



RAPPORT
DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2013



SOMMAIRE



3 SAMSIC ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

3 / Mot du Président

4 / Engagements

5 / Métiers

CONDUITE DE LA DÉMARCHE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE 9

10 / Regard du Directeur
Développement Durable

11 / Gouvernance :
structures et prises de décisions



12 APPRÉCIATION DES PERFORMANCES

13 / Économique

18 / Sociale

30 / Environnementale

33
INDICATEURS



LE MOT DU PRÉSIDENT

Samsic poursuit sa mutation, tant dans son organisation que dans son offre commerciale, pour s'adapter aux clients et aux marchés. Notre politique de Développement Durable contribue aux ambitions stratégiques et aux valeurs de l'entreprise.

Nous poursuivons la volonté de fidéliser nos clients par l'enrichissement de notre offre : acquisition de la société Cleversys, experte en externalisation de la paie, mais également création de l'activité factotum. Cette dernière conforte notre savoir-faire dans la gestion des espaces de travail.

La préservation de la santé et de la sécurité des collaborateurs, mais aussi l'intégration des jeunes générations via les contrats de professionnalisation, améliorent le volet social qui reste une préoccupation permanente.

LE MARCHÉ BOUGE, L'ENVIRONNEMENT CHANGE, SAMSIC S'ADAPTE.

Au-delà des objectifs commerciaux, j'ai fixé un cap aux managers : bien préparer Samsic aujourd'hui pour que nous soyons encore plus présents demain.

Confiant dans l'avenir, je suis convaincu que nous sommes sur le bon chemin.

Christian Rouleau
Président Directeur Général - Samsic



Engagement Développement Durable Samsic

Depuis sa création en 1986, Samsic ne cesse d'évoluer. Sa croissance et sa pérennité dépendent de la satisfaction de ses clients, des compétences des femmes et des hommes qui la composent et de la bonne tenue de nos résultats économiques.

Conscients de notre responsabilité sociétale, nous voulons assurer durablement la performance de nos prestations chez les clients et de nos propres organisations. Cette démarche s'appuie sur les fondamentaux du management de l'entreprise (Qualité Sécurité Environnement).

Samsic, à travers toutes ses filiales et ses marques, produit une démarche d'amélioration continue autour des trois piliers du Développement Durable, et prend sept engagements visant à promouvoir le responsabilité de chacun pour :

Performance Économique :

1. Satisfaire et fidéliser les clients par le respect des engagements contractuels,
2. Améliorer en permanence les circuits de décisions dans nos exploitations et garantir la meilleure réactivité de nos services,

Performance Sociale :

3. Préserver la santé et la sécurité des salariés en développant notre culture de la prévention,
4. Contribuer au développement de la carrière de nos salariés,
5. Améliorer la relation employeur/employé par la promotion du dialogue social et des échanges à chaque niveau de l'entreprise,
6. Contribuer à la diminution de toute forme de discrimination,

Performance Environnementale :

7. Participer à l'atténuation des changements climatiques, à une meilleure gestion des ressources naturelles et à la prévention de la pollution.

Pour mener à bien cette politique, je m'engage à :

- conformer Samsic aux exigences légales, réglementaires et normatives,
- donner les moyens adéquats au niveau humain, technique et financier.

Pour réussir cette démarche, chacun de mes collaborateurs adhèrera à cette politique et la communiquera à l'ensemble des parties prenantes internes et externes.

L'implication de toutes et de tous contribuera au quotidien à l'amélioration de nos performances et de celles de nos clients.

Christian ROULLEAU

Président Directeur Général - Samsic

Le 1er mars 2013

Développement DURABLE



NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL



NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL

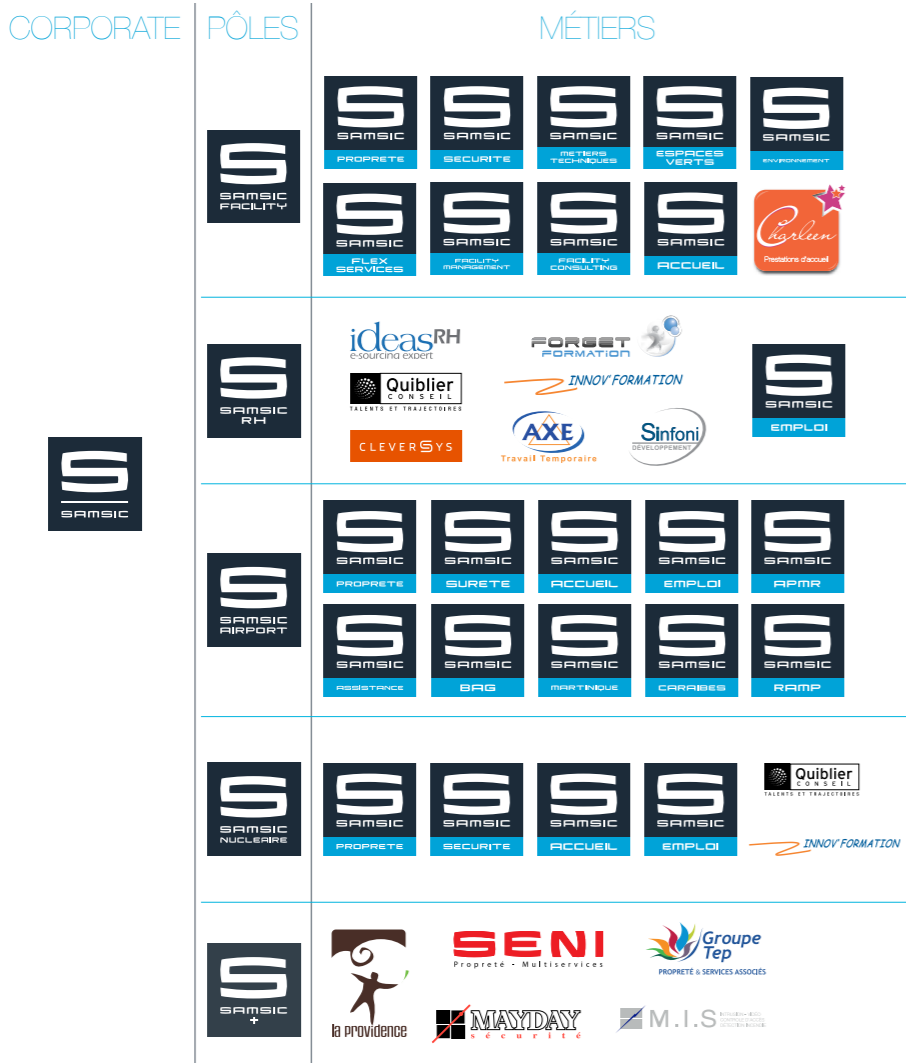


COMPRENDRE
LES MÉTIERS
DE SAMSIC

ORGANISATION DES MÉTIERS

Créée en 1986, Samsic est un leader européen du service aux entreprises. Elle propose à ses clients une offre globale et complémentaire : la gestion de l'environnement de travail avec Samsic Facility et la gestion des ressources humaines avec Samsic RH.

 <p>Dédiée à la valorisation et l'optimisation de l'environnement de travail.</p> <p>Propreté, sécurité, accueil, factotum, environnement, espaces verts, métiers techniques et pilotage, autant de métiers que maîtrise Samsic Facility.</p>	 <p>Dédiée à la gestion des ressources humaines dans son sens le plus large, apportant une maîtrise totale de la chaîne RH. Elle accompagne entreprises et salariés dans des solutions de sourcing, recrutement, mobilité, coaching, formation, travail temporaire, conseil RH et externalisation.</p>	<p>Et parce que certains secteurs demandent des compétences spécifiques, Samsic a créé deux pôles dédiés : Samsic Airport et Samsic Nucléaire. Chacun a pour vocation d'apporter le savoir-faire et l'expérience Samsic adaptés aux attentes du secteur. Pour ces deux pôles, l'offre est transversale car elle fait appel à la synergie des métiers du Facility et du RH.</p>
--	---	--



LES CHIFFRES

70000
SALARIÉS

20000
CLIENTS

1,5
MILLIARD D'€ DE CA

Samsic compte aujourd'hui 70 000 salariés répartis en France, en Belgique, au Luxembourg, en Suisse, en Espagne, au Portugal, au Royaume-Uni et en Serbie.

Samsic s'engage au quotidien dans la préservation des hommes et de leurs ressources. **Exigence, écoute et savoir-faire** sont les trois mots d'ordre de son action quotidienne pour mieux accompagner ses 20 000 clients.



LA PERFORMANCE DURABLE

PROPRETÉ
SÉCURITÉ
ACCUEIL
FACTOTUM
ENVIRONNEMENT
ESPACES VERTS
MÉTIERS TECHNIQUES
PILOTAGE



LA VALORISATION DES RESSOURCES

SOURCING
RECRUTEMENT
MOBILITÉ
COACHING
FORMATION
TRAVAIL TEMPORAIRE
CONSEIL RH
EXTERNALISATION

LES MÉTIERS CONCERNÉS PAR LE RAPPORT

LES DONNÉES CLÉS

PROPRETÉ

ISO 9001, ISO 14001,
MASE, CEFRI

M€

850

MILLIONS D'€
DE CHIFFRE
D'AFFAIRES



47000

SALARIÉS



125

ÉTABLISSEMENTS
EN EUROPE



2^{ème}
EN
FRANCE

SÉCURITÉ

ISO 9001 ET MASE

250

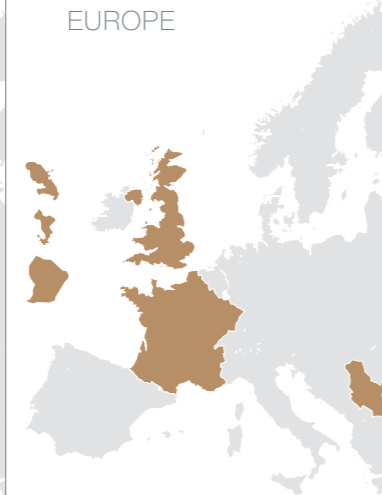
MILLIONS D'€
DE CHIFFRE
D'AFFAIRES

4200

SALARIÉS

16

AGENCES EN
EUROPE



7^{ème}
EN
FRANCE

TRAVAIL TEMPORAIRE

CEFRI

315

MILLIONS D'€
DE CHIFFRE
D'AFFAIRES

10800

SALARIÉS

115

AGENCES EN
EUROPE



8^{ème}
EN
FRANCE



CONDUITE
DE LA DÉMARCHE
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

LE REGARD DU DIRECTEUR DÉVELOPPEMENT DURABLE



Stéphanie Daussy
Directeur du Développement Durable
Samsic

Samsic réaffirme son engagement pour le Développement Durable par des actions réalisées à tous les niveaux de l'entreprise.

C'est en plébiscitant les valeurs de respect des clients, respect des salariés, respect de l'environnement que nous savons relever les défis essentiels de la responsabilité sociétale de l'entreprise et perpétuer la richesse de nos métiers.

En quête de durabilité, une entreprise doit en effet adapter sa stratégie sans cesser de construire et de capitaliser sur ce qui fait son succès et son expertise tout en acceptant de changer ses repères et ses façons de raisonner en fonction de nouveaux défis.

Ainsi, notre performance économique s'inscrit dans la construction d'une offre responsable soutenant notre volonté d'écoute, de proximité et de fidélisation de nos clients.

Notre cœur de métier reposant sur l'humain, notre performance sociale revêt également une importance toute particulière pour nos activités et apporte au quotidien la démonstration de richesses actuelles et en devenir.

Notre performance environnementale vise l'intégration d'innovations œuvrant à la diminution de nos impacts et à ceux de nos clients.

Les résultats 2013 de notre politique de Développement Durable, préoccupation de chacun et de tous les instants, sont ici présentés de manière transparente afin d'être appréciés par l'ensemble de nos parties prenantes.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Samsic organise annuellement un challenge RSE* visant à valoriser les résultats et initiatives des agences et établissements en matière de responsabilité sociétale. Le challenge RSE offre la possibilité de concourir sur 2 thématiques .

Le challenge RSE, catégorie 1

Récompense la meilleure progression de Taux de Fréquence et de Taux de Gravité.

Le challenge RSE, catégorie 2

Récompense la meilleure initiative RSE appliquée dans les établissements et agences.

Quelques-unes des initiatives 2013 sont présentées dans ce rapport.

* RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises



GOUVERNANCE : STRUCTURES ET PRISES DE DÉCISIONS



LE COMITÉ DE DIRECTION (CODIR)

Les membres du CODIR sont :

M. Christian Roulleau :
Président Directeur Général - Samsic

M. Gérard Jicquel :
Directeur Général - Samsic

M. Guy Roulleau :
Président - Samsic Facility

M. Patrick Dubos :
Directeur Général - Samsic Propreté

M. Thierry Geffroy :
Président - Samsic RH

M. Olivier Payen :
Directeur Général - Samsic International

LE COMITÉ DE PILOTAGE DÉVELOPPEMENT DURABLE (COPIL)

Le comité de pilotage oriente, insuffle une dynamique collective, participative et organise la démarche et les engagements de Développement Durable de Samsic.

Il a notamment pour principales missions :

- d'accompagner chaque entité en l'orientant dans l'application de la politique et la réalisation de son programme de Développement Durable,
- de proposer les nouvelles orientations, engagements et objectifs de la politique de Développement Durable auprès du CODIR,
- de coordonner, d'évaluer le reporting Développement Durable et de rendre compte de ses performances au CODIR,
- de contribuer à l'élaboration des messages de communication sur le Développement Durable et notamment son rapport annuel,
- de favoriser le partage des expériences et des pratiques.

Les membres du COPIL proviennent volontairement de métiers et fonctions supports différents, assurant ainsi la richesse par la diversité des acteurs présents, l'appropriation des enjeux et le déploiement à tous les niveaux de l'entreprise. Le COPIL se réunit trimestriellement.



APPRÉCIATION DES PERFORMANCES

PERFORMANCE

ÉCONOMIQUE

VUE PAR GÉRARD JICQUEL,
DIRECTEUR GÉNÉRAL SAMCIC

Samsic bâtit sa stratégie sur deux grands pôles, Samsic Facility et Samsic RH, avec l'ambition de proposer à nos clients une offre de services riche et diversifiée.

Samsic Facility réalise en fin 2013, un fort développement à l'International sur l'ensemble des pays, dopant le chiffre d'affaires 2014 de plus de 10 %.

En France, la mise en place d'une nouvelle organisation doit permettre de mieux structurer l'offre clients multi-métiers, générer des synergies permettant de tenir notre résultat historique dans un contexte économique difficile et atteindre une croissance organique de 5 % par an sur l'ensemble du pôle.

Le contexte économique général a conduit Samsic à une légère inflation de ses résultats sur 2013 ; les nouvelles dispositions prises pour 2014 permettront de tenir notre business plan.

Samsic doit en permanence s'adapter aux conditions du marché pour progresser et se concentrer sur ses activités principales, c'est pour cela que nous avons décidé de nous concentrer sur les activités core business.

Samsic souhaite s'orienter vers les nouvelles technologies en inscrivant le digital au cœur de sa production et mettre en place une équipe « recherche et développement » pour améliorer ses performances.



Samsic RH a renforcé sa croissance au cours de l'année en développant :

- une nouvelle activité d'externalisation de la paie,
- l'ouverture d'agences à un rythme d'une à deux par mois,
- la croissance externe à l'International sur la Suisse et la Belgique, et en profitant de la réforme de la Formation pour, à termes, créer une université Samsic.

NOUS SOMMES CERTAINS
DE LA MOBILISATION DE NOS
ÉQUIPES POUR TENIR LE CAP
AVEC RIGUEUR ET EXIGENCE.

SAMSIC INTERNATIONAL : GRANDIR ET PERFORMER !



“ Samsic est présent à l'international depuis près de 10 ans avec la volonté claire et affirmée de devenir un acteur majeur à l'échelon européen. Présents dans 6 pays européens, 15 000 collaborateurs mettent leur savoir et leur professionnalisme au service de notre clientèle, réalisant un chiffre d'affaires de 240 millions d'euros.

2013 a été une année de réflexion et d'évolution de nos organisations et de nos approches marché. En effet, les mutations de notre environnement économique, conjuguées à l'évolution des besoins de nos clients, nous imposent une remise en cause permanente pour grandir et performer.

Cela implique, d'une part, de développer le chiffre d'affaires à travers la satisfaction et la fidélisation de nos clients mais aussi de conquérir de nouveaux contrats. Par ailleurs, nous devons veiller à optimiser la production en améliorant nos indicateurs et en maîtrisant nos dépenses et nos coûts de structure.

Synergie commerciale et « best practice » sont clairement des facteurs de réussite ; des rencontres inter-pays sont organisées en ce sens.

”

Olivier Payen
Directeur Général
Samsic International

15000
COLLABORATEURS
240 M
D'€ DE CA

LES AMBITIONS DE SAMSIC SONT
FORTES ET L'INTERNATIONAL
DOIT JOUER UN RÔLE MAJEUR
DANS CETTE EXPANSION.

RÉORGANISATION STRATÉGIQUE DE LA PROPRETÉ



“ En 2013, nous avons mis en place une nouvelle organisation des régions, avec pour objectif de se rapprocher du terrain pour nos clients et nos collaborateurs. Nous avons souhaité positionner en région l'expertise commerciale et opérationnelle, assistée des fonctions supports CDG* et QSE**.

Le Directeur de Région, ambassadeur de la marque Samsic, manage désormais un véritable pôle de compétences lui permettant de s'affirmer comme un acteur reconnu sur son périmètre.

Cette organisation, plus proche du terrain, nous permet d'améliorer :

- nos performances opérationnelles, par l'écoute, la proximité client et la réactivité des services,
- nos performances commerciales, par une plus grande maîtrise de l'activité économique,
- nos performances sociales, par un management de proximité avec une attention particulière pour la préservation de la santé et de la sécurité de nos collaborateurs,
- nos performances économiques, par une meilleure maîtrise des coûts et une pertinence d'exploitation.

Nous pouvons d'ores et déjà mesurer l'efficacité de cette nouvelle organisation qui doit poursuivre la confirmation de ses progressions sur 2014.

”

Patrick Dubos
Directeur Général - Samsic Propreté

CAP 2012/ 2016



“ Tel est le nom du projet Samsic RH, choisi et initié fin 2012 par Thierry Geffroy et son Comité de Direction.

Rythmé dès l'année 2013, ce projet s'articule autour de 3 axes principaux :

- Accélération de notre croissance organique, par la création d'une agence par mois pendant 4 ans visant à fin 2016 les 500 Millions d'€ de chiffre d'affaires pour 160 exploitations,
- Extension de notre maillage sur le territoire afin d'accompagner nos clients dans leurs croissances et répondre à l'extension de notre partenariat,
- Renforcement de l'encadrement lié à ce projet, par la création de postes, de nouvelles fonctions, par la mobilité et la promotion de nos collaboratrices et collaborateurs.

Ainsi, en 2013, 12 nouvelles agences ont été ouvertes, que ce soit dans le travail temporaire, via Samsic Emploi, la formation, au travers de Forget Formation, ou sur le recrutement avec Quiblier Conseil, générant à la fois croissance organique et évolution de nos équipes d'encadrement.

2014 s'inscrit déjà dans le sillon de 2013 !

”

Thierry Roussel
Secrétaire Général - Samsic RH

*CDG : Contrôle De Gestion
**QSE : Qualité, Sécurité, Environnement

ÊTRE À LA HAUTEUR DES ATTENTES DE NOS CLIENTS



“ L’engagement, les actions en faveur du Développement Durable font partie intégrante de nos critères d’achat et le volet social est pour nous particulièrement important.

Nous avons une marge de progression importante à réaliser concernant les prestations de propreté pour apporter un « service aux occupants » à l’écoute des acteurs d’Orange et à la hauteur de nos ambitions.

De sorte à ce que notre organisation appréhende pleinement cette prestation et ses modalités de contrôle de la qualité, nous avons créé un guide de la propreté puis avons formé sur le terrain chacun des pilotes de sites. Nous avons apporté l’innovation nécessaire aux équipes grâce à la réalisation des contrôles des prestations par les tablettes, assurant ainsi traçabilité et fiabilité au reporting.

NOUS DEMANDONS À NOS
PRESTATAIRES D’ÊTRE RIGoureux
ET NOUS NOUS DEVONS DE LES
RESPECTER PAR UNE ANALYSE
OBJECTIVE DE LEUR PERFORMANCE

En 2013, l’organisation transversale miroir mise en place par Samsic, a été un élément clef de la réussite du contrat : ainsi, le démarrage des prestations soutenu par un plan de déploiement s’est traduit par un véritable tour de France et s’est déroulé au contact permanent du terrain, apportant une plus grande efficacité et compréhension des enjeux d’Orange par les acteurs de Samsic.

Notre niveau d’exigence en qualité de client a contribué à la performance de notre partenariat.



Pascaline Bocquenet
Responsable des Services aux Occupants
Orange



“ La politique de Développement Durable de nos prestataires est un des critères systématiquement pris en compte dans les processus d’achats et de référencement en place au sein du Groupe Unibail-Rodamco. **Samsic a su accompagner la démarche 4 Etoiles que nous déployons sur nos sites pour atteindre l’excellence** en matière de qualité de service pour nos clients, en particulier grâce à ses initiatives menées concernant le recrutement et la formation de leurs équipes terrain.

François Cantin
Directeur Groupe de
l’Ingénierie Immobilière et
du Développement Durable
Unibail-Rodamco

“ La co-construction de plan de progrès économique, réalisé avec Samsic au travers de la mise en place de comptes d’exploitation étudiés en toute transparence, constitue pour moi **une innovation en termes de pratique d’achat responsable.**”

Manuel Martins
Directeur Adjoint
Direction Environnement
de Travail - Danone

“ L’engagement et les actions d’EDF FMS en matière de RSE sont intégrés aux critères de mieux-disance lors de consultation des marchés avec nos prestataires de services. Nous attendons de nos partenaires une approche prospective et innovante. **Samsic dispose de l’agilité nécessaire pour transformer les expériences** dans ce domaine et industrialiser les process en faveur d’un Développement Durable : la mise en place des prestations de propreté en journée en est une parfaite illustration.



Thierry Millet
Directeur Général
EDF FM Services

VUE PAR
FRANÇOIS LEROUX, DRH

L'année 2013 a de nouveau été riche en événements liés à la gestion humaine.

L'amélioration des conditions de travail de nos salariés et les nouvelles règles sur la gestion du temps partiel nous amènent à repenser totalement nos organisations. Pour cela, l'orientation vers le travail en journée est une des solutions que nous devons promouvoir. Cette approche déployée de façon durable marque un changement de fonctionnement pour nos clients et nos salariés. Communication et pédagogie doivent accompagner cette conduite du changement pour aboutir sur une normalisation du travail en journée dans quelques années.

Dans la poursuite des engagements pris en 2005 en faveur des personnes en situation de handicap, Samsic a créé en 2013 « SAM'AIDE », une entreprise adaptée, destinée à l'emploi de collaborateurs ne pouvant s'inscrire en milieu ordinaire de travail. L'investissement de notre équipe « Emploi et handicap » a conduit à l'obtention de résultats significatifs et à l'appropriation de cette démarche par l'ensemble de notre organisation tout en respectant son sens initial : « Privilégier l'état de santé de nos collaborateurs en situation de handicap ».

L'année 2014, quant à elle, nous amènera à travailler sur la réforme de la formation, le projet d'alternance et la généralisation de la complémentaire santé pour tous.

LE TRAVAIL EN JOURNÉE, UN NOUVEAU TOURNANT

La charte pour le travail en journée en Bretagne est née de l'initiative de donneurs d'ordres, sous l'impulsion de la FEP Ouest. Samsic y a apposé sa signature en décembre 2013 et tire aujourd'hui un bilan positif du dispositif.

Les Agents de Service sont mieux reconnus et plus valorisés, leurs conditions de travail sont améliorées, leur cohabitation avec les salariés favorise l'amélioration des relations humaines...

21

CLIENTS RENNAIS ONT ADOPTÉ LE TRAVAIL DE JOUR

LA RÉUSSITE DE NOTRE POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES EST UN GAGE D'IMPLICATION DANS LA POLITIQUE GÉNÉRALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE SAMSIC

L'INNOVATION AU SERVICE DU LIEN SOCIAL CHEZ SAMSIC AIRPORT



DÉMATÉRIALISATION DES PLANNINGS JUSQU'À 12 000 FOIS PAR AN

Grégory Lécorché
Directeur de l'agence de Mulhouse
Samsic Airport

“ Soucieuses d'être toujours plus innovantes, les équipes de Samsic Airport Mulhouse ont immédiatement été séduites par l'idée de création d'une plateforme collaborative, interfacée avec le logiciel de gestion de la planification et permettant une communication interactive, personnalisée entre et avec les collaborateurs.

Les salariés peuvent accéder au site depuis leur ordinateur, depuis leur Smartphone ou leur tablette, à l'aide d'une simple connexion internet et consulter les rubriques suivantes :

- « l'espace PI@n.net » dans lequel le salarié peut consulter son planning, faire des demandes d'absences, de permutation de vacation,
- « l'espace pratique » dédié aux informations et liens utiles de la profession, comme par exemple les informations sur le trafic, la météo, les grèves sur le réseau de transport en commun,
- « l'espace annonces » pour la communication entre salariés de l'aéroport qui permet notamment de proposer un service co-voiturage, des petites annonces diverses...
- « l'espace entreprise » sur lequel l'encadrement diffuse de nombreuses informations comme des notes de services, des informations liées aux Ressources Humaines...

Au-delà du lien social incontestablement renforcé, la dématérialisation de plannings, pouvant en moyenne fluctuer jusqu'à 12 000 fois par an en raison des spécificités du trafic aérien, contribue fortement à la maîtrise de nos dépenses, à la diminution de notre consommation papier et par conséquent à la réduction des émissions de gaz à effet de serre liées à leur distribution.



MAINTENIR NOS SALARIÉS DANS L'EMPLOI



J'encadre près de 120 personnes aux facultés et profils différents qui doivent chaque jour satisfaire nos clients dans l'application de nos engagements.

Mon rôle est, entre autres, d'identifier les aptitudes des salariés qui seront nécessaires à la réalisation de leurs missions. Certains d'entre eux se trouvent en situation de handicap ou de maladie, des paramètres primordiaux à prendre en compte. Dès lors que le salarié comprend la nécessité et accepte la démarche, nous contactons le service Emploi & Handicap de Samsic qui travaille en collaboration avec des structures telles que le SAMETH qui prend contact avec moi et le salarié pour recueillir les informations nécessaires à l'analyse de la situation et aux attentes du salarié.

**SUR LE PLAN HUMAIN,
JE SUIS MOTIVÉ PAR LE FAIT
QUE LA PERSONNE CONSERVE
SON EMPLOI ET ÉVITE AINSI
D'ÊTRE EN SITUATION DE PRÉCARITÉ.**

La détresse et la difficulté sociale de tout ordre peuvent amener une personne à devenir défaillante dans le respect de ses missions, alors qu'habituellement elle se trouve être performante.

Un de mes anciens responsables m'a dit un jour « *ta santé morale, ta santé physique, ta santé financière m'intéressent car s'il y a un de ces éléments qui ne va pas chez toi, cela n'ira pas chez moi* ». Cette phrase raisonne chaque jour dans ma tête. J'ai compris combien mon bien-être pouvait effectivement passer par celui de mes collaborateurs.



Simballa Diakhite
Animateur De Secteur,
Établissement Paris 13
Samsic Propreté



380
PERSONNES
MAINTENUES EN
EMPLOI DEPUIS
2005

VALORISATION DE NOS RESSOURCES



Recrutée en 1998 comme Chef de Groupe Comptable, Samsic m'a rapidement offert la possibilité de réorienter mon parcours professionnel en me confiant la responsabilité de l'ouverture de la 10^{ème} agence d'emploi à Vannes. Aujourd'hui, Responsable d'agence principale sur le périmètre élargi de Vannes à Locminé, je pilote l'ouverture d'une nouvelle agence sur Saint-Nazaire, activité orientée vers l'aéronautique et le chantier naval en complément des activités généralistes BTP, Tertiaire et Industrie Agroalimentaire.

C'est en s'appuyant sur les compétences des collaborateurs internes, en favorisant leur promotion et le recrutement de ressources locales, que le cap 2012-2016 a été envisagé. L'avantage majeur pour nos clients est de bénéficier d'un service de même qualité sur un territoire plus étendu, avec une mise en œuvre appuyée par une expertise métier du travail temporaire et du recrutement et une bonne connaissance de l'activité économique.

Il est essentiel de construire un partenariat durable avec nos clients, par une relation de proximité, tant pour les besoins locaux de nos grands comptes clients nationaux que pour les TPE et les PME.



Patricia Oger
Responsable d'agence
Samsic Emploi



**CE SAVOIR-FAIRE PERMET À SAMSIC
EMPLOI D'ANTICIPER ET D'ACCOMPAGNER
LES BESOINS EN RECRUTEMENT
DE NOS CLIENTS TOUT EN AGISSANT
DANS LA DYNAMIQUE DU MARCHÉ.**



REMISE DE CQP

Après un cursus de 193 heures de formation, 12 Agents de Service ont reçu leur Certificat de Qualification Professionnel AERP* et Chef d'équipe validant leur expérience et leur apportant une plus grande assurance dans la relation client au quotidien.

Les diplômés de l'établissement de Saint-Brieuc : Nolwenn HERVE, Aurélie MALAPERT, Agnès HAFEDH, Laetitia BIDAUD, Patrick PLAPOUS, Jonathan HERMANGE.

Les diplômés de l'établissement de Nantes : Clarisse SELEMBI MBRENGA, Stevens GESLIN, Roberto TRINDADE, Laure Augusta SALADIN, Odile ANGER, Christelle SORLOT.

*AERP : Agent d'Entretien et de Rénovation dans la Propreté

10 RÈGLES D'OR POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ



Nous apportons toute l'attention nécessaire au parcours d'intégration des nouvelles hôtesses de Charleen.

La charte de l'accueil téléphonique est un des points clés de cette formation : pour cela, nous avons développé les « 10 règles d'or » afin de garantir un service de qualité et répondre ainsi parfaitement aux attentes de nos clients. Nos hôtesses sont ainsi formées à la qualité de l'élocution, au langage, à l'écoute, à la mise en attente et à l'orientation des appels pour apporter toute la fluidité et l'efficacité attendues dans leur gestion.

Les « 10 règles d'or » permettent de suivre et d'adopter un « phrasé normalisé » aux différentes étapes de la gestion d'un appel et doivent devenir spontanées chez chacune de nos hôtesses.

Au-delà du périmètre de Charleen, Samsic a l'ambition de déployer pour tous les collaborateurs ces outils de communication adaptés, reflétant ainsi pleinement notre attachement au service.



Myriam Znaty-Cohen
Directrice Développement
Charleen

LE MÉTIER D'HÔTESSE EST
UNE EXCELLENTE FORMATION
À LA COMPRÉHENSION DES MODÈLES
D'ORGANISATION D'ENTREPRISE
ET REQUIERT ADAPTABILITÉ,
FLEXIBILITÉ ET DISCRÉTION.



« LES 10 RÈGLES D'OR »

1. Savoir accueillir
2. Gérer les appels simultanés
3. Rechercher un interlocuteur
4. Transférer un appel
5. Gérer une non-réponse
6. Gérer l'attente sur poste occupé
7. Gérer l'attente pour recherche élargie
8. Gérer un appel difficile
9. Prendre congé
10. Utiliser un vocabulaire positif

L'INTÉGRATION DES JEUNES ET L'ÉVOLUTION CHEZ SAMSIC



J'ai eu l'opportunité d'intégrer Samsic Emploi dans le cadre de mon BTS NRC en alternance. Le pôle m'a également permis de suivre une formation « Initiation à la méthode commerciale » via Sinfoni, son centre de formation interne. Ce parcours a abouti à un CDI. Après 2 années passées dans l'équipe, j'ai évolué au poste de Responsable d'agence en bénéficiant du projet d'ouverture d'une agence à Lamballe, reflet d'une volonté de développement commercial sur ce périmètre.

Aujourd'hui, l'agence que j'anime compte plus de 100 salariés intérimaires et 30 clients actifs. Entouré de 2 collaboratrices âgées de 24 ans, nous sommes l'équipe la plus jeune de toutes les agences du territoire.

Mon âge n'est pas un handicap, au contraire, je le considère comme un atout car notre agence véhicule une image dynamique et réactive avec l'envie de grandir et d'apprendre au quotidien.

L'intégration des jeunes, la montée en compétence et l'évolution interne sont de vraies réalités chez Samsic Emploi et contribuent à donner du sens au volet social de la politique Développement Durable.



Charles Nabias
Responsable d'agence de Lamballe
Samsic Emploi

L'INTÉGRATION DES JEUNES,
LA MONTÉE EN COMPÉTENCE
ET L'ÉVOLUTION INTERNE
SONT DE VRAIES RÉALITÉS
CHEZ SAMSIC EMPLOI.

L'APPRENTISSAGE, UN CONTRAT GAGNANT



“ Depuis la rentrée 2010, nous travaillons en collaboration avec le lycée professionnel de Rostrenen, Rosa Parks, qui nous propose et nous permet de former des jeunes en contrat d'apprentissage, en vue de les préparer au Brevet Professionnel d'Agent Technique de Prévention et de Sécurité. La formation dure deux ans et est rythmée par deux semaines de cours et six semaines en entreprise.

Chacun y trouve son avantage : le lycée peut bénéficier du reversement de la taxe d'apprentissage et c'est pour l'entreprise la garantie d'avoir du personnel formé au métier, à nos méthodes et à nos valeurs. L'apprenti, quant à lui, bénéficie de tout notre savoir-faire et de toute notre attention pour appréhender le milieu professionnel dans les meilleures conditions.



Michaël Carvenant
Responsable d'Exploitation
Agence de Rennes
Samsic Sécurité

LA PLUPART DE NOS ÉLÈVES ONT REJOINT NOS ÉQUIPES À L'ISSUE DE LEUR FORMATION. LEUR RÉUSSITE EST POUR NOUS UNE GRANDE FIERTÉ.

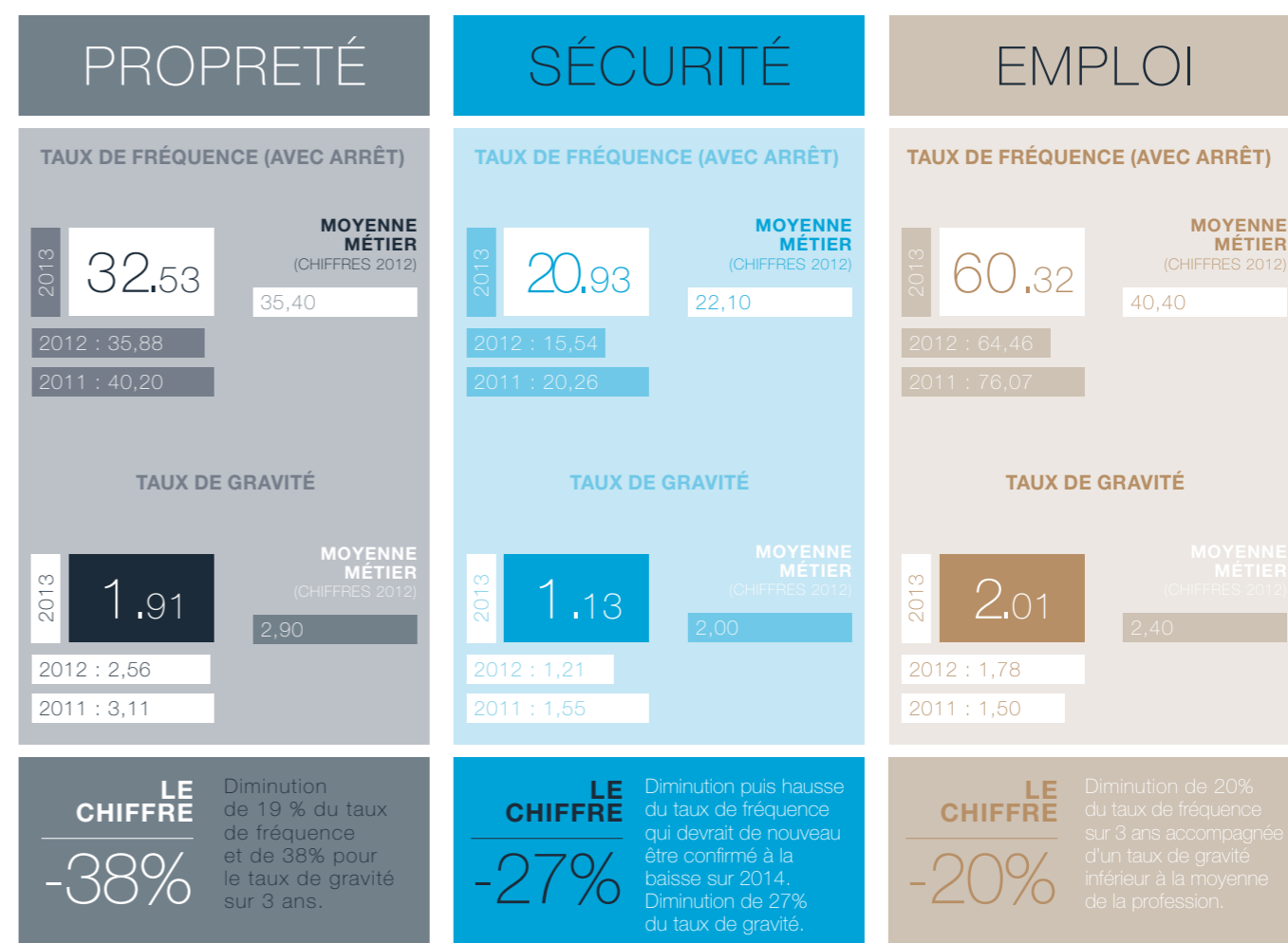
INDICATEURS SSE

La préservation de la santé et de la sécurité des personnes est une priorité permanente de Samsic et concerne sans exclusion tous les niveaux de l'entreprise.

Nos équipes agissent au quotidien pour une réduction et une prévention efficace des risques identifiés dans le cadre des missions confiées. Au-delà de la dotation des équipements de protection nécessaires et de la transmission des consignes de travail adaptées, nous réalisons des causeries sécurité sur le terrain visant à accroître de manière continue la sensibilisation de nos Agents.

Chaque accident est considéré, traité comme un dysfonctionnement et remonté au plus haut niveau de l'entreprise.

L'évolution de nos résultats est globalement positive sur 3 ans. Pour les branches Propreté et Sécurité, les taux de fréquence et taux de gravité sont inférieurs aux moyennes des métiers.



Samsic souhaite confirmer cette tendance par la définition de forts objectifs Santé Sécurité au Travail et planifie sur 2014 un programme SSE national exigeant, notamment en intégrant plus largement la prévention des troubles musculo-squelettiques dans son organisation du travail.

PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS SALARIÉS



“ En 2007, nous avons lancé une démarche de certification MASE* pour valider la pertinence de notre système de management Santé Sécurité Environnement au travail. Aujourd’hui, la moitié des agences de province sont certifiées ou en cours de certification. Notre système de management allie qualité, santé, sécurité et environnement.

Cette certification permet à Samsic Sécurité d’être un acteur incontournable sur le marché de la sécurité destiné au secteur industriel. Nos agences font partie du cercle très restreint des sociétés de sécurité certifiées MASE.

AU-DELÀ DE LA CERTIFICATION, C’EST UNE VRAIE VICTOIRE DE CONSTATER CHAQUE JOUR UN ESPRIT SÉCURITAIRE TOUJOURS PLUS LARGE ET EFFICACE.

Nous communiquons beaucoup par le biais de nos journaux internes, par des flashes sécurité, des newsletters... Parallèlement, les salariés nous remontent toutes les informations qu’ils jugent importantes en matière de sécurité. Chacun joue son rôle, à chaque échelon de l’entreprise pour la sécurité de tous.

Et nous ne pouvons que nous réjouir des résultats :

- Nos indicateurs ont fortement baissé en Taux de Fréquence et Taux de Gravité sur la période 2011-2013,
- Sur notre agence d’Amiens par exemple, aucun accident du travail avec arrêt depuis septembre 2012 !



* MASE : Manuel d’Amélioration Sécurité Entreprise

Brice Delaporte,
Responsable QSE
Samsic Sécurité



UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION CERTIFIÉE



0
ACCIDENT DE TRAVAIL DEPUIS JUIN 2013 SUR L’AGENCE DE BORDEAUX

“ Au printemps 2013, nous avons lancé la démarche de certification MASE sur l’agence de Bordeaux en adéquation avec nos objectifs contractuels et notre politique Développement Durable.

La prise de conscience des collaborateurs et les remontées d’informations au travers de « causeries » et de « visites sécurité » ont permis notamment la mise en place d’actions immédiates telles que l’adaptation des Equipements de Protection Individuelle.

Cette démarche ayant permis d’afficher zéro accident depuis juin 2013 contribue pleinement aux objectifs sécurité de nos clients.



Julien Perez
Directeur de l’agence de Bordeaux
Samsic Sécurité

SAM’ASSURE, LA PRÉVENTION DES RISQUES ROUTIERS



5%
DES ACCIDENTS PROFESSIONNELS SONT LIÉS À LA CONDUITE D’UN VÉHICULE

38,5%
CONCERNENT LES TRAJETS DOMICILE LIEU DE TRAVAIL (100 000 ACCIDENTS PAR AN)

“ La volonté principale du service assurance de Samsic est de maîtriser le risque et de préserver la santé et la sécurité de ses collaborateurs.

Deux dispositifs majeurs ont ainsi été développés :

- Un programme de formation routière en e-learning accessible à tous les salariés, comportant une prévention des risques et une communication des règles de bonne conduite,
- L’intervention d’un préventeur pour chaque sinistre responsable sur un véhicule de société, permettant au conducteur concerné d’analyser les causes de l’accident.



En tant qu’entreprise responsable, les aspects économiques et environnementaux sont également au cœur de toutes les préoccupations : la réduction de la vitesse de conduite et l’application de l’éco-conduite permettent de diminuer la consommation de carburant, les émissions de gaz à effet de serre et contribue à la préservation de l’environnement.



Didier Lévesque
Responsable Assurances Samsic

L'HOMME AU COEUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS



“ L'homme doit être en permanence au cœur de nos préoccupations ; encore plus dans notre métier où le mal-être d'un collaborateur se ressent sur la qualité de son travail et sur la relation qu'il entretient avec son client.

À Caen, nos effectifs sont composés à 80% de femmes travaillant soit très tôt le matin, soit très tard le soir. Le financement de places en crèche sur des créneaux horaires atypiques, de 5h à 22h, nous est donc apparu comme une évidence.

Ce projet permet d'apporter de la sérénité à nos salariés. De plus, ce genre d'initiative améliore nos relations avec nos clients qui apprécient notre souci de bienveillance.



Yann Leroy Guérin
Chef d'Établissement de Caen
Samsic Propreté

C'EST UN PETIT PAS
À NOTRE ÉCHELLE...
MAIS FAIRE UN PAS,
C'EST DÉJÀ CRÉER
LE CHEMIN.

DES INITIATIVES SOCIÉTALES ET SOLIDAIRES

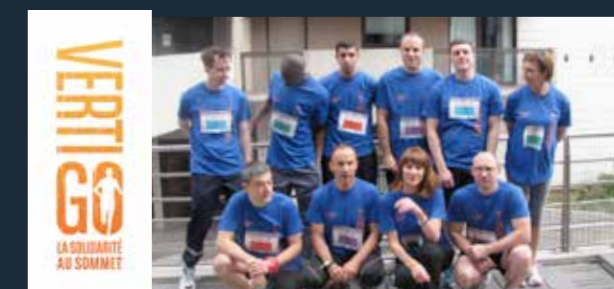


SAMSI EMPLOI SUISSE EN ACTION !

Saluons les initiatives de Samsic Emploi Suisse qui font honneur à Samsic.

Le 6 décembre dernier, les équipes de Genève se sont mobilisées pour rendre visite aux enfants malades des hôpitaux universitaires pour les distraire et leur offrir des cadeaux.

Le 15 décembre, ce sont les collaborateurs de Lausanne qui se sont lancés dans un « midnight run », qui a rassemblé plus de 2500 coureurs. Bravo à l'équipe Samsic Emploi qui a fini 19^{ème} avec un temps d'1:25.44,9 !



VERTIGO : LA COURSE VERTICALE SOLIDAIRE

Le 31 mai 2013, Samsic a soutenu et participé à la première course verticale et solidaire organisée dans la plus haute tour de France, la tour FIRST, en faveur des programmes d'éducation par le sport de Sport Sans Frontières. 40 Agents et Hôtesse d'Accueil Samsic ont été mobilisés pour assurer la sécurité, la sûreté et l'accueil de l'événement. D'autre part, 3 équipes Samsic ont relevé le défi sportif en participant à la course et ont terminé 14^{ème}, 34^{ème} et 66^{ème} sur les 80 inscrites. Bravo à ces 12 coureurs !



LES SAMSIENS SONT DE PLUS EN PLUS NOMBREUX À COURIR POUR LE MARATHON VERT

En novembre 2013 encore, Samsic était partenaire de l'organisation du Marathon Vert en mettant à disposition de la main d'œuvre en sécurité, en accueil et en propreté.

Parallèlement, ce sont 9 équipes de 5 coureurs qui se sont relayés pour parcourir les 42 km de la course rennaise, dont l'objectif est de reboiser les terres Ethiopiennes.

Une course qui s'articule autour de trois axes chers à Samsic : le sport, la solidarité et le développement durable.



SAMSI ENTREPRENEUR MÉCÈNE

Voilà plus de 10 ans que Samsic réitère son soutien à l'association « Les entrepreneurs mécènes ». Un soutien aux artistes qui s'inscrit dans un esprit d'entreprise et dans une dynamique créative.

Pour sa 11^{ème} édition, l'exposition Jardin des Arts de Châteaubourg a fait le choix de la fantaisie et de l'humour. Des œuvres en relation directe avec la nature qui s'intègrent parfaitement dans ce jardin extraordinaire.

© Légende photo : Mamhutte et Pachymachabec d'Alain Bresson

PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE



CONSO MOYENNE DE CARBURANT :
-12%
aux 100KM

LA CERTIFICATION ISO 14001 EST CLAIREMENT UN ARGUMENT DIFFÉRENCIANT DE NOS OFFRES COMMERCIALES. LES CLIENTS SONT TRÈS SENSIBLES À CES PRISES DE RESPONSABILITÉ.



CERTIFIER NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX...

“ Pour limiter l'impact des activités de l'établissement de Coignières, plusieurs actions concrètes ont été menées dont :

- l'amélioration des conditions de stockage de nos produits notamment en s'équipant d'armoires de sûreté pour les produits inflammables, de kits d'urgence en cas de déversement accidentel,
- l'optimisation de la gestion de nos déchets à travers la mise en place d'une collecte des papiers & cartons, des emballages souillés, ampoules, piles et gobelets par Versoo,
- la formation des Agents aux bonnes pratiques environnementales,
- la formation à l'éco-conduite et le choix de véhicules plus respectueux de l'environnement.

Plusieurs axes d'amélioration ont été définis, notamment :

- Le développement des centrales de dilution,
- L'usage d'auto-laveuses équipées de système de dilution intégré,
- Une campagne de communication intensive auprès de nos Agents, clients et fournisseurs pour promouvoir notre démarche vertueuse !



Alexandre Baranski,
Coordinateur QSE

Nicolas Petkovski,
Chef d'Etablissement

Établissement Coignières 1 - Samsic Propreté

Recyclage de gobelets



Des Box Versoo ont été mis en place sur le siège et sont disponibles pour chaque établissement qui en fait la demande. Le principe : collecter les gobelets plastiques en vue de les recycler.

Cette démarche favorise l'emploi de personnes en situation de handicap et en réinsertion professionnelle.

Quelques-uns de ses nombreux avantages :

- Réduction significative des déchets et des coûts associés,
- 8 à 10 fois moins de poubelles à vider pour l'entreprise,
- Un acte environnemental fort et solidaire...



... PRÉSERVER NOTRE ENVIRONNEMENT

“ Les attentes de Sveltic envers Samsic Propreté sont multiples, la principale étant le respect du cahier des charges avec une obligation de résultat. Nous avons diminué certains impacts environnementaux et notamment réduit de 80% les rejets de phosphore grâce à la sélection de produits de nettoyage adaptés. **Notre partenariat et la fidélité avec Samsic nous a permis, et nous permettra encore de traiter l'aspect environnemental comme un point essentiel** et obligatoire de la prestation effectuée. ”

Lionel Urvoy
Directeur de production
Sveltic - Claude Léger

-80%
DE REJETS DE PHOSPHORE

TRAVAILLER MAIN DANS LA MAIN AVEC MON ÉQUIPE ET NOTRE CLIENT PERMET D'AVOIR DE MEILLEURS RÉSULTATS AU NIVEAU DE LA QUALITÉ, DE LA PRODUCTIVITÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE LA PROTECTION DE NOTRE ENVIRONNEMENT.



Lionel Ledortz
Chef d'équipe sur le Site Sveltic
Samsic Propreté

“ Nous avons réalisé des essais méthodologiques pendant 6 mois, avec notre client Sveltic, l'établissement de Rennes 1, le département agro-alimentaire de Samsic, pour valider une méthode de nettoyage remplaçant progressivement le trempage à chaud par une application mousse en partenariat avec notre fournisseur de produit.

Cela a permis de réduire la consommation d'eau et de fait le coût de traitement des eaux usées. Nous préservons aussi la santé de nos salariés en progressant dans la diminution des émanations chimiques du trempage à chaud. ”



“ En 2013, le taux de substitution de produits « classiques » par des produits ecolabels est de 74%. Au-delà de la protection de l'environnement et des surfaces, l'achat responsable nous permet surtout de protéger la santé de nos Agents. ”

Pierre Delavigne
Directeur Moyens Généraux - Samsic

“ Nous évaluons annuellement nos fournisseurs au moyen de notre questionnaire « Achat Responsable ». Nous les incitons fortement à adhérer au Global Compact. Sur 2014, leurs notes se verront bonifiées ou dégradées en fonction de leur engagement Développement Durable. ”

Jean-Rodolphe Daniel
Responsable Achats - Samsic

CONTRIBUTION DE SAMSIK PROPRETÉ À LA RÉALISATION D'UN GUIDE SECTORIEL DE MANAGEMENT DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE



Guillaume Lemoult
Correspondant Environnement
Samsic Propreté

“ Après avoir contribué à la mise en œuvre de la plateforme CarbonArtik*, Samsic Propreté renouvelle sa participation à l'atténuation des changements climatiques à travers sa coopération dans la création d'un guide pour la réalisation de bilans des émissions de GES, adapté au secteur de la propreté.

Ce guide sectoriel, à l'initiative de la FEP** et élaboré avec le soutien de l'ADEME***, propose une méthodologie et des exemples concrets d'actions visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre ainsi que de nombreux retours d'expériences et témoignages.



La participation active des représentants de la filière entreprises de propreté a été l'occasion de partager et de mutualiser des actions de progrès transversales, bénéfiques à tous et visant à réduire durablement l'impact environnemental de notre secteur d'activité.

- Samsic Propreté a donc concrètement mis à profit son retour d'expérience :
- sur les modes de récolte des données nécessaires à la réalisation d'un bilan d'émissions de GES,
 - avec la création d'une banque d'actions visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre,
 - en témoignant de la mise en pratique d'actions préconisées tel que le travail en journée pour nos Agents et l'éco-conduite.

À travers son soutien à cette initiative innovante, Samsic Propreté poursuit son engagement à faire progresser l'ensemble de la filière vers un Développement Durable. ”

*cf. rapport Développement Durable 2012 p. 32
** FEP : Fédération des Entreprises de Propreté
*** ADEME : Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie

LE GUIDE SECTORIEL EST TÉLÉCHARGEABLE À PARTIR DU LIEN SUIVANT :
<http://bilans-ges.ademe.fr/sites/default/files/u22/GUIDESECTEURPROPRETE.pdf>

À SAVOIR

Selon la loi Grenelle 2, art.75, Samsic Sécurité a réalisé son bilan des émissions de gaz à effet de Serre. Ce bilan et son plan d'action associé sont disponibles sur notre site internet www.samsic-securite.fr. Samsic Sécurité mesure et poursuit son engagement en matière de respect de l'environnement.



INDICATEURS

Le tableau ci-dessous précise le périmètre couvert par les indicateurs.

Métiers	Entreprises couvertes pour les indicateurs génériques	Entreprises couvertes pour le TF et TG
Samsic Propreté	SAMSIK SA, SAMGES, IFES, SAMSIK SAS I, SAS II, LA PROVIDENCE, EUROP NET II	SAMSIK SAS I, SAS II
Samsic Sécurité	SAMSIK SECURITE SAMSIK ACCUEIL- Charleen SAMSIK AEROPORTUAIRE	SAMSIK SECURITE
Samsic Emploi	SAMSIK EMPLOI, AXE TT	SAMSIK EMPLOI, AXE TT

INDICATEURS GLOBAUX GROUPE



LIBELLÉ DE L'INDICATEUR	Indicateurs GRI	2011				2012				2013			
		Samsic Propreté	Samsic Sécurité	Samsic Emploi	Groupe	Samsic Propreté	Samsic Sécurité	Samsic Emploi	Groupe	Samsic Propreté	Samsic Sécurité	Samsic Emploi	Groupe
GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET DIALOGUE													
Nombre de sanctions administratives ou amendes pour non-conformité (NC) réglementaire d'un point de vue fiscal	FR9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre d'écarts liés à la non validation des comptes par les commissaires aux comptes	SO2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de décisions de justice concernant des comportements anticoncurrentiels	SO7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de sanctions administratives ou amendes pour non-conformité réglementaire d'un point de vue environnemental	EN28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PERFORMANCE ÉCONOMIQUE AU NIVEAU DU GROUPE													
Chiffre d'affaires (en millions d'euros)	EC1	-	-	-	1 141,6	-	-	-	1 256,1	-	-	-	1 541,1
Part de l'intéressement / masse salariale (en %)	LA3	-	-	-	0,40	-	-	-	0,38	-	-	-	0,20
Marge Brute d'Autofinancement (en millions d'euros)	EC1	-	-	-	34,4	-	-	-	35,9	-	-	-	49,4
Excédent Brut d'Exploitation / Chiffre d'Affaires (EBE/CA, en %)	EC1	-	-	-	5,40	-	-	-	5,11	-	-	-	5,72
Dette Moyenne et Long Terme / Capacité d'Auto-Financement (DMLT/CAF, en %)	EC1	-	-	-	306	-	-	-	303	-	-	-	271
Fonds propres (en millions d'euros)	EC1	-	-	-	91,7	-	-	-	167,9	-	-	-	172,4
Soutien financier perçu en provenance de l'Etat (sans aides FILLON, sans AGEFP) (en millions d'euros)	EC4	-	-	-	36	-	-	-	33	-	-	-	40
IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX													
Nombre de litres de carburant pour l'ensemble des véhicules (en Kilolitres)	EN1	2 437	219	1 233	3 889	3 130	243	1 182	4 556	3 175	261	1 102	4 539
Nombre de véhicules		1 274	158	497	1 929	1 533	190	492	2 215	1 564	198	490	2 252
Consommation de carburant par véhicule (en L)	EN1	1 913	1 388	2 482	2 016	2 042	1 281	2 403	2 057	2 030	1 321	2 249	2 016
Facteur d'émission de combustion de gazole (en teq CO ²)	EN16	6 137	552	3 106	9 794	7 884	613	2 977	11 474	7 996	659	2 775	11 430
Part des véhicules 5 places dont le taux d'émission de CO ² est inférieur à 130g / km (en %)		74	66	83	75	75	69	85	77	83	71	75	80
Nombre de véhicules électriques	EN26	12	1	-	13	21	1	-	22	35	3	-	38
Consommation d'électricité du parc immobilier (valeur absolue en kWh de la consommation à périmètre identique)	EN3	2 238 435	304 425	588 580	899 768	-	-	-	-	3 226 137	786 399	747 276	8 116 399
RESPONSABILITÉ DES HOMMES													
Taux de fréquence (Tf) = nombre d'accidents avec arrêt de travail x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées	LA7	40,20	20,26	76,07	45,37	36,88	15,54	64,46	41,34	32,63	20,93	60,32	-
Taux de gravité (Tg) = nombre de jours perdus par incapacité temporaire x 1 000 / nombre d'heures travaillées	LA7	3,11	1,55	1,50	2,51	2,56	1,21	1,78	2,15	1,91	1,13	2,01	-
Nombre de nouvelles saisines aux Prud'hommes		272	94	2	-	278	46	12	-	284	129	-	-
Part des coûts sociaux Prud'hommes au regard de la masse salariale brute chargée (en %)		0,82	-	-	-	1,07	-	-	-	0,93	-	-	-

SAMSI PROPRETÉ



LIBELLÉ DE L'INDICATEUR	Indicateurs GRI	2011	2012	2013	COMMENTAIRES
IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX					
Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (en teq CO ²)	EN16	5012	-	-	(1)
Part des produits écolabellés dans les gammes existantes sur le total des produits achetés (en %)		71	73	74	
RESPONSABILITÉS DES HOMMES					
Part des contrats CDD pour les fonctionnels (en %)	LA1	1,71	1,24	0,83	
Parité H/F dans les collèges Cadres-Agents de maîtrise (en %)	LA13	46,00	31,50	32,10	
Parité H/F dans les collèges Employés-Agents (en %)	LA13	76,40	70,53	72,03	
Taux de recrutement des seniors par rapport à l'effectif global (en %)	LA13	-	-	6,76	
Taux de promotion dans le groupe (en %)	MS3	-	4,93	5,22	
Taux d'insertion des jeunes par rapport à l'effectif global (en %)	LA13	8,47	8,34	8,26	
Taux d'absentéisme (en %)	LA7	12,11	11,45	10,23	
Turn over pour les Animateurs De Secteurs (ADS / en %)	LA2	-	-	12,79	
Turn over pour les Attachés Commerciaux (ATC / en %)	LA2	-	-	43,62	
Part des salariés formés dans l'année (en %)		12,30	16,17	15,82	
Part des salariés en contrat professionnel (sous tutorat / en %)		0,06	0,13	0,16	
Part de la masse salariale engagée dans la formation (en %)		1,60	1,12	1,09	
Taux d'emploi des personnes en situation de handicap (en %)	LA13	8,49	8,22	8,71	(2)
Mesure de l'accroissement du nombre de salariés à temps plein (en %)		18,55	22,31	23,12	
RECONNAISSANCE DES SERVICES					
Nombre d'établissements certifiés ISO 9001	PR1	31	34	34	
Nombre d'établissements certifiés MASE	PR1	1	2	4	
Nombre d'établissements certifiés ISO 14001	PR1	2	3	4	

(1) : Le BEGES est réalisé tous les 3 ans.

(2) : 61 personnes ont été maintenues en emploi.

SAMSIC SÉCURITÉ



LIBELLÉ DE L'INDICATEUR	Indicateurs GRI	2011	2012	2013	COMMENTAIRES
IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX					
Emissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids (teq* CO ₂)	EN16	-	607	604	(3)
RESPONSABILITÉS DES HOMMES					
Part des contrats CDD pour les fonctionnels (en %)	LA1	9,21	16	2,80	
Parité H/F dans les collèges Cadres-Agents de maîtrise (en %)	LA13	18,75	9,50	12,76	
Parité H/F dans les collèges Employés-Agents (en %)	LA13	17,75	16,17	16,94	
Taux d'insertion des jeunes de moins de 26 ans / effectif global (en %)	LA13	0,15	0,10	0,25	
Taux de promotion dans le groupe (en %)		18	3	2	
Taux d'absentéisme (en %)	LA7	8,50	7,10	7,37	
Taux de rotation hors transfert conventionnel et CDD (en %)	LA2	-	-	19,3	
Taux de rotation des cadres hors transfert conventionnel et CDD (en %)	LA2	-	-	22	
Taux de rotation des Non-cadres hors transfert conventionnel et CDD (en %)	LA2	-	-	19	
Part des salariés ayant suivi une formation / nombre total de salariés (en %)		60	92	71	
Nombre moyen d'heures de formation / salarié / par année	LA10	19	18	26	
Nombre de salariés en contrat professionnel ou apprentissage (sous tutorat)		-	3	6	
Part de la masse salariale engagée dans la formation (en %)		2	2,22	3,42	
Part des salariés ayant reçu une formation et une sensibilisation en matière de protection de l'environnement (en %)		-	0,30	7	
Taux d'emploi des personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global (en %)	LA13	8,16	6,61	6,16	
Pourcentage de structures nécessitant un CHSCT / au nombre d'établissements ayant un effectif ETP de plus de 50 personnes (en %)	LA6	100	100	100	
Nombre total d'accidents du travail mortels	LA7	0	0	0	
RECONNAISSANCE DES SERVICES					
Nombre d'établissements certifiés ISO 9001	PR1	13	14	14	
Nombre d'établissements certifiés MASE	PR1	2	2	2	(4)
Nombre d'établissements certifiés ISO 14001	PR1	0	0	0	

(3): Diminution de nos émissions de teq* CO₂ bien que le CA soit en augmentation entre 2012 et 2013. (* teq = tonne équivalent)

(4): Certification des agences d'Amiens et Lyon + lancement de certification pour les agences de Mulhouse et Bordeaux

SAMSIC EMPLOI



LIBELLÉ DE L'INDICATEUR	Indicateurs GRI	2011	2012	2013	COMMENTAIRES
RESPONSABILITÉS DES HOMMES					
Parité H/F dans les collèges Cadres-Agents de maîtrise (en %)	LA13	65	62	60	
Parité H/F dans les collèges Employés-Agents (en %)	LA13	93	88	59	
Taux de promotion dans le groupe pour les salariés permanents ou fonctionnels (en %)		-	4,50	4,60	
Taux d'insertion des jeunes de moins de 26 ans / effectif global (en %)	LA13	14,50	4,39	10,03	
Turn over pour les CDI fonctionnels (Assistante / ATC / RA / en %)	LA2	-	-	7,24	
Part des salariés formés dans l'année (en %)		13	5	64	
Part des salariés en contrat professionnel (sous tutorat) (en %)		2	5	2	
Part de la masse salariale engagée dans la formation (en %)		-	1,46	1,40	
Nombre de personnes déléguées en situation de handicap	LA13	473	376	324	
RECONNAISSANCE DES SERVICES					
Nombre d'établissements certifiés CEFRI (Certification des Entreprises pour la Formation et le suivi des personnels travaillant sous Rayonnements Ionisants)	PR1	5	5	5	





RAPPORT
DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2013

