Politique de développement responsable et stratégie commerciale sont indissociables: ce sont les femmes et les hommes de Numen Services qui en sont les acteurs et les ambassadeurs.

Cette démarche a été récompensée par 2 fois :

- **2009 : Prix Spécial du Jury Trophée Horizon** (Prix organisé par le Groupe Crédit Agricole auprès de ses fournisseurs pour valoriser ceux qui ont mis en place une Démarche dite « remarquable » en terme de développement durable).
- **2010 : Lauréat du Trophée Touraine Propre – Catégorie PME** (Prix organisé par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Touraine visant à récompenser les acteurs économiques de la région ayant une action significative dans la réduction et la valorisation des déchets. L'action doit avoir un caractère pérenne et non conjoncturel).

Notre société participe également très activement à la vie économique locale par des actions d'aide et d'entraînement des entreprises locales pour mettre en place une démarche Développement Durable et par la création de synergies locales.

Numen Services démontre ainsi sa volonté de progresser avec conviction et application dans le sens d'un développement responsable et durable.

Dominique RICOULT
Directeur Général

