

# Synthèse annuelle Développement Durable



L'entreprise au sens Propre

2011

Créée en 1968, ISOR est devenue l'un des leaders de l'hygiène et de la propreté industrielle avec un chiffre d'affaire de 130 millions d'euros et plus de 6 000 collaborateurs.

Page | - 2 -

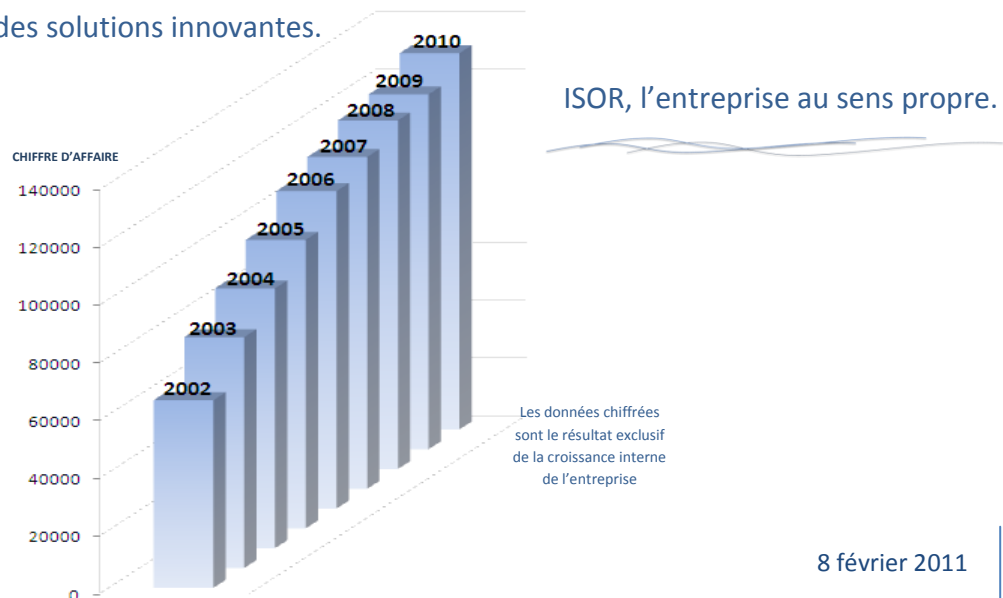
ISOR assure aujourd'hui la propreté de nombreux sites dans des secteurs d'activités variés et sur l'ensemble du territoire national :

- 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.

Notre particularité ? 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 car nous estimons que notre métier ne se cantonne plus à répondre à un cahier des charges.

Notre métier consiste aussi à imaginer des plans de progrès et à proposer à nos clients des solutions innovantes.



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.

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.

L'année passée a été forte en enrichissements. Que ce soit sur le plan économique, social et environnemental, nous avons su faire face à de nombreux défis nés de notre fervente volonté de progrès.

Aujourd'hui, ISOR vise l'éco-socio-efficience. Pour atteindre cet objectif, nous avons pris 4 engagements :

## **I**nnover

Pour assurer le développement de l'entreprise et de ses partenaires

## **S**écuriser

La santé et l'environnement : De nos collaborateurs et de nos clients

## **O**ptimiser

La performance économique de l'entreprise en proposant une offre de services responsables et en misant sur une croissance soutenue et régulière des résultats sans avoir recours à la corruption

## **R**econnaître

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

Nous avons donc 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 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**

# ENVIRONNEMENT : PRINCIPES VII A IX

## → CHIMIE : REDUIRE NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

Page | - 4 -

Notre activité de propreté industrielle génère l'utilisation de produits chimiques ayant un impact sur l'environnement. Les produits chimiques peuvent pénétrer dans l'air, l'eau et le sol lors de leur utilisation ou de leur évacuation. Leur impact sur l'environnement est déterminé par la quantité de produit qui est rejetée, le type et la concentration du produit, et l'endroit où il est rejeté.

Certains produits chimiques peuvent être nocifs lorsqu'ils sont rejetés dans l'environnement, même s'ils n'ont pas d'impact immédiatement visible. Certaines substances sont d'ailleurs préoccupantes en raison de leur capacité à s'accumuler ou à persister dans l'environnement durant plusieurs années.

Conscient de cet enjeu, ISOR a décidé de lancer un programme de substitution des produits chimiques par des produits éco labellisés. Le Comité Technique et Technologique ISOR a statué sur le choix du label NF Environnement.

L'usage des produits porteurs de la marque NF Environnement, comme ceux porteurs de l'Ecolabel européen, contribue à un comportement éco-responsable.

**RÉSULTAT** : A fin 2010, 1/4 de l'ensemble des chantiers d'ISOR était pourvu de produits éco labellisés.

**OBJECTIF 2011** : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR consiste à pourvoir 1/3 des chantiers d'ISOR avec des produits éco labellisés.

## → COMBATTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE : LE PROJET OSMOSE

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 la politique environnementale d'ISOR. Pour parvenir à cette neutralité carbone, ISOR a découpé le projet en 5 phases :

- La phase N°1 : Réalisation du bilan carbone en 2010. **Ce bilan a permis de quantifier la masse de CO<sub>2</sub> généré par ISOR ; 1 500 tonnes.**
- La phase N°2 : Réduction de 5 % nos émissions carbone d'ici fin 2010. **L'ensemble des actions entreprises a permis de réduction de 6,5 % nos émissions carbonnées.**
- 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 une O.N.G. pour réduire nos émissions Carbone d'ici à fin 2013.
- La phase N°5 : Atteindre la neutralité carbone d'ici à fin 2014.

**RÉSULTAT** : La phase I du projet « Osmose » est finalisée et a permis de quantifier la masse de CO<sub>2</sub> rejetée par notre activité à 1 300 tonnes annuelles. La phase II nous a permis de réduire de 6,5 % la quantité de CO<sub>2</sub> générée annuellement. **Ainsi, ce sont 85 tonnes de CO<sub>2</sub> qui ont été économisées durant l'année 2010.**

**OBJECTIF 2011** : Mettre en place des plans d'actions permettant d'atteindre le seuil des émissions carbonées d'ici à fin 2012.

## → EMPRUNTE CARBONE : PARC DE VEHICULES

L'encadrement et le suivi des prestations d'ISOR est un atout concurrentiel majeur. Gage d'une efficacité remarquée, cet encadrement nécessite une grande mobilité de nos chefs d'agence, chefs de secteurs et contremaîtres.

Cette force d'encadrement a malheureusement un revers : l'émission de CO<sub>2</sub> du fait des déplacements.

En 2009, nous nous engageons à ce que 100 % des véhicules de société émettent moins de 120g de CO<sub>2</sub> par kilomètre avant la fin de l'année 2011.

En 2010, nous avons sélectionné une flotte de véhicules répondant à ce critère et avons entamé le renouvellement vert de notre parc.

**RÉSULTAT** : A aujourd'hui, 71 % de notre flotte émet moins de 120 g de CO<sub>2</sub> par kilomètre.

**OBJECTIF 2011** : Atteindre 100 % de véhicules de société émettant moins de CO<sub>2</sub> d'ici à fin 2011.





## → INNOVATION : SOUTENIR LA CROISSANCE ECONOMIQUE RESPONSABLE

Au début de l'année 2009, ISOR s'est dotée d'un Comité Technique et Technologique, le C<sub>2</sub>TI, 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.

Page | - 6 -

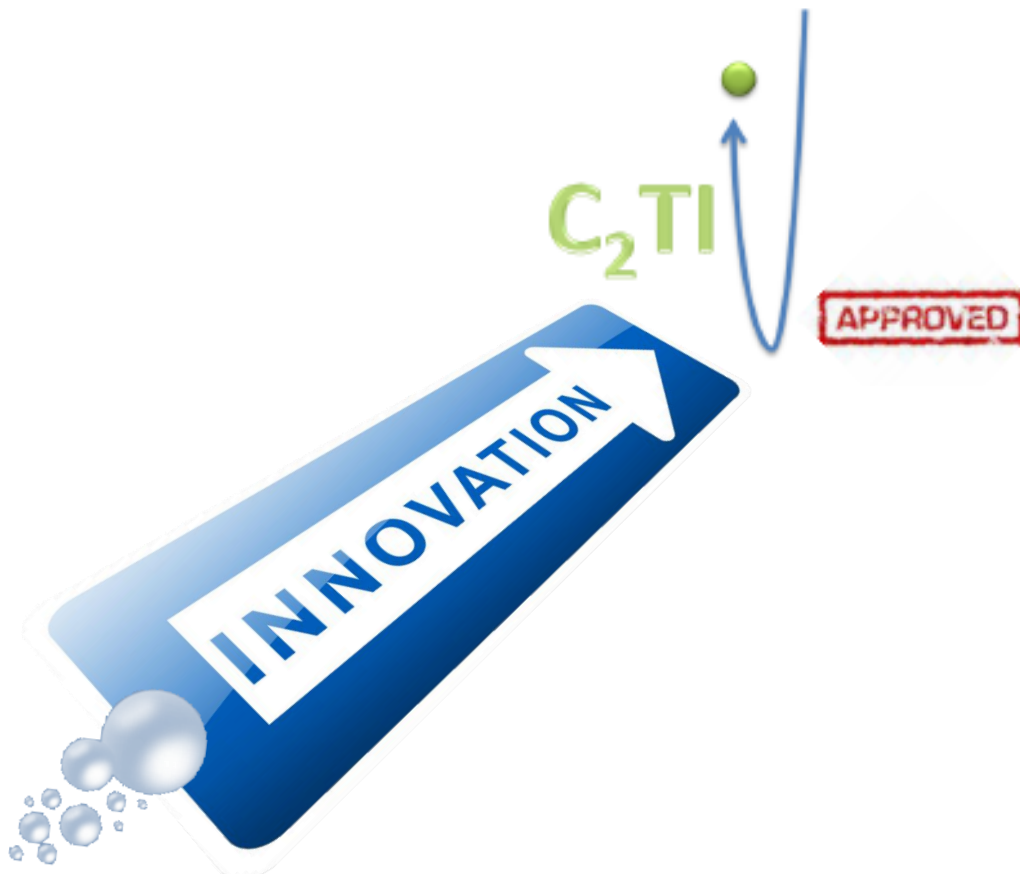
En plus de ces deux missions phares, ce comité est voué à fédérer les activités de veille jusqu'alors individuelles, d'identifier les pôles d'excellence et de savoir-faire chez ISOR, de référencer les fournisseurs de produits et matériels innovants ou spécifiques et d'introduire les matériels ainsi référencés 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.

La méthodologie utilisée par le C<sub>2</sub>TI est basée sur une démarche ternaire : collecter, analyser (tester) et décider en respectant l'approche de précaution.

**RÉSULTAT** : Le C<sub>2</sub>TI a supprimé 100 % des références produits ne correspondant pas aux critères requis d'efficacité, de sécurité et de respect de l'environnement. Il a aussi labellisé 25 nouveaux produits et 6 nouveaux matériels responsables.

**OBJECTIF 2011** : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est d'attribuer 50 nouveaux labels d'ici à la fin de l'année 2010, incluant les innovations.



## → ISO 14 001 : UNE RESPONSABILITE ELARGIE

A travers de son système de management environnemental, ISOR contribue aux économies d'énergie, à la réduction et à la valorisation des déchets et à la rationalisation des consommables.

Page | - 7 -

ISOR a reconnu le management environnemental parmi les composantes prioritaires de son management. 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.

**RÉSULTAT** : ISOR est certifiée ISO 14 001 depuis le 13 octobre 2009. Cette certification a été obtenue sans écart, ni mineur, ni majeur. En 2010, cette certification a vu son périmètre s'étendre en adéquation avec ses objectifs stratégiques.

**OBJECTIF 2011** : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est d'étendre le périmètre de sa démarche environnementale à 2 régions françaises supplémentaires.



## → LE PROGRAMME ENVIRONNEMENT 21 : 21CIBLES A ATTEINDRE

Fidèle à sa démarche d'amélioration continue, ISOR a revu sa politique environnementale afin de déterminer de nouveaux objectifs cohérents avec sa démarche et sa volonté d'accroissement de son périmètre de certification.

21 cibles ont été définies par la direction générale afin de sensibiliser et de responsabiliser l'ensemble des collaborateurs à la démarche de progrès environnemental.

Ces 21 cibles sont managées en mode projets par 8 pilotes qui veillent au respect de l'atteinte des objectifs. La pertinence des actions et ressources associées est revue trimestriellement afin de s'assurer de l'atteinte de chaque jalon.

Des actions correctives sont déterminées dès qu'un jalon, encore appelé cible, n'est pas atteint.

Parmi ces 21 cibles, 3 représentent particulièrement les efforts et la dynamique volontariste des collaborateurs centraux d'ISOR :

## → Réduire de 5% les trajets en avion d'ici à fin 2010

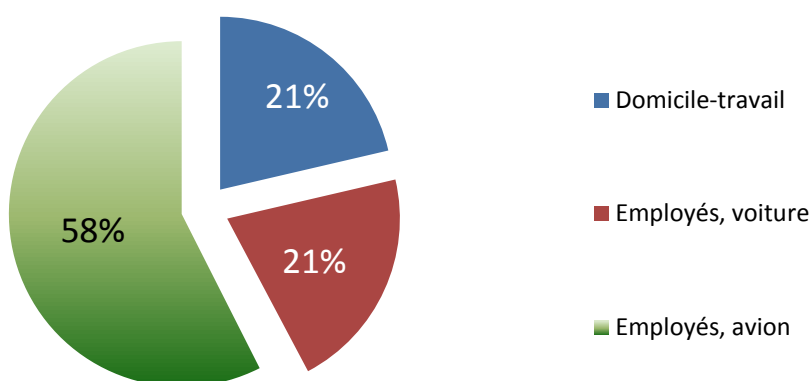
ISOR est implantée sur l'ensemble du territoire national grâce à 16 agences dont 12 dans différentes régions françaises.

Cette représentativité nationale implique un nombre conséquent de déplacements par les collaborateurs des différents services supports, des auditeurs internes et des pilotes des cibles environnementales.

Page | - 8 -

Ce sont au total 1 436 déplacements qui ont été effectués entre 2008 et 2010, dont 832 en avion, soit plus de 58 %.

**Catégories de déplacements des salariés centraux ISOR  
entre 2008 et 2010**



L'objectif 2009 était de réduire *a minima* de 5% les déplacements effectués en avion, source principale d'émissions de CO<sub>2</sub> en matière de déplacements.

Pour ce faire, nous avons commencé par identifier les modes de déplacements utilisés par les collaborateurs pour se rendre dans les agences.

Nous avons ensuite réalisé, grâce à l'éco-groupe interne, une campagne de communication basée sur la sensibilisation des collaborateurs à leur responsabilité de l'empreinte carbone liée à leurs déplacements.

Les pilotes de cibles environnementales, ainsi que les membres de l'Eco Groupe, ont ensuite été invités à communiquer sur leurs retours d'expériences en matière de déplacements.

**RÉSULTAT** : L'ensemble des actions entreprises a permis de réduire les déplacements en avion des collaborateurs centraux de 37 % entre 2008 et 2010.

**OBJECTIF 2011** : La Direction Générale a décidé de réduire encore de 10 % le nombre de déplacements en avion d'ici à fin 2011.



## → Réduire notre consommation électrique :

La sobriété dans nos consommations de matières premières renouvelables ou non est l'une des prérogatives d'ISOR.

Pour parvenir à une réduction de 5% de notre consommation électrique, plusieurs actions ont été menées :

Dans un premier temps, nous avons réalisé, sur papier recyclé, un « Guide de l'Eco-Isorien » traitant des bonnes pratiques en termes notamment de gestion de la consommation électrique. Au-delà du simple aspect de sensibilisation, ce « Guide » a permis de contribuer au développement d'une culture environnementale commune.

Dans un second temps nous avons substitué les consommables par des consommables basse consommation.

Enfin, nous avons sensibilisé l'intégralité des collaborateurs équipés d'appareils électriques et électroniques à la mise en veille du matériel après un certain temps d'inutilisation et à leur coupure systématique en fin de poste.

Ces actions ont été menées parallèlement à une campagne de communication interne sur le thème des économies d'énergie.

**RÉSULTAT** : Les actions menées sur l'année 2010 ont été efficaces. En effet au 4<sup>ème</sup> trimestre nous enregistrons une baisse de 6% de notre consommation électrique.

**OBJECTIF 2011** : L'objectif fixé par la Direction Générale d'ISOR est de diminuer de 8% notre consommation électrique d'ici à fin 2011 par rapport à 2009.

## → Diminuer notre consommation de papier :

En 2009, de nombreuses actions ont été mises en œuvre pour diminuer la consommation de papier au niveau des organes centraux d'ISOR.

En 2010, nous avons pérennisé les actions déjà existantes et avons déterminé de nouveaux plans d'actions :

D'abord, nous avons mis en place les « Trophées Papier ». Cette action concrète de sensibilisation s'est formalisée par un affichage des indicateurs de consommation de papier de plusieurs groupes d'utilisateurs. Cette sensibilisation indiquait également la proportion d'arbres abattus indirectement par chacun de ces groupes. Ceci a créé une émulation positive autour du gâchis d'impressions.

Puis, nous avons cessé de remplacer les imprimantes individuelles en fin de vie ou amorties. Le message accompagnant cette mesure a permis la prise de conscience de l'ensemble des collaborateurs de l'intérêt de la démarche.

De plus, et puisqu'ISOR est sensible à l'utilisation et au développement des nouvelles technologies, nous sommes en train de déployer un logiciel de gestion de fax sur l'intégralité des ordinateurs, afin que chaque collaborateur puisse recevoir les télécopies directement sur son poste informatique.

Enfin, une étude sur la faisabilité de vote par internet, dans le cadre des élections des I.R.P., est en cours de réalisation.

Page | - 10 -

**RÉSULTAT :** La mesure au quatrième trimestre montre que les actions menées jusqu'alors ont été efficaces. L'ensemble des actions mises en œuvre a permis de réaliser une économie de 10 % par rapport à l'an dernier, ce qui représente 9 arbres « sauvés ».

**OBJECTIF 2011 :** Pour l'année 2011, l'objectif de réduction de la consommation de papier est fixé à 10 % par rapport à l'année 2010.



## → L'ANNEXE VII : UNE SOURCE DE PERTURBATIONS SOCIALES

Page | - 11 -

La profession de la propreté a organisé les conditions dans lesquelles le personnel travaillant sur un site passe du service d'une entreprise sortante à celui d'une entreprise entrante.

L'objectif affiché de l'annexe VII de la convention collective est la " garantie d'emploi et la continuité du contrat de travail en cas de changement de prestataire ", le salarié conservant son contrat de travail initial et l'ensemble des clauses afférentes à celui-ci.

Le but de l'annexe VII est de protéger le salarié, son emploi et sa rémunération. Par ailleurs ce dispositif est l'un des vecteurs stabilisateurs du marché de la propreté.

Pourtant, bien que stabilisateur du marché, ce dispositif n'empêche pas la génération d'un stress des salariés lié au changement de société de propreté.

Afin d'atténuer ce stress et d'en limiter les impacts sociaux, ISOR accompagne ses nouveaux salariés au travers d'un dispositif élaboré et personnalisé :

Le **F.I.D.E.L.E.S.** : **F**ormation & **I**ntégration pour le **D**émarrage d'une **E**xploitation **L**imitant les **E**ffets du **S**tress.

Dès la reprise d'un chantier par ISOR, un formateur qualifié de notre école de formation interne, A.C.F.O.R., intervient aux côtés de l'encadrement de proximité afin :

1. D'accueillir et de rassurer les personnels repris
2. D'intégrer les nouveaux salariés
3. De les évaluer initialement
4. De les former selon les besoins décelés (fiches méthodes, fiches produits, fiches matériels) et dans la langue adaptée
5. D'étudier conjointement leur adéquation au poste (certificat de compétence)
6. De les former spécifiquement
7. D'évaluer dans les 2 mois suivant leur reprise, l'efficacité des actions de formation

La mise en place du processus **F.I.D.E.L.E.S.**, appelée « Fidélisation » d'un chantier, se traduit chaque année par plus de 40 000 heures de formation, soit plus de 4 % de la masse salariale totale d'ISOR.

**RÉSULTAT** : 68 % des nouveaux chantiers démarrés en 2010 ont fait l'objet d'une « Fidélisation »

**OBJECTIF 2011** : 85 % des chantiers repris à la concurrence en 2011 devront faire l'objet d'une « Fidélisation ».

## → LES SENIORS : UN CAPITAL PRECIEUX

En s'engageant auprès du Global Compact, ISOR a marqué son attachement au principe de non discrimination en matière d'emploi et de profession.

Ce principe, cher à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, s'est une nouvelle fois formalisé le 1<sup>er</sup> Janvier 2010 par la rédaction et la signature d'un accord au principe de non discrimination notamment en fonction de l'âge.

Page | - 12 -

En s'engageant 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.

3 domaines concrets d'actions ont été définis :

### → Anticipation de l'évolution des carrières professionnelles :

La première mesure a été de mettre en place des entretiens individuels permettant d'identifier les aspirations professionnelles de nos seniors, l'évolution de leurs compétences, la pénibilité de leur poste, en relation avec les perspectives d'évolution vers un autre emploi (formation, bilan de compétences...). Ainsi, chaque salarié de plus de 55 ans bénéficie désormais de cet entretien, réalisé par le responsable hiérarchique N+2.

**RÉSULTAT** : 45% des entretiens individuels ont aujourd'hui été effectués.

**OBJECTIF 2011** : 70% des collaborateurs seniors devront faire l'objet d'un entretien individuel.

### → Amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité :

La seconde mesure entreprise en faveur des seniors a été la création d'un livret « Gestes et postures » intégrant notamment la bonne manipulation du matériel et la bonne utilisation des produits.



Ce livret explique de manière pragmatique, grâce à des exemples illustrés, les bonnes positions à adopter lors de la réalisation des diverses prestations de nettoyage.

Chaque livret remis, a ensuite été commenté et expliqué par le responsable hiérarchique N+1 du salarié concerné.

**RÉSULTAT** : A fin 2010, 31% des agents de propreté concernés avaient reçu un livret.

**OBJECTIF 2011** : 100 % du personnel de plus de 55 ans devra avoir été sensibilisé aux « gestes et postures » et avoir reçu le livret d'ici à fin 2011.

### → Transmission des savoirs, des compétences et développement du tutorat :

Dans chacune des 16 agences ISOR, des tuteurs ayant la particularité d'être âgés de 55 ans et plus, ont été nommés afin d'accorder une partie de leur temps de travail aux nouveaux embauchés ainsi qu'à l'intégration des personnels repris lors de l'application de l'annexe VII de la convention collective.

Page | - 13 -

Ce temps de tutorat a pour objectif d'accompagner les nouveaux « ISORIENS » dans leurs parcours d'intégration, et de promouvoir la transmission de leur savoir, savoir-faire et compétences.

Au moment de la reprise de personnel issu de l'annexe VII de la convention collective des entreprises de propreté, nos séniors rassurent, apaisent et contribuent à atténuer les peurs liées au changement de prestataire.

Chaque tutorat, qu'il concerne la transmission des savoir-faire ou l'atténuation des impacts psychosociaux liés au changement, fait l'objet d'un suivi régulier qui permet d'adapter l'accompagnement aux besoins identifiés.

**RÉSULTAT** : Fin 2010, 16 tuteurs ont été identifiés et étaient en cours de nomination.

**OBJECTIF 2011** : L'objectif 2011 est de nommer et de former un tuteur par établissement en charge du personnel « Chantier », appartenant à la catégorie « Ouvrier », « Maîtrise » ou « Cadre ».



## → 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.

Page | - 14 -

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                                  | 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                      |

Les règles de ce code s'appliquent aux collaborateurs d'ISOR, à ses sous-traitants. 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 cadres qui ont intégré l'entreprise en 2010 ont été formés au code d'intégrité.

**OBJECTIF 2011** : 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.

## → ISOR : MOTEUR DE L'INSERTION SOCIALE

Sujet encore tabou, l'alphabétisation représenterait encore 9 % des salariés en France. Aucun secteur professionnel n'est épargné, mais pour ISOR, apprendre à lire et écrire le français est une priorité pour insérer des personnes qui viennent d'horizons et de pays divers.

ISOR a décidé d'agir dès le début des années 2000 en mettant en place des programmes de formation dédiés à l'alphabétisation qui aide les salariés qui ont des difficultés de maîtrise de la langue française, qu'il s'agisse de lecture ou d'expression.

La professionnalisation du secteur de la propreté et la cadence des innovations souhaitée par ISOR sont telles que notre métier devient de plus en plus technique et pointu. L'utilisation de matériel spécifique n'est aujourd'hui plus possible sans la maîtrise des acquis de base.

Ces formations s'appuient sur des situations vécues sur les lieux de travail des salariés. Lire les étiquettes des produits, se repérer avec les panneaux ou à l'aide d'un plan, remplir une fiche de liaison, communiquer avec le client, etc. sont des actions quotidiennes qui deviennent alors possibles.

Réels tremplins pour donner accès à une évolution professionnelle, ces formations sont aujourd'hui un élément majeur de la politique sociale d'ISOR.

**RÉSULTAT** : Un taux d'assiduité de 78 % des salariés ayant bénéficié du programme d'alphabétisation témoigne de l'efficacité du dispositif.

**OBJECTIF 2011** : Atteindre un taux d'assiduité à ces formations de 90 %.





**Ensemble, Imaginons**  
Un service Optimal et Responsable

