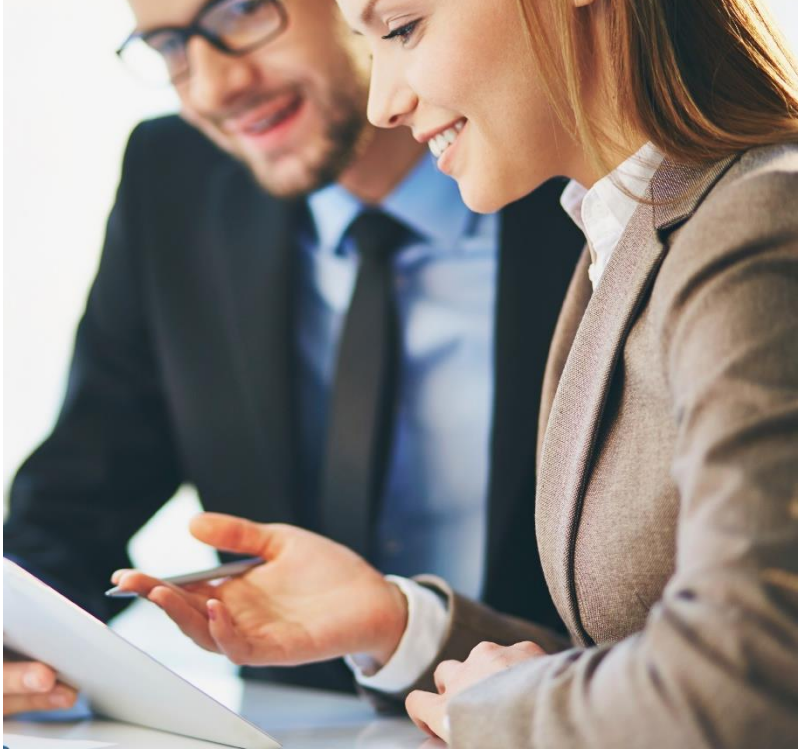


Synthèse Développement Durable 2015

Le mot du Président 4

Présentation de la société 5

Gouvernance 6

Chiffres clés 7

Les grandes dates de l'entreprise 8

Sociétal : Principe III à VI 9

Certification SMI QSE : Le meilleur de l'amélioration Continue 10

TMS 12

ISOR s'engage avec le GESAT 14

Environnement : Principes VII à IX 15

Promouvoir le Management Environnemental 16

Semaine Européenne du Développement Durable 17

Semaine de la réduction des déchets 18

Chimie : Réduire notre impact sur l'environnement 18

Lutte contre la corruption : Principe X 19

Code Éthique 20

Le mot du Président

Depuis sa création en 1968 Isor, s'attache au bien-être et au respect de ses collaborateurs. Fort de ces valeurs humaines c'est en conscience que nous avons adhéré au Global Compact en 2008 et partageons les mêmes principes.

Totalement impliqués dans les politiques RSE et pleinement volontaristes, nous avons instauré un Système de management intégré qui reprend les certifications ISO 9001/14001 et OHSAS 18001 auquel s'ajoute une certification sécurité complémentaire, le MASE.

Je tiens ici à remercier les 6000 collaborateurs qui chaque jour et s'investissent pleinement et contribuent à améliorer le cadre de vie de nos clients, avec qui nous voulons engager des rapports de confiance, de transparence et pérennes.

En 2015 nous lançons un vaste programme pour lutter contre les maladies professionnelles et les troubles musculo squelettiques, en formant nos collaborateurs, en sensibilisant nos clients. Notre métier nous pousse à porter une attention spéciale aux conditions de travail de nos salariés et à la pénibilité.

Depuis de nombreuses années nous nous sommes investis dans les programmes de réinsertion de personnes porteuses de handicaps et avons signé en 2014 un accord national avec le GESAT, ceci en phase une nouvelle fois avec les principes du global compact, visant à lutter contre toutes formes de discrimination en matière d'emploi et de profession.

Développer le savoir-faire et l'employabilité, promouvoir le dialogue social sont autant de sujets qui correspondent à nos valeurs et guident les orientations de l'entreprise.

Je suis fier du chemin parcouru et souhaite poursuivre les défis liés aux responsabilités sociétales, sociales et environnementales d'ISOR.

C'est donc avec plaisir que je renouvelle notre engagement au Pacte Mondial et publie notre COP 2015.

Stephen DE BELENET

Président

Présentation de la société

Gouvernance

BRUNO PERESSE DIRECTEUR GÉNÉRAL	ERIC BARENDSE DIRECTEUR GÉNÉRAL	GÉRARD GROSPEAUD SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Un service Optimal et Responsable

CARLOS SOARES DIRECTEUR DÉLÉGUÉ	STÉPHANIE SEBBAGH DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES	FRANÇOIS CHENE DIRECTEUR FINANCIER

Chiffres clés

ISOR : Nettoyage industriel à haute expertise technique

Aujourd'hui, la propreté et l'hygiène des locaux sont des composantes majeures de la vie des entreprises aussi bien en interne (confort des usagers) qu'en externe (image).

Créée en 1968, ISOR est devenue l'un des leaders de l'hygiène et de la propreté industrielle, présente sur tout le territoire national, avec un chiffre d'affaires de près de 140 millions d'euros et plus de 6 000 collaborateurs.

ISOR fait de la réponse aux besoins de ses clients une condition nécessaire mais pas suffisante.
En effet, ISOR est force de propositions et apporte un éclairage nouveau, des idées novatrices, des solutions pertinentes, car nous estimons que notre métier ne se cantonne plus à répondre à un cahier des charges.
Notre métier consiste, aussi à imaginer le progrès et à proposer à nos clients un accompagnement à tous les niveaux nécessaires.

47 ans
Expérience

5 265
Collaborateurs

135 246 500 €
Chiffre d'affaires

4 558 700 €
Résultat net

8 eme
entreprise de propreté

ISOR
L'ENTREPRISE AU SENS PROPRE

Les grandes dates de l'entreprise

• Novembre 1968
Création de l'entreprise ISOR par Patrice OMNES

• Mars 1977

Création de la SARL ACFOR (Audit, Conseil, Formation) ayant pour vocation de répondre aux besoins de l'entreprise dans ce domaine

• Septembre 1986

Création de la Holding COFIGOR SA avec conseil de surveillance au capital de 457 347,05 Euros; chargée de l'administration et de la gestion des Services communs du groupe

• Mars 1992

Création du département Qualité/Sécurité

• Août 1996

La Société ISOR est certifiée ISO 9002 Version 1994

• 2000

Intégration d'une charte environnementale dans notre démarche qualité

• 2001
Nomination de Sébastien OMNES, fils du fondateur, à la Direction Générale COFIGOR

• Juillet 2002 à septembre 2004
ISOR obtient la Certification ISO 9001 version 2000 et la Certification MASE/UIC

• 2004
Création du GEIE EURALOR avec plusieurs partenaires Européens

• Novembre 2008
Adhésion d'ISOR au pacte mondial des Nations Unies (Global Compact)

• 2009

Création d'une 6ème agence IDF, 16ème agence de l'entreprise

• Octobre 2009

Obtention de la Certification ISO 14001 sur le siège et les agences parisiennes

• Janvier 2011
Création d'ISOR Industrie

• 2012

Création des agences de Strasbourg et Grenoble

• Février 2012

Obtention de la Certification du Système de Management Intégré Qualité/Sécurité/Environnement (ISO 9001/OHSAS18001/ISO 14001)

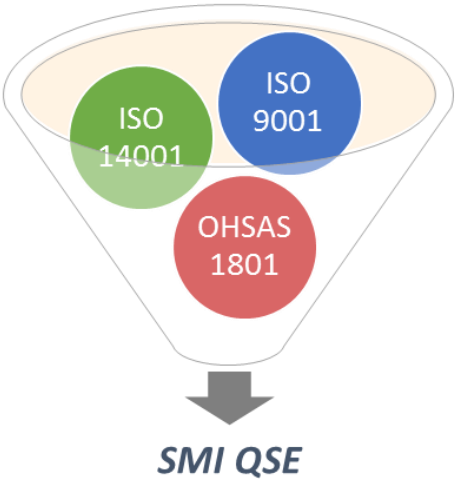
• Janvier 2014
ISOR Obtient le Trophées Développement Durable de la FEP dans la catégorie «Grandes entreprises»

• Mai 2014
ISOR s'engage avec le GESAT pour favoriser la montée en compétences des ESTA et EA

SOCIETAL
Principes III À VI

Certification SMI QSE : Le meilleur de l'amélioration continue

En 2012, ISOR initiait une démarche d'amélioration continue inédite jusqu'à lors en faisant certifier une partie de ces établissements sur trois référentiels (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001), intégrant les préoccupations de la satisfaction client à l'amélioration des conditions de travail, et à la protection de l'environnement.



Cette démarche a depuis été déployée sur l'ensemble des établissements ISOR. En avril 2015 l'organisme certificateur SGS a reconnu la pertinence et l'efficacité du système de Management Intégré QSE.

La certification MASE sur plusieurs établissements ISOR s'est également vue maintenue.

Au-delà d'être un outil de prévention, un moteur de progrès, un gage de confiance et un préalable au développement durable, cette démarche permet de mobiliser le personnel autour d'un projet fédérateur.

La priorité d'ISOR en termes de sécurité est claire : Améliorer au quotidien les conditions de travail notamment en termes de gestes et postures, d'utilisation de produits chimiques et de travail en hauteur.

Pour atteindre cet objectif, le programme de formation s'est diversifié en 2014.

Un programme de formation ambitieux a été développé à l'attention du personnel d'encadrement sous forme de parcours métiers (CE/CS/CM) et/ou de tutorat et de formations au management opérationnel, pour un total de 1848 heures.

Des formations métiers ont été déployées pour un total de 1554 heures, pour développer les compétences clefs des agents

- Technique de nettoyage
- Technique de nettoyage en milieu spécifique (salle blanche, agroalimentaire, hospitalier)

Le plan de formation Sécurité et réglementaires a lui représenté plus de 3600 heures.

Résultats Santé et Sécurité au travail 2013/2014

AAA*	2012	2013	2014	Évolution 2013-2014
Total	206	192	186	-3%

ASA*	2012	2013	2014	Évolution 2013-2014
Total	32	46	24	-48%

AAESA*	2012	2013	2014	Évolution 2013-2014
Total	238	238	210	-12%

Taux de Fréquence 2014

Secteur propreté : 35,4

ISOR : 34,49 ✓

Taux de Gravité 2014

Secteur propreté : 2,90

ISOR : 2,41 ✓

*AAA : accident avec arrêt, ASA : accident sans arrêt, AAESA : Accident avec arrêt et sans arrêt.

TMS : Réduire les facteurs d'apparition des TMS en mettant la Santé au travail à l'honneur

Dans le secteur de la Propreté, les troubles musculo-squelettiques représentent 96% des maladies professionnelles déclarées.

En réponse à cette problématique critique mais souvent mal appréhendée, ISOR s'est appuyée sur le programme TMSPro porté par l'assurance maladie pour démarrer dès octobre 2014 un programme pluriannuel de prévention des TMS (2014-2016).

Ce programme s'appuie sur un dispositif de branche complet, porté par le FARE et l'INHNI et accompagné par des consultants ergonomes certifiés.

Le programme vise à développer son propre réseau de compétences en prévention et en conduite de projet, au niveau national, dédié à la Sécurité et à la Santé au travail.

Pour ce faire, ISOR s'appuie sur le déploiement d'un dispositif de formation-action de 6,5 jours destiné à former des Animateurs de prévention des TMS,

Complété par un Atelier « Dirigeants » à destination des chefs d'agence, permettant de développer efficacement la méthodologie de prévention,

- Renforcé des sessions collectives de mobilisations de l'ensemble des chefs de secteurs
- Appuyé par la création dès juin 2015 du comité de pilotage APTMS pour animer le réseau des Animateurs de prévention
- Enrichi par le déploiement progressif des CPS Chefs d'équipe auprès du personnel d'encadrement identifié lors des démarches sur site.

La certification de ces APTMS, délivrée par la branche et reconnue par l'INRS, permettra de mettre en œuvre une démarche de prévention des risques prenant en compte les spécificités du secteur de la Propreté.

Un des atouts majeurs de cette méthodologie de prévention, basée sur l'observation et l'analyse des postes de travail dans leur ensemble, est de pouvoir s'appliquer à tout type de risques professionnels, et ainsi de manager la Sécurité et la santé au travail de manière globale.

En outre, le programme ISOR s'appuie sur la création du Comité de pilotage Sécurité et Santé au travail qui regroupe les acteurs majeurs de l'entreprise et qui a pour objectif d'intégrer la Santé au travail dans la stratégie d'entreprise.

Le projet a pour ambition d'agir sur la plupart des facteurs d'exposition au TMS tout en impliquant l'ensemble des acteurs concernés au travers d'une démarche hautement participative :

En interne

- Œuvrant, encadrement, Direction
- Services support : Achats, Comité technique et technologique d'innovation, Développement commercial

En externe :

- Médecin du travail, ingénieur et contrôleur CRAMIF
- Client, FMeur, en favorisant la construction d'une logique partenariale entre ISOR et ses clients
- Les donneurs d'ordre (concepteur de bâtiment et maitre d'œuvre), à travers l'élaboration de guides de bonnes pratiques qui leur sont dédiés pour prendre en compte la problématique des TMS à leurs niveaux

Objectif à court terme :

- Création du Comité de Pilotage Sécurité et Santé au Travail (CP2ST) intégrant l'ensemble de la Direction Générale.
- Création du Comité de Pilotage Animateur Prévention TMS pour impulser une dynamique structurée à la démarche.

Résultat :

- Mobilisation de 100% des acteurs impliqués par la démarche en étape 1.
- 100% d'accueil favorable des clients percevant cette démarche comme une source d'innovation.
- 100% d'accueil favorable des équipes d'exploitation qui se sentent valorisées et reconnues dans leur travail.
- 100% de suivi des Chefs d'agence, très impliqués et en soutien des APTMS.
- Certification de 5 APTMS en avril 2015 et mise en œuvre des plans d'actions identifiés.
- Identification de Bonnes pratiques métiers sur les chantiers pilotes et retour d'expérience sur les 1ers plan d 'action.

Objectif de la démarche :

- 15 APTMS.
- 100% des agences impliquées dans la démarche.

ISOR S'ENGAGE AVEC LE GESAT

Le 15 mai 2014, ISOR et le Réseau GESAT ont signé une convention de partenariat originale.

Au-delà de l'engagement fort à développer l'emploi des personnes en situation de handicap en augmentant le recours à la sous-traitance auprès des Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et Entreprises Adaptées (EA)

Nous souhaitons procéder à un véritable transfert de compétences.

Le secteur adapté et protégé bénéficie déjà d'un large spectre d'activité dans lequel nous souhaitons que le métier de la propreté trouve toute sa place.

Ce partenariat exclusif permet à ISOR de justifier une nouvelle fois de son enthousiasme à porter les valeurs partagées par le Global compact et de montrer sa volonté d'être toujours à la pointe de l'innovation.

Il en va également de notre volition de répondre à une réelle demande de nombreux grands donneurs d'ordre qui insèrent des clauses sociales dans leurs appels d'offres.

« Le secteur de la propreté souffre encore trop de stéréotypes. Les métiers de la propreté sont souvent méconnus et peu reconnus. Nous partageons cette méconnaissance avec le secteur des ESAT et EA »

« Pourtant, le secteur de l'hygiène et de la propreté est un secteur porteur, véritable vecteur d'intégration, en constante demande, permettant à des carrières professionnelles de se réaliser. »

Bruno PERESSE

Directeur Général

Notre partenariat prévoit d'ailleurs la possibilité pour ISOR de s'appuyer sur le Réseau GESAT pour faciliter l'étude de réponse en co-traitance avec des ESAT et EA.

Véritable atout pour consolider notre engagement dans une politique socialement responsable, nous continuons de mener notre « Mission Handicap », à savoir :

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

6,24%

C'est le taux de travailleurs porteurs de handicap présents chez ISOR en 2014.

ENVIRONNEMENT
Principes VII à IX

Promouvoir le Management Environnemental

En 2015, ISOR a vu sa démarche de Management Environnemental franchir un cap important.

Initiée en 2009 par la certification ISO 14001 du siège c'est aujourd'hui l'ensemble des établissements de l'entreprise qui bénéficie de la triple certification QSE, et ainsi de l'amélioration constante de leur système de management environnemental.

De nombreuses actions menées au quotidien permettent de réduire notre impact environnemental et de répondre aux problématiques de nos clients et autres donneurs d'ordres.

Notre Livret d'accueil, distribué à l'ensemble des collaborateurs ISOR et axé sur les cinq principaux aspects environnementaux qui entrent dans notre sphère d'influence : Les déplacements, l'eau, les déchets, le papier et l'énergie, constitue un recueil des bonnes pratiques environnementales à mettre en œuvre au sein d'ISOR comme chez nos clients.

Cette démarche est complétée par l'affichage sur les sites d'un support de communication visuel, reprenant les neufs critères de l'Eco-ISOR Attitude.

Au-delà de la sensibilisation et de la formation, notre Comité Technique et Technologique a référencé 5 nouveaux matériels plus respectueux de l'environnement.

Ces 5 nouvelles références obtiennent donc le Label C2TI, garantissant la fiabilité, l'efficacité, le respect de l'environnement et de la sécurité des collaborateurs, et ont été accordées selon la méthodologie basée sur une démarche ternaire : collecter, analyser (tester) et décider en respectant l'approche de précaution.

Enfin, parmi l'ensemble des actions inscrites au Plan de Management Environnemental, nous pouvons noter le maintien du suivi des indicateurs en termes de consommations de matières premières telles que l'électricité ou l'eau, et la veille environnementale régulière.

Semaine Européenne du Développement Durable

A l'occasion de la tenue de la COP21 en décembre prochain, la transition énergétique et du changement climatique, a été déclarée « grande cause nationale ».

Les moyens pour réduire son impact sur l'environnement sont multiples et chacun peut y contribuer tout au long de l'année. Nous pouvons tous être acteurs pour lutter contre le réchauffement climatique, c'est pourquoi pour la 5e année consécutive ISOR a participé à la semaine Européenne du Développement Durable entre le 30 mai et le 5 juin 2015.

Mêlant activités ludiques, petits déjeuners et gouter de produits plus responsables (agriculture raisonnée, culture biologique, commerce équitable), exposition photos, projection de films de sensibilisation, jeux collaboratifs et des tests de connaissances et animation plus classique autours des thématiques du changement climatique, de la gestion des déchets, etc.

C'est 100% des collaborateurs d'ISOR qui ont été sensibilisé aux thématiques du Développement Durable, chères à ISOR.

La semaine du DD en chiffres :

- 4 petits déjeuners Eco responsable organisés.
- 4 gouters Eco responsable organisés.
- 109 réponses à des questions à disposition pendant les moments conviviaux.
- 100% des réponses aux mails du matin par les étages.
- 30 courts métrages sur le développement durable diffusés au court de la semaine (petit déjeuner et gouter).
- 4 films sur le Développement Durable diffusés le midi.
- 4 plantes remises aux étages et des stylos en bambou remis à tous les participants, ainsi que bloc-notes 100% « verts »
- 4 objets liés au nettoyage créés en objets recyclés.

Résultat :

- ✓ 100% des collaborateurs ISOR ont été sensibilisé aux thématiques du développement durable
- ✓ 54 nouveaux collaborateurs se sont vus remettre une attestation Consom'acteur pour leur implication durant la semaine du Développement Durable.

Semaine de la réduction des déchets

Notre production de déchets a doublé en 40 ans ! Aujourd'hui, chacun d'entre nous produit en moyenne 590 kg de déchets par an qui se retrouvent dans nos poubelles et conteneurs de tri (365 kg) et dans les déchetteries (225 kg).

Afin de modifier cette tendance nous avons proposé d'organiser au siège la semaine de la réduction des déchets avec une collecte de vêtements et de jouet destinés à la destruction.

Pour notre première participation à la semaine de réduction des déchets…et après une semaine de collecte auprès de tous, nous avons déposé à l'association Emmaüs de Nanterre 173 kg de vêtements et jouets.

Sur fond de concours inter-étage, dont les résultats ne sont qu'anecdotiques, les dons sont devenus un acte solidaire et écologique permettant l'accès de produits de réemploi à des familles en difficultés sociales et/ou économiques.

Chimie : Réduire notre impact sur l'environnement

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

La biodiversité, la dynamisation de la fertilisation et l'équilibre des sols, sont directement impactés par les produits chimiques lorsqu'ils sont rejetés dans l'environnement. Même s'ils n'ont pas d'impact immédiatement visible.

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

Résultat : De nombreux efforts restent encore à faire mais aujourd'hui, prêt de 10% des commandes totales de produits sont allouées à des produits « écologiques ».

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Principe X

Code d'éthique

En mars 2009, ISOR a adopté un code d'intégrité et de conduite des affaires. Ce code a été promulgué par les membres de la Direction Générale d'ISOR et de COFIGOR (la Holding actionnaire d'ISOR) qui constituent le comité d'intégrité. Ce comité supervise la mise en œuvre du code et le Directeur chargé de la conformité en est le coordinateur et conseille la Direction et ses employés en la matière.

L'objet de ce code est de définir les règles qui doivent guider la conduite des salariés quand ils agissent au nom d'ISOR et d'apporter des directives applicables à leurs activités quotidiennes.

La Direction Générale d'ISOR est consciente que l'efficacité et l'avenir d'ISOR reposent sur la confiance qu'elle inspire à ses clients, à ses collaborateurs, à ses actionnaires et à ses partenaires. Son développement ne sera assuré que par une attitude équitable, honnête et sincère envers eux.

Depuis sa création en 1968, ISOR n'a eu de cesse de se préserver de toute influence négative que des pratiques immorales contraires aux principes d'éthique auraient pu engendrer. Le code d'intégrité rassemble l'ensemble des règles de conduite en vigueur dans l'entreprise.

Dans ce code, ISOR affirme les valeurs essentielles qu'elle entend respecter vis-à-vis de ses clients, collaborateurs, actionnaires et partenaires. ISOR attend que tous les collaborateurs respectent dans leur vie professionnelle ces valeurs essentielles réunies en 16 articles :

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

Ce code a été pensé comme un facteur de mobilisation de nos organisations et d'amélioration de nos comportements. Il s'inscrit pleinement dans notre démarche de progrès continu. Son objectif est de rassembler encore plus fortement les managers et collaborateurs autour de valeurs communes essentielles.

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

Ce code d'intégrité et de conduite des affaires reflète les principes commerciaux visant à lutter contre la corruption, publiés par la Transparency International et la Social Accountability International.

À ce titre, ISOR s'engage à ne pas participer sciemment, de façon directe ou indirecte, à tout acte de corruption, que ce soit en sa qualité personnelle ou pour le compte d'une autre personne physique ou morale.

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

Résultat : 100% des nouveaux collaborateurs appointés qui ont intégré l'entreprise ont été formés au code d'intégrité cette année. Nos encadrants sur site ont également fait l'objet d'une attention particulière dans le déploiement de cette démarche.

Objectif 2015 : Maintenir nos engagements et perdurer dans la promotion de règles rigoureuses en termes d'éthique restent des objectifs primordiaux. L'objectif pour l'année à venir est donc d'accroitre de 10% le nombre d'encadrant site ayant signé le Code d'Éthique ISOR.

ISOR

L'ENTREPRISE AU SENS PROPRE

Communication sur le Progrès 2015