

Synthèse annuelle Développement Durable



L'entreprise au sens Propre

2014

Créée en 1968, ISOR est devenue l'un des leaders de l'hygiène et de la propreté industrielle avec un chiffre d'affaires de près de 140 millions d'euros et plus de 6000 collaborateurs.

ISOR assure aujourd'hui la mise en propreté de nombreux sites dans des secteurs d'activités variés et sur l'ensemble du territoire national :

- ✓ Sièges sociaux de grands groupes internationaux
- ✓ Laboratoires pharmaceutiques de haute sécurité biologique
- ✓ Hôpitaux
- ✓ Usines agro-alimentaires
- ✓ Unités de production et d'assemblage en aérospatial et aéronautique
- ✓ Industrie lourde
- ✓ Etablissements publics de renom
- ✓ Fournisseurs de la défense nationale

Grâce à des équipes de spécialistes dans chacun de ces domaines, nous mettons en œuvre, au quotidien, les solutions adaptées aux besoins de nos clients.

ISOR fait de la réponse aux besoins de ses clients une condition nécessaire mais pas suffisante. En effet, ISOR est force de propositions et apporte un éclairage nouveau, des idées novatrices, des solutions pertinentes.

Notre métier consiste aussi à imaginer et à proposer à nos clients un accompagnement à tous les niveaux nécessaires.

ISOR, l'entreprise au sens propre.



Parce que notre métier, la propreté, est une activité transversale, parce qu'il est basé sur la ressource humaine, parce qu'il est un acteur confronté aux grands enjeux environnementaux, ISOR s'est engagée dans un programme de Développement Durable ambitieux.

Depuis maintenant 6 ans, ISOR fait du Global Compact un élément majeur de sa politique. Réelle responsabilité au service de l'exemplarité dont nous devons faire preuve, la mise en œuvre des principes fondamentaux du Global Compact est aujourd'hui une méthodologie d'entreprise.

2014, a été une nouvelle année d'apprentissage. Que ce soit sur le plan économique, social ou environnemental, l'année passée nous a permis de relever de nouveaux défis, parfois ambitieux, mais toujours dans la droite ligne de notre fervente volonté de progrès.

Cet enrichissement permanent, nous incite toujours plus à tendre vers un développement responsable efficient et optimal. Pour atteindre cet objectif, nous avons pris 4 engagements :

Innover

Pour assurer le développement permanent 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 en proposant une offre de services responsable et en misant sur une croissance soutenue et régulière des résultats dans le respect de règles d'éthiques rigoureuses

Reconnaître

Et développer les compétences de chacun : Afin que chaque homme et chaque femme puisse s'épanouir.

C'est donc naturellement que nous avons intégré les préoccupations sociales et écologiques à nos activités et à nos relations avec les différentes parties prenantes. Tel est l'enjeu du nouveau modèle de développement qu'est le Développement Durable après un siècle et demi d'hésitations.

Je suis fier et satisfait de réaffirmer qu'ISOR soutient activement les valeurs fondamentales des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies et qu'elle souhaite être une des têtes de pont du partenariat avec le Global Compact.

Fabrice PERRAULT, Président d'ISOR

29 mars 2014

ENVIRONNEMENT : PRINCIPES VII À IX

→ CHIMIE : RÉDUIRE NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

Page | - 4 -

Le choix d'ISOR de programmer la substitution des produits toxiques dits par des produits éco labellisés et particulièrement au travers du choix de la marque NF Environnement et de l'Écolabel Européen qui garantissent un meilleur respect de l'environnement, est avant tous un choix de bon sens.

La biodiversité, la dynamisation de la fertilisation et l'équilibre des sols, sont directement impactés par les produits chimiques lorsqu'ils sont rejetés dans l'environnement. Même s'ils n'ont pas d'impact immédiatement visible, tout produit a un impact environnemental que se soit lors de son utilisation ou de sa fin de vie.

C'est dans cette optique de réduction de notre empreinte sur l'environnement qu'ISOR agit au quotidien pour limiter les risques à la source. Car la réduction des déchets est couverte par les exigences des écolabels, à côté d'autres critères comme la limitation des rejets dans l'eau, dans l'air, de la consommation d'énergie, du bruit... notre démarche de réduction est encore plus importante.

Notre travail d'étude et de référencement, en partenariat avec les grands acteurs du marché en termes de chimie respectueuse de l'environnement est aujourd'hui payant.



RÉSULTAT : A fin décembre 2013, ISOR a enregistré une augmentation de 77% de produits plus respectueux de l'environnement par rapport à 2012.

De plus 100% des produits dits « classiques » ont été substitué par des produits plus respectueux de l'environnement (Eco labélisés ou SWAN)

OBJECTIF 2014 : En 2014, l'un de nos objectifs en termes de réduction de notre impact sur l'environnement, est d'accroître de 10% le nombre de site utilisant des technologies « totalement propre » (sans chimie).



→ INNOVATION : SOUTENIR LA CROISSANCE ECONOMIQUE RESPONSABLE

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 de technologies respectueuses de l'environnement au sein de l'entreprise.

Page | - 5 -

En complément 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 de proposer 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 la sécurité des collaborateurs.

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



RÉSULTAT : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR d'attribuer 15 labels supplémentaires à fin 2012 incluant les innovations a été dépassé. C'est en effet 19 nouvelles technologies qui ont été étudié en 2013

OBJECTIF 2014 : A Fin 2013, ISOR bénéficiait d'un référencement pertinent en matière de produits et de matériels plus responsables de l'environnement. L'objectif fixé par la Direction pour l'année 2014 est de référencer 20 nouvelles technologies.

De plus le processus de sélection sera revu afin de suivre au mieux l'évolution technologique de la profession.



→ LE PROGRAMME ENVIRONNEMENT 21 : 21CIBLES À ATTEINDRE

Entreprise citoyenne, ISOR mène une politique environnementale proactive.

Consciente des contraintes liées à son activité, ISOR s'efforce de minimiser son impact sur l'environnement en réduisant sa consommation énergétique, en eau, en produits chimiques et en participant à la minimisation et à la valorisation des déchets.

Page | - 6 -

Suite au Grenelle de l'environnement, ISOR s'est engagée à réduire son impact environnemental, à la fois dans l'exercice de ses métiers et en tant qu'entreprise responsable. ISOR est consciente que les enjeux environnementaux touchent particulièrement ses salariés et qu'elle peut compter sur l'engagement de chacun.

Fidèle à ses valeurs et consciente de ses responsabilités, ISOR se veut exemplaire et ambitieuse en matière de respect de l'environnement.

Cette ambition s'appuie sur une démarche de certification ISO 14001 Version 2004.

Nos engagements sont simples : rester conforme à la réglementation en vigueur, prévenir les pollutions et œuvrer dans la recherche d'amélioration continue de notre performance environnementale.

→ Sensibilisation et formation aux Eco-Gestes :



La protection de l'environnement est une question de bon sens. Toutefois, nous ne sommes pas toujours conscient des impacts directs ou indirects de nos actions au quotidien.

C'est pourquoi nous avons fait de 2013 une année de sensibilisation et de formation encore plus importante en matière environnementale pour accroître la réussite de nos actions. Car la réussite, c'est un peu de savoir, un peu de savoir-faire et beaucoup de faire-savoir.

Ainsi, le Livret d'Accueil de tous nos salariés, en agences comme sur sites ont été agrémentés d'une partie de sensibilisation au Eco-Gestes.

Axés sur les cinq principaux aspects environnementaux qui entrent dans notre sphère d'influence : Les déplacements l'eau, les déchets le papier et l'énergie, nous avons constitué un recueil des bonnes pratiques environnementales à mettre en œuvre au sein d'ISOR comme chez nos clients.



Cette démarche a été complétée par la réalisation d'un support de communication visuel, reprenant les neuf critères de l'Eco-ISOR Attitude.

De plus nous avons mis en œuvre un Quizz ludique permettant de s'assurer après chaque formation de la bonne appropriation de la démarche par tous les salariés.

RÉSULTAT : Tous les nouveaux intégrants en agences ont reçu ce nouveau livret. De plus nous continuons de distribuer et de sensibiliser.

100% des sites de notre périmètre QSE ont également fait l'objet d'un affichage de l'Eco-ISOR Attitude.

OBJECTIF 2014 : En 2014, il s'agira de s'assurer de la distribution et de la sensibilisation aux Eco-Gestes de tous les salariés sur site issus d'une reprise de l'article 7 de la convention collective.

Nous devons jouer un rôle actif en matière de dialogue, d'information et de sensibilisation de notre personnel.

Notamment en le sensibilisant à la maîtrise de l'énergie en vue de susciter un comportement exemplaire.

Parce qu'il n'y a pas de gestes inutiles quand nous sommes près de 6000 à les accomplir au quotidien.



→ ACHATS RESPONSABLES :

→ Semaine du Développement Durable : Consommer Autrement

Depuis maintenant douze ans, chaque année du 1er au 7 avril, l'État invite la France entière à promouvoir les principes du Développement Durable.

Page | - 8 -

En 2013, cette semaine était axée sur le thème de **la transition énergétique** avec comme objectif la sensibilisation de chacun à la **Maîtrise de la demande en énergie et promouvoir l'efficacité énergétique**.

En 2014, une nouvelle fois **ISOR participera** à ce grand événement au travers de différents ateliers.

Cette année, l'objectif est d'inciter les particuliers comme les entreprises à devenir des **consom'acteurs** éclairés grâce à la mise en place de repères pour favoriser les achats et investissements durables.

Plusieurs événements sont prévus pour l'occasion afin de nous retrouver autour de différents thèmes et activités, afin de souligner l'engagement toujours croissant de notre entreprise en matière de Développement Durable : Petit déjeuner et Gouter de produits plus responsables (agriculture raisonnée, culture biologique, commerce équitable), exposition photos, projection de films de sensibilisation. Des jeux collaboratifs et des tests de connaissances seront également de nouveaux élaborés.



RÉSULTAT : En 2013, c'est plus de 40% des collaborateurs de l'entreprise qui ont participé à cet événement. De plus 90% des participants aux tests de connaissance se sont vus attribuer un Diplôme du Développement Durable.

OBJECTIF 2014 : L'objectif 2014 est d'atteindre une cible de 60% de participant à cette semaine de sensibilisation.

→ MISSION HANDICAP :

Page | - 9 -

L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession est une question de bon sens. Toutefois, de nombreuses entreprises ne s'intéressent à cette problématique sans prendre en compte l'intégralité des populations pouvant souffrir de cette exclusion.

Les différences de nationalité, de couleur de peau, de religion, ou de sexe, sont depuis la création d'ISOR des spécificités individuelles qui ont permis à l'entreprise d'asseoir une culture riche, éclectique et commune.



Or, bien au-delà des frontières, subsiste encore une population de travailleur dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont réduites. Par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de leurs capacités physiques ou mentales, les travailleurs porteurs de handicap sont trop souvent exclus des circuits de recrutements traditionnels.

ISOR, elle, n'a pas à rougir et est fière des solutions déjà entreprises, ou à l'étude pour adapter les postes de travail à ces situation personnelle, telles que la mise à disposition de matériel adapté, la mise en accessibilité du poste de travail, l'aménagement des horaires, les formation au poste de travail adaptée, les aides financières pour l'acquisition équipement individuels (prothèse, fauteuil) et l'aide à la vie professionnelle et à la reconversion...

Ces actions ne sont par ailleurs pas sans résultats et nous permettent d'afficher sur certains établissement des taux d'emplois de personnels porteurs de handicaps supérieurs à 11%, soit près du double du minima définis par le législateur.

Mais aujourd'hui, notre volonté est d'aller encore plus loin en créant un pôle spécifique, Mission Handicap, pour développer l'intégration de personnes en situation de handicap en interne comme en externe et développer le recours au secteur adapté via la sous-traitance.



La mission Handicap coordonne les actions au niveau national:

- ➔ Action de sensibilisation/formation des collaborateurs à la question du handicap
- ➔ Développement d'un partenariat avec l'AGEFIPH et son réseau
- ➔ Mise en place d'une politique de recrutement et d'accueil de personnes porteuses de handicap
- ➔ Accompagnement des salariés dans leur démarche Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (attribution d'une prime)
- ➔ Maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap (aménagement de poste, évolution professionnelle, formation..)
- ➔ Soutien au secteur adapté via une politique d'achats par l'intermédiaire du réseau GESAT

Cette mission est un véritable atout pour consolider notre engagement dans une politique socialement responsable.

RÉSULTAT : Création de la Mission Handicap, lancement du programme sur l'agence Pilote et signature d'un accord cadre avec le réseau GESAT.

OBJECTIF 2014 : L'objectif 2014, est double. Il s'agira d'informer et sensibiliser les acteurs, de diagnostiquer les personnes en situation de handicap, de recruter et intégrer les salariés concernés (tutorat, communication interne...), avant d'évaluer l'efficacité de la démarche.

En parallèle, sera déployée la sous-traitance en milieu protégé (ESAT et EA) au niveau national et une campagne de promotion de la déclaration du statut RQTH en entreprise.



→ CONTRAT DE GÉNÉRATION :

Le service rendu par ISOR à l'entreprise, la mise en propreté des locaux, est l'un des critères de bien être au travail les plus importants pour nos clients.

Ce service, qui contribue indirectement à la productivité et à la motivation des salariés est au quotidien réalisé par des hommes et des femmes qui ne ménagent pas leurs efforts.

Page | - 11 -

C'est aussi pour ces hommes et ces femmes, de tous âges, qu'ISOR a marqué son attachement au principe de non discrimination en matière d'emploi et de profession, notamment en ce qui concerne l'embauche des jeunes et le maintien dans l'emploi des seniors.

Pour marquer cet engagement fort, ISOR, a mis en place, au second semestre 2013, le CONTRAT DE GENERATION. Réel plan d'action pour encourager l'embauche de jeunes salariés tout en promouvant la poursuite d'une activité professionnelle motivante des salariés seniors.

→ Recrutement de jeunes en CDI :

Le Développement et l'innovation sont deux caractéristiques chères à ISOR. Au travers de cette politique de recrutement forte, il s'agit d'encourager les talents d'aujourd'hui pour créer notre richesse collective de demain.

Cette politique d'avenir résolument engagée, constitue l'un des piliers du développement futur de l'entreprise.



RÉSULTAT : Début 2013, l'effectif des moins de 26 ans représentait 5.7% de l'effectif total du groupe.

OBJECTIF 2014 : Un objectif fort, en termes d'insertion durable des jeunes, a été défini par la Direction, avec une hausse de près de 23% pour atteindre 7% de la population représentée au sein du groupe.

Pour assurer la pérennité de ces emplois et faciliter l'appropriation de leur fonction, un parcours d'accueil sera mis en place afin de faire bénéficier aux nouveaux **ISORIENS** d'éléments indispensables pour une bonne intégration dans l'entreprise.

De plus dans certains cas, un référent en adéquation avec l'activité de l'intégrant sera défini afin de l'accompagner dans sa prise de poste.

→ LES SENIORS : UN CAPITAL PRECIEUX:

En s'engageant les années précédentes sur le maintien dans l'emploi des salariés de plus de 55 ans, ainsi que sur le développement de leurs opportunités de poursuite de carrière, Direction et Partenaires Sociaux ont montré leur vif intérêt à promouvoir les principes fondamentaux du Pacte Mondial des Nations Unies.

Page | - 12 -

Aujourd'hui ISOR va plus loin en s'engageant auprès des salariés âgés de 50ans ou plus.

L'expérience et les compétences des séniors sont une richesse pour la société. Il est ainsi primordial de valoriser et développer cette richesse.

Les actions précédemment menées ont déjà permis d'atteindre une partie des objectifs définis.

RÉSULTAT : Début 2013, les plus de 50 ans représentaient 38% de l'effectif total du groupe.

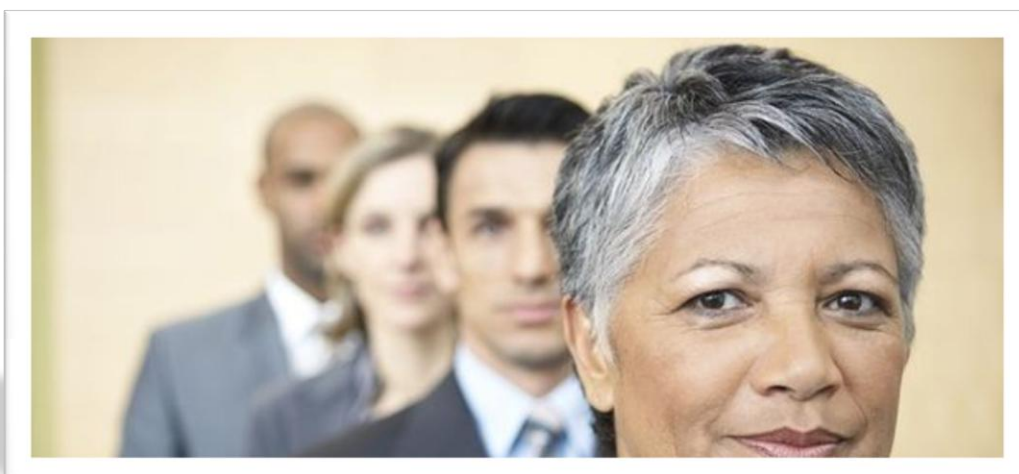
Concernant l'amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité, 100 % du personnel de plus de 50 ans du périmètre défini a été sensibilisé aux « gestes et postures » et a reçu le livret, mis en place spécifiquement.

Pour continuer dans cette dynamique deux objectifs ont clairement été définis.

OBJECTIF 2014 :

- Le premier, 20% d'embauches de salariés en CDI de plus de 50 ans.
- Le second, concernant le maintien dans l'emploi avec une part de 28% sur l'ensemble des salariés.

Il s'agira de continuer les actions aux résultats probants notamment sur les thèmes de l'exposition aux produits chimiques, les gestes répétitifs, les horaires décalés, le travail en environnements extérieurs ou difficiles, le stress, qui sont autant de fatigues corporelles et psychologiques.



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :

PRINCIPE X

→ L'ETHIQUE : UN ENJEU CONCURRENTIEL

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 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.

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

Toutes les règles de ce code s'appliquent aux collaborateurs d'ISOR, et à ses sous-traitants.

Page | - 14 -

Chaque nouveau collaborateur qui rejoint ISOR bénéficie d'une formation au code d'intégrité et de conduite des affaires.

OBJECTIF 2014 : Maintenir nos engagements et perdurer dans la promotion de règles rigoureuses en termes d'éthique restent des objectifs primordiaux. L'objectif pour l'année à venir est donc d'accroître de 10% le nombre d'encadrant site ayant signé le Code d'Ethique ISOR.



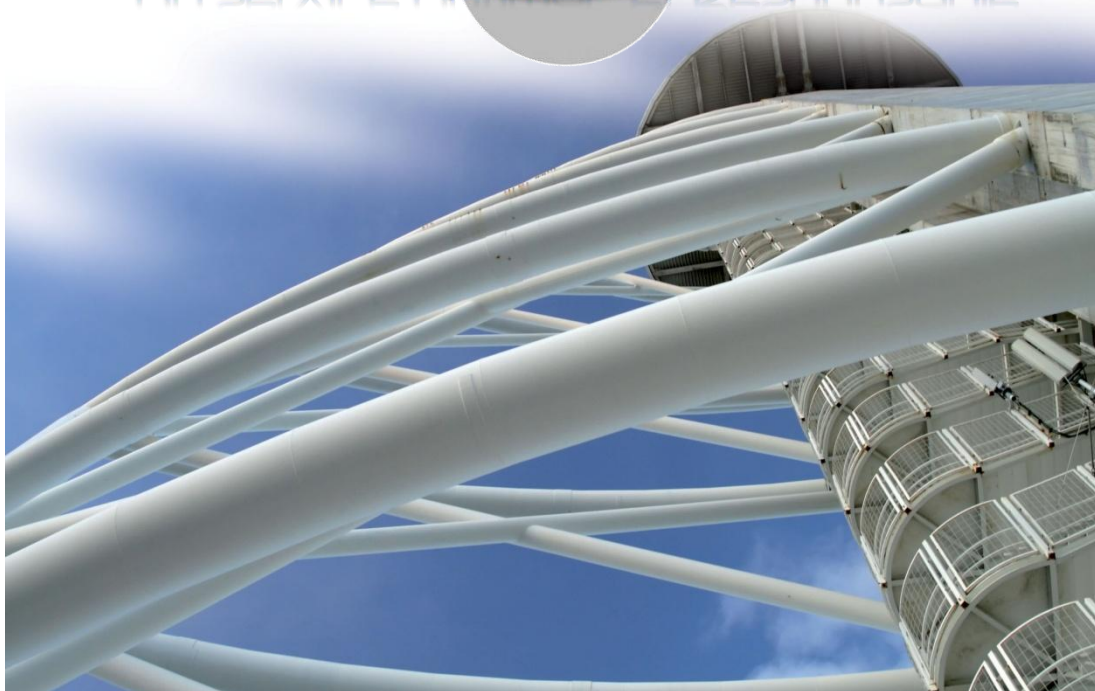


- Tous droits réservés -

ISOR COP 2014



Ensemble, Imaginons
Un service Optimal et Responsable



29 mars 2014