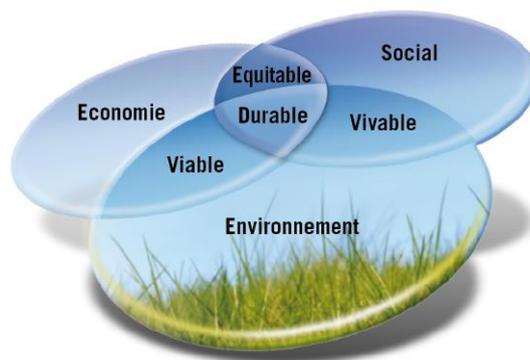


Communication sur le progrès 2014



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Sommaire

PREAMBULE 3

LE PACTE MONDIAL EN ACTIONS..... 5

 DROITS DE L’HOMME - DROIT DU TRAVAIL..... 5

 ENVIRONNEMENT :12

CONCLUSION 14



PREAMBULE

Sati Numen Services poursuit le déploiement de sa démarche de Développement Durable, démarche initiée en 2008 et bâtie sur le référentiel SD 21000 de l'AFNOR. La stratégie globale de notre société intègre des enjeux sociétaux, économiques et environnementaux.

Sati Numen Services a adhéré en avril 2009 au Pacte mondial de l'ONU qui rassemble, sur la base de l'engagement volontaire, les entreprises, les organismes des Nations unies, le monde du travail et la société civile autour de dix principes universels relatifs aux droits de l'Homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

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

Déclaration confirmant l'adhésion au Pacte Mondial



numen@services

Déclaration de soutien aux principes du Global Compact

Secrétaire Général
Nations-Unies
New York – NY 10017
Etats Unis

Le 16/06/2014

Monsieur le Secrétaire-Général,

Par cette lettre, je suis heureux de vous confirmer que SATI renouvelle son soutien aux dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Nous vous exprimons de plus notre volonté de faire progresser ces principes dans notre domaine d'influence et nous nous engageons à les intégrer dans la stratégie de notre compagnie, sa culture commerciale, et ses modes opératoires.

Nous renouvelons également notre engagement à faire une déclaration claire et publique sur ce sujet et à en informer nos employés, nos partenaires commerciaux et nos clients. Dans notre logique de responsabilité et de transparence, nous rendrons public les résultats de nos actions en faveur de la bonne application des dix principes du Pacte Mondial grâce à notre Communication sur le Progrès (*Communication on Progress – CoP*).

Vous trouverez ci-joint des informations générales sur notre entreprise ainsi que le nom de la personne qui sera chargée des contacts futurs avec le bureau du Pacte Mondial à New York.

Meilleures salutations,


Marc LEVERNOY
Président

SATI

Siège social : 12 route du Saint Laurent – CS 40209 – 37172 Chambray-lès-Tours
Tél. 02 47 48 47 48 - Fax : 02 47 89 23 - www.numen.fr
S.A. au capital de 1 380 000 euros - R.C.S. : Tours 781 621 644



Le Pacte Mondial en actions

Droits de l'Homme - Droit du travail

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
2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.
3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. L'abolition effective du travail des enfants ;

Sati Numen Services a renouvelé sa Charte Ethique en 2014 et l'a complétée d'une Charte Ethique fournisseur. Ces chartes énoncent les valeurs de notre société et guident nos actions dans le respect de nos engagements vis-à-vis de nos collaborateurs, clients et fournisseurs. La charte est affichée dans tous les services de l'entreprise et elle est également accessible sur le réseau informatique.

Cette charte met en application les principes 1 à 5 du Pacte Mondial.



Charte Ethique

Acteur majeur dans le secteur de la gestion de la relation client, SATI Numen Services construit sa réussite dans le respect de valeurs positives et fédératrices.



Nos valeurs nous permettent de progresser de façon permanente et d'établir une relation de confiance avec nos clients, nos fournisseurs, nos collaborateurs et les collectivités locales. Notre volonté d'efficacité et de professionnalisme guide notre action dans le plus grand respect de nos engagements vis-à-vis de tous.

Cet état d'esprit optimiste et volontaire forge notre volonté de fonder un modèle d'entreprise responsable. Cette charte est une référence à laquelle chacun dans la société doit se référer et se conformer au quotidien.

Un modèle Humain

Respect des valeurs humaines fondamentales

SATI Numen Services encourage la diversité et l'égalité des chances en matière d'emploi. Nous respectons la vie privée de chacun et ne cherchons jamais à nous y immiscer. Tous les collaborateurs se doivent respect et courtoisie.

Encouragement à la formation et à la promotion

Très attentif à l'employabilité et à l'évolution de nos collaborateurs, nous offrons à chacun :

- La possibilité de développer ses compétences par la formation,
- La chance d'évoluer dans l'entreprise en fonction des opportunités offertes,
- La polyvalence sur les différents postes de travail dans un périmètre défini.

Engagement professionnel et esprit d'équipe

Chaque collaborateur met en œuvre ses compétences dans un esprit de solidarité pour la réussite de l'entreprise.

En qualité de représentant de l'entreprise, de ses valeurs et de son image, chaque collaborateur se comporte avec dignité dans l'exercice de ses fonctions.

Un modèle Ethique

Respect de la légalité

SATI Numen Services respecte les lois et règlements en vigueur dans le cadre des activités de l'entreprise.

SATI Numen Services applique les réglementations en vigueur en particulier celles relatives à la protection des travailleurs, avec un regard attentif sur la santé et la sécurité des collaborateurs. L'entreprise met un point d'honneur à respecter les lois visant à lutter contre la corruption, à interdire le travail des enfants et le travail forcé, et promeut ces règles auprès de ses partenaires. Par cette démarche, SATI Numen Service s'impose une conduite digne et veille à ce que les autres fassent de même.

Sauvegarde de l'environnement

2

SATI Numen Services s'engage en faveur d'une production respectueuse de l'environnement. Les produits sont développés et mis en œuvre avec l'impact sur l'environnement aussi faible qu'il est raisonnablement possible. Les matières privilégiant l'amélioration de l'environnement tant en termes d'utilisation que de recyclage, sont favorisés et proposés aux clients.

Intégrité et fiabilité

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

Neutralité et indépendance

L'appartenance politique et les croyances religieuses ne concernent que la vie privée et ne s'exercent en aucun cas dans le cadre de l'entreprise.

SATI Numen Services ne finance aucune organisation politique ou religieuse.

Loyauté et transparence

SATI Numen Services travaille et collabore de manière loyale, en interne comme avec ses partenaires. Les règles de contrôle interne sont mises en place et appliquées afin de garantir un fonctionnement transparent et équilibré de l'entreprise.

Confidentialité

SATI Numen Services préserve avec précaution la confidentialité de son savoir-faire et des informations internes et externes, sur lesquels repose la pérennité de l'entreprise. Les informations professionnelles communiquées en interne comme en externe, sont autorisées et validées selon un contexte de diffusion approprié. Seules les informations rendues publiques par SATI Numen Services peuvent être communiquées en dehors du cadre professionnel.

Intégrité

Le temps de travail comme l'usage des biens de la société sont consacrés en totalité à l'activité professionnelle.

SATI Numen Services s'engage à faire connaître toute situation de conflit d'intérêt. En ce sens, il est demandé à chacun de rester vigilant dans les circonstances qui pourraient faire hésiter entre intérêt personnel et intérêt de l'entreprise. Chaque salarié est sensibilisé à tenir un comportement totalement intègre et honnête, en particulier quand est confié la manipulation d'informations confidentielles.

Un modèle Economique

Les actions engagées sont en permanence guidées par la recherche de la satisfaction client.

Professionalisme

Le professionnalisme reconnu de SATI Numen Services repose sur la volonté constante de progrès : les services sont opérés avec qualité en intégrant les impératifs marchés.

**Savoir-faire et Innovation**

La marque commerciale Numen Services est un gage de qualité et de savoir-faire offert aux clients. Les collaborateurs SATI Numen Services maîtrisent les techniques qui donnent leurs lettres de noblesse aux métiers délivrés.

De nouvelles techniques et méthodes de travail sont créées pour offrir de nouveaux services et anticiper ainsi les attentes du marché. La volonté est de rendre les produits et services toujours plus performants.

Performance et Croissance

L'atout, le savoir-faire, les ressources, la culture de SATI Numen Services sont résolument tournés vers la croissance qui assure la pérennité de l'entreprise. Le développement de la société implique nécessairement la recherche de la performance aussi bien opérationnelle que financière.

L'atteinte de l'ensemble de ces objectifs se réalise dans le respect des engagements et de valeurs de SATI Numen Services.



6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Notre société met en œuvre des plans d'actions pour lutter contre la discrimination en matière d'emploi :

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

Indicateurs :

Suivi mensuel du taux TH en ETP

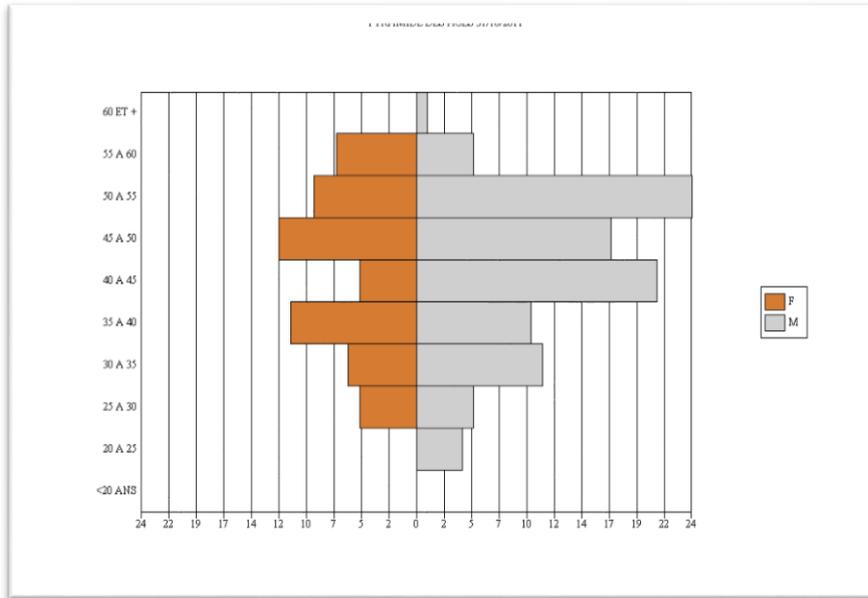
Résultat 2013 : 5,32 unités employées

- Suivi régulier des indicateurs sociaux suivant afin de prévenir les risques de dérives sociales.

Ces indicateurs ont été intégrés dans le processus de management :

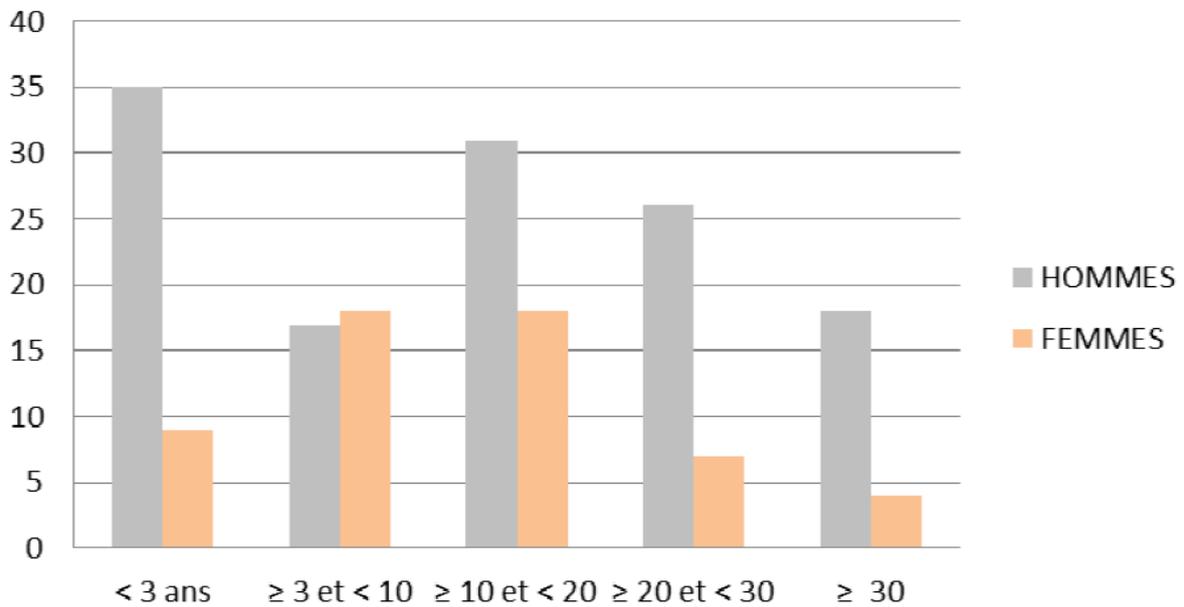
- Absentéisme (hors maternité et paternité)
Résultat 2013 : 1521 jours d'absences soit -19% versus 2012
- Turn-over
Résultat 2013 : 19 départs dont 5 démissions et 3 fins de mission
- Plan de formation
Résultat 2013 : 94% du budget formation a été consommé

- Pyramide des âges :



- Ancienneté

REPARTITION PAR ANCIENNETE



- Mise en place d'un Plan Senior sous forme d'un accord signé pour 3 ans.
 - Le recrutement des salariés de plus de 50 ans

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

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

Indicateurs :

- *Suivi du plan d'actions dans le cadre du Document Unique par le biais du CHSCT*
- *Suivi des plans d'actions suite aux visites périodiques Hygiène, Sécurité, Environnement*
- Aménagement de fin de carrière et de transition entre fin d'activité et retraite

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

Résultats 2013 : 100% des informations délivrées

Environnement :

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

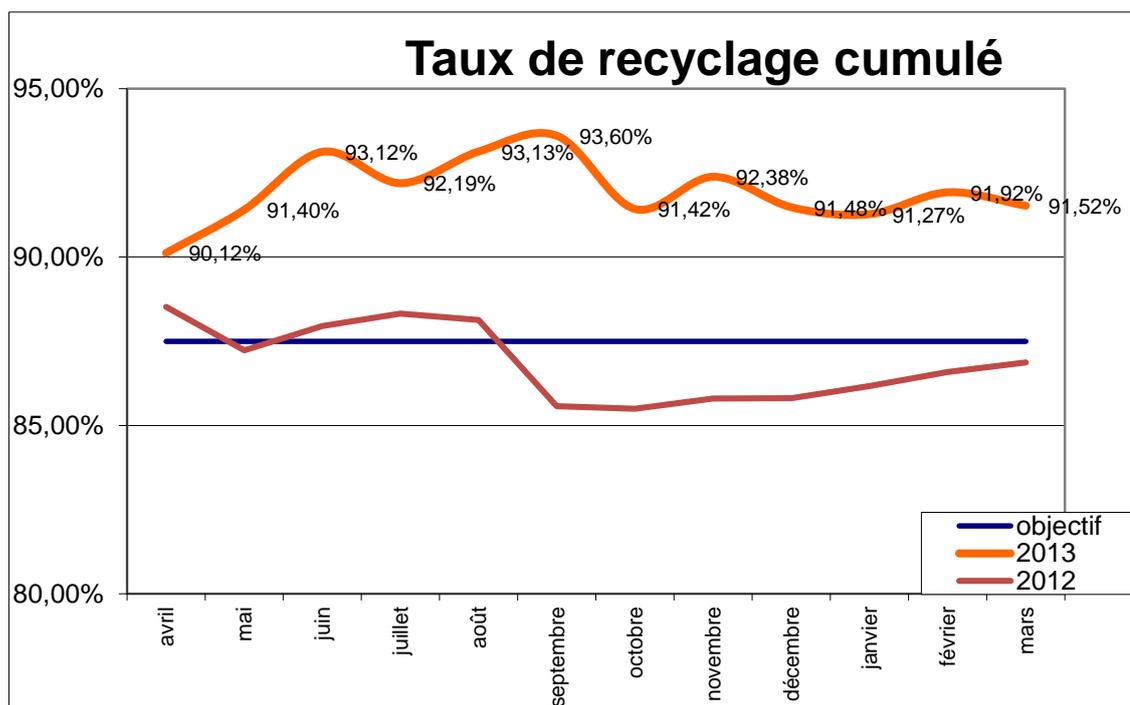
- Le Tri et la Valorisation des déchets font partie de notre quotidien depuis de nombreuses années:
 - Récupération et traitement associé de l'intégralité des cartouches de toners utilisées par nos imprimantes bureautiques et de production.
 - Tri et valorisation de tous les déchets : papiers, cartons,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

Indicateurs :

Suivi des déchets par catégorie ; nous devons nous assurer de la qualité du tri des déchets.

Suivi du taux de recyclage des déchets.

Résultat 2013 : 91,5% des déchets recyclés



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

Indicateurs :

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

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

- En 2013, un nouveau chantier de renouvellement des climatisations est lancé. Les climatisations de 3 ateliers ont été renouvelées par les matériels de type pompe à chaleur réversibles

9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

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

Indicateurs :

Nombre de fournisseurs avec des labels ou certificats environnementaux.

Résultat 2013 : 100% des fournisseurs sont labélisés

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.

Un chapitre concernant l'intégrité et la conduite professionnelle à tenir est inclus dans la charte éthique fournisseur. Ce chapitre aborde les risques de corruption.

CONCLUSION

Sati Numen Services s'inscrit dans une démarche de progrès continu qui associe l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires.

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

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

Sati Numen Services a adhéré en 2012 à Touraine Ecobiz, réseau d'échange d'informations et de partage de savoir-faire, adhésion renouvelée en 2013 et 2014 avec une participation du responsable Qualité, Sécurité et Développement Durable.

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

Jérôme GOULET
Directeur des Opérations

