



COMMUNICATION SUR LE PROGRES 2010

Référence : F/QC/JL/11/04/C

L'engagement de Faceo



2010 a été pour notre Groupe une nouvelle année de croissance. Ce développement s'est traduit par l'accélération de l'expansion géographique de nos activités et par la création de nouveaux établissements Faceo hors de France ; en Autriche, Espagne, Portugal, Roumanie, Slovaquie et Suisse. En même temps notre groupe a augmenté ses effectifs de plus de 10%.

Mais, pour FACEO, la performance économique ne prend son sens que lorsqu'elle s'inscrit dans une action déterminée en faveur du développement durable. C'est pourquoi l'évolution de FACEO est structurée selon les 3 axes suivants :

- La satisfaction des clients
- La mise en avant du collaborateur
- La maîtrise de l'impact de notre activité sur l'environnement et la collectivité.



Extrait de la politique QHSE 2010 de Faceo



Dans cet esprit, l'interaction des enjeux sociaux, environnementaux, éthiques, et sociétaux, actuels et à venir, sont partie intégrante de nos réflexions stratégiques.

Comme en témoignent notre « Communication sur le Progrès » de cette année et les actions qui y sont décrites, FACEO est résolument engagé dans une stratégie de croissance responsable et de développement durable.

Sur l'axe « Clients » ; nous avons renouvelé la plupart de nos grands contrats et le taux de satisfaction de nos clients reste supérieur à nos objectifs.

Sur l'axe « Collaborateurs » ; nous avons formalisé notre plan de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC) et signé plusieurs accords sur le temps de travail, les salaires et l'emploi des seniors.

Notre filiale Faceo Entreprise Adaptée, dont la mission est de favoriser l'insertion des travailleurs handicapés dans le monde du travail dit ordinaire tout en permettant aux entreprises clientes de respecter plus facilement leurs obligations légales, a pris son envol avec 33 salariés handicapés et 35 en cours de recrutement pour 2011.

Sur l'axe « Environnement » ; au-delà de la certification ISO 14001 de 7 sites Faceo FM, les initiatives ont été nombreuses. Nous avons réalisé la mesure de l'empreinte durable de plusieurs sites supplémentaires, nous avons mis en place chez plusieurs clients notre offre Green FM et nous devrions signer les premiers Contrats de Performance Energétique (CPE) dans le courant du premier trimestre 2011.

Enfin, Faceo contribue grandement à la promotion des bonnes pratiques environnementales au sein de la profession : une dynamique active et volontaire au sein du Sypemi, le syndicat professionnel des entreprises de multiservices immobilier et de Facility Management que j'ai présidé jusqu'à fin 2010 et dont plusieurs cadres dirigeant de Faceo sont actifs; la participation aux événements marquants du monde de l'immobilier ; une communication résolument tournée



vers les thématiques Développement Durable et environnementales dans notre Newsletter Perspectives FM...

Enfin le 29 juillet 2010 FACEO intégrait le groupe VINCI, signataire depuis avril 2003 du Pacte Mondial et qui impose à l'ensemble de ses sociétés de respecter et promouvoir ses 10 principes.

Notre communication sur le progrès 2010 ci-après illustre notre appropriation des principes du Pacte Mondial et notre volonté de voir FACEO encore grandir via un développement responsable et durable. Je renouvelle ainsi notre engagement à respecter et promouvoir les dix principes du Pacte Mondial.

Serge Clément
Président de Faceo



Notre réponse 2010 aux principes du Pacte Mondial

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 ; et

Principe N°2 : à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.

La Charte Ethique FACEO

FACEO a rédigé un code d'Ethique en janvier 2007 visant à établir les règles de comportement au sein du Groupe.

Les règles figurant dans ce code ne se substituent pas aux législations nationales et internationales applicables dans chaque pays. Elles n'ont pas de caractères contractuels mais elles doivent être connues et appliquées par tous les collaborateurs permanents et occasionnels de FACEO.

Leur application incombe à chacun et, plus particulièrement aux personnes occupant des responsabilités d'encadrement ainsi qu'à celles qui auront été désignées à cet effet. Elle se décline dans cinq directions essentielles pour le groupe :

- ← vis à vis de ses partenaires extérieurs directs, clients et fournisseurs,
- ← vis à vis de ses collaborateurs,
- ← vis à vis de ses concurrents ou confrères,
- ← vis à vis de son patrimoine matériel et immatériel,
- ← vis à vis de l'environnement.

Entre autres cette Charte Ethique impose à FACEO :

- Le respect de l'individu qui exclut tout comportement agressif et toute atteinte injustifiée à la vie privée de chacun ; les informations individuelles concernant les personnels, recueillies ou détenues au sein de Faceo doivent ainsi être strictement cantonnées et leur utilisation limitée.
- D'assurer un cadre de travail sûr et sain à chacun, au minimum par la mise en œuvre des dispositions légales en vigueur, le suivi des procédures, la prévention des risques sanitaires et professionnels ainsi que la formation des personnels.
- De respecter une stricte neutralité politique, religieuse et philosophique. FACEO s'interdit ainsi d'apporter sa contribution financière au profit de candidats, d'élus ou de partis politiques.



Normes du travail

Principe N°3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;

Principe N°4 : l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire;

Principe N°5 : l'abolition effective du travail des enfants ; et

Principe N°6 : l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Accords d'entreprise

Plusieurs accords d'entreprises ont été signés cette année avec les partenaires sociaux.

Un premier portant sur le temps de travail et les salaires.

Faceo est également signataire du premier accord sur les salaires minimums au sein du Syndicat professionnel des entreprises de multiservices immobilier et de Facility Management (Sypemi) dont notre directeur des ressources humaines préside la commission sociale.

Un deuxième portant sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Carrières qui prévoit :

- l'information et consultation du CE sur la stratégie de l'entreprise et ses effets prévisibles sur l'emploi tous les deux ans,
- l'information des sites concernés sur le renouvellement des contrats au cours du dernier trimestre de l'année et associer les équipes à la définition des plans d'action
- la création d'un Observatoire des métiers et d'un Référentiel des emplois repères et des compétences
- la préférence des candidatures internes et le développement de moyens d'information sur les postes à pourvoir (avec les bulletins de salaire, site internet accessible de tout poste informatique, mise en ligne des CV des salariés en mobilité interne, compilation et suivi des demandes de mobilité exprimées lors des bilans et entretiens annuels, aide à l'orientation et au choix de carrières...)
- le développement des compétences (bilans de compétence, tutorat, mise en situation, VAE, contrat d'apprentissage,...)

Un troisième portant sur l'emploi des seniors qui prévoit :

- la réaffirmation du principe de non discrimination à l'embauche en raison de l'âge par information et sensibilisation (organisation d'actions de sensibilisation auprès des managers, campagne de communication,...)
- la mise en place d'un entretien de 2ème partie de carrière
- la création d'un passeport formation
- la promotion et accompagnement individuel à la Valorisation des Acquis de l'Expérience pour les salariés de plus de 45 ans

- l'aménagement des fins de carrière et de la transition entre activité et retraite (proposition de temps partiel aux salariés de 57 ans et plus, retraite progressive pour les salariés de plus de 60 ans ou ayant cotisés plus de 150 trimestres).

Faceo Entreprise Adaptée : bilan 2010 & perspectives

Qu'est ce qu'une entreprise adaptée?

Une entreprise adaptée (ex-ateliers protégé) est une entreprise à part entière, qui permet à des personnes reconnues travailleurs handicapés orientés "marché du travail" d'exercer une activité professionnelle salariée dans des conditions adaptées à leur besoin.

La vocation d'une telle entreprise est de soutenir et d'accompagner l'émergence et la consolidation d'un projet professionnel du salarié handicapé à efficience réduite, en vue de sa valorisation, sa promotion et sa mobilité au sein de la structure elle-même ou vers les autres entreprises.

La contractualisation de la relation entre l'état et l'entreprise adaptée est réalisée au travers d'un contrat d'objectifs triennal valant agrément. Faceo Entreprise Adaptée l'a obtenu en mars 2008. FEA vient d'obtenir le renouvellement de son agrément pour trois ans.

Faceo Entreprise Adaptée: bilan 2010 et perspectives

Après un bilan 2008 et 2009 en phase avec les objectifs définis avec l'administration mais un peu en retard en terme de rapidité de déploiement du fait des délais de négociation des contrats avec les clients de Faceo et des difficultés de recrutement, 2010 a vu l'accélération du développement de Faceo Entreprise Adaptée. Au 31/12/2010 FEA comptera 33 salariés en situation de handicap répartis chez des clients tels que Alstom Transport, Alstom Power, Areva, Alcatel-Lucent, Cegelec, EADS ou Thales.



Preuve s'il en est de la pertinence de ce modèle, la direction des achats de Thales s'est vu remettre conjointement avec son partenaire Faceo un Trophée décerné par le Confédération des Acheteurs de France et qui récompense les entreprises qui ont su mettre en œuvre une politique d'achat globale et concrète favorisant l'emploi de personnes handicapées, l'insertion et la diversité. Faceo Entreprise Adaptée a également été nommé aux Trophées APAJH, l'Association pour Adultes et Jeunes Handicapés.

Sur la base du déploiement effectif 2010, les perspectives de développement 2011 sont fortes. Ainsi, pour 2011, FEA prévoit l'embauche de 35 Travailleurs Handicapés (TH).

Sponsoring Handisport : Lahcen Majdi

Depuis 2010 Faceo soutient et sponsorise Lahcen Majdi, n°15 mondial au classement de l'International Tennis Federation (ITF) et n°5 français.

A la suite d'un accident de moto qui le laisse paraplégique en 2003, Lahcen Majdi décide de rassembler ses forces et de se lancer dans l'aventure handisport dans une discipline qu'il affectionne : le tennis.

Déjà doté d'un potentiel sportif important grâce à la pratique de différentes activités, le jeune homme des Ulis se sent poussé par le désir du haut niveau et s'investit au



maximum dans cette nouvelle passion. A force d'entraînement et de volonté, il atteint le niveau semi professionnel et remporte ses premiers succès au niveau national (vice champion de France) en 2000 qu'il réitère en 2001 et 2002. L'évolution de sa carrière dans le sport l'amène à voyager pour aller glaner des titres au niveau mondial.

Arrivé à la 13ème place mondiale en 2001, le joueur de l'Association de Tennis des Ulis entre un peu plus tard dans le cercle privé des athlètes à avoir emporté

une médaille aux Jeux Olympiques handisports en 2004 à Athènes en double.

Faceo, dans son souci de mettre en avant l'importance qu'elle porte à la dimension sociale de son action, a décidé de soutenir Lahcen dans son parcours tennistique en le sponsorisant jusqu'au Jeux Olympique de 2012.

Faceo soutient activement l'Adive et l'ARES dans leur mission d'aide à l'insertion

L'Adive est l'agence pour la diversité entrepreneuriale. Cette agence a lancé une initiative unique, visant à matérialiser l'engagement social des grandes entreprises en les supportant dans l'optimisation de leurs relations avec des entrepreneurs issus de la diversité ou installés dans des ZUS.

A travers ce dispositif, ces entrepreneurs accèdent au réseau d'achat des grandes entreprises françaises ou internationales, ce qui leur permet de démontrer leur expertise, obtenir des références prestigieuses, et ainsi pérenniser leur situation économique.

Faceo soutient activement cette initiative. Faceo fournit ainsi une partie de la plateforme électronique dans les échanges entre les entrepreneurs et les grandes entreprises. Faceo a par ailleurs apporté à l'Adive le support méthodologique lié à son expertise Achat pour la structuration du panel d'entreprises qui seront ensuite sollicitées. Enfin, Faceo utilise ce panel d'entreprises pour la réalisation d'une partie de ses achats ainsi que pour la réalisation des achats d'une partie de ses clients, via sa filiale BUYPRO

L'ARES est l'Association pour la Réinsertion Economique et Sociale.

Faceo a développé un partenariat avec l'ARES afin de favoriser l'intégration de personnes éloignée de l'emploi dans les métiers du FM.



La Charte SYPEMI

Faceo est en même temps rédacteur et signataire de la charte du SYPEMI, le syndicat professionnel des entreprises de multiservices immobilier et de Facility Management. Citons les articles 4, 10 et 11 qui engagent les signataires dans une démarche sociale et environnementale :

Article 4. Engagement d'intégrer la dimension ressources humaines dans la mise en place des prestations.

Article 10. Engagement d'inscrire les prestations dans une démarche de développement durable (respect de l'environnement, développement économique, exigences sociales), en adéquation avec les demandes du Client. Cette démarche concerne notamment les économies d'énergie, le suivi des déchets et des effluents.

Article 11. Engagement de veiller dans un environnement social adapté à l'harmonie des relations sociales des personnels dans le respect du droit du travail, en étudiant les aspects de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail, du droit d'expression des salariés, des évolutions de carrière et des formations aux disciplines pratiquées sur les sites.



Environnement

Principe N°7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;

Principe N°8 : à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et

Principe N°9 : à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Développement du « Green FM » : certification Haute Qualité Environnementale (HQE) en vue pour l'un de nos clients

Faceo assure simultanément une mission d'AMO pour la mise en place de la HQE exploitation et une prestation de Facility Management sur un ensemble de 3 bâtiments. La mission associe le locataire, Alstom Transport, client principal de Faceo ainsi que les trois propriétaires (Gecina, Hines et Centuria Capital).

Cette mission vise notamment à :

- évaluer la Qualité Environnementale du bâtiment (Bâtiment, Exploitation et Usage)
- définir le profil HQE ;
- mettre en place et gérer le système de management de l'exploitation ;
- impulser les bonnes pratiques d'exploitation et d'usage ;
- établir le programme de travaux nécessaire à la performance recherchée.

La mission couvre aussi bien les volets techniques, que ceux liés à la sensibilisation et la relation entre les acteurs. Les expertises internes sont mobilisées dans le domaine de l'énergie et du QHSE.

La certification HQE sera délivrée en mars 2011.

Développement du « Green FM » : mesure de « l'empreinte durable » sur plus de 15 sites gérés.

L'empreinte durable et une méthode d'analyse développée par Faceo et inspirée de la HQE Exploitation et du référentiel britannique BREEAM. Elle propose aux clients de Faceo un état des lieux et un plan d'amélioration de l'empreinte durable des bâtiments et de leur occupation. Cette méthodologie déjà déployée chez ABN AMRO, Alcatel-Lucent, Alstom, Areva, le Musée du Quai Branly, Société Foncière Lyonnaise (Quartier Edouard VII) Société Générale, le siège social de Faceo ou encore les Cités Administratives de Colmar et Mulhouse, a été déployé en 2010 chez IMS Health et PPG. Ces états des lieux sont pris en compte dans l'exploitation et pour ouvrir sur des travaux d'amélioration selon les cas.



Développement de l'efficacité énergétique : conduite d'audit de performance énergétique sur plus de 10 sites de nos clients.

Pour les clients en portefeuille, Faceo propose des prestations d'amélioration de la performance énergétique associée à un intéressement sur les résultats obtenus. Ces interventions sont pilotées par le service énergie de Faceo sous la forme de « Mesure d'économie d'énergie » précédée d'un audit énergétique.

Plus largement, Faceo développe son offre « énergie » avec la mise en place de contrats de performance énergétique (CPE), le premier devrait être signé avec la société BIOCITECH.

Ce type de contrat permet de garantir les gains énergétiques et de prendre en charge les investissements liés aux travaux. Cette approche est amenée à se développer dans le cadre de la mise en place du Grenelle de l'Environnement.

Perspectives FM : un outil de veille pour Faceo et ses clients, pour la promotion des bonnes pratiques environnementales et du développement durable

"Perspectives FM", la newsletter de Faceo, est devenu un véritable outil de veille autour de trois thématiques du Développement Durable impactant directement le domaine des services généraux et immobiliers: l'actualité du Développement Durable, les innovations métiers et techniques liées au Développement Durable, la veille réglementaire permettant d'être toujours en anticipation des nouvelles obligations.

Avec cette newsletter, Faceo, acteur majeur du Facility Management, se positionne comme un "sachant" concernant les trois thématiques précédentes et plus globalement le Développement Durable et ce d'autant plus qu'il contribue ainsi à en assurer la promotion auprès des acteurs des services généraux et immobiliers.

Cette année Faceo a édité 3 numéros de Perspectives FM couvrant des sujets tels que :

- les coûts et les bénéfices de certifications HQE (janvier 2010)
- les COV, quels sont les risques (juin 2010)
- le document unique, un outil nécessaire pour la prévention des risques (octobre 2010)

A l'heure actuelle, la diffusion est assurée sur l'ensemble des sites Faceo, et auprès de 3000 contacts via une distribution par courrier électronique. Perspectives FM est également disponible en libre accès sur le site internet de Faceo et sur l'intranet pour l'ensemble des équipes.

Cette newsletter complète le suivi réglementaire exhaustif, centralisé et coordonné, réalisé à travers notre Système de Management Qualité, Hygiène & Sécurité, Environnement et contribue ainsi à supporter les opérationnels Faceo pour l'évaluation de leur conformité par rapport à la réglementation, pour gérer au mieux les risques professionnels et les impacts environnementaux de leurs activités.

Cette newsletter est aussi un support pour l'échange entre les opérationnels et les clients Faceo. Une fois ces derniers informés, les thématiques abordées peuvent être discutées, dans le cadre de la recherche permanente de la bonne information afin d'optimiser les prestations de Facility Management. Cette optimisation impacte en



conséquence l'exploitation des sites, donc l'environnement de travail et le confort des occupants, et ceci avec un souci constant de bien appréhender l'activité et son impact environnemental.

Sustainable Building Alliance : Faceo adhère à une association internationale pour la promotion de la performance environnementale des bâtiments

Créée à l'initiative de plusieurs organismes nationaux de certification environnementale des bâtiments, cette association vise à promouvoir des méthodes reconnues pour l'évaluation de la performance environnementale des bâtiments. Ces méthodes de mesure sont un des leviers pour garantir le développement des bâtiments de haute qualité environnementale. Faceo a décidé d'adhérer à cette association et de participer à ses travaux.

Actions sectorielles via le SYPEMI : Faceo pousse la professionnalisation des acteurs dans le domaine de l'économie durable.

Faceo assurait jusqu'à fin 2010 la Présidence du syndicat professionnel du Facility Management (le SYPEMI) ainsi que l'animation de sa commission Qualité et Ressources Humaines. Cette mobilisation a permis de pousser des initiatives visant à une meilleure prise en compte des enjeux environnementaux dans la profession.

Parmi les initiatives 2010, nous pouvons citer :

- l'organisation de Forums Matinaux d'information sur les thèmes :
 - Bâtiments durables cherche occupants responsables
 - Le FM, acteur social

Faceo contribue activement à la promotion des démarches environnementales dans l'immobilier en participant à un groupe de travail intersectoriel visant à faire reconnaître le supplément de valeur des bâtiments vert en exploitation. Ces travaux font l'objet de publications dans les revues "Réflexions immobilières" n°53, "Immobilier & Services" n°29 et Arseg Info.



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 Charte Ethique FACEO

Comme mentionné un peu plus haut FACEO a rédigé un code d'Ethique en janvier 2007 visant à établir les règles de comportement au sein du Groupe.

Cette charte prend un certain nombre d'engagement vis à vis des partenaires extérieurs directs de Faceo : Clients et Fournisseurs

a) les clients

La satisfaction des clients du Groupe doit être la priorité des collaborateurs de Faceo. A cet effet, Faceo pratique un commerce loyal et respectueux des législations et pratiques en vigueur.

Le groupe s'interdit absolument à cet égard, d'accorder directement ou indirectement à quelque agent public que ce soit, tout avantage indu, afin qu'il agisse ou s'abstienne d'agir, dans l'exécution de ses fonctions, en faveur de Faceo.

Les collaborateurs de Faceo ne doivent accorder des avantages, cadeaux, réceptions, voyages à un client que dans de strictes limites, en rapport avec les usages communément admis.

b) les fournisseurs

Les rapports sont fondés sur la loyauté réciproque entre Faceo et ses fournisseurs, et sur leur traitement équitable.

Les collaborateurs de Faceo ont d'abord, un devoir de loyauté à son égard. Il suppose le refus de tout avantage personnel et de cadeaux d'une valeur significative, à l'exception des objets de faible importance. Il exige également que les offres de voyages, de séjours ou de spectacles soient déclinées, sauf si elles sont à caractère professionnel, dans le cadre de séminaires fournisseurs ou de manifestations à caractères collectif. Les invitations au restaurant doivent être limitées à un événement particulier, être réciproques et ne pas dépasser la valeur des cadeaux susceptibles d'être acceptés. Tout conflit d'intérêt entre Faceo et un fournisseur né de l'intervention d'un collaborateur de Faceo, doit être strictement prohibé. Ne peut dès lors être retenu comme fournisseur, une entreprise dans laquelle un salarié du Groupe ou un membre de sa famille possède des intérêts significatifs, directs ou indirects.