

itiremia

2016

Global Compact

Communication sur le Progrès



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.



Nous devons dès aujourd'hui penser le monde de demain.

ITIREMIA, filiale du Groupe SNCF créée en 1995 est spécialisée dans les prestations d'accueil, d'assistance et d'accompagnement des voyageurs et visiteurs sur l'ensemble du territoire. ITIREMIA a pour ambition de rendre l'ensemble de ses collaborateurs acteurs de l'avenir de notre société et, plus largement, d'inscrire ses parties prenantes dans une relation durable.

Conscient de l'importance croissante de cet enjeu, ITIREMIA a choisi d'adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies en 2016 et s'est ainsi engagée à respecter et à appliquer l'ensemble des principes cités du Pacte Mondial.

Je suis heureux de présenter l'engagement d'ITIREMIA en soutenant les 10 principes concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption, qui sont en adéquation avec les valeurs et les

fondamentaux de notre entreprise depuis sa création

ITIREMIA s'engage ainsi à travailler à la promotion et au respect de ces principes dans sa sphère d'influence et à poursuivre les efforts entrepris de manière globale en matière de RSE.

Vous trouverez ici notre Communication sur le Progrès niveau Active, mettant en lumière les premiers efforts portés par nos équipes pour faire avancer les bonnes pratiques sociales et environnementales dans nos activités.

Cette adhésion est ainsi une première étape permettant de structurer notre démarche de développement durable.

Sébastien BUDILLON
Directeur Général

Présentation du Global Compact

Lancé en 2000, le Pacte Mondial des Nations Unies est un appel aux entreprises du monde entier à aligner volontairement leurs stratégies et opérations avec 10 principes universellement acceptés dans les domaines des droits de l'homme, des conditions de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Par son adhésion au Pacte Mondial en 2016, ITIREMIA s'est engagée à promouvoir cette initiative internationale qui défend la conviction que des pratiques professionnelles enracinées dans des principes universels peuvent contribuer efficacement à bâtir un marché mondial plus stable et responsable ainsi que des sociétés plus prospères.

Les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies découlent de :

- La Déclaration universelle des droits de l'Homme
- La Déclaration de l'Organisation International du Travail (OIT) 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



En adhérant au Pacte Mondial, l'entreprise proclame publiquement son attachement aux dix principes universels de l'initiative et à ce titre s'engage :

- A prendre des mesures pour modifier la façon dont elle opère afin que le Pacte Mondial et ses principes s'intègrent à son mode d'administration, à sa stratégie, à sa culture et à ses activités quotidiennes ;
- A décrire dans son rapport annuel ou dans un rapport de gestion similaire la manière dont elle applique le Pacte Mondial et ses principes ;
- A faire campagne en faveur du Pacte Mondial et de ses principes par le biais de communiqués de presse, de déclarations, etc.

Les 10 principes du Pacte Mondial

DROIT 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

Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs filiales ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.

NORMES DU TRAVAIL

Principe 3

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Principe 5 :

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Principe 6

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

ENVIRONNEMENT

Principe 7

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

Principe 8

Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Principe 9

Les entreprises sont invitées à 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.

ITIREMIA ET LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Notre mission

Créée en 1995, ITIREMIA, filiale du Groupe SNCF est spécialisée dans les prestations d'accueil, d'assistance et d'accompagnement des voyageurs et visiteurs sur l'ensemble du territoire.

Notre métier

- Accueillir,
- Accompagner,
- Orienter,
- Rassurer les différentes typologies de clients (voyageurs, spectateurs, grand public, VIP, personnes à mobilité réduite...).

Parce que les flux humains se densifient, parce que l'on se déplace de plus en plus, parce que le stress augmente, le besoin d'humanisation des espaces n'a jamais été aussi important et la présence d'un service d'accueil et d'aide personnalisée n'a jamais été aussi nécessaire.

ITIREMIA, c'est chaque jour près de **600 collaborateurs** qui mettent en œuvre des services aux personnes sur mesure, dans des espaces aussi complexes que les gares, les aéroports, les centres de congrès et les infrastructures sportives.

Nous pensons que les solutions d'hier ne sont pas celles de demain. C'est pourquoi nous nous attachons à être proactifs en anticipant au mieux les problématiques de nos clients et en leur proposant des solutions opérationnelles, efficaces, innovantes et adaptées.

ITIREMIA, leader de la prestation de service est plus que jamais une entreprise tournée vers l'humain, au service de ses clients et de ses collaborateurs.

Les objectifs d'ITIREMIA sont :

- Offrir un service de qualité,
- Rendre l'espace de transport et de mobilité plus convivial,
- Mutualiser les savoir-faire pour les clients prescripteurs.

Nos valeurs

Prestation humaine : Notre ADN et notre fierté, c'est de réaliser des prestations humaines pour un public et en particulier pour les personnes en situation prolongée ou momentanée de fragilité.

Solidarité : Nous travaillons en équipe. Les prestations se font à plusieurs. Les aléas de l'exploitation nécessitent un fort esprit d'équipe pour assurer les adaptations quotidiennes de la production.

Sens du service : Nos valeurs clés se traduisent par la recherche permanente de la satisfaction de nos clients et des clients *end-users*.

Engagement : Nous recherchons des améliorations de qualité et l'optimisation des performances en permanence pour nos clients. Le pilier de cette démarche étant l'engagement de nos collaborateurs.

Nous choisissons de travailler avec des clients et les fournisseurs qui croient aux mêmes valeurs que nous : transparence, exigence, promotion de la diversité, courage et ambition.

Description des actions mises en œuvre sur les 10 principes du Global Compact

ITIREMIA s'attache à développer et faire vivre un modèle social performant et ambitieux.

Notre entreprise fédère ses salariés autour de valeurs fortes telles que l'engagement, la solidarité et le professionnalisme.

ITIREMIA possède une culture de l'excellence professionnelle

- Nous favorisons le développement des compétences de nos salariés. La politique de formation initiale et continue est au service de nos salariés et de nos clients. Nous accompagnons l'évolution de nos métiers et contribuons à développer l'employabilité de nos collaborateurs.

ITIREMIA est une entreprise apprenante

- Le savoir-faire est la première richesse de notre entreprise. Nous encourageons les initiatives individuelles et collectives. Nous analysons les retours sur expérience afin de nous questionner en permanence et ajuster nos organisations et nos pratiques.

ITIREMIA est une entreprise agissante

- Nous tentons au quotidien d'améliorer la qualité des conditions de travail de nos salariés. Nous avons à cœur de faire de la sécurité notre priorité : prévention des accidents du travail, responsabilisation de tous les acteurs sur la sécurité et la santé au travail.

ITIREMIA est une entreprise responsable

ITIREMIA favorise le développement de l'emploi local et participe au développement économique de la ville. Ainsi, l'entreprise collabore avec plusieurs partenaires dont :

- Pôle Emploi,
- Missions locales,
- Universités, écoles,
- Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion,
- Associations d'insertion locales,
- PIMMS (Point Information Médiation Multi Services),
- Sites internet comme Monster, Eolia, Stepstone.

DROITS DE L'HOMME

Principes 1 et 2

Droits fondamentaux et sociaux

ITIREMIA respecte et promeut les droits fondamentaux issus de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et en particulier des conventions relatives à la protection des travailleurs, à l'interdiction du travail forcé et du travail des enfants.

Par ailleurs, l'ensemble des salariés opèrent en France, sous le couvert des règles locales et excluant toute possibilité de travail d'enfants.

ITIREMIA respecte les droits de l'Homme dans toutes les transactions avec les collaborateurs, clients, fournisseurs et la législation en vigueur en matière de santé et de sécurité dans l'environnement de travail. Elle respecte également le code du travail, les législations sociales communautaires et nationales ainsi que les conventions collectives de la France, où l'entreprise exerce son activité.

AXES D'AMELIORATION - DROITS DE L'HOMME

ITIREMIA a pour objectif de réaliser un guide de bonnes pratiques en matière de RSE. L'objectif du document est de renforcer l'engagement de l'entreprise sur les sujets associés aux Droits de l'Homme et d'intégrer les salariés dans la démarche. L'entreprise ambitionne de finaliser le document en 2017.

NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

Principes 3, 4, 5 et 6

Sensibilisation à l'éthique

ITIREMIA dispose d'un référent éthique animé par la direction de l'éthique du Groupe SNCF. Cette direction a pour mission de :

- Sensibiliser à l'éthique,
- Appuyer et conseiller,
- Examiner avec l'appui des RH les dossiers concernant la violence, le harcèlement et la discrimination au travail,
- Effectuer la veille sur les questions d'éthique.

Pour assurer la diffusion des bonnes pratiques, « un guide éthique du Groupe SNCF » est mis à disposition des salariés.

Liberté d'association et le droit de négociation collective

ITIREMIA anime le dialogue social autour du comité d'entreprise, du CHSCT, des 13 délégations du personnel avec trois organisations syndicales représentatives. 16 accords ont été signés avec les organisations syndicales. Cela montre la vitalité et le dynamisme du dialogue social.

Favoriser le bien-être au travail

ITIREMIA a mis en place une cellule médico-psychologique en partenariat avec l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR). Ce dispositif permet de prévenir les risques et troubles psychosociaux.

Des permanences téléphoniques gratuites 24h/24 et 7j/7 sont proposées aux salariés d'ITIREMIA.

Veiller à la santé et la sécurité de nos salariés

ITIREMIA est particulièrement attentive à la santé, la sécurité, la qualité de vie au travail de ses salariés. La politique de santé et de sécurité au travail est fondée sur la prévention.

En 2016, l'entreprise a renforcé ses actions pour diminuer le risque de manutention manuelle notamment en réalisant un diagnostic global sur le risque. Cette initiative permettra de réaliser un plan d'action adapté.

Suivi du climat social

La qualité de vie au travail et la productivité de l'entreprise reposent sur le climat social et les échanges avec les salariés. Le service des ressources humaines assure une présence régulière sur le terrain afin de favoriser les relations sociales et les échanges entre la direction et les salariés.

L'absentéisme, la conflictualité, les contentieux aussi bien individuels que collectifs et l'analyse des questions des délégués du personnel sont des indicateurs permettant à notre service RH d'évaluer le moral, la sensibilité, les besoins de nos salariés et de préconiser des actions adaptées.

Favoriser le développement professionnel

La compétitivité d'ITIREMIA repose sur le savoir-faire et la motivation de ses salariés. L'entreprise exploite les retours d'expérience afin de se questionner en permanence et ajuster ses pratiques.

ITIREMIA a mis en œuvre une politique de mobilité volontariste qui est une source de motivation pour nos salariés. Les encadrants

sont majoritairement issus de la promotion interne.

Egalité Homme - Femme

Compte tenu de notre activité exigeante physiquement, l'effectif d'ITIREMIA est majoritairement masculin. **72%** des salariés sont des hommes et plus particulièrement dans les métiers liés à l'exploitation et **28%** sont des femmes. Nous avons pour ambition de renforcer la part des femmes dans l'entreprise et plus particulièrement sur les postes de management. Le processus de recrutement tant interne qu'externe se déroule selon le principe d'égalité de traitement. Ce principe repose sur des critères objectifs de compétences, sans aucune pratique discriminatoire.

Elimination de la discrimination

Depuis juillet 2010, ITIREMIA est signataire de la charte de la diversité. L'entreprise compte **70 nationalités** parmi ses salariés. ITIREMIA reflète la diversité de la société française au sein de ses effectifs.



Egalité professionnelle

ITIREMIA s'engage dans l'égalité professionnelle en particulier dans la promotion des personnes de toutes origines ainsi que dans l'emploi des personnes handicapées, des jeunes et des seniors.

ITIREMIA favorise l'égalité des chances et met l'accent sur les aptitudes et compétences professionnelles, ainsi que sur les parcours académiques.

Contrat de génération

En 2014, ITIREMIA a signé un accord collectif relatif au contrat de génération contribuant à la lutte contre le chômage des jeunes, au maintien dans l'emploi des seniors, à la transmission des savoirs et à la lutte contre la discrimination à l'embauche.

Pour les seniors, ITIREMIA s'engage :

- A augmenter le taux de recrutement en CDI sur les prochaines années,
- Sur une adaptation de leur poste,
- Sur un bilan de compétences pour favoriser leur parcours professionnel dans la durée.

ITIREMIA accueille des alternants et des stagiaires sur un très large éventail de formations. Depuis 2012, le nombre de stagiaires et d'alternants a été multiplié par deux. Ainsi, en 2015, l'entreprise a reçu 3 alternants et 7 stagiaires.

Comme tout nouvel embauché, ils suivent un parcours d'intégration au sein de l'entreprise, reçoivent un livret d'accueil à leur arrivée et bénéficient d'un accompagnement assuré par des professionnels confirmés de l'entreprise.

Handicap

ITIREMIA est engagée et impliquée dans l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Entre 2012 et 2015, le nombre de salariés en situation de handicap embauché est passé de **3 à 7**.

ITIREMIA a recours aux services d'ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail) pour différentes activités :

- Mise sous pli des bulletins de salaire,
- Commandes de plateaux repas,
- Fournitures de bureaux.

ITIREMIA a développé également plusieurs partenariats pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap :

- Le pôle emploi Handipass,
- La Fédération des Aveugles et Amblyopes de France.

Des aménagements sur site ont été réalisés pour les salariés en situation de handicap :

- Poste de travail ergonomique,
- Porte automatique,
- Téléphone à décrochage automatique.

AXES D'AMELIORATION NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

Afin de souligner son engagement sur le respect des normes internationales du travail, ITIREMIA a pour projet :

- d'intégrer cette problématique dans le guide de bonnes pratiques. Comme vu précédemment ce document a pour prévision d'être finalisé en 2017.
- de faire de la contribution des RH un pilier central du management de la RSE (ambition sociale étendue, gestion de l'employabilité, du bien-être au travail, promotion de la diversité, éthique des affaires, engagement sociétal...)

opérations environnementales

ENVIRONNEMENT

Principes 7, 8 et 9

En tant que société de prestations de service à la mobilité, ITIREMIA exerce des activités qui ont peu d'impact sur l'environnement.

Néanmoins, en acteur éco-responsable et soucieux de contribuer à la protection de la planète, ITIREMIA privilégie des fournisseurs engagés dans le développement durable.

Maitriser notre consommation de ressources naturelles

En maîtrisant sa consommation énergétique et sa consommation en eau, ITIREMIA participe à la préservation de l'environnement. Des actions ont été mises en place pour contrôler la consommation énergétique. Par exemple :

- Régulation d'éclairage et de température dans les bureaux,
- Isolation des locaux,
- Affichages de sensibilisation sur les bonnes pratiques du développement durable.

Maîtriser la production de nos déchets

La gestion de nos déchets se matérialise sur la collecte et le tri à la source. Une partie de nos sites effectue le tri du papier et du carton. Le déploiement sur les autres sites étant d'ores et déjà inscrit.

Pour limiter la production de déchets sur site, nos agents adoptent au quotidien des éco-gestes:

- **73 %** de nos sites utilisent des cartouches d'encre recyclables,
- **80 %** de nos sites utilisent du papier recyclé,

Au siège, plusieurs acteurs interviennent dans la gestion des déchets :

- Le propriétaire du bâtiment invite les locataires à trier leurs déchets d'équipements électriques et électroniques. Il a mis en place un point de collecte pour le tri des piles et des téléphones portables,
- Un prestataire spécialisé récupère le papier de bureau pour le recycler.

Déplacements professionnels

En tant que société de services amenée à déployer des collaborateurs sur différents sites, le transport et les déplacements professionnels constituent un poste majeur et des plus impactants pour l'environnement. ITIREMIA encourage ainsi ses collaborateurs à favoriser les transports en commun plutôt qu'autosolistes, et par train plutôt qu'en avion sur les grands trajets.

Par ailleurs, afin de limiter les voyages des collaborateurs, la Direction organise régulièrement des conférences téléphoniques.

Déplacements Domicile-Travail

Pour réduire l'impact environnemental de ses déplacements, ITIREMIA privilégie le recrutement de proximité, favorisant ainsi le recours aux transports en commun. Sur l'ensemble des sites, 40% de nos agents utilisent les transports publics.

Relation responsable avec nos clients

ITIREMIA est signataire de la Charte Relations Fournisseurs Responsables. L'entreprise intègre donc les enjeux du développement durable, et notamment les impacts environnementaux de sa politique d'achat.

Charte 
**RELATIONS FOURNISSEUR
RESPONSABLES** Signataire

AXES D'AMÉLIORATION PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

ITIREMIA a pour ambition de renforcer son engagement auprès des fournisseurs :

- en demandant à ces derniers leurs actions mises en place en faveur du développement durable. Cette démarche consiste à évaluer annuellement chaque fournisseur dans l'objectif de renouveler ou non leur contrat,
- en intégrant une grille d'évaluation RSE lors de la sélection des nouveaux fournisseurs.

Par ailleurs, ITIREMIA s'engage à réaliser une analyse environnementale de son activité pour juin 2017.

- La confidentialité des informations auxquelles chaque collaborateur a accès dans le cadre de ses missions,
- La sécurité et la confidentialité des données de ses clients.

ITIREMIA s'engage également à éviter les situations de conflits d'intérêt personnel contraires aux intérêts de la société ou de ses clients.

AXES D'AMÉLIORATION LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

ITIREMIA envisage à intégrer dans son futur guide de bonnes pratiques son engagement pour la lutte contre la corruption. L'entreprise ambitionne de finaliser le document en 2017.

1000 5013

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Principe 10

Le Groupe SNCF a instauré un programme de prévention et de lutte contre la corruption depuis 2015 et cette initiative s'étend aux filiales grâce à un guide éthique. ITIREMIA s'appuie sur ce document afin de contribuer à la lutte contre la corruption et faire preuve d'exemplarité. Par ailleurs, dans la conduite des affaires, ITIREMIA s'engage à respecter et faire respecter par ses collaborateurs :

- La législation relative à la prévention de toute forme de corruption active ou passive,
- Les règles relatives à la concurrence,

