



ISOR

SYNTHESE DEVELOPPEMENT DURABLE 2016



Communication sur le progrès |2016



Table des matières

Le mot du Président	3
Présentation de la société	4
ISOR, Un spécialiste de la propreté depuis 50 ans.....	5
La propreté : un métier historique et un cœur de métier	5
Un acteur solide.....	5
Une gouvernance familiale.....	5
Les initiatives d'ISOR	6
Au service de l'excellence.....	6
En matière de RSE	6
Une expertise sectorielle.....	7
 Principes III À VI	8
La formation : Un gage de stabilité.....	9
Une politique handicap pérenne	12
 Principes VII à IX	13
Réduire notre impact sur l'environnement	14
Favoriser l'emploi de produits plus respectueux de l'environnement	14
Semaine Européenne du Développement Durable.....	15
Réduire notre consommation de papier	16
 Principe X	17
Code d'éthique.....	18





Le mot du Président

Le métier de la propreté est en constante évolution. ISOR l'a bien compris.

C'est pourquoi, nous avons fait le choix d'adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies il y a près de 10 ans.

Cette décision de porter toujours plus haut des valeurs qui nous sont chères, nous anime au quotidien. Cette démarche a ancré un peu plus encore notre engagement à promouvoir l'intégrité de tous, et à respecter les hommes et les femmes de notre Entreprise en améliorant les conditions de travail de chacun. Nous nous appuyons sur une organisation dynamique et pragmatique.

Cet enrichissement permanent, nous incite à tendre vers un développement responsable, efficient et optimal.

Pour atteindre cet objectif, nous avons pris 4 engagements :



Innover

Pour assurer le développement permanent de l'Entreprise et de ses partenaires.



Sécuriser

La santé et l'environnement de nos collaborateurs et de nos clients.



Optimiser

La performance économique de l'Entreprise en proposant une offre de services responsable, et en misant sur une croissance soutenue et régulière des résultats dans le respect des règles d'éthiques.



Reconnaître

Développer les compétences de chacun afin que chaque femme et chaque homme puisse s'épanouir.

Je suis donc fier et satisfait de réaffirmer qu'ISOR soutient activement les valeurs fondamentales des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Grâce à cette rigueur dans le suivi de cette démarche, nous pourrons améliorer nos organisations, réduire notre impact sur l'environnement, faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs, et communiquer en bonne intelligence. L'augmentation de nos performances nous permettra d'accroître la valeur ajoutée de nos prestations auprès de nos clients.

ERIC BARENDSE

Président

A low-angle, upward-looking photograph of several modern skyscrapers with glass facades. The buildings are silhouetted against a clear, light blue sky. Some windows are illuminated from within, and a construction crane is visible in the distance between the towers. A semi-transparent dark grey rectangular box is centered over the middle of the image, containing the text.

Présentation de la société



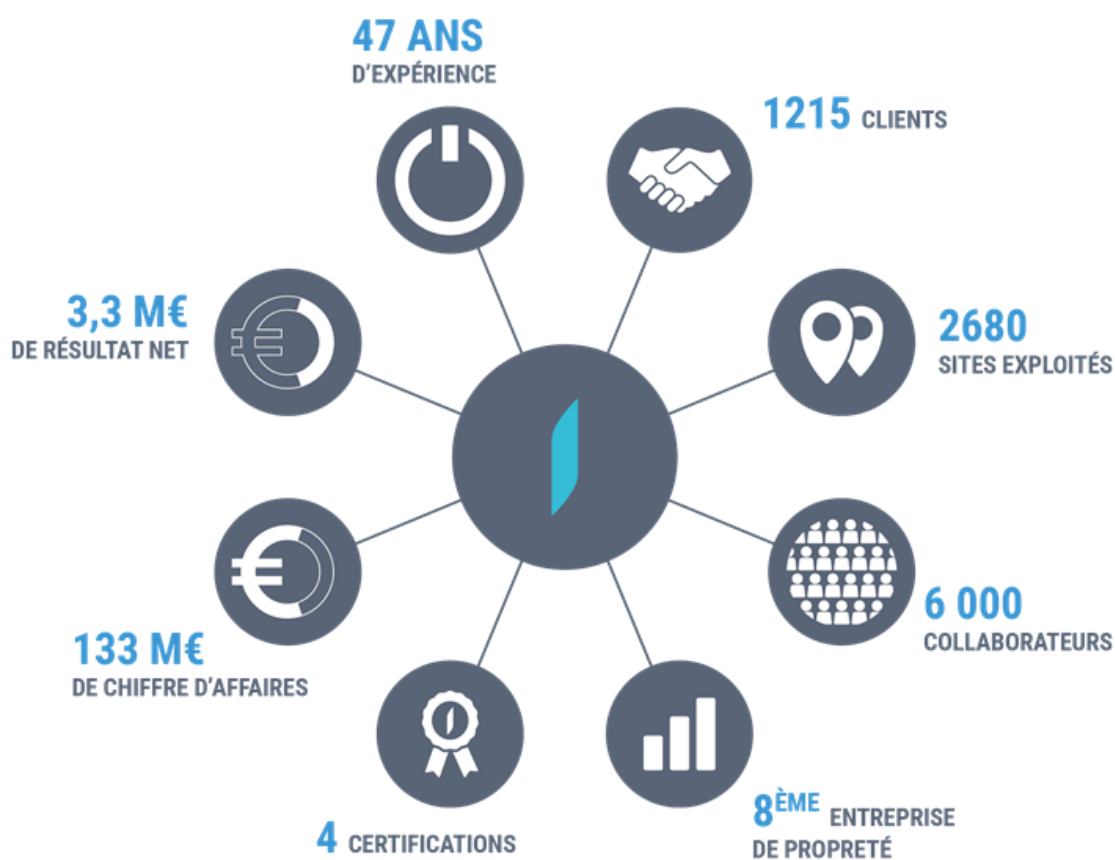
ISOR, Un spécialiste de la propreté depuis 50 ans

La propreté : un métier historique et un cœur de métier

ISOR a choisi la propreté comme son cœur de métier et comme son métier unique.

C'est une des seules entreprises du secteur à rester focalisée sur la propreté comme cœur de métier, et à avoir atteint une taille critique permettant d'offrir aux agences le soutien de services nationaux performants.

Un acteur solide



Avec un niveau de capitalisation fort et un faible endettement financier, ISOR dispose des capacités financières pour investir dans son développement et le maintien de la satisfaction client.

Une gouvernance familiale

Fondateur: Patrice OMNES

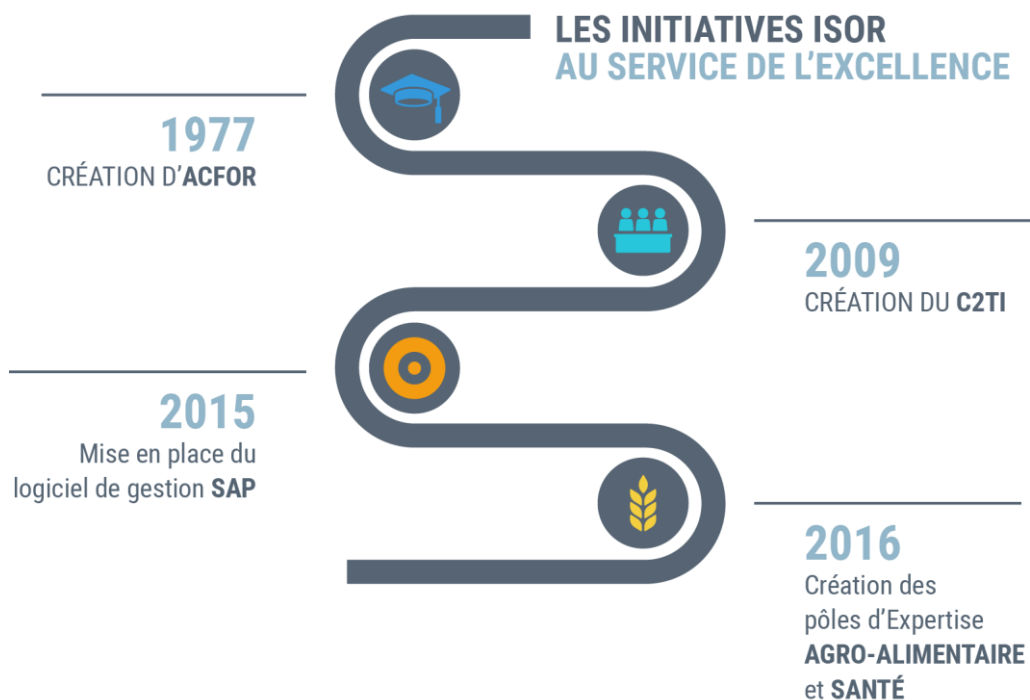
Président Groupe: Sébastien OMNES

Le capital d'ISOR est détenu à 100% par la famille OMNES.

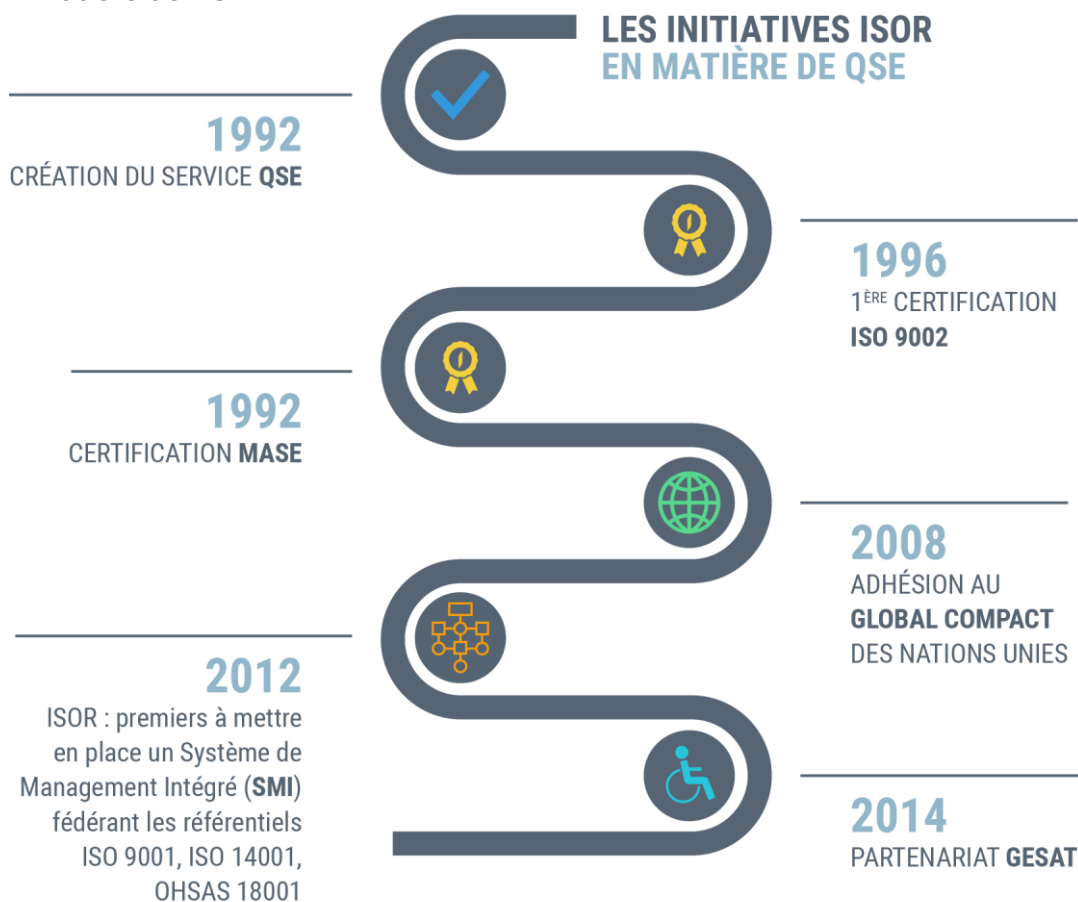


Les initiatives d'ISOR

Au service de l'excellence



En matière de RSE

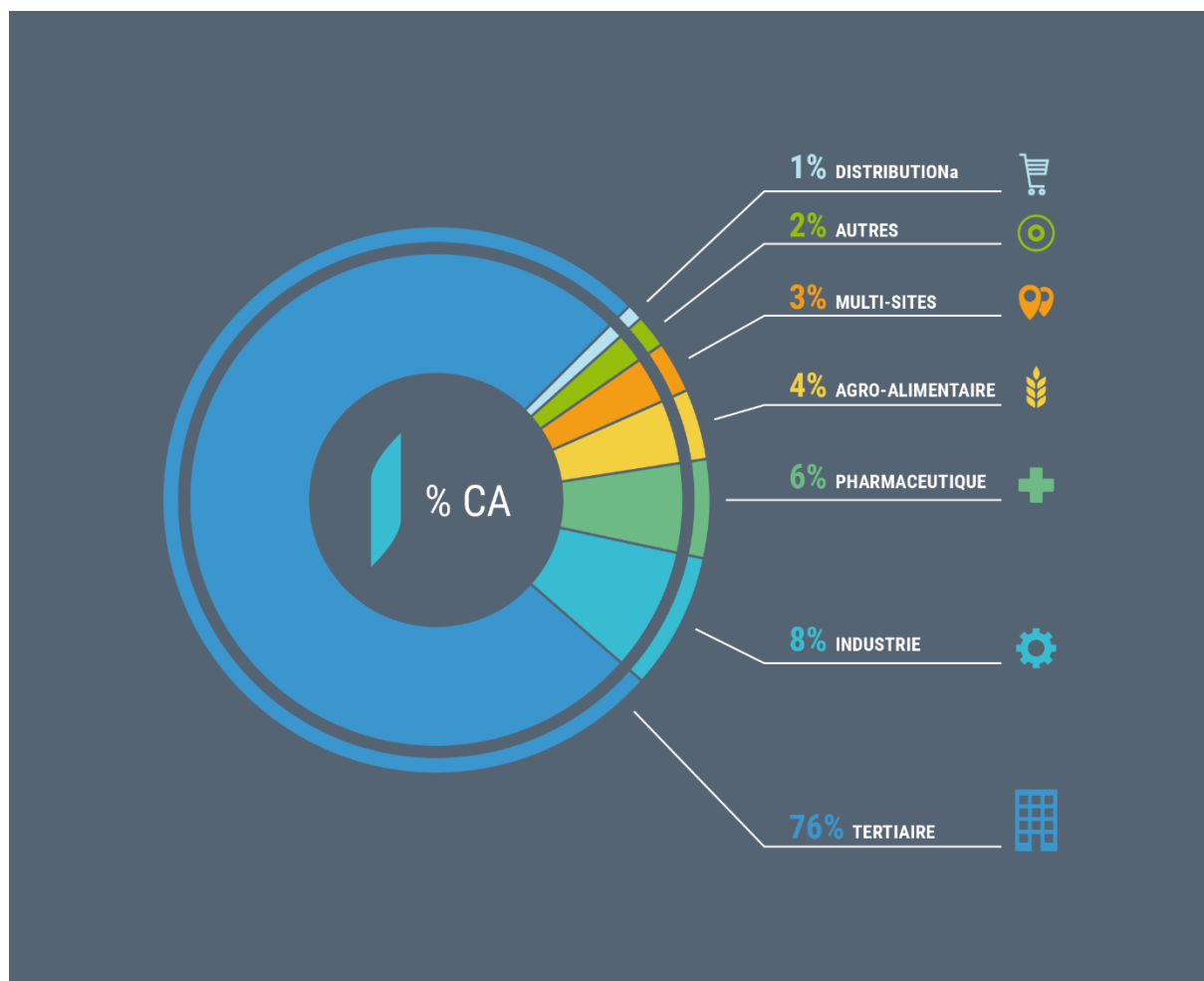




Une expertise sectorielle

Nous construisons des offres solutions adaptées à chaque cas et selon les exigences du moment.

Nous accompagnons le développement de nos clients de toutes tailles dans une approche best-shore, car tous nos clients sont importants : de la plus petite entreprise au plus grand leader dans son secteur d'activité.



A background image showing a smiling woman and a man with glasses in business attire looking at a laptop. The woman is pointing at the screen. A semi-transparent grey box is overlaid in the center containing the text.

SOCIETAL

Principes III À VI



La formation : Un gage de stabilité

"La seule chose qui ne changera jamais, c'est que tout change toujours, tout le temps."

ISOR est parti d'un constat simple. Qui n'a jamais subi le stress d'un nouvel emploi?



Même embauché pour une fonction similaire à la précédente, l'arrivée dans une entreprise que l'on ne connaît pas, de nouvelles façons de travailler, de nouvelles procédures et règles à intégrer et respecter, sont des facteurs générateurs de stress.

Lorsque ce stress s'applique à toute une équipe, on parle alors de perturbation sociale.

Cette perturbation a forcément un impact sur l'implication et donc la qualité du travail fourni.

Pour le monde de la propreté (comme beaucoup d'entreprises prestataires), ce changement intervient régulièrement. En moyenne tous les ans, voir tous les deux ans. Ce contexte changeant est clairement générateur d'un stress récurrent.

Pour pallier ce constat généré par le changement de prestataire et limiter les impacts sociaux, ISOR met en place auprès des agents un programme en 7 axes,

1. Accueillir et rassurer les personnels repris :

- Présentation d'ISOR et son organisation : afin qu'ils puissent clairement identifier leur nouvel environnement de travail. L'occasion pour présenter les forces et valeurs d'ISOR.
- Points inchangés : Une attention particulière est demandée à notre encadrement, pour réaffirmer les modalités de l'article 7. Aucun statut ne sera modifié. Ceci dans le but, d'éviter toute résistance épidermique au changement.
- Leur valeur ajoutée : La qualité attendue par ISOR passe forcément par l'implication de chacun dans son travail. ISOR attache une forte importance aux relations de travail et à la formation, afin que chacun soit en mesure de donner le meilleur de lui-même.
- Présentation des partenaires sociaux : Dans son code d'éthique, ISOR ré-appuie sa reconnaissance des bénéfices d'une négociation collective. Les syndicats constituent un partenaire stratégique dans la bonne relation avec les collaborateurs.



2. Intégrer les nouveaux salariés :

- Présentation de la hiérarchie : Il est important de connaître et pouvoir mettre un visage sur un nom. Une présentation du parcours de chacun (souvent issue du terrain) permet de légitimer cette nouvelle relation.
- Livret ISOR : un livret est systématiquement remis, pour résumer tous les points qui ont été abordés à l'oral. Plusieurs langues sont disponibles.
- Règlement intérieur : Le règlement intérieur est une façon de présenter les règles souhaitées par ISOR.

3. Évaluer les besoins initiaux :

- Des audits sont réalisés afin de déterminer les points à améliorer. En fonction de ces points, des plans d'actions sont établis en collaboration avec les chefs d'équipe.
- Habilitations : La sécurité est une préoccupation forte d'ISOR. La vérification des attestations de formation continue est donc essentielle. Souvent, nous constatons que la rigueur dans le suivi de ces formations n'est pas toujours au rendez-vous. Hors il s'agit d'une condition indispensable pour exercer leurs fonctions.
- Souhaits en formation : Souvent nous constatons que ces personnes sont demandeuses depuis longtemps d'une formation. Particulièrement pour des postes d'encadrement.

4. Former selon les besoins décelés :

- Planifier les priorités en formation : le secrétariat d'ACFOR planifie toutes les formations afin de rendre le chantier le plus rapidement opérationnel, puis efficient.
- Mise à niveau des habilitations : rétablir la conformité des habilitations, 'est pour nous une priorité.
- Formation aux principes de sécurité

5. Donner des perspectives d'évolution :

- Évaluation des attentes du personnel : Entretien pour identifier de nouvelles attentes professionnelles (changement de poste, de zone, d'étage, de tâche, de responsabilité, etc.)
- Évolution dans les fonctions : Réorganisation possible des équipes (Étage, Responsables, etc.)
- Valorisation de l'investissement professionnel : La perspective d'évolution est une marque chère à ISOR pour promouvoir les implications professionnelles fortes (leader).
- Chaque site bénéficie de bons éléments mis en lumière dans le réseau ISOR.

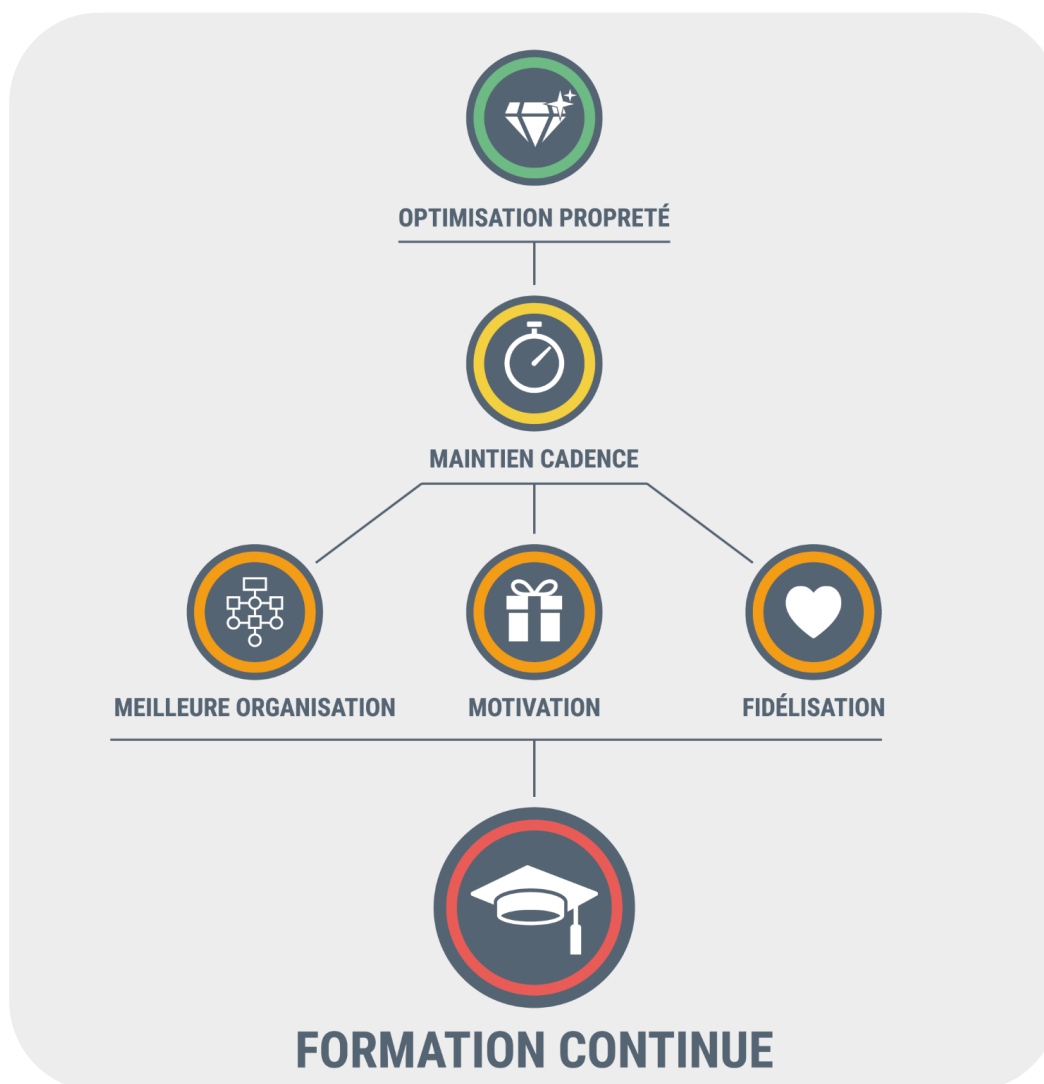


6. Former et accompagner l'encadrement :

- ACFOR, une ressource dédiée : Techniques de communication, de management, de résolution de conflits, mais aussi les outils informatiques (Email, Traitement de texte, Tableurs, etc.).
- Formation Initiale et Continue : Maintenir les acquis dans le temps. Sur le même principe que les habilitations.
- Accompagnement dans les nouvelles fonctions : Mise en œuvre des points évoqués avec le formateur.

7. Suivre les parcours et les besoins nouveaux :

La formation n'est pas une fin en soi. ISOR vérifie régulièrement la mise en œuvre de bonnes pratiques présentées. Le formateur se déplace (partie pratique) ou fait parvenir des exercices de mise en application (partie théorique).



Notre fierté, c'est plus de 7400 heures de formations dispensées en 2015 ; dont plus de 270 modules concernant la sécurité.



Une politique handicap pérenne



Dans le cadre de notre engagement RSE en matière de handicap, nous souhaitons mettre en place une politique handicap pérenne.

C'est pourquoi nous avons fait le choix de nous engager, en partenariat avec l'AGEFIPH et le FARE, dans l'établissement d'un diagnostic de notre société afin de mettre en exergue les bonnes et les mauvaises pratiques.

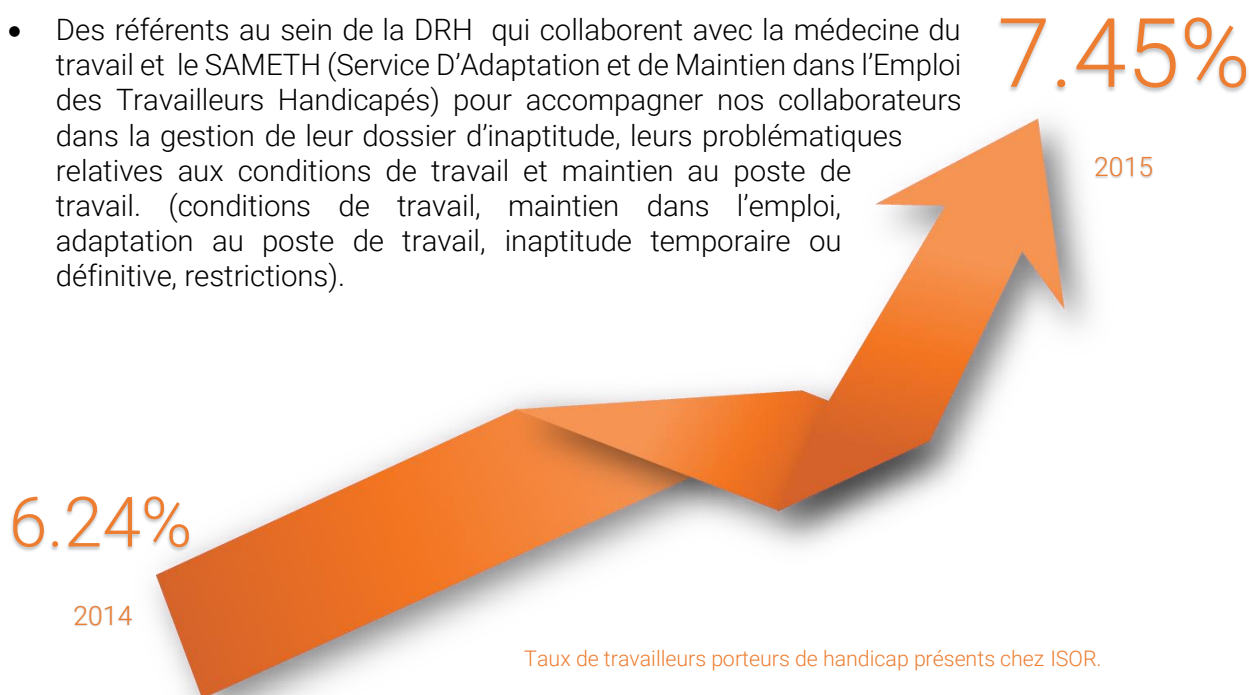
Le diagnostic est en cours de réalisation sur 20% de nos établissements.

En parallèle, nous avons créé une mission handicap, au sein de la Direction des Ressources Humaines.

Cette mission a pour vocation de piloter des actions ciblées tout au long de l'année et de les inscrire durablement dans notre engagement sociétale.

Les moyens que nous avons mis en place à ce jour pour mener à bien ce projet de société sont les suivants :

- Une mission handicap chargée de coordonner les actions en faveur de l'emploi direct et indirect des travailleurs handicapés et de développer les achats avec le secteur protégé. La mission handicap a également pour vocation de communiquer et former autour de la thématique du handicap :
 - Envoi de plaquettes à destination des salariés, note d'information,
 - création de module de sensibilisation,
 - création d'un logo Handicap Isor...
- Un pôle handicap au sein du service recrutement qui travaille en lien avec les partenaires spécialisés (CAP emploi/ ESAT) et participe aux salons « emploi & handicap ».
- Des référents au sein de la DRH qui collaborent avec la médecine du travail et le SAMETH (Service D'Adaptation et de Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés) pour accompagner nos collaborateurs dans la gestion de leur dossier d'inaptitude, leurs problématiques relatives aux conditions de travail et maintien au poste de travail. (conditions de travail, maintien dans l'emploi, adaptation au poste de travail, inaptitude temporaire ou définitive, restrictions).



Taux de travailleurs porteurs de handicap présents chez ISOR.



ENVIRONNEMENT

Principes VII à IX



Réduire notre impact sur l'environnement

Favoriser l'emploi de produits plus respectueux de l'environnement



Notre activité de propreté industrielle nécessite l'utilisation de produits chimiques ayant un impact sur l'environnement.

Que ce soit dans les sols, l'eau, l'air, certains produits chimiques peuvent être nocifs lorsqu'ils sont rejetés dans l'environnement, même s'ils n'ont pas d'impact immédiatement visible.

Leur impact sur l'environnement est déterminé par la quantité de produit qui est rejetée, le type et la concentration du produit, et l'endroit où il est rejeté.

Certaines substances sont d'ailleurs préoccupantes en raison de leur capacité à s'accumuler ou à persister dans l'environnement durant plusieurs années.

La qualité environnementale de notre prestation repose notamment sur la réduction des impacts générés à chaque étape de nos activités dans les locaux de nos clients. Du choix et du référencement des produits, à leur utilisation, et ce, jusqu'à l'élimination des emballages.

C'est pourquoi ISOR, a rapidement fait le choix 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.

Cette substitution implique l'utilisation de produits plus concentrés qui limitent les impacts liés aux emballages et aux transports. Les produits rechargeables permettent de réduire le volume et la masse des emballages.

L'efficacité d'usage est quant à elle validée par notre Comité Technique et Technologique qui attribue selon une grille de critère pointue un label de qualité interne.

La communication faite tout au long de l'année auprès de nos Chefs d'agence et Chefs de Secteur sur les nouveaux tests en termes de chimie, ainsi que l'implication de tous les agents sur nos sites exploités a permis d'accroître de près de 10% l'utilisation de produits plus respectueux de l'environnement entre 2014 et 2015.

Un réel bénéfice à la fois pour nous tous et pour notre terre.

IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX



+10%

de produits plus respectueux de l'environnement



Semaine Européenne du Développement Durable



La thématique de cette 14eme édition, dans la continuité de la COP 21 portait sur "la mobilisation citoyenne et la lutte contre le réchauffement climatique".

Une nouvelle fois ISOR s'est mobilisée afin :

- De sensibiliser aux enjeux du développement durable l'ensemble des collaborateurs,
- D'apporter des solutions concrètes pour agir,
- D'inciter à l'adoption de comportements responsable.

Entre activités ludiques, petits déjeuners et collations autour de produits plus responsables (agriculture raisonnée, culture biologique, commerce équitable), jeux collaboratifs et tests individuels et animation plus classiques autour des thématiques du réchauffement climatique, cette semaine a rencontré un franc succès pour une 6^e année consécutive

La semaine du DD en chiffres :

- 5 petits déjeuners Eco responsable organisés,
- 4 collations Eco responsable organisées,
- 7 Flash Info Développement Durable diffusés et commentés,
- + de 300 réponses à des questions à disposition pendant les moments conviviaux,
- 100% des réponses aux mails du matin par les étages,
- De nombreuses plantes dépolluantes remises aux participants.

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



Réduire notre consommation de papier

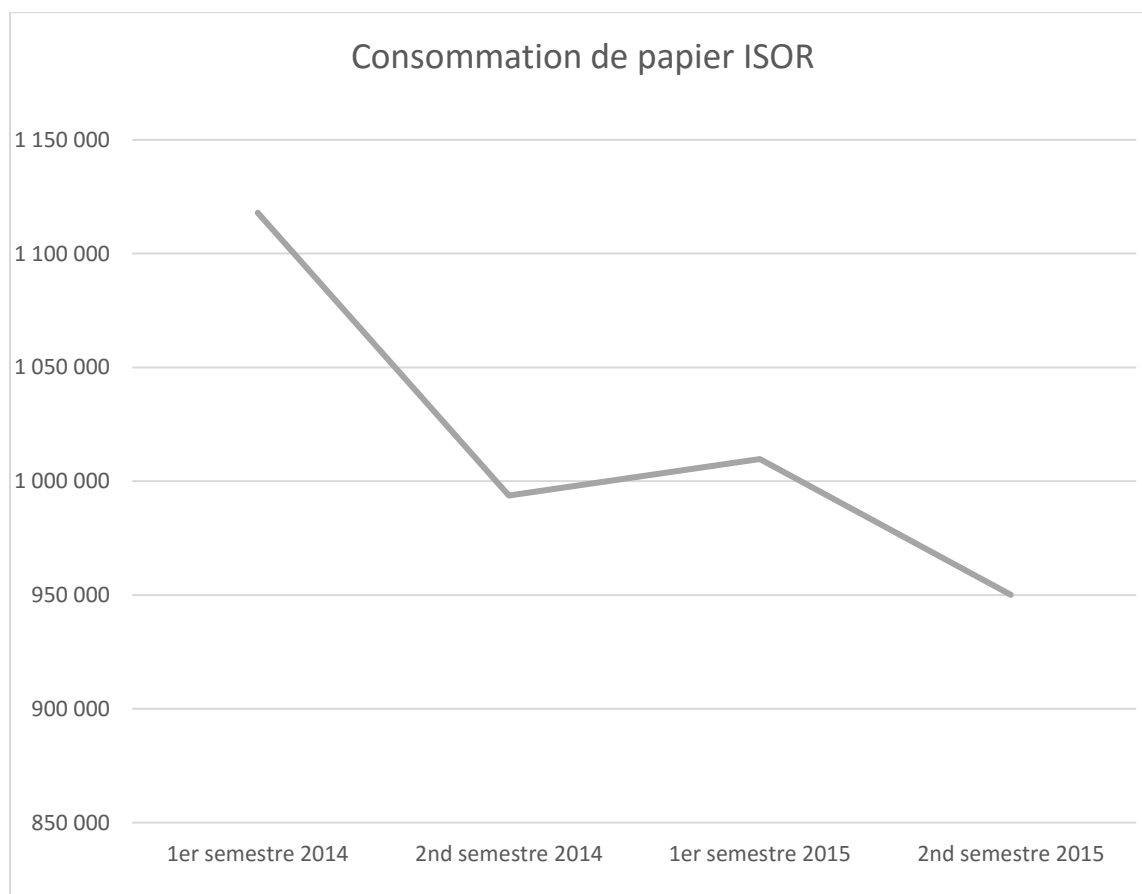


Le papier est l'un des produits qui gèrent plus d'impact sur l'environnement.

Pour produire 1 tonne de papier, il faut 2 à 3 tonnes de bois, beaucoup d'eau et d'énergie. L'utilisation de produits chimiques, hautement toxiques, dans la séparation et dans le blanchiment de la cellulose, représente également un risque grave pour la santé humaine et l'environnement.

Pour cela, ISOR s'engage en réduire sa consommation papier. Cela à travers une meilleure organisation des documents dans l'entreprise.

La baisse de la consommation de papier est significative. ISOR a utilisé 7% de papier en moins, passant d'une consommation annuelle en 2014 de 2 111 668 feuilles à 1 959 837 feuilles en 2015.



Sachant que 1 arbre coupé = 12 357 feuilles, en 2015 ISOR a sauvé 13 arbres en comparaison à l'année 2014. Nous continuerons à sensibiliser nos collaborateurs afin de baisser encore plus notre consommation papier. L'engagement d'ISOR avec la réduction de la consommation papier reste toujours un des objectifs majeurs de notre démarche environnementale.

A photograph of three business professionals in a modern office setting. A man with a beard and a woman are shaking hands across a dark wooden conference table. A third person is partially visible on the left. The background shows large windows with a blurred cityscape. A semi-transparent dark grey rectangle is overlaid in the center, containing white text.

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





COP 2016

Publication:

25/06/2016

Conception :

Responsable QHSE

Contribution :

Direction Générale
Direction des Ressources humaines
Direction des Achats
Responsable Communication

S.A.S. au capital de 6 675 475 Euros
R.C.S. 339 447 534 NANTERRE

18, rue d'Anas
92022 NANTERRE CEDEX