



COMMUNICATION SUR LE PROGRES

Advanced Level

2015



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

LES 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL

Les **Dix Principes** proviennent de :

- La Déclaration universelle des Droits de l'Homme;
- La Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail;
- La Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement;
- La Convention des Nations Unies contre la corruption.

DROITS DE L'HOMME

Principe 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 ;

Principe 2: A veiller à ce que leurs compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme,

NORMES INTERNATIONALES DE TRAVAIL

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

Principe 4: L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;

Principe 5: L'abolition effective du travail des enfants ;

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

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

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

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

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

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Principe 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.



ENGAGEMENT DU PRESIDENT

1^{er} octobre 2015

Depuis 2005, Samsic s'engage à soutenir et promouvoir dans son domaine d'influence les 10 principes fondateurs du Pacte Mondial des Nations Unies concernant le respect des droits de l'homme, les conditions de travail, l'environnement, la lutte anti-corruption.

Samsic est heureux de renouveler pour la 10^{ème} année consécutive cet engagement à poursuivre l'application de ces principes, de façon déterminée et pragmatique et à les inscrire au quotidien dans sa politique, sa culture et son organisation.

Samsic décline sa politique et ses engagements de Responsabilité Sociétale en s'adressant à l'ensemble de ses parties prenantes : offrir un service responsable et innovant, valoriser nos ressources et cultiver nos talents, participer à la préservation de notre environnement, contribuer au développement d'une société solidaire et durable sont autant de défis à relever et la raison d'être de Samsic.

Les différentes initiatives et performances RSE sont le fruit d'une indéfectible adhésion et contribution des salariés de Samsic aux engagements de sa politique.

Pour la 1^{ère} fois, Samsic présente les actions et progrès accomplis en relation avec les 21 critères de performance durable « Advanced Level » de sa Communication On Progress pour le Global Compact.

Dans sa logique de responsabilité et de transparence, Samsic rend public les résultats de ses actions et progrès dans les documents de référence sur le site institutionnel du groupe (www.samsic.fr/fr/developpement-durable.html).

Parce que la promotion d'un Développement Durable passe par une gouvernance responsable, je souhaite, avec l'ensemble de la Direction du Groupe, que Samsic continue à soutenir les principes du Pacte Mondial et à l'illustrer par ses actions.

Ensemble progressons durablement,

Christian Roulleau

Président

SOMMAIRE

A/ QUESTIONS PRELIMINAIRES	P 5
B/ PROFIL ET CONTEXTE OPERATIONNEL DE L'ENTREPRISE	P 6
C/ LES PROGRES DE L'ANNEE ET LES RESULTATS OBTENUS	P 8
I- IMPLANTER LES 10 PRINCIPES DANS LA STRATÉGIE ET LES OPÉRATIONS	P 8
Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme	P 12
Politiques et procédures fiables concernant les Normes Internationales du travail	P 15
Politiques et procédures fiables concernant la protection de l'environnement	P 20
Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption	P 25
II- AGIR POUR SOUTENIR LES OBJECTIFS PLUS LARGES DES NATIONS UNIES	P 27
III- GOUVERNANCE ET LEADERSHIP DE LA RSE	P 31

A. QUESTIONS PRELIMINAIRES

1. **Votre COP contient-elle, si pertinent, une description de politiques et de pratiques liées aux opérations de votre entreprise dans des zones à haut risque ?**

Nos activités n'interviennent aucunement dans des zones à hauts risques.

2. **Comment l'exactitude et le périmètre des informations dans votre COP est-elle évaluée par un tiers crédible ?**

La COP de Samsic sera évaluée, en Octobre 2015, par un panel de pairs selon le référentiel Global Compact Advanced.

Des organismes certificateurs évaluent nos systèmes de management Qualité Santé Sécurité Environnement suivant les référentiels ISO 9001, ISO 14001 (AFNOR) et MASE (Action Management). La performance de notre politique RSE est évaluée annuellement par Ecovadis.

3. **Votre COP intègre-t-elle un des hauts standards de transparence et divulgation ?:**

Notre COP :

- répond aux 10 principes du Global Compact
- obtient une notation de 65/100 (statut Gold) via le dispositif d'évaluation Ecovadis
- s'inspire des lignes directrices de l'ISO 26000.

Notre rapport RSE fait partie intégrante de notre Communication sur le Progrès. Un tableau de concordance relie nos actions RSE avec les indicateurs GRI et les principes du Global Compact (page 55 du rapport RSE 2014).

B. PROFIL ET CONTEXTE OPERATIONNEL DE L'ENTREPRISE



Créée en 1986, Samsic, leader européen du service aux entreprises, propose à ses clients une offre globale et complémentaire, couvrant plus de 50 métiers : la gestion de l'environnement de travail avec **Samsic Facility** et la gestion des ressources humaines avec **Samsic RH**.

Samsic complète son offre en répondant aux enjeux de l'aéroportuaire et du nucléaire. Les deux pôles dédiés, **Samsic Airport** et **Samsic Nucléaire**, font appel à la synergie des métiers du Facility et des RH.

Samsic intervient dans un large panel de secteurs d'activités : tertiaire, télécommunications, aéroportuaire, industrie, transport, logistique, agro-alimentaire, aérospatial, défense, ferroviaire, automobile, distribution, énergie, santé, nucléaire...



Accompagner durablement les organisations en veillant au bien-être et à la santé des occupants, telle est l'ambition de Samsic Facility.



Accompagner durablement les entreprises et les salariés en veillant à démultiplier leurs performances, telle est l'ambition de Samsic RH.



Samsic continue avec détermination la stratégie de développement de ses grands pôles d'activités en France et à l'international.

C. LES PROGRES DE L'ANNEE ET LES RESULTATS OBTENUS

I/ IMPLANTER LES 10 PRINCIPES DANS LA STRATÉGIE ET LES OPÉRATIONS

CRITERE 1 : La COP décrit l'intégration des principes dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles

Samsic a naturellement et rapidement développé sa démarche RSE en intégrant les principes du Global Compact.

En renouvelant son engagement envers le Global Compact pour la 10^{ème} année consécutive, Christian Roulleau, Président Directeur Général de Samsic, témoigne formellement de sa volonté à respecter les 10 principes fondateurs du Global Compact en matière de Droits de l'Homme, de normes du travail, de respect de l'environnement et de lutte contre la corruption.

« La politique de Responsabilité Sociétale traduit cette volonté au travers d'axes et engagements clairement identifiés dont nous sommes les acteurs et les représentants. »

*Christian Roulleau
Président Directeur Général - Samsic*



Les performances RSE de Samsic ont été évaluées par Ecovadis qui, en lui attribuant la note de 65/100, a amené Samsic au niveau Gold, niveau de performance seulement atteint par 9% des entreprises du secteur.

La responsabilité en matière de RSE est attribuée au Directeur Développement Durable, secondé par un pool de 120 personnes parmi lesquels les Directeurs QSE, les Responsables Régionaux et Coordinateurs QSE des différentes filiales, ainsi que les membres du comité de pilotage Développement Durable. Depuis 2014, la responsabilité de coordinateurs QSE est présente dans chacun de nos établissements Propreté et le sera également sur nos agences Sécurité.

La stratégie RSE, structurée suivant 4 axes, 12 engagements, est déployée et appliquée par l'ensemble des métiers Samsic.



Les engagements de notre politique de Responsabilité Sociétale font partie intégrante de notre organisation et comportent des objectifs clairement définis, pilotés à tous les niveaux de l'entreprise.

Le programme Développement Durable est piloté à tous les niveaux de l'organisation: le reporting et l'analyse périodique des indicateurs afférents aux différents objectifs permettent d'en apprécier l'avancement et la performance.

“ Ensemble progressons durablement ”

Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeurs - Engagement 3

Le dialogue avec nos parties prenantes est de plus en plus riche et fréquent au fil des années. Il est une véritable source d'innovation pour l'entreprise et nourrit notre engagement Développement Durable et notre stratégie toute entière. Samsic est donc persuadée que la politique RSE de l'entreprise et les principes du Global Compact doivent s'étendre tout au long de la chaîne de valeur, notamment en participant ou en organisant de nombreux événements mais également en intégrant cette approche au cœur de ses process.

« Avec détermination et leadership, Samsic poursuit ses engagements de Développement Durable et communique sa Politique de Responsabilité Sociétale, plus que jamais convaincue de sa capacité à aller toujours plus loin avec l'ensemble de ses parties prenantes. »

*Stéphanie Daussy
Directeur Développement Durable*

Ainsi des moments forts avec nos parties prenantes ponctuent notre année parmi lesquels :



- le **challenge RSE**, organisé annuellement depuis 2013, attribue des trophées aux meilleures performances Santé Sécurité au Travail et initiatives RSE réalisées par les opérationnels au plus près du terrain. En 2014, le challenge RSE a récompensé des performances et initiatives RSE distillées au sein de cette communication (pages 14, 18 et 25).

- les **ateliers Développement Durable**, développés au cours de l'année 2014, permettent de former et d'animer de manière interactive l'ensemble des acteurs fonctionnels toutes régions ou filiales confondues sur la stratégie RSE, ses 12 engagements et les actions concrètes opérationnelles pouvant en découler. Ces ateliers permettent une réelle appropriation de la politique RSE et des principes du Global Compact en son sein par les collaborateurs de Samsic, devenant ensuite de véritables acteurs de la performance RSE.

- les **déjeuners Développement Durable**, proposés à nos clients et institutionnels, visant à promouvoir les principes du Global Compact et les initiatives telles que la lutte contre l'illettrisme.

Bâtir un partenariat durable et responsable avec les fournisseurs

Pour construire un partenariat durable avec notre chaîne de valeurs, nous devons être en mesure de comprendre les impacts de nos achats, appréhender et connaître le profil RSE de chaque fournisseur et de chaque composante de la chaîne de valeur.

La sélection de nos fournisseurs, au-delà des critères de qualité, coûts, délais, intègre la performance RSE et tout particulièrement sa capacité d'innovation, d'amélioration continue pour une réduction des impacts générés au travers de son activité que nous évaluons annuellement.

L'intégration de critères RSE lors de l'évaluation annuelle des fournisseurs majeurs et l'intégration de clauses spécifiques aux conditions générales d'achat encadrent les relations avec les fournisseurs et partenaires avec équité, impartialité et respect de la réglementation ; la **charte RSE fournisseur** et le guide des achats responsables constituant des outils additionnels.

Parallèlement, notre process achat développe :

- une logique d'optimisation des flux logistiques à la source par une organisation cohérente des commandes, réduisant ainsi les émissions de gaz à effet de serre,
- des échanges « Innovation » avec nos fournisseurs pour renforcer nos performances, partager nos préoccupations sociales et environnementales dans le cadre d'un partenariat durable,
- la communication de nos engagements et rapports annuels RSE auprès de nos fournisseurs, partenaires et institutionnels,
- les évaluations annuelles et audits RSE réalisés auprès de nos fournisseurs,
- les interventions de nos fournisseurs à nos Plénières et rencontres régionales pour renforcer les compétences des acteurs sur le terrain.

Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme

CRITERE 3 : La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des Droits de l'Homme

CRITERE 4 : La COP décrit les systèmes de management pour intégrer les principes des Droits de l'Homme

CRITERE 5 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux Droits de l'Homme

Les engagements et le management de l'entreprise relatifs aux Droits de l'Homme s'appuient sur des textes, de portée nationale, internationale tels que les principes directeurs de l'OCDE et les conventions de l'OIT. Respectueux des lois en vigueur, l'application des principes de l'OIT est un fait acquis.

Valoriser nos ressources et cultiver nos talents - Axe 2 de notre politique RSE

Samsic assure la promotion et le développement d'initiatives et outils en faveur de la protection des Droits de l'Homme. La déclaration d'engagement du Président est disponible sur notre site internet www.samsic.fr.

Depuis 2011, Samsic est signataire de la **Charte de la Diversité** témoignant ainsi de notre engagement en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation.



Les principes de respect des droits de l'Homme sont intégrés dans nos politiques et process RH, Achats. Ainsi Samsic soutient une **Charte Ethique** en interne, laquelle est remise aux fonctionnels dès leur embauche et se trouve être déclinée aux travers du **Guide de comportement Ethique** et l'**Ethico-Test**.



La politique RH de l'entreprise porte l'Axe 2 « Valoriser nos ressources et cultiver nos talents » et notamment les engagements de la *promotion de la diversité et l'égalité des chances* - Engagement 4.

Promouvoir la diversité et l'égalité des chances – Engagement 4

Lutter contre l'illettrisme

Samsic et TF1 ont compris l'importance pour tout être humain de pouvoir maîtriser les connaissances fondamentales telles que la maîtrise de la langue française, l'écriture, la lecture et les mathématiques, et se sont engagés à lutter ensemble contre l'illettrisme avec un dispositif innovant soutenu par l'association B'A'ba Solidarité.

Ainsi, Samsic a proposé aux agents intervenants sur le siège de TF1 un premier cursus de formation à la « Maîtrise des compétences clefs de la propreté » durant le premier semestre 2014. Des tuteurs volontaires B'A'ba Solidarité de TF1, mobilisés en dehors des heures de formation, soutiennent les salariés en situation d'analphabétisme, d'illettrisme pour s'assurer de l'acquisition des connaissances, donner confiance et valoriser. Déterminant pour éviter les risques de décrochage, ce rôle de tutorat dépasse le cadre de l'enseignement pédagogique et permet de créer du lien social, fidéliser les salariés, apporter de la fluidité managériale pour une meilleure performance.

“ J'avais envie de pouvoir parler bien avec le client et les Chefs d'Équipe : si je ne maîtrise pas le français, je risque de ne pas faire mon travail correctement. Mes tutrices m'ont beaucoup aidé, ce sont de bonnes personnes et je n'oublierai jamais ce qu'elles ont fait pour moi.”

*Harouna Cissoko, 36 ans,
Agent de Propreté Samsic*

“ Aider Harouna à comprendre et mieux s'exprimer en français nous a permis de vivre ensemble de véritables moments de partage et de richesse.

Fidèle à cette culture héritée de mes ancêtres, il m'a semblé complètement naturel de m'engager dans cette démarche.”

*Manuela Costa,
Assistante du Président de TF1
Tutrice d'Harouna Cissoko*



Emploi & Handicap



En partenariat avec Cap Emploi, Sameth et les Services de Santé au Travail, Samsic s'engage auprès des personnes en situation de handicap depuis bientôt 10 ans à travers le **service Emploi et Handicap**. Ses fondements :

- permettre le retour à l'emploi des personnes en situation de handicap, encore plus largement touchées par le chômage,
- faciliter le maintien en emploi des personnes en difficulté sur leur poste de travail du fait de leur problématique de santé.



1^{er} prix attribué à l'établissement Samsic Propreté du Havre pour avoir investi dans un logiciel de reconnaissance vocale adapté pour un **salarié**, reconnu **en situation de handicap** en raison d'une dyslexie très prononcée. Ce logiciel a transformé sa façon de travailler, le rendant autonome dans la gestion de ses missions et dans ses relations avec le client.

Samsic crée Sam'Aide, une entreprise adaptée



Créée fin 2013, Sam'Aide est une entreprise adaptée agréée par les services de la DIRECCTE. Basée à Mayenne, elle intègre 4 personnes en situation de handicap à efficience réduite, accompagnées et encadrées par un moniteur éducateur. La philosophie de Sam'Aide est de préparer les salariés en situation de handicap vers une insertion en milieu ordinaire de travail.

Elle offre des prestations de service relevant du magasinage, de la préparation de commandes et du travail à façon. Sam'Aide permet ainsi à Samsic de déployer une politique d'emploi globale en faveur des personnes en situation de handicap et contribue également à la dynamique d'achats responsables et solidaires ainsi qu'aux politiques handicaps et RSE de ses donneurs d'ordres.

Politiques et procédures fiables concernant les Normes Internationales du travail

CRITERE 6 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des normes internationales du travail

CRITERE 7 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs aux normes internationales du travail

CRITERE 8 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes internationales du travail

Les engagements et le management de l'entreprise relatifs aux Normes Internationales du travail s'appuient sur des textes, de portée nationale, internationale tels que les principes directeurs de l'OCDE et les conventions de l'OIT. Respectueux des lois en vigueur, l'application des principes de l'OIT est un fait acquis.

Les responsabilités relatives aux Normes Internationales du travail au sein de l'entreprise sont attribuées au Directeur des Ressources Humaines, qui bénéficie de relais en matière d'expertise SSE émanant de la Direction QSE et de la Commission Sécurité.

Samsic adhère à la **FEP** - Fédération Française de Entreprises de Propreté, et le Directeur des Ressources Humaines préside au **Fare**, fonds d'action et de ressources pour les entreprises de propreté.

Samsic réalise de manière permanente une **veille réglementaire** relative aux Normes Internationales du travail et vérifie constamment les progrès réalisés dans ce domaine.

L'évaluation des risques et impacts concernant les normes du travail est effectuée à travers la réalisation d'audits sociaux, de visite SSE sur sites, de l'évaluation annuelle et audits de nos fournisseurs, ainsi que par l'évaluation et la prise en compte de la pénibilité au travail.

Samsic s'engage à promouvoir à l'intérieur des ses établissements/agences une véritable attitude de responsabilité sociétale impliquant :

- la primauté du dialogue social : élections des délégués du personnel, CHSCT...
- la signature d'accords collectifs et sociaux,
- le lancement en 2014 de la mise en place de la complémentaire santé pour tous,
- la sensibilisation et la formation du personnel au Développement Durable (Charte Ethique communiquée et intégrée au contrat de travail).

De plus, nos salariés sont sensibilisés à l'existence d'un **droit d'alerte** en cas de discrimination et/ou harcèlement.

Périodiquement, la Direction rassemble lors des Plénières l'ensemble de ses acteurs pour présenter les principales évolutions et actualités du groupe, partager les retours d'expériences, animer des ateliers et mesurer les performances

Préserver la Santé et la Sécurité de nos salariés - Engagement 6

Santé & Sécurité au Travail

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

Les résultats encourageants de 2014, inférieurs aux moyennes des métiers, doivent encore être confirmés et nous inciter à poursuivre nos efforts. Pour illustration, les Troubles Musculo-Squelettiques ainsi que la pénibilité, sont intégrés au cœur de notre évaluation des risques et de nos actions de prévention.



La politique RH comprend également de nouveaux programmes visant à améliorer les conditions de travail de nos salariés :

- **programme pluri-annuel SSE** ayant pour objectif d'accroître la prévention des risques en matière de Santé Sécurité au Travail pour diminuer l'accidentologie,
- **programme AP-TMS** relatif à l'Animation de la Prévention des Troubles Musculo-Squelettiques, très représentés dans notre cœur de métier puisqu'ils sont la cause de 98% des maladies professionnelles du secteur. Dans cette démarche, Samsic est soutenue par

le Fare afin d'introduire de la compétence prévention en établissements, de les aider à construire un plan d'actions au sein de leurs établissements, et de leur permettre de développer une démarche pérenne de prévention des risques professionnels, favorable à la diminution des accidents de travail, des TMS et à leur gravité.

Afin de préserver l'intégrité physique et morale des salariés, la **commission de Sécurité Samsic RH** accompagne les salariés tout au long de leur parcours. Parmi les initiatives et démarches déployées :

- la création d'un module de formation aux différents risques et spécificités de nos métiers, gratifié d'une certification de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail,
- la rédaction d'une Charte Sécurité, rappelant 11 points d'engagements, désormais intégrée au livret d'accueil que chaque nouvel entrant signe avant toute mission.

Reconnaisances de la performance en matière de Sécurité

La **certification MASE** détenue par certains de nos établissements et agences atteste d'un niveau de maîtrise des acteurs de prévention des risques et de lutte contre les accidents du travail. En Septembre 2014, c'est l'établissement Samsic Propreté de Lens qui a obtenu sa certification MASE. L'obtention d'une certification est la reconnaissance externe de la maîtrise des exigences du référentiel concerné.

Le 22 Mai 2014, **Samsic a été récompensée par ALSTOM**. En effet, l'établissement de La Rochelle recevait le trophée de la meilleure performance Environnemental, Health and Safety de M. François Papin, Directeur d'ALSTOM. Pas moins de 80 collaborateurs se relaient chez ce client pour effectuer des missions de manutention, de propreté et de maintenance de premier niveau. Le nombre d'accidents de travail est passé de 10 sur l'année 2011 à 1 sur 2013 pour atteindre 0 sur 2014.

Ces résultats ont été rendus possibles par la mise en place d'une sensibilisation quotidienne de nos équipes à la sécurité au travers notamment de causeries sécurité, par l'investissement dans de nouveaux matériels et par un intéressement de nos Agents, appliquant scrupuleusement les règles et les consignes.



2^{ème} prix attribué à l'établissement de Samsic Propreté Saint-Nazaire pour la réalisation d'une Vidéo intitulée «Sam'Accueil» présentant les gestes et consignes de sécurité à adopter par tous. Véritable **sensibilisation à la Santé Sécurité au Travail**, « Sam'Accueil » est diffusé à tout salarié nouvellement embauché, lui inculquant ainsi la culture sécurité de Samsic Propreté.



3^{ème} prix récompensant l'agence Samsic Sécurité de Bordeaux pour avoir permis à un Chef de Site d'enrichir son parcours professionnel en lui confiant la mission de **formateur interne** vacataire pour le Centre de Formation Samsic Sécurité. Grâce à ses compétences acquises en tant que Sapeur Pompier Volontaire, il assure aujourd'hui les formations de Sauveteurs Secouristes du Travail et les habilitations électriques H0VB0 au sein de l'établissement.

Sam'Assure, la prévention des risques routiers

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 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.



Favoriser l'emploi de proximité

À la signature du nouveau contrat de prestations de propreté dans les nouveaux locaux de Numéricable-SFR, l'établissement Samsic Propreté de Champéret a constitué son équipe parmi les habitants de Seine-Saint-Denis avec pas moins de 40 postes créés. Après plusieurs mois d'exploitation, les effets de cette politique d'emploi sont incontestablement positifs :

- grande stabilité de l'équipe
- bien-être éprouvé au travail
- absence de problème de transport constatée
- absentéisme quasi-inexistant.

Le personnel d'encadrement est issu à 100% de l'évolution interne, permettant ainsi à des Agents de service de devenir Chefs d'Équipe.

“ J’ai appris, par cette nouvelle fonction de Chef d’Équipe, la relation clientèle et la recherche d’adhésion avec les Agents : la diversité des interlocuteurs et des missions nécessitent une certaine adaptabilité et contribuent à mon épanouissement humain et professionnel. ”

*Eva Camara,
22 ans, Chef d’Équipe*

Dans ce même esprit, le 21 octobre 2014, lorsque SFR signe la **Charte Seine-Saint-Denis Égalité** avec le Conseil Général de Seine-Saint-Denis, Samsic est partie-prenante du forum emploi organisé à cette occasion, poursuivant ainsi son engagement en faveur du développement économique et de l'emploi.

Politiques et procédures fiables concernant la protection de l'environnement

CRITERE 9 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de la protection de l'environnement

CRITERE 10 : La COP décrit les systèmes de management pour intégrer les principes relatifs à la protection de l'environnement

CRITERE 11 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la protection de l'environnement

Participer à la préservation de notre environnement - Axe 3 de notre politique RSE

Au travers de l'engagement du Président à respecter les principes 7, 8 et 9 du Global Compact, Samsic s'applique donc à :

- *Développer l'utilisation de produits et process respectueux de l'environnement - Engagement 8*
- *Maîtriser sa consommation énergétique et recycler nos déchets – Engagement 9*
- *Réduire son empreinte carbone - Engagement 10*

La politique environnementale de Samsic établie selon ces principes et la norme ISO 14001 amène l'ensemble de nos établissements à déployer un véritable management environnemental.

Aux clients qui en font la demande, Samsic s'engage également à participer à l'amélioration du niveau de performance des cibles énoncées dans les référentiels HQE®. Les indicateurs environnementaux sont décidés, suivis et analysés en Revue de Direction Nationale, puis déclinés en régions.

La responsabilité en matière de protection de l'environnement est attribuée au Directeur Développement Durable, secondé par les Directeurs QSE, les Responsables et Coordinateurs QSE, ainsi que les membres du comité de pilotage Développement Durable. Le diagnostic initial des risques et impacts de nos activités sur l'environnement est réalisé suivant la procédure « Analyse & Programme environnemental », permettant ainsi l'identification d'indicateurs qui seront ensuite suivis et pilotés dans un tableau de bord.

Comité de pilotage Développement Durable

Un comité de pilotage Développement Durable anime la démarche environnementale pour tout le groupe, au niveau duquel la performance environnementale est traduite en indicateurs communiqués via le rapport RSE annuel.



Orchestrée par l'ADEME, Samsic a participé à une étude en écoconception du secteur de la Propreté (projet Enviropropre « Eco-conception de service de nettoyage en milieu tertiaire et de santé en vue de la création d'un écolabel »). De cette étude ont découlé des procédés opérationnels sur le marché de la propreté et une liste de recommandations liées à l'exploitation des résultats dont Samsic Propreté s'inspire pour orienter sa politique et ses pratiques environnementales.

Les bonnes pratiques environnementales

Parmi les bonnes pratiques que Samsic s'est engagée à respecter en vue de limiter les impacts environnementaux:

- la dématérialisation des flux
- le développement du parc de voitures électriques avec 40 véhicules
- une démarche de référencement des consommables et produits nettoyants ayant reçu l'Eco-Label Européen ou le label Ecocert. La part des produits écolabellisés atteint 74% en 2014, avec pour objectif 85% en 2015.
- la limitation des emballages par l'achat de produits concentrés
- l'utilisation de microfibrilles, de franges et de techniques de pré-imprégnation
- l'achat de machines éco-conçues ayant une durée de vie supérieure aux standards du marché et conçues pour être réparables,
- l'achat de vêtements de travail certifiés "OEKO-TEX standard 100 Groupe II".



Samsic développe des échanges « Innovation » avec ses fournisseurs pour renforcer ses performances, partager nos préoccupations sociales et environnementales dans le cadre d'un partenariat durable.

“ Notre adhésion au Global Compact depuis 2008, encouragée par nos clients majeurs parmi lesquels Samsic, reflète complètement notre état d'esprit.

(...)

Nous sommes fiers de communiquer tous les ans les progrès réalisés et notre engagement d'entreprise responsable. Nos machines de nettoyage consomment naturellement de l'énergie, de l'eau et, dans certaines gammes de produits, des détergents. Par conséquent, le fait de concevoir un équipement capable de nettoyer aussi efficacement tout en utilisant moins de ressources, représente notre plus grand défi : notre objectif est d'accomplir plus avec moins, tout en réduisant les coûts pour nos clients et en améliorant notre comportement environnemental. ”

Jean Guyonet

Directeur Général M2H, division France Propreté de Nilfisk-Advanced

L'empreinte Carbone

Afin d'évaluer l'empreinte carbone et les émissions de gaz à effet de serre liées à ses activités, Samsic a réalisé un BEGES, ainsi qu'un bilan carbone.



Sensibilisation & Formation à la préservation de l'environnement

Divers moyens sont mis en œuvre pour sensibiliser et former les collaborateurs sur la gestion durable de l'environnement :

- publication de revues de sensibilisation à la protection de l'environnement : Sam'concerne, diffusé 4 fois par an avec les bulletins de salaire pour l'ensemble des salariés de la Propreté ; Sam'veille,
- formation / sensibilisation à l'éco-conduite : Sam'assure,
- campagne de sensibilisation aux Eco-gestes aux travers d'affiches,
- affichages des règles environnementales et de sécurité en établissement.



La bonne application des règles relatives à la protection de l'environnement est contrôlée par l'intermédiaire d'audits internes sur nos établissements/agences et sur nos sites clients.

Concernant nos fournisseurs, le contrôle s'effectue via les éléments de preuve relatifs à la protection de l'environnement et fournis lors de leur évaluation annuelle, ainsi que via des visites/audits réalisés par échantillonnage.

Toutes ces initiatives visant à intégrer les principes relatifs à l'environnement dans nos systèmes de management et de contrôles ont eu pour effets de 2013 à 2014 :

- consommation en électricité du parc immobilier en MWH - 29%
- consommation de carburant par véhicule et par an - 6,4%
- émission de combustion de gazole en teq CO₂ par an - 6,1%
- part de véhicules 5 places dont le taux d'émission de CO₂ est inférieur à 130 g/km +3,8%
- part de véhicules électriques dans le parc automobile +5,3%



Prix du meilleur espoir attribué à l'établissement de Samsic Propreté Lorient pour l'organisation d'opérations de nettoyage de plages dont la première édition s'est déroulée avec succès le 26 avril 2015.



Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption

CRITERE 12 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de la lutte contre la corruption

CRITERE 13 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption

CRITERE 14 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la lutte contre la corruption

Intégrée aux fondamentaux ayant accompagné le développement de l'entreprise, l'éthique est considérée comme un axe essentiel de l'amélioration de notre performance globale.

L'engagement que prend Samsic vis-à-vis de la lutte contre la corruption est décliné à travers :

- sa Charte Ethique intégrée à tous les contrats de travail, fonctionnels
- sa politique RSE,
- l'intégration d'une clause spécifique aux contrats des managers,
- la charte RSE fournisseur et le guide des achats responsables, outils additionnels au respect des principes éthiques et à la lutte contre la corruption,
- l'intégration de clauses spécifiques aux conditions générales d'achat,
- le développement d'outils internes tels que le Guide du comportement éthique et l'Ethico-Test.

Le **Guide du comportement éthique** a pour objectif d'aider l'ensemble des collaborateurs à comprendre leur rôle dans la politique menée par l'entreprise en matière d'intégrité et de comportement éthique. Chaque principe de responsabilité sociétale et l'ensemble des valeurs de l'entreprise sont déclinés et illustrés à travers des exemples et des contre-exemples de pratique à risque, à la fois du point de vue managérial envers les collaborateurs que du point de vue de la corruption envers les parties prenantes externes.

L'**Ethico-Test**, quant à lui, permet de se poser les bonnes questions lors d'une prise de décision pouvant présenter un risque de non-respect de l'éthique.



Ainsi chaque collaborateur est incité au quotidien à adopter un comportement éthique dans ses prises de décisions, son management et, d'une manière générale, dans son état d'esprit.

Le service juridique de Samsic a également pour mission d'effectuer une veille réglementaire afin de s'assurer que l'entreprise se conforme à toutes les lois relatives à la corruption et à leur évolution (procédure « Veille réglementaire et Normative »).

Afin de vérifier que les règles relatives à la lutte contre la corruption sont appliquées et respectées, des mesures sont prises à différents niveaux de l'entreprise :

- maîtrise de tous les mouvements financiers par l'absence de circulation d'espèces,
- contrôles internes pilotés par la Direction Administrative et Financière selon la procédure établie,
- audits financiers réalisés par des commissaires aux comptes,
- reporting mensuel du contrôle de gestion,

ayant pour conséquence l'absence de décision de justice ou sanction administrative concernant les comportements anti-concurrentiels.



II/ AGIR POUR SOUTENIR LES OBJECTIFS PLUS LARGES DES NATIONS UNIES

CRITERE 15 : La COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs des Nations Unies

Au-delà de toutes les actions décrites précédemment, Samsic soutient les objectifs plus larges du Global Compact à travers les 11^{ème} et 12^{ème} engagements de sa politique RSE, respectivement:

- Agir pour la solidarité
- Participer au développement économique et culturel local

CRITERE 16 : La COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie

Agir pour la solidarité – Engagement 11

Marathon Vert



Depuis 2011, Samsic est partenaire du Marathon Vert, une course dont le principe est
1 KM PARCOURS = 1 ARBRE PLANTÉ EN ÉTHIOPIE

Le groupe participe à l'organisation générale en mettant à disposition des équipes en sécurité, en accueil et en propreté. Parallèlement, elle présente des coureurs, individuels et en équipe, apportant ainsi sa contribution au reboisement des forêts éthiopiennes. Ainsi, en 2014, les exploits **des coureurs samsiciens ont permis la plantation de 420 nouveaux arbres.**



Association Solidarité Bretagne Cambodge

Pour valoriser les actions de l'association Solidarité Bretagne Cambodge, des collecteurs de lunettes usagées ont été mis en place sur une grande partie des établissements de la région Bretagne et de la région Parisienne. Après 8 mois de collecte, Samsic était heureuse de remettre 270 paires de lunettes à l'Association SBC.



Lutte contre la mucoviscidose

Samsic RH a participé aux « Trophées du bâtiment », une compétition inter entreprise de football indoor dont le tournoi était dédié à la lutte contre la mucoviscidose.

Don du sang

Depuis 2007, de nombreux salariés, dont le nombre est en constante augmentation, se portent volontaires pour donner un peu de leur temps et surtout de leur sang ; ceci en réponse aux besoins toujours plus grandissant de l'EFS.

Collecte de jouets

Depuis 2011, une opération de collecte de jouets destinés aux enfants passant Noël à l'hôpital a est organisée au sein de Sinfoni, le centre de formation de Samsic RH, avec un élan de solidarité grandissant au fil des ans. En 2014, avec le renfort de marraines et de parrains, nombre de clients et d'entreprises locales se sont ralliés au mouvement. Plus de 400 jouets ont pu être distribués dans les six établissements hospitaliers bénéficiaires.



Association Cœur de Forêt

Parce que le choix des prestataires passe aussi par des sensibilités communes, Samsic collabore depuis de nombreuses années avec Indus MD qui réalise l'intégralité des mailings papier du groupe.

Indus MD est engagée aux côtés de l'association Cœur de Forêt, reconnue d'intérêt général et dont l'engagement porte sur la préservation de la forêt primaire du Cameroun avec la plantation d'arbres « Moabi » et de plantes médicinales.

Concrètement, un arbre est planté pour chaque commande passée par un client, ceci afin d'enrayer le déboisement des Moabis.



©Cœur de Forêt

Participer au développement économique et culturel local – Engagement 12

Bretagne Atlantique Ambition



Le Président et les membres de la Direction Générale de Samsic ont décidé de rejoindre le groupe Beaumanoir pour soutenir la recherche et les équipes d'excellence rennaises.

“ Financer des projets bien identifiés, faire avancer la recherche sur des maladies qui nous touchent tous de près comme de loin, travailler sur le territoire breton et donner de façon désintéressée m’ont profondément touché ”

*Christian Roulleau.
Président Directeur Général - Samsic*

Dans un premier temps, les fonds seront voués à la recherche sur les maladies neurologiques telles que démences et maladie d'Alzheimer, sclérose en plaques, maladie de Parkinson, schizophrénie, tumeurs cérébrales, épilepsie, AVC...

En s'engageant sur cinq ans, nos deux groupes majeurs bretons verseront ainsi 500 000 euros à l'Institut des Neurosciences des Cliniques de Rennes, portant le projet de financer par des entreprises bretonnes deux chercheurs en neurologie. Pour formaliser cet élan, un fonds de dotation a été créé sous le nom de « BAA », Bretagne Atlantique Ambition, avec à sa présidence M. Beaumanoir. Ce fonds, à but non lucratif, récolte les versements des entreprises mécènes qui seront motivées par ses valeurs et ses engagements vis-à-vis de la recherche, de l'ancrage territorial et de la traçabilité des fonds versés à des projets choisis par le collège des fondateurs.

Association Entrepreneurs Mécènes

Depuis 2001, à travers cette association, Samsic soutient les artistes pour favoriser l'accès à la culture. Chaque année, une exposition d'œuvres monumentales intitulée « Jardin des Arts » est mise en scène dans le parc d'Ar Milin' à Châteaubourg, en Ille et Vilaine. Certaines de ces œuvres sont exposées au siège social de Cesson-Sévigné.



CRITERE 17 : La COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique

A travers l'engagement de son Président à adhérer aux principes du Global Compact, la communication de sa politique RSE avec toute sa chaîne de valeurs, et la publication annuelle de son rapport RSE, Samsic s'engage publiquement sur l'importance d'agir sur les thèmes des Nations Unies.

CRITERE 18 : La COP décrit des partenariats et une action collective

Samsic s'investit dans des actions collectives en participant à de nombreux groupes de travail sectoriels parmi lesquels la FEP, le Fare, la CARSAT, l'inhi...et soutient nombre d'initiatives locales et nationales.

III/ GOUVERNANCE ET LEADERSHIP DE LA RSE

CRITERE 19 : La COP décrit l'engagement du Président et de la direction

CRITERE 20 : La COP décrit l'adoption par le Conseil d'Administration et la surveillance

CRITERE 21 : La COP décrit l'implication des parties prenantes

Le message du Président est clairement orienté dans le sens de la RSE à travers son engagement à adhérer aux principes du Global Compact, celui de sa direction, et l'implication de ses collaborateurs et de l'ensemble de ses parties prenantes. La politique RSE est validée par le Président et le comité exécutif, qui en attribuent ensuite la responsabilité d'application au Directeur Développement Durable.

Le comité de pilotage Développement Durable, dont le rôle est de valider et de décider la stratégie RSE du groupe, est composé de membres de la Direction Générale, directement rattachée au Président de Samsic. Le comité approuve le reporting formel en matière de RSE via la publication du rapport annuel RSE.

Le dialogue avec nos parties prenantes est une véritable source d'innovation pour l'entreprise et nourrit notre engagement Développement Durable et notre stratégie toute entière :

« Il est rare que deux entreprises s'accompagnent ainsi dans la durée en se hissant mutuellement vers le haut. L'harmonie du discours des interlocuteurs rencontrés et la confiance dans les hommes sont les atouts forts de ce partenariat.

La BPO et Samsic se rejoignent pleinement dans ces valeurs humaines, ces valeurs de coopération et d'audace. »

*Philippe Bailly
Directeur Ressources et Organisation
Banque Populaire de l'Ouest*

Coffee Time by Forget Institut

Le Coffee Time est un moment d'échange proposé à nos clients autour d'enjeux et d'actualités susceptibles d'affecter les performances de l'entreprise : pénibilité, vente par la valeur, préservation de la santé sécurité au travail... autant de thématiques pour lesquelles Forget Institut développe des solutions.

Manifestation clients

Depuis 2004, Samsic est le sponsor principal des « Rouge et Noir ». Il est à ce titre le plus ancien partenaire de la Ligue 1.

Le 3 mai 2014, le groupe invitait 250 clients à la finale de la coupe de France. Une rencontre 100% bretonne puisque le SRFC rencontrait Guingamp au Stade de France.

