

PERFORMANCE & TALENTS



RSE 2016

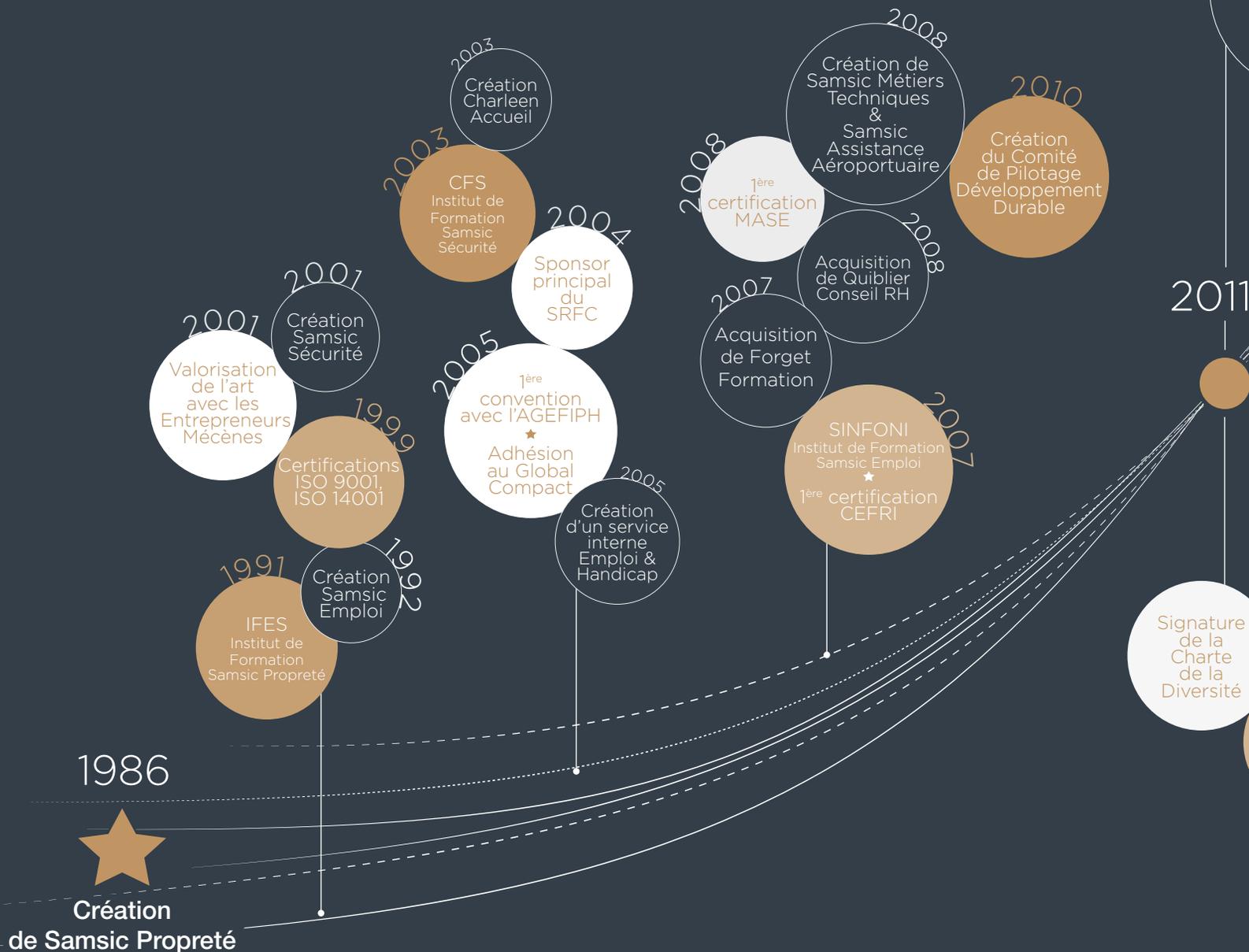
Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

**E**n 30 ans, Samsic n'a cessé de démontrer sa capacité à évoluer, à innover, à bouleverser les codes pour toujours mieux servir ses clients.

Continuellement, Samsic enrichit ses métiers pour faire face aux nouveaux enjeux sociétaux, conscient que l'adaptation au changement est essentielle à tout développement.

C'est en passant du monométier au multiservice, d'une implantation régionale à un maillage international que le groupe poursuit ses ambitions de croissance et sa stratégie de développement.

Aujourd'hui, le groupe capitalise sur la combinaison de ses différentes expertises et peut offrir à ses clients une offre globale de services associés, leur permettant de se concentrer pleinement sur leur cœur de métier.



- |        |            |          |        |         |             |          |        |           |        |
|--------|------------|----------|--------|---------|-------------|----------|--------|-----------|--------|
| 1986   | 2004       |          | 2006   |         | 2007        | 2008     | 2012   | 2015      | 2016   |
|        |            |          |        |         |             |          |        |           |        |
| France | Luxembourg | Belgique | Suisse | Espagne | Royaume-Uni | Portugal | Serbie | Allemagne | Italie |



2016

Samsic fête ses 30 ans

2016

80 000 collaborateurs

22 000 clients

2 Mrds d'€ de Chiffre d'Affaires

20 pays

Création des pôles Samsic Facility & Samsic RH

2015  
Création d'un Comité Innovation  
★  
Programme national de lutte contre l'illettrisme  
★  
Obtention du niveau advanced Pacte Mondial des Nations Unies

2014  
Sam'Aide, 1<sup>ère</sup> entreprise adaptée  
★  
Création du Fonds BAA, soutien à la recherche médicale

2012  
Innov'Formation Institut de Formations spécifiques nucléaire  
★  
1<sup>er</sup> BEGES Samsic Propreté

2012  
Création de Samsic Nucléaire & Samsic Airport

2013  
1<sup>er</sup> challenge RSE  
★  
Trophée de la meilleure démarche sociétale et citoyenne pour Samsic Sécurité

2014  
Création de Samsic City

Création de la Charte Ethique



# SOMMAIRE INTERACTIF

Cliquez sur le lien pour accéder directement aux chapitres



- 03 Introduction
- 04 Profil
- 06 Mot du Président
- 08 Gouvernance & Performance
- 12 Politique de Responsabilité Sociétale
- 13 Stratégie RSE : 4 axes, 12 engagements
- 14 Panorama



## OFFRIR UN SERVICE RESPONSABLE & INNOVANT

- 18 Garantir l'écoute client, l'expertise & rechercher l'innovation
- 38 Évaluer nos performances avec transparence
- 42 Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeurs



## VALORISER NOS RESSOURCES & CULTIVER NOS TALENTS

- 48 Promouvoir la diversité & l'égalité des chances
- 51 Former & cultiver nos talents
- 54 Préserver la santé & la sécurité de nos salariés
- 57 Développer la cohésion & le bien-être au travail



## PARTICIPER À LA PRÉSERVATION DE NOTRE ENVIRONNEMENT

- 62 Développer l'utilisation de produits & process respectueux de l'environnement
- 66 Maîtriser notre consommation énergétique & recycler nos déchets
- 68 Réduire notre empreinte carbone



## CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT D'UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE & DURABLE

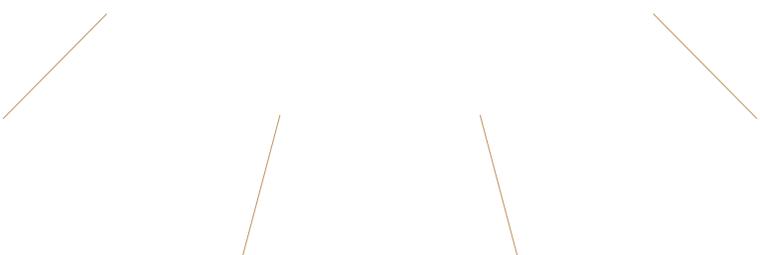
- 72 Agir pour la solidarité
- 73 Participer au développement économique & culturel local



Créateur de solutions de services aux entreprises,  
Samsic est devenu un véritable acteur de la valorisation  
de l'environnement de travail  
et de la gestion des Ressources Humaines.  
Samsic accompagne durablement les organisations  
en apportant une attention particulière  
au bien-être et à la performance.

*EN INSCRIVANT LA RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE AU CŒUR  
DE SA STRATÉGIE, SAMSIC AFFIRME  
SA VOLONTÉ D'UNE CRÉATION DE VALEUR  
RESPONSABLE ET INNOVANTE.*

Vecteur de Performance et Talents,  
la Responsabilité Sociétale nous incite  
à la construction d'un monde meilleur et Durable  
pour un progrès partagé.



# PROFIL

Samsic développe une offre globale et complémentaire de services sous Samsic Facility et Samsic RH avec pour seul objectif de valoriser l'environnement de travail et les Ressources Humaines de ses clients, leur permettant ainsi de se concentrer pleinement sur leur cœur de métier.



## LA PERFORMANCE DURABLE

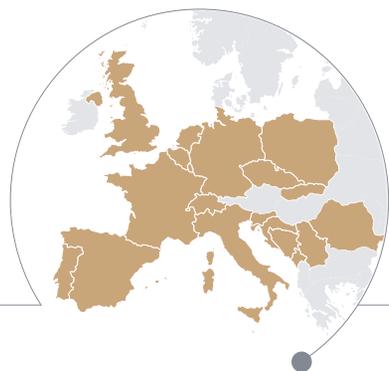
Acteur de la valorisation et de l'optimisation de l'environnement de travail, Samsic Facility accompagne durablement les organisations en apportant une attention particulière au bien-être des occupants.

65 000  
SALARIÉS

1,5 MILLIARD D'€  
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

200  
ÉTABLISSEMENTS

2<sup>ème</sup>  
EN FRANCE



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...

## LA VALORISATION DES RESSOURCES



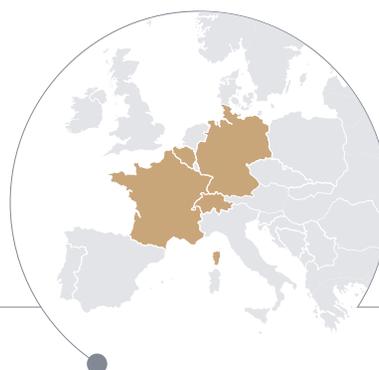
Acteur de la valorisation et de la gestion des Ressources Humaines, Samsic RH accompagne durablement les organisations et les hommes en apportant une attention particulière à la performance et au développement des compétences.

15 000  
SALARIÉS

500 MILLIONS D'€  
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

250  
ÉTABLISSEMENTS

8<sup>ème</sup>  
EN FRANCE



# MOT du Président



**Christian Roulleau**  
Président Directeur Général

*“ Nous souhaitons agir pour la construction d’un monde meilleur, plus inclusif et durable ”*

Né en 1986, Samsic est devenu un des leaders européens du service aux entreprises. Véritable acteur de l’environnement de travail, nous créons des solutions de services pour nos clients et les accompagnons dans la valorisation de leur exploitation immobilière et de leurs Ressources Humaines. Notre objectif permanent : accroître notre performance et partager la réussite avec nos clients, nos collaborateurs et notre entreprise.

En 30 ans, nous sommes passés du mono-métier aux multi-métiers en enrichissant notre partition au quotidien. Nous remettons en cause, sans crainte, pour rester toujours avant-gardiste, réinventer nos métiers en utilisant le meilleur des technologies, du digital, des compétences humaines nous ont permis de grandir. 30 ans, c’est aussi l’âge adulte ; nous poursuivons nos engagements en inscrivant plus que jamais notre responsabilité sociétale au cœur de notre stratégie.

Depuis 2005, nous soutenons le Global Compact des Nations Unies et réaffirmons notre indéfectible engagement à respecter et promouvoir ses principes. Leur intégration dans nos opérations quotidiennes, nos processus de prise de décisions participent à une gouvernance éthique et transparente, à la hauteur de la confiance que nos clients, et plus largement nos parties prenantes, nous portent.

Conscients de notre responsabilité, nous souhaitons agir pour la construction d'un monde meilleur, plus inclusif et durable, en travaillant à l'intégration des Objectifs de Développement Durable au sein des activités du groupe et de ses équipes, permettant à Samsic de réaliser les meilleures performances du marché. Nous avons élaboré au sein de notre comité stratégique de Développement

Durable un programme RSE ambitieux à horizon 2020, piloté et animé sur toutes nos filiales auprès de l'ensemble de nos collaborateurs.

Parce que le capital humain est notre 1<sup>ère</sup> richesse, il est essentiel de développer nos compétences et nos performances managériales. La création d'une Direction du Développement des Ressources Humaines traduit notre

volonté d'accroître l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs et de favoriser leur engagement.

Samsic poursuivra son développement international. Quand la confiance est partagée, l'esprit d'équipe fait gagner. Samsic, c'est aujourd'hui 30 ans de passion pour offrir le meilleur des services à nos clients.



Lancé en 2000 par les Nations Unies, le Pacte Mondial - Global Compact constitue à la fois une plateforme politique et un cadre concret pour les organisations qui s'engagent à exercer leurs activités durablement. Pour les entreprises, cette initiative vise à intégrer dans leurs stratégies et leurs activités, dix principes universellement acceptés. Plus de 12 000 participants dans le monde, dont 9 200 entreprises, ont adhéré au Pacte Mondial. Samsic en est membre depuis 2005 et a fait siens ces dix principes.

Depuis 2015, à travers sa Communication annuelle sur le Progrès, Samsic a atteint le niveau **Global Compact Advanced** du programme de différenciation du Pacte Mondial des Nations Unies qui, en respectant 21 critères spécifiques, est le standard de reporting et de performance le plus élevé en matière de développement responsable. Samsic figure dorénavant sur la liste des 560 entreprises qui qualifient leur rapport au niveau GC Advanced dans le monde, dont 70 entreprises françaises.

#### DROITS DE L'HOMME

- 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 ;
- 2 - À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

- 3 - Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
- 4 - L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- 5 - L'abolition effective du travail des enfants ;
- 6 - L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

#### RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

- 7 - Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
- 8 - À entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
- 9 - À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

#### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- 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.



## LA CHARTE DE LA DIVERSITÉ

Samsic est signataire depuis 2011 de la Charte de la diversité en France. Samsic renforce ainsi son engagement à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et à promouvoir la diversité.

# GOVERNANCE & performance



**Christian Roulleau**  
*Président Directeur Général*



**Gérard Jicquel**  
*Directeur Général*



**Guy Roulleau**  
*Président Samsic Facility*



**Thierry Geffroy**  
*Président Samsic RH*



**Olivier Payen**  
*Vice-Président Samsic Facility*

## LES MODALITÉS DE GOUVERNANCE

Samsic est un groupe familial piloté par ses fondateurs, Christian Roulleau et Gérard Jicquel.

La gouvernance de l'entreprise est assurée par un Conseil d'Administration qui se réunit six fois par an. Le Conseil d'Administration a nommé un Comité Exécutif constitué des Responsables de pôles.

Les orientations stratégiques de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise sont définies avec le Comité Exécutif. Elles sont coordonnées par la Directrice RSE-Développement Durable en lien étroit avec les Directions du groupe, ayant en charge la relation avec une ou plusieurs parties prenantes, ou la mise en œuvre

de la démarche de progrès sur les enjeux et engagements liés à la responsabilité sociétale.

À l'international, la Directrice RSE-Développement Durable et les Directions de chaque pays définissent et suivent périodiquement les objectifs pour

l'ensemble des périmètres concernés en les adaptant si besoin aux attentes et enjeux locaux. La Directrice RSE-Développement Durable s'appuie sur un réseau de correspondants qui a pour mission d'animer et déployer la démarche RSE au niveau de chaque pays.

## LE COMITÉ STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le comité piloté par la Directrice RSE-Développement Durable insuffle une dynamique collective, participative et organise la stratégie et les engagements de Responsabilité Sociétale du groupe.

Il se réunit 3 fois par an et rassemble les Directions supports du groupe ainsi que les représentants des Directions de chaque métier.

Il a notamment pour principales missions :

- d'accompagner chaque filiale, chaque Direction, dans l'application de la stratégie, la définition et la réalisation de son programme RSE,
- de proposer les nouvelles orientations, objectifs de la stratégie RSE et de rendre compte de ses performances au Comité Exécutif,

- de contribuer à l'élaboration des messages de communication sur la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, notamment son rapport annuel, et de favoriser le partage des bonnes pratiques avec l'ensemble de ses parties prenantes.

## 17 ENGAGEMENTS POUR UN MONDE MEILLEUR

Adoptés en 2015, les Objectifs de Développement Durable visent à éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir aux êtres humains de vivre dans la paix et la prospérité. En novembre dernier, le Global Compact France a lancé son guide

pratique de mise en application des 17 ODD, offrant ainsi aux entreprises de nombreuses pistes d'action pour contribuer à l'Agenda 2030, à travers des exemples concrets et opérationnels.

Les objectifs de Développement Durable constituent un langage universel et un cadre d'action dans lequel Samsic souhaite s'inscrire, afin d'agir de manière responsable pour le bien commun.



# GOVERNANCE & performance



**Gérard Jicquel**  
Directeur Général

*“ Innovation, esprit d’entreprise, intégrité et savoir-faire sont les valeurs qui guident les actions quotidiennes de notre organisation ”*

Samsic, Société d’Application pour la Maintenance des Surfaces Industrielles et Commerciales, célèbre cette année ses 30 ans d’existence et de progrès partagé. Innovation, esprit d’entreprise, intégrité et savoir-faire sont les valeurs qui guident les actions quotidiennes de notre organisation, avec pour seul objectif de satisfaire nos clients et nos salariés. Durant toutes ces années, notre expertise et l’étendue de nos implantations n’ont cessé de croître. Notre croissance dynamique et soutenue nous amène à réaliser 25 % de notre chiffre d’affaires à l’international. La richesse de notre offre a permis, au cours de l’année la signature d’importants marchés grands comptes multi-pays. Notre indépendance financière accélère

la pénétration de nouveaux territoires, marquant ainsi notre présence en Roumanie, au nord de l’Italie, au cœur de la City Londonienne, en Suisse alémanique, puis prochainement en Pologne et au Qatar.

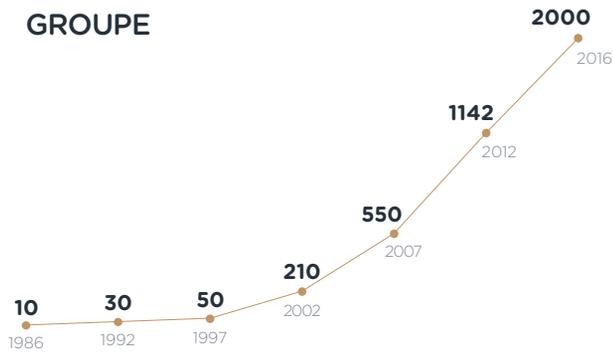
Samsic Facility réalise des prestations toujours plus significatives de Facility Management, multiservices auprès d’acteurs majeurs, développe le Flex Services au cœur de la propreté et répond désormais aux enjeux stratégiques de sécurité auprès de plusieurs centrales nucléaires françaises. Le pôle Samsic Airport confirme également sa croissance en affichant une présence dans près de 20 aéroports internationaux.

L’ouverture de 37 nouvelles Agences en 2016 renforce la proximité de Samsic RH avec ses clients, conformément à son plan de croissance « Cap Livingstone », tout en poursuivant sa raison d’être : la valorisation des Ressources Humaines, 1<sup>ère</sup> richesse immatérielle des organisations.

En intégrant toujours plus les enjeux économiques, sociaux et environnementaux du monde actuel, au travers d’une politique RSE partagée et performante, notre création de valeur s’inscrit de manière durable, offrant ainsi à Samsic de très belles perspectives à partager avec ses nombreux clients et collaborateurs.

## CHIFFRE D'AFFAIRES (en millions d'€)

### GROUPE



### INTERNATIONAL



## RÉPARTITION DU CA

### Par zone



### Par activité

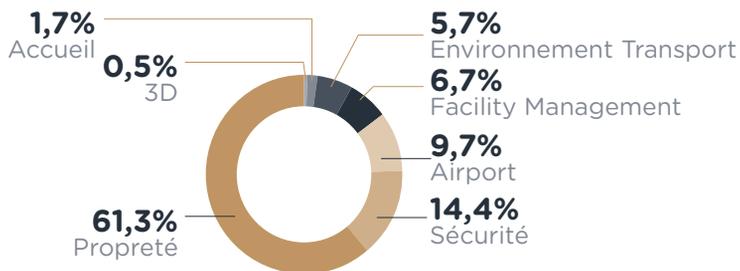


### Par pôle

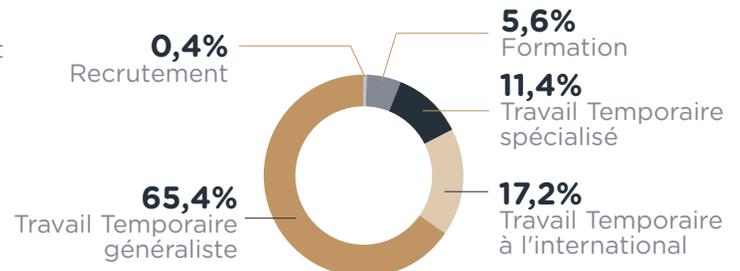


## RÉPARTITION DES ACTIVITÉS

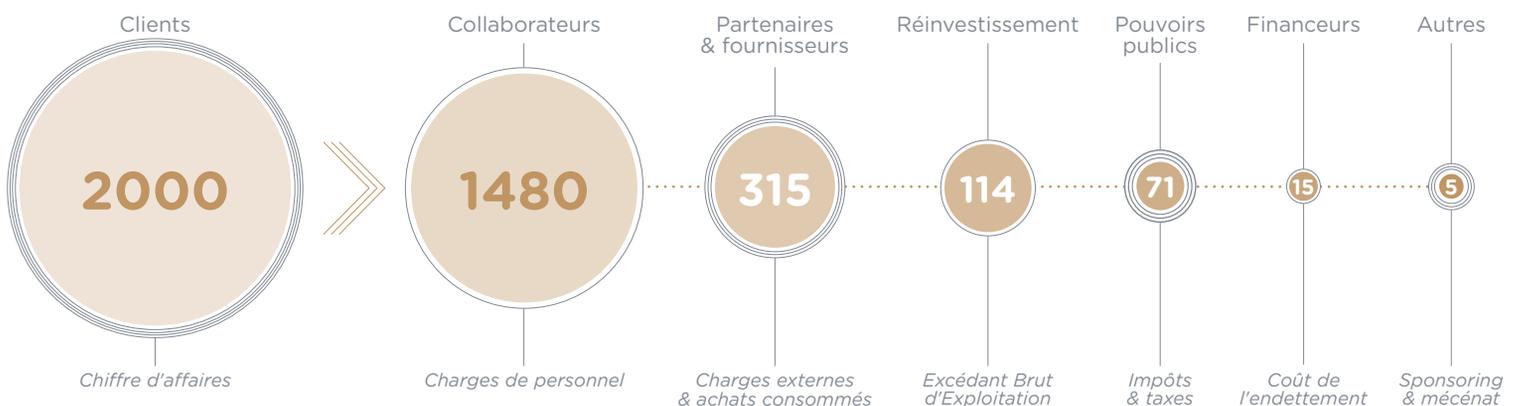
### Samsic Facility



### Samsic RH



## CRÉATION DE VALEUR (en millions d'€)



# RESPONSABILITÉ Sociétale de l'Entreprise



**Stéphanie Daussy**  
Directrice RSE - Développement Durable

*“ Notre ambition est de servir le dialogue et la transparence pour la construction d'un progrès collectif ”*

À l'horizon 2030, les Objectifs de Développement Durable constituent un langage universel et un cadre d'action dans lequel Samsic souhaite s'inscrire afin d'agir de manière responsable pour le bien commun. En élargissant ainsi les perspectives de la Responsabilité Sociétale, nous transformons notre modèle économique par une vision

innovante et durable de la création de valeur.

L'innovation servicielle, la culture des talents, les achats responsables ainsi que l'éthique, sont parmi les orientations majeures de Samsic. Nous poursuivons également avec conviction nos actions de lutte contre l'illettrisme et de soutien à la recherche médicale.

Parce qu'une stratégie RSE n'est performante que lorsqu'elle est portée et partagée avec l'ensemble de ses parties prenantes, ce nouveau rapport traduit notre ambition de servir le dialogue et la transparence pour la construction d'un progrès collectif et d'un développement durable au service de nos clients, de nos collaborateurs et des territoires.

# STRATÉGIE RSE



## OFFRIR UN SERVICE RESPONSABLE & INNOVANT

Garantir l'écoute client, l'expertise & rechercher l'innovation

•  
Évaluer nos performances avec transparence

•  
Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeurs



## VALORISER NOS RESSOURCES & CULTIVER NOS TALENTS

Promouvoir la diversité & l'égalité des chances

•  
Former & cultiver nos talents

•  
Préserver la santé & la sécurité de nos salariés

•  
Développer la cohésion & le bien-être au travail



## PARTICIPER À LA PRÉSERVATION DE NOTRE ENVIRONNEMENT

Développer l'utilisation de produits & process respectueux de l'environnement

•  
Maîtriser notre consommation énergétique & recycler nos déchets

•  
Réduire notre empreinte carbone



## CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT D'UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE

Agir pour la solidarité

•  
Participer au développement économique & culturel local

# 4 AXES 12 ENGAGEMENTS

# PANORAMA



## En 2016, Samsic a fêté ses 30 ans

Pour ses 30 ans, Samsic a tenu à marquer les esprits en réunissant ses collaborateurs et ses clients les plus fidèles.

Cet anniversaire se voulait être avant tout celui de l'ensemble de ses parties prenantes, à qui la Direction a souhaité rendre le plus exceptionnel des hommages. 1000 collaborateurs se sont ainsi retrouvés, le 30 juin, au Pavillon Baltard et quelques 400 clients ont assisté à un spectacle privatif, le 16 septembre, sur les terres Cessonaises du siège du groupe. Ce fut l'occasion pour les membres fondateurs de Samsic de retracer et de mesurer avec émotion tout le chemin parcouru... depuis septembre 1986.



## Nonce Paolini, invité d'honneur de Samsic

TF1 est le site pilote de Samsic pour son programme national de lutte contre l'illettrisme. Les dirigeants de la chaîne, très sensibles à la démarche, ont toujours été présents dans les étapes clés du projet, pour saluer, encourager, valoriser les apprenants et leurs encadrants.

Invité par la Direction de Samsic, Nonce Paolini, PDG du groupe TF1, est honorablement intervenu auprès de plus de 200 Managers, le 16 janvier, afin d'exprimer toute l'estime qu'il porte au projet associant les deux groupes et allant bien au-delà de la simple relation client-fournisseur.



## Samsic Ibéria fête ses 10 ans

Le 16 juin 2016, les collaborateurs et clients de Samsic Ibéria ont célébré la première décennie de l'entreprise à Alcala de Henares, une commune située à une trentaine de kilomètres à l'Est de Madrid. À cette occasion, Yves Saint-Geours, l'ambassadeur de France en Espagne, Francisco Vale, Directeur Général de Samsic Ibéria, ainsi que les membres du Comité Exécutif du groupe, n'ont pas manqué de saluer l'excellent travail réalisé au quotidien par l'ensemble des collaborateurs. En 10 ans, la filiale espagnole du groupe a su s'implanter sur la quasi-totalité du territoire et s'inscrire comme un acteur reconnu des métiers de services.



Les collaborateurs se mobilisent en faveur de la Responsabilité Sociétale du groupe. Chaque année, le Challenge RSE permet à Samsic de récompenser les initiatives des Agences et des Établissements en matière de Responsabilité Sociétale, afin de les encourager à exercer leurs activités de manière toujours plus responsable.

Félicitations aux équipes de Samsic Propreté Bourges qui ont remporté le 1<sup>er</sup> prix du Challenge RSE avec leur projet « 100 % RSE ».

Félicitations également aux équipes de Samsic Propreté Chinon et Rouen et de Samsic Sécurité Toulouse et Rennes, arrivées ex-aequo à la 1<sup>ère</sup> place du Challenge Sécurité.

Retrouvez l'ensemble des initiatives primées dans ce rapport.



### Un gala Franco-Serbe pour renforcer les liens

La soirée de gala annuelle de la Chambre de Commerce Franco-Serbe s'est déroulée le 2 juin dernier à Belgrade, rassemblant tous les plus grands acteurs économiques, parmi lesquels Atos, Axa, Crédit Agricole, Lafarge, Sanofi, Veolia ou Schneider Electric... A cette occasion, le grand prix 2016 dans la catégorie RSE a été remis à l'entreprise Coface pour le développement de la « Certification SME Excellent ».

Samsic, un des sponsors majeurs de cet événement, soutient ainsi la Chambre de Commerce Franco-Serbe dans ses objectifs de promotion des relations économiques et de développement des entreprises françaises implantées en Serbie.

Samsic a profité de l'événement pour annoncer le démarrage de ses prestations d'assistance en escale sur l'aéroport de Belgrade, marché nouvellement privatisé.



### Le pôle d'intelligence logistique met Samsic à l'honneur

Samsic, adhérent depuis 5 ans du Pil'es, pôle d'intelligence logistique concourant à son développement, participait, le 15 décembre, à Saint-Quentin-Fallavier dans l'Isère, à la soirée annuelle du pôle d'excellence.

En tant que partenaire principal de l'événement, Samsic a largement été mis à l'honneur, notamment par Virginie Guyot, diplômée sur Mirage F1, première femme à avoir intégré la prestigieuse Patrouille de France, et première femme au monde à avoir pris la tête d'une unité officielle de présentation militaire.

« Confiance et leadership au service de la performance collective » était le fil conducteur de son intervention qui a tenu en haleine, pendant plus d'une heure, les 350 représentants du secteur présents.



### « Ensemble autour du Développement Durable ! »

Le 8 septembre dernier, la rencontre annuelle de la Région Ouest, pilotée par Stéphane Combe, réunissait près de 160 collaborateurs autour de la thématique du Développement Durable. Véritable moment de cohésion, la rentrée s'est annoncée riche et dynamique avec le top départ du Challenge RSE et de nombreux projets auprès des 27 Établissements de la Région. Un rallye culturel en plein cœur de Pornichet a fédéré et agité les esprits autour du Développement Durable. Bravo pour cette belle initiative !

*« Les Directeurs Régionaux et les Chefs d'Établissements sont convaincus que nous pouvons unir nos idées et nos forces pour créer un projet fédérateur autour d'une démarche RSE. Notre rencontre régionale était l'occasion de rassembler les équipes de Toulouse à Brest et de donner le top départ de ce projet annuel. "Ensemble, nous sommes plus forts !" », Stéphane Combe, Directeur Général - Région Grand Ouest.*





# OFFRIR UN SERVICE RESPONSABLE & INNOVANT

Garantir l'écoute client, l'expertise & rechercher l'innovation

•

Évaluer nos performances avec transparence

•

Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeurs



# GARANTIR l'écoute client, l'expertise & rechercher l'innovation



Espagne

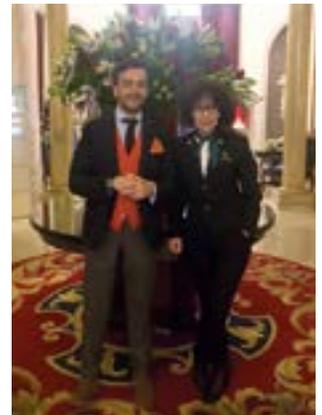
## SERVIR ET ATTEINDRE L'EXCELLENCE

Le Wellington figure parmi les hôtels 5 étoiles les plus emblématiques de Madrid et les plus prestigieux au monde. Samsic accompagne le Wellington par son expertise acquise auprès des plus grands palaces d'Europe et réalise les prestations de propreté des espaces communs, des restaurants, l'entretien de l'argenterie et la gouvernance des 250 chambres.

Pilar León Mena, Directrice des Ressources Humaines et Carlos Sanchez Olivera, Directeur Qualité Marketing et Communication, nous expliquent pourquoi le Wellington choisit d'innover en externalisant pour la 1<sup>ère</sup> fois l'ensemble de ces services à Samsic.

*« Samsic a d'abord été l'entreprise incarnant le mieux notre vision du service et de la qualité, parmi tous les acteurs consultés. L'écoute, l'innovation, la transparence, sont des engagements communs à nos politiques de Responsabilité Sociétale ayant une réalité au cœur de notre quotidien.*

*En démontrant sa capacité à intégrer nos attentes de flexibilité, de qualité et sa volonté d'amélioration continue, nous explorons ensemble sereinement de nouvelles voies pour atteindre l'excellence. »*



Carlos Sanchez Olivera  
& Pilar León Mena



## MAYDAY SÉCURITÉ AU SERVICE DES OCCUPANTS « DES DUNES »

Principes n° 8 et 9 du Global Compact

Le 22 novembre, la Société Générale a inauguré son nouveau complexe, « Les Dunes », un technopôle de 126 000 m<sup>2</sup> comportant 5 000 postes de travail, et des salariés œuvrant majoritairement pour le développement des technologies. Un véritable projet d'entreprise, conçu pour favoriser l'intelligence collective et la qualité de vie au travail et ainsi permettre à la Société Générale de devenir la banque relationnelle de référence sur le marché européen.

Mayday Sécurité accompagne la Société Générale dans cet ambitieux projet et place les occupants au cœur de ses préoccupations. De prestations « classiques » de sûreté-sécurité à des missions telles que l'assistance et la sensibilisation des résidents,

chaque Agent agit dans le but de fournir une qualité de service irréprochable et de contribuer à la sécurité du site et de ses occupants.

Réactivité, disponibilité, écoute et transparence sont autant de valeurs véhiculées par François Dellavalle, Chef de Site Mayday Sécurité, pour garantir l'entière satisfaction de son client. « Chaque jour je forme, sensibilise les Agents et leur rappelle les consignes pour assurer la qualité des prestations. Être à l'écoute des résidents, ne jamais leur dire non, rechercher des solutions... sont des réflexes devant être intégrés par les Agents. La proximité que nous entretenons est une force. »

Une vision du management confirmée par Jacques Kerdoncuff, Responsable Division Sécurité-Sûreté Société Générale :

« La clé de voute d'une équipe performante repose sur le management et l'implication du Chef de Site, sa capacité à développer une véritable cohésion et à valoriser la mission de chaque Agent. La reconnaissance du travail des salariés par le management mais aussi par les cadres de la Société Générale est essentielle. Notre partenariat avec Mayday Sécurité s'étant révélé très satisfaisant sur "les Dunes", nous avons décidé de l'étendre aux immeubles "historiques" de la Société Générale sur Val de Fontenay. »

### LA TECHNOPÔLE « LES DUNES »

5 BÂTIMENTS DE 8 ÉTAGES  
90 000 M<sup>2</sup> DE BUREAUX DONT  
13 000 M<sup>2</sup> D'ESPACES COLLABORATIFS

Ce bâtiment « paysage », constitué de bois mat et d'aluminium brillant, est né de la volonté de la Direction de la Société Générale et de l'architecte Anne Démians de prendre le contrepied de tous les codes de bureau en concevant un lieu de vie pour l'occupant. Entièrement connecté, « Les Dunes » dispose d'une variété d'espaces de travail favorisant le mode collaboratif et la plénitude sociale pour permettre à chacun de gagner en créativité, innovation et agilité. Bien plus qu'un lieu de travail, ce complexe immobilier, basé sur le principe du « Flex office », est un véritable lieu de vie et d'échanges : des espaces de restauration, de bien-être, de fitness mais aussi des salles de jeux ou encore des kiosques à musique sont mis à disposition des collaborateurs pour garantir leur épanouissement professionnel.





# SAMSIK AIRPORT



*Dans un univers aéroportuaire en perpétuel mouvement, il est essentiel de s'adapter et de répondre aux attentes des passagers et des donneurs d'ordres. Dans la même démarche stratégique que Samsic Facility, nous nous sommes employés à créer une gamme de services complète à destination des Compagnies Aériennes et des infrastructures aéroportuaires.*

*S'appuyant sur des centres d'expertises spécialisés par métier, Samsic Airport s'affirme désormais comme un acteur reconnu dans son domaine, présent en France mais aussi aux Caraïbes, en Guyane et en Serbie. Les actions de notre programme RSE, axées majoritairement sur l'innovation servicielle, la traçabilité de nos prestations et la compétence de nos collaborateurs, permettent aujourd'hui de garantir un haut niveau de performances dans l'accueil, la propreté, l'APMR, le Full Handling... Il nous faut poursuivre dans cette voie qui nous a permis de conquérir de nouveaux marchés, et plus encore, de fidéliser nos clients par la reconduction de contrats stratégiques.*

*La qualité du travail réalisé, l'esprit d'entreprendre et la créativité constituent l'ADN de Samsic Airport.*

**Christophe Busca**  
Président Samsic Airport

Chaque jour, Samsic Airport conjugue savoir-faire et réactivité pour répondre aux attentes des acteurs du monde aéroportuaire. Présent dans 16 aéroports, Samsic Airport déploie, avec ses trois métiers, que sont la sûreté, l'assistance et l'APMR, les moyens nécessaires à la gestion des appareils et des passagers. Samsic Airport complète son offre par des prestations de propreté, de sécurité, d'accueil et de travail temporaire.

**145** MILLIONS  
D'€ DE CA

**2100** SALARIÉS

**130 000** VOLS OPÉRÉS PAR  
SAMSIK ASSISTANCE  
PAR AN

**370 000** PRESTATIONS DE  
SAMSIK APMR  
PAR AN

## UN SALON VIP SAMSIC POUR CHOYER LES VOYAGEURS



Au cœur de l'aéroport Pôle Caraïbes, à Pointe-à-Pitre en Guadeloupe, Samsic Assistance vient d'inaugurer son salon VIP Bessie Coleman. Ce splendide espace privatif de 120 m<sup>2</sup>, à l'écart de l'agitation de l'aérogare, offre de multiples espaces détente et business et peut accueillir jusqu'à 40 personnes. Un salon très design aux dominantes dorées, parsemé de quelques touches de couleurs, très justement dosées pour créer une ambiance des plus cosy.

Ce salon a nécessité plus de 4 mois de travaux et mobilisé une dizaine de personnes. Il a ouvert ses portes fin novembre.

Une hôtesse et un hôte dédiés accueillent les voyageurs de midi à minuit : restauration légère, boissons chaudes ou rafraîchissantes, sélection de presses nationales et internationales, télévision grand écran diffusant de l'info en continu, accès internet et Wi-Fi gratuits... tout est étudié pour répondre au bien-être des voyageurs.

Son accès est réservé aux passagers « haute contribution » des compagnies Air Caraïbes, Neos et sur simple demande pour les passagers des autres compagnies.

### Mais qui est Bessie Coleman ?

C'est la première femme afro-américaine à détenir une licence de pilote qu'elle obtint en 1921. Victime de ségrégation raciale dans son pays, c'est en France qu'elle s'exila pour apprendre à piloter. De retour aux USA après l'obtention de son diplôme, elle triompha dans les meetings aériens mais se tua en 1926 en effectuant un repérage. C'est pour lui rendre hommage que le salon de Samsic Assistance porte aujourd'hui son nom.

NP

## SAMSIC, PARTENAIRE DE L'ALPHA-ACI

Le Palais des Congrès de Madiana en Martinique a accueilli, du 7 au 10 décembre, le 25<sup>ème</sup> Congrès annuel de l'Alpha-ACI. « Les futurs leviers d'attractivité des aéroports », telle était la thématique qui a rassemblé plus de 300 participants, acteurs du monde aéroportuaire francophone.

Les aéroports doivent constamment développer leur attractivité, faire preuve d'innovation, renforcer leur compétitivité et progresser sur le plan sociétal. À ce titre, des intervenants de tous les niveaux ont pu apporter leur expertise à cette riche rencontre annuelle et proposer leurs plans de progrès.

Implanté depuis 2012 en Martinique, Samsic a bien entendu pris part aux débats proposés par la SAMAC, Société par Actions Martinique Aimé Césaire, en apportant sa vision sur les 3 projets structurants majeurs de l'organisation : le développement des dessertes, la modernisation des infrastructures et la mise en œuvre de leur politique de Développement Durable.





Créée en 2008, Samsic Assistance réalise des activités de trafic, coordination des vols, d'opérations sur piste jusqu'au dégivrage des avions, assistance bagages et passagers, intégrant la billetterie et l'enregistrement.

Présent dans les plus grands aéroports de France, parmi lesquels Roissy-Charles de Gaulle, Orly, Beauvais mais également en Guadeloupe, Martinique, Guyane, Serbie et bientôt à la Réunion, Samsic Assistance démontre une expertise toujours plus

large et rassemble aujourd'hui plus de 1 000 salariés, portant sa valeur créée à 55 millions d'euros.



Serbie

## SKY PARTNER, 1<sup>ER</sup> ACTEUR PRIVÉ D'ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE EN SERBIE



### 1<sup>ER</sup> CENTRE DE LOAD CONTROL À BELGRADE

Principe n° 8 du Global Compact

En 2013, Sky Partner, filiale de Samsic, implante son 1<sup>er</sup> Centre international de Load Control\* et traite à présent près de 140 vols par jour pour 10 compagnies.

Véritable centre d'experts dédié à la réalisation des devis de masse appelés « loadsheets », le CLC permet d'optimiser :

- la consommation de kérosène, levier majeur de performance environnementale et économique,
- la sécurité et ponctualité des vols,
- le temps de traitement des vols, jusqu'à 10 à 15 %.



Depuis le 16 juin, Sky Partner est le 1<sup>er</sup> acteur d'un marché nouvellement privatisé, proposant des services aux passagers et d'assistance en escale, sur l'aéroport de Belgrade. La gestion de la billetterie et de l'enregistrement, ainsi que le transport du

fret et du courrier, font partie intégrante des services confiés.

Le temps d'escale impose 2 objectifs majeurs : l'un concerne le taux de ponctualité des vols et l'autre le respect des consignes de sécurité.

\* Le « Load Control » regroupe l'ensemble des actions nécessaires à la réalisation des devis de masse appelés « Loadsheets », incontournable étape préalable au départ d'un vol, attestant de la répartition des charges et du centrage conforme de l'avion.



Véritable passionné d'aviation, titulaire d'une qualification Master Degree "Transport and Traffic engineering", complétée par une expertise aéroportuaire de plus de 16 ans, Vladimir a rejoint Samsic en 2012. Depuis 2013, année d'implantation de Samsic en Serbie via sa filiale Sky Partner, il pilote l'ensemble des activités Assistance aéroportuaire et Load Control.

« Créer une activité et devenir le 1<sup>er</sup> acteur sur un marché nouvellement privatisé dans le domaine de l'aéroportuaire est un challenge qui m'a immédiatement séduit. Nos équipes travaillent avec passion, implication et sont très heureuses des nouvelles perspectives offertes. »

Vladimir Trifunovis - Directeur Sky Partner



## CHARLEEN ACCUEIL AU SERVICE D'EUROAIRPORT

Depuis mai 2016, EuroAirport personnalise l'accueil de ses passagers à l'aéroport de Bâle-Mulhouse. La courtoisie au cœur de l'accueil fluidifie les flux des passagers en zone d'Inspection Filtrage, limitant ainsi le stress des voyageurs. La pratique de l'allemand, désormais de mise par les hôtes et hôtesses de Charleen, est complétée par une formation de sensibilisation à la sûreté aéroportuaire, en vue de leur obtention du Titre de Circulation en Aéroportuaire.

« Mettre en place ce projet en moins de 3 mois était un véritable challenge que

*Charleen a su remporter en faisant preuve de réactivité »,* témoigne Maximilien Schollhammer, Responsable Qualité et Sûreté pour EuroAirport.

Pleinement satisfait, EuroAirport a signé un nouveau contrat avec Charleen, le 1<sup>er</sup> novembre, avec pour objectif d'étendre la démarche sur le Poste d'Inspection aux Frontières Français puis sur la zone internationale de l'aéroport.



## DÉMATÉRIALISATION ET TRANSPARENCE

Principes n° 8 et 9 du Global Compact

Présent depuis 10 ans sur l'Aéroport de Bâle Mulhouse, Samsic Airport a su construire, avec son client EuroAirport, un partenariat durable basé sur l'amélioration continue de la qualité des prestations de sûreté aéroportuaire délivrées par les 260 collaborateurs dédiés au site.

Grégory Lécorché, Directeur Sûreté Aéroportuaire à l'Agence de Mulhouse, a favorisé l'innovation technologique en dématérialisant l'intégralité du processus d'exploitation à travers :

- un extranet, permettant notamment la consultation en temps réel des plannings, la transmission des instructions de travail,
- la traçabilité de l'affectation des équipes et l'ajustement permanent en fonction des flux des passagers,
- l'enregistrement des événements et des contrôles, conformément aux exigences réglementaires des activités.

« Désireux de poursuivre cette démarche d'innovation, et toujours dans le souci de développer des process respectueux de l'environnement, notre objectif est d'associer notre client et les autorités aéroportuaires à cette dématérialisation, en leur permettant l'accès à l'ensemble des données via un portail dédié », conclut Grégory Lécorché.

## SAMSIK APMR, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE

Principe n° 8 du Global Compact

Suite au renouvellement des uniformes des Agents opérants sur le site de Roissy-Charles de Gaulle, Latifa Boukraa, Assistante d'Exploitation, a engagé une action écoresponsable. 1 500 chemises et 900 pantalons ont été donnés à l'Institut

d'Éducation Motrice de Gonesse, l'un des 18 établissements de l'association Cap'devant, pour les enfants et adultes en situation de handicap moteur et souvent en condition précaire. Ils n'ont pas été les seuls bénéficiaires de ce don puisqu'une

partie des vêtements a permis d'aider plusieurs familles en difficulté, au sein de la commune ou fréquentant d'autres établissements de l'association.



# SAMSI NUCLÉAIRE

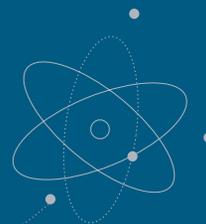
*Notre développement dans les activités nucléaires, en particulier au sein du Groupe EDF, est la démonstration que nous pouvons réussir une forte croissance lorsque notre stratégie de réponse repose sur l'écoute client et une bonne compréhension de ses enjeux.*

*Dans un contexte médiatique et politique sur les transitions énergétiques parfois hostile, l'industrie nucléaire doit, plus que jamais, démontrer sa capacité à produire de l'électricité propre, sûre et compétitive. Elle doit pouvoir s'appuyer sur des partenaires ayant parfaitement intégré ses objectifs de sûreté, de compétitivité et d'excellence opérationnelle, dans un contexte réglementaire de plus en plus exigeant.*

*Au travers d'innovations managériales et techniques, du développement des compétences, de leur capacité à mettre en œuvre de nouvelles solutions de services et de leur engagement en matière de politique environnementale, les équipes Samsic ont su répondre de manière pertinente et adaptée aux attentes de leurs clients.*

*Notre présence permanente sur 7 centres de production nucléaire, et notre détermination à poursuivre l'accompagnement notre client dans sa stratégie industrielle, nous conduit à travailler sans cesse sur l'évolution de nos prestations, de nos modèles d'organisation et sur le développement d'innovations pour conduire les adaptations nécessaires à ce partenariat et, condition indispensable, à poursuivre le développement de nos compétences.*

**Dominique Bisaga**  
Directrice Générale Samsic Nucléaire



De l'opportunité d'un partenariat sur la centrale de Fessenheim en 2010, Samsic s'est peu à peu forgé une expertise et une politique qualité et sécurité structurante. Samsic Nucléaire rassemble un pôle de compétences dédié, à travers l'entretien des centrales, l'assistance logistique, la sûreté, l'accueil, la formation ainsi que la délégation d'intervenants, qui accompagnent le cycle de vie des installations, de leur mise en place à leur démantèlement.

20 MILLIONS  
D'€ DE CA

320 SALARIÉS

7 MÉTIERS  
ET SAVOIR-FAIRE SAMSI

24 TRANCHES CONFIÉES  
DONT

20 EN PROPRIÉTÉ & 4 EN SÉCURITÉ



## POUR UNE PLUS GRANDE ÉGALITÉ DES CHANCES

Principe n° 6 du Global Compact

Parmi les nouveaux sites sur lesquels Samsic Nucléaire intervient, figure, depuis janvier 2016 la centrale nucléaire de Gravelines. Pour compléter l'équipe existante et répondre aux prestations supplémentaires de logistique, sécurité et surveillance confiées par EDF, Samsic Nucléaire a engagé une recherche de nouveaux profils avec son partenaire local, Pôle Emploi, en organisant des réunions

d'information sur le groupe, ses métiers et les différentes opportunités de missions.

Ciblés en amont, les différents candidats en situation de fin de droits ou éloignés de l'emploi depuis plus d'un an, ont été rencontrés individuellement avant l'examen final de leur dossier. C'est ainsi qu'a été proposé, auprès de 60 personnes sélectionnées et embauchées en CDD, un véritable parcours individuel d'intégration

et de formation, à hauteur de 165 h, à la logistique nucléaire.

Au travers de l'insertion de personnes éloignées de l'emploi et la possibilité d'un vrai parcours de professionnalisation pour chacun, Samsic confirme son engagement en faveur de l'égalité des chances et de la réduction des inégalités tout en enrichissant ses talents.



## ENSEMBLE POUR UNE INTÉGRATION RÉUSSIE

Principe n° 1 du Global Compact

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, Samsic Nucléaire réalise des prestations de nettoyage industriel et de gestion de la chaîne du linge sur la centrale nucléaire de Tricastin, avec l'expertise d'une équipe de 40 personnes. Au cours des arrêts de tranche, organisés périodiquement pour procéder notamment aux opérations de contrôle et de maintenance sur les parties de l'installation non accessibles durant son fonctionnement normal, Samsic Nucléaire renforce ses équipes et augmente de 30 % le nombre de ses collaborateurs.

Parce que l'intégration de nouvelles ressources est une étape primordiale pour répondre en permanence aux exigences de qualité et de sécurité des prestations requises, l'Établissement de Pierrelatte organise des sessions spécifiques : les objectifs du contrat sont présentés pour mieux appréhender la contribution de chacun à leur atteinte, au travers des missions confiées. Les règles en matière de Santé Sécurité Environnement sont détaillées et le principe de tutorat développé.

Ainsi, tout nouvel entrant se voit désigner, pour 6 mois, un tuteur qui accompagne et surveille la parfaite appropriation et application des instructions de travail, permettant de garantir la préservation de la sécurité de chacun, le niveau de qualité attendu, tout en favorisant la cohésion d'équipe et le bien-être au travail.

## LA CRYOGÉNIE AU SERVICE DU NUCLÉAIRE

Principe n° 8 du Global Compact

Samsic Propreté sait démontrer sa capacité à développer des techniques innovantes et des compétences spécifiques pour le maintien en propreté des installations des centrales nucléaires. Les prestations, opérées en zone non-nucléaire, s'appuient ainsi sur la méthode de nettoyage cryogénique. Testée sur la centrale de Chinon pour dégraisser les moteurs en salle des machines, cette technique de nettoyage sèche, consistant à projeter de la glace carbonique sous pression sur les outils industriels et surfaces à

nettoyer, présente également de nombreux avantages, parmi lesquels :

- la rapidité et la sécurité d'intervention ne requérant aucun démontage manuel de machines et de pièces coupantes, d'accès parfois difficile,
- la préservation des équipements par l'absence d'abrasivité de la technique,
- le respect de l'environnement par l'absence de résidu secondaire et de consommation d'eau,

- la performance économique, puisque le nettoyage ne nécessite pas l'arrêt des machines.

Devant les multiples atouts de cette méthode innovante, la cryogénie a été déployée sur l'ensemble des centrales confiées à Samsic Nucléaire venant ainsi compléter son savoir-faire largement reconnu au travers de l'obtention des certifications et qualifications requises.



## GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET COMPÉTENCES

Principe n° 6 du Global Compact



EDF © B. PREDINE

26

Mettre en place une politique de GPEC, Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences, et développer l'employabilité de nos salariés sont incontournables à notre développement durable, y compris parmi nos comptes majeurs comme EDF, dans la réalisation des prestations logistiques sur ses Centres Nucléaires de Production d'Électricité.

Depuis le début de l'année 2016, Samsic Nucléaire a déployé un logiciel de GPEC sur les CNPE de Chinon, Fessenheim, Gravelines et Tricastin, permettant non seulement la gestion des Ressources Humaines mais aussi l'évaluation des compétences des salariés.

Du niveau débutant au niveau expert, les Agents et Managers sont évalués sur 4 aspects : savoirs théoriques et pratiques,

savoir-être et savoir-faire, à travers des QCM et des mises en situation sur le terrain. Indicateurs fiables pour les Chefs d'Établissement, les résultats sont extraits mensuellement sous la forme de tableaux de bord. La cartographie complète des postes disponibles et des niveaux de compétences de nos salariés est également diffusée au client, en toute transparence.

Fin 2016, 100% des salariés en CDI étaient évalués, respectant l'engagement pris avec EDF en début d'année, ouvrant ainsi la 2<sup>ème</sup> phase d'évaluation concernant les Agents en CDD.

Véritable outil de management, la GPEC nous permet d'évaluer, d'identifier, de développer et de planifier la gestion de nos talents pour progresser ensemble.

**85%**  
des Agents  
habilités  
en zones  
contrôlées

# SAMSIK CITY



Samsic City développe au travers de deux expertises majeures, une offre multi-services dédiée à la synergie urbaine. Samsic Environnement réalise le nettoyage des rues, la gestion des déchets et des services immobiliers. Samsic Transport est spécialiste du nettoyage des matériels roulants et des infrastructures urbaines. Leur ambition étant d'accompagner durablement les acteurs de la ville en veillant au bien-être, à la santé et à la sécurité des citoyens.

## LE CONFORT DES VOYAGEURS AVANT TOUT

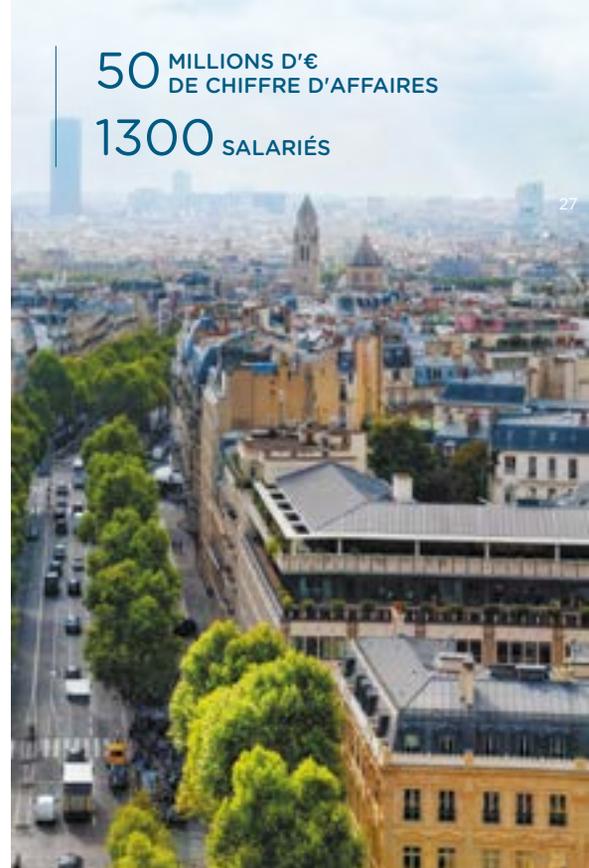
Principe n° 8 du Global Compact

5<sup>ème</sup> acteur mondial du transport public, le groupe RATP est implanté dans 14 pays et présent sur l'ensemble des modes de transport collectifs - métro, rail, tramway et bus. Chaque jour, l'ensemble des hommes et des femmes de la RATP œuvre pour un même objectif : permettre à ses voyageurs de se déplacer sereinement, rapidement et dans un maximum de confort. Un défi de taille, et plus particulièrement en matière de propreté, qui se justifie par la fréquentation et l'étendue de son réseau.

De ce fait, la RATP veille à s'entourer de partenaires de confiance, parmi lesquels Samsic City, en mesure de développer des techniques de nettoyage efficaces et des compétences spécifiques afin d'assurer l'entretien des lieux. Samsic City réalise ainsi, de jour comme de nuit, des prestations de propreté des espaces publics, des infrastructures, des locaux techniques, des matériels roulants et des voies. Des opérations « coup de propre » sont, de plus, régulièrement effectuées, avec pour finalité de contribuer au respect de l'engagement de la RATP, à savoir la satisfaction de ses voyageurs.

50 MILLIONS D'€  
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

1300 SALARIÉS



« Pour la RATP, la propreté est le plus important marché de services, car un de nos enjeux majeurs est l'amélioration continue de la propreté dans les espaces et dans les trains. Les opérations « coup de propre » témoignent des efforts importants menés par l'entreprise en matière d'amélioration de la propreté et participent au bien-être de nos voyageurs, faisant de Samsic City un partenaire essentiel au quotidien. »

**Franck Avice** - Directeur du Département Services et Espaces Multimodaux de la RATP

## LES RÉSEAUX MÉTRO ET RER DE LA RATP REPRÉSENTENT :



**369**  
stations  
et gares



**7 millions**  
de voyageurs  
quotidiens



**1 000**  
trains



**400km**  
de voies



**1,3 million**  
de m<sup>2</sup>  
de surfaces  
à nettoyer

• Retour au sommaire



# SAMSIK SANTÉ



La sécurité et le bien-être des patients, des résidents, est placée au cœur des préoccupations des institutions sanitaires et médico-sociales. En réponse à leurs exigences spécifiques, Samsic Santé développe, depuis 2000, une offre globale de prestations de propreté et de services associés, véritablement tournée vers le service hôtelier et le confort des patients et des résidents.

## L'INNOVATION AU CŒUR DE LA SANTÉ

Principes n° 8 et 9 du Global Compact

Depuis janvier 2016, c'est une relation basée sur l'écoute, l'expertise et la recherche de services innovants que Samsic et la Clinique de l'Union construisent ensemble. Sur cet établissement du Groupe Ramsay Générale De Santé situé à la périphérie de Toulouse, 73 salariés de Samsic Santé assurent quotidiennement des prestations de service hôtelier et de propreté.

Fabrice Derbias, Directeur de Pôle à la Clinique de l'Union, expose sa vision sur l'innovation et sur la réussite du partenariat avec Samsic.

« L'enjeu de l'innovation dans notre cœur de métier est de parvenir à soigner les patients différemment : on soigne plus vite et mieux aujourd'hui qu'il y a 15 ans.

Avec une prise en charge plus rapide et des étapes d'hospitalisation plus concentrées, les établissements de santé se structurent pour accompagner de manière efficiente la mutation vers la chirurgie ambulatoire qui représentera, à terme, 80% des hospitalisations.

Les acteurs comme Samsic, concourant à la prise en charge du patient, doivent parfaitement appréhender ces enjeux en intégrant ces nouveaux process d'hospitalisation.

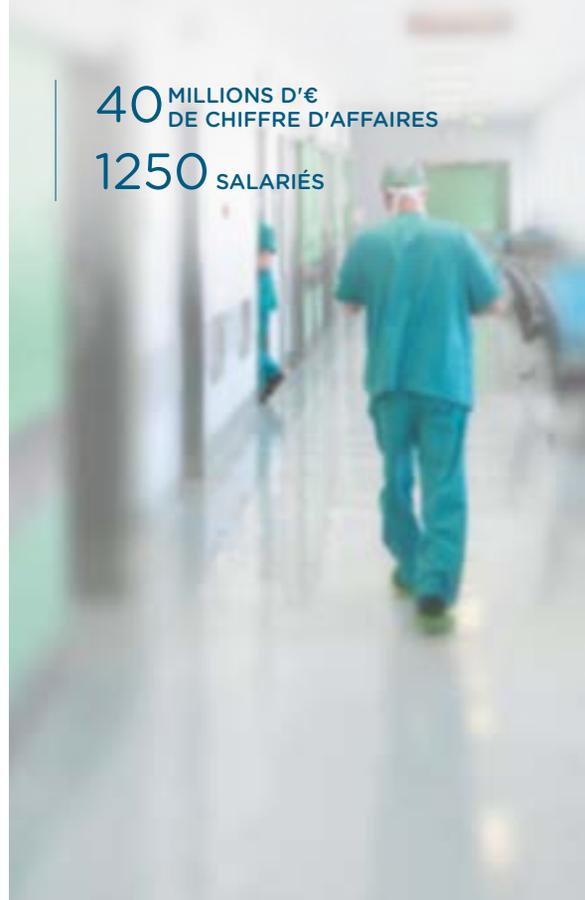
Ces nouvelles cadences de remise à blanc des chambres, de service des repas, conjugués au traitement des Urgences, requièrent une approche innovante dans la réalisation des prestations.

Nous n'avons qu'à nous féliciter d'avoir choisi Samsic, ayant en cela pleinement démontré sa valeur ajoutée : les innovations ont renforcé le professionnalisme des services, développé l'expertise et amélioré la qualité de vie au travail des salariés.

Bien sûr, le circuit de l'information et la réactivité de service sont des critères fondamentaux. Nous observons au quotidien une proximité de management, une réelle implication et la capacité d'un relationnel client fort. Ces atouts nous apportent entière satisfaction et développent notre performance commune. »

40 MILLIONS D'€  
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

1250 SALARIÉS



12 SCANETTES assurant la traçabilité en temps réel des prestations réalisées

3 CLEAN'BOX®, bornes de gel hydroalcoolique en libre service à destination des visiteurs, patients et personnel de la Clinique

2 BORNES HAPPY OR NOT permettant d'évaluer le niveau de satisfaction.

## ENJEUX RSE & SANTÉ

Principes n° 8 et 9 du Global Compact

Spécialisée dans le traitement des affections psychiatriques de l'adulte, la Maison de Santé de Nogent-sur-Marne a confié à l'Établissement de Paris Santé 2 la réalisation des prestations de propreté sur la centaine de chambres dont dispose l'établissement ainsi que sur la circulation extérieure. Et comme l'explique Magali Barrere, Directrice Générale Adjointe de la Clinique, c'est un travail d'équipe mené par une véritable réflexion qui s'est instauré avec Samsic :

*« Notre souhait est d'intégrer la Responsabilité Sociétale au cœur de notre organisation et de nos relations avec nos partenaires. L'obtention à 3 reprises de la certification HAS sans recommandation confirme notre engagement dans une démarche de développement durable et notre recherche d'amélioration continue. La collaboration avec nos partenaires étant absolument nécessaire pour progresser, Samsic démontre pleinement sa volonté à nous accompagner sur ces enjeux.*

*Les innovations apportées, la transparence de nos relations et la réactivité déployée pour mieux nous servir concourent à notre performance commune et au développement durable de notre partenariat. »*

Transparence, écoute et réactivité sont donc les bases qu'assoie Samsic pour bâtir un partenariat durable avec ses clients.



NP

## STOP AUX PERTURBATEURS ENDOCRINIENS

Principes n°7, 8 et 9 du Global Compact

L'Hôpital Privé Nord Parisien de Sarcelles est engagé, depuis plus de 20 ans, dans une démarche de qualité et de gestion des risques centrée sur le patient.

Depuis 2011, à travers sa « Charte de partenariat sous-traitant » et ses 9 engagements, l'HPNP accompagne et aide, depuis 2011, l'Établissement Samsic Propreté de Paris Santé à progresser dans ses actions RSE.

Le 16 juin 2016, à l'occasion de la semaine du Développement Durable, l'HPNP a présenté son projet d'hôpital sans perturbateurs endocriniens\*, une démarche unique en son genre et saluée par le « Réseau Environnement Santé ».

Benoit De Almeida, Responsable d'Exploitation pour Samsic Santé Paris a, au cours de son intervention, mis l'accent sur l'utilisation depuis 2014, sur l'HPNP, de l'auto-laveuse ec-H<sub>2</sub>O™ de chez Tennant,

pour le nettoyage des surfaces au sol. Basée sur le principe de l'électrolyse de l'eau, cette machine innovante engendre non seulement une diminution de la consommation d'eau mais surtout l'arrêt de l'usage de produits chimiques néfastes pour la santé.

Mais l'engagement de Samsic envers la santé et la protection de l'environnement va bien au-delà. Les produits détergents écolabellisés se sont démocratisés et la sensibilisation des salariés aux éco-gestes se renforce considérablement, avec 100 % des Agents informés. Benoit De Almeida a également évoqué le recours à d'autres matériels innovants tels que les technologies Cleanea, Orbio®, ou i-mop.

C'est dans cet esprit de bienveillance que Samsic encourage ses collaborateurs à accompagner ses clients.





# INNOVATION

## SAMSIAC ACCOMPAGNE LES START-UP

Principes n° 8 et 9 du Global Compact

En appliquant des valeurs telles que la réactivité, la créativité, ou encore le sens de l'esthétisme, les start-up se distinguent par leur capacité à proposer des solutions nouvelles et à se différencier significativement de la concurrence.

Ainsi, Samsic a développé sa propre « communauté » de start-up, où chacune des parties prenantes s'engage à embrasser les enjeux de transversalité, les relations humaines et le partage. Il s'agit ici d'un partenariat durable, qui

repose sur le développement mutuel et une relation « gagnant-gagnant » : en proposant des produits adaptés aux problématiques clients, les start-up bénéficient, entre autres, du soutien de Samsic dans leur démarche commerciale : invitations sur les salons, promotion des innovations auprès des clients, ... Samsic s'attache également à organiser des rencontres entre start-up, dans un souci de favoriser le partage des contacts, des retours d'expérience et la co-construction de solutions.



interview



**David Fillon, co-fondateur de la société Selaverlesmains.com, nous fait part de son expérience au sein de la communauté des start-up de Samsic.**

**Pourriez-vous nous parler de la genèse de votre innovation ?**

*80% des microbes étant manuportés, il est nécessaire d'avoir une bonne hygiène des mains. Un gel hydro alcoolique permet d'éliminer 99,99% des bactéries et ainsi de protéger sa santé et celle de son entourage. Seulement, malgré l'efficacité de cette solution, encore trop peu de personnes utilisent régulièrement un gel désinfectant.*

*Ce constat nous a amenés à imaginer un moyen intuitif, incitant le plus grand nombre à s'engager dans cette démarche de santé publique : la Clean'box®, première borne de gel hydro-alcoolique en libre-service. Simple d'utilisation, la Clean'box® est une véritable innovation alliant santé publique, communication et service aux utilisateurs.*

**Quelles améliorations avez-vous apporté à la communauté de start-up de Samsic Facility ?**

*Régulièrement sollicité par ses clients suite aux demandes du CHSCT relatives à l'hygiène dans les flex offices, nous avons conçu la Clean'box® Plus. Elle intègre, outre le distributeur de gel hydro-alcoolique, un distributeur de lingettes nettoyantes pour écrans et bureaux, ainsi qu'une poubelle. En regroupant l'ensemble des équipements nécessaires à l'hygiène du salarié et à l'entretien des postes de travail, la Clean'box® Plus devient le « totem » des open-space.*

*Forte de cette expérience réussie, Samsic nous a également demandé d'ajouter une nouvelle fonctionnalité à la Clean'box® afin de créer des ambiances olfactives dans les accueils et les open-space.*

**Comment qualifieriez-vous vos relations avec Samsic Facility et sa communauté ?**

*Je parlerais plutôt de partenariat : Samsic nous fait bénéficier de sa force commerciale, et dans la mesure où elle cautionne nos produits, elle aide à leur commercialisation. Parallèlement, nous développons des produits répondant aux attentes de leurs clients et permettons à Samsic de proposer des innovations, véritables facteurs de différenciation.*



## SEMAINE EUROPÉENNE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Principes n° 8 et 9 du Global Compact



Parce qu'une démarche de Responsabilité Sociétale se partage avec l'ensemble des parties prenantes, Samsic s'attache à présenter concrètement ses engagements auprès de ses clients.

À l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable, qui s'est tenue du 30 mai au 5 juin, Samsic a mobilisé ses partenaires, parmi lesquels des start-up, pour proposer aux hôpitaux de Kremlin-

Bicêtre et d'Antoine-Béclère des ateliers destinés à sensibiliser leurs salariés aux enjeux du Développement Durable :

- présentation du programme national de lutte contre l'illettrisme,
- quizz sur les thématiques du Développement Durable,
- séance de bien-être sur le fauteuil Relax fun, pour des salariés plus détendus et plus efficaces,

- découverte des Cy-clopes, cendriers extérieurs design et personnalisables, pouvant récolter et recycler jusqu'à 10 000 mégots.

Autant de solutions innovantes incitant chacun à adopter des comportements toujours plus responsables en faveur des hommes et de l'environnement.

31

## CLEANING DAY, SENSIBILISATION AUX GESTES ÉCO-RESPONSABLES

Principes n° 8 et 9 du Global Compact

La démarche RSE de Samsic s'enrichit chaque jour par la mobilisation de l'ensemble de ses parties prenantes autour des problématiques du développement durable.

Le 28 juin, Samsic a organisé sur le site de son client Enedis un « Cleaning Day » consacré à l'archivage et au tri afin de maximiser le recyclage, la réutilisation des matériels et réduire la quantité des déchets. Cette journée conviviale fut rythmée par diverses animations

organisées conjointement par Enedis et Samsic : un quizz ludique sur les déchets, une mise en situation « Vivez la vie d'un laveur de vitres », une présentation de l'autolaveuse i-mop.

Plusieurs ateliers ont également été proposés : tri par apport volontaire, seconde vie des feuilles volantes et valorisation des métiers de la propreté.

Les occupants et les équipes Samsic ont été particulièrement réceptifs aux différents thèmes abordés au cours de

cette journée. En effet, de nombreux participants se sont portés volontaires pour devenir ambassadeurs du tri sur le site.

Une expérience très positive et enrichissante, qui a notamment été renouvelée sur les sites des hôpitaux du Kremlin-Bicêtre et de Béclère.

De nouvelles dates sont prévues courant 2017 !



Portugal

## RÉACTIVITÉ & PROXIMITÉ

*Principes n° 4, 6 et 8 du Global Compact*

32

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016, Samsic assure les prestations de propreté pour l'ensemble des magasins Makro, au Portugal. Préserver la sécurité, améliorer le bien-être des clients et des salariés tout en développant des techniques respectueuses de l'environnement figurent parmi les engagements RSE de Samsic au service de Makro.

Makro, filiale du Groupe Metro, leader de la distribution en gros de produits alimentaires et non alimentaires, fournit un service complet pour répondre aux besoins des professionnels comme les restaurants, hôtels, détaillants, institutions, entreprises publiques ou privées...

« Makro a toujours considéré les Ressources Humaines comme un levier essentiel et a obtenu en 2016 la certification

*Top Employer, attestant de sa performance en ce domaine. Le bien-être au travail, la Santé-Sécurité, le respect de nos salariés et la reconnaissance du travail accompli font partie intégrante de nos valeurs, de notre management et ce, à tous les niveaux de l'entreprise.*

*Nous pratiquons l'écoute de nos clients, de nos salariés au quotidien parce que nous sommes convaincus que le progrès se construit ensemble : les plans d'amélioration sont donc définis sur la base d'une analyse partagée des résultats.*

*La transparence est un élément fondamental. Pour bien travailler ensemble et atteindre nos objectifs, il nous faut observer les mêmes règles et partager la même vision. Nous avons*

*choisi Samsic parce que nous avons rencontré une entreprise développant des valeurs et objectifs similaires aux nôtres : la réactivité, l'adaptabilité, la proximité sont des réalités communes à nos métiers.*

*Par ailleurs, l'environnement qui accueille nos clients et nos salariés doit être agréable, attractif et irréprochable. Nous considérons que les prestations réalisées par Samsic contribuent à l'atteinte de nos objectifs de Développement Durable, notamment ceux relatifs à notre Santé Sécurité et bien-être.*

*La Responsabilité Sociétale fait complètement partie de nos critères d'appréciation et de sélection de nos prestataires. C'est l'unique façon de progresser ensemble », témoigne Antonio Tavares, Supervisor Operation.*



Makro Cash & Carry Portugal a obtenu la certification Top Employer Portugal 2016 et Top Employer Europe 2016. Notre étude indépendante détaillée révèle que Makro Cash & Carry Portugal offre des conditions exceptionnelles à ses salariés, cultive et développe les talents à tous les niveaux de l'organisation et s'avère être un leader en matière de ressources humaines, s'efforçant d'optimiser sans cesse ses pratiques.



Parce que la Responsabilité Sociétale fait partie de son ADN, Makro développe des partenariats permanents avec des institutions comme les banques alimentaires contre la faim et organise des campagnes internes telles que « les derniers centimes » de salaires reversés aux organisations charitables.

## AU SERVICE D'UN PATRIMOINE HISTORIQUE



Depuis plus de 85 ans, Paradores est un réseau d'hôtellerie unique au monde. Par ses nombreux châteaux, couvents, monastères ou espaces naturels, c'est l'histoire de l'Espagne que Paradores propose à ses clients de parcourir en vivant des expériences inoubliables dans ces lieux d'exception. Conserver le patrimoine,

préserver l'environnement, promouvoir la gastronomie locale, dynamiser les territoires, participer au développement d'un tourisme durable et responsable sont autant d'ambitions poursuivies par Paradores, contribuant au rayonnement culturel et économique de l'Espagne.

Depuis 2015, Samsic accompagne Paradores dans cette noble mission auprès de 12 sites d'exception grâce à la garantie de son écoute client et son expertise de la gouvernance des chambres, le maintien en propreté des parties communes jusqu'à l'entretien de l'argenterie.



« Samsic démontre son savoir-faire, notamment dans sa capacité à conjuguer la proximité, la flexibilité et la délivrance d'un service de grande qualité. Il est pour nous essentiel de pouvoir compter sur un partenaire qui appréhende nos hauts standards de qualité et partage cette rigueur permanente en matière de propreté, quel que soit le contexte. Ainsi, les nombreux événements également organisés au sein de nos établissements nous demandent d'intervenir dans des marges de temps très ajustées. Samsic nous permet de mettre en place une gestion plus efficace de la propreté, avec des équipes parfaitement formées et alignées sur les objectifs de Paradores. Nous avons bâti une relation humaine forte et forgé un partenariat agile avec Samsic dans lequel nous avons à cœur, de part et d'autre, d'apporter le meilleur accueil à nos hôtes. »

**Alberto Zerbin** - Directeur National d'Exploitation Paradores



 Slovénie

## SAMSIĆ AU CŒUR DU PRESTIGIEUX GOLF GRADE OTOCEC



34

Depuis février 2016, Samsic SEE réalise des prestations pour la chaîne hôtelière slovène « Terme Krka », filiale du laboratoire pharmaceutique européen Krka, spécialisé dans les médicaments génériques.

Parmi les 5 hôtels entretenus par Samsic se distinguent le château Grad Otocec et son célèbre parcours de golf, situés sur une île au beau milieu de la rivière Krka. Le Golf Grad Otocec est reconnu pour être l'un

des plus longs parcours de golf du pays : c'est sur une superficie de 75 hectares que professionnels, aficionados et débutants peuvent jouer les 18 trous du parcours, qui s'étend sur 6 189 mètres !

L'entretien d'un golf requiert des techniques et du matériel spécifiques qui répondent à de nombreuses exigences et contraintes liées au jeu. Le golf se jouant sur du gazon, tapis végétal naturel et ras composé de

graminées, les 5 Agents Samsic veillent à préserver la beauté de cet environnement insolite et garantir un grand confort de jeu, en assurant des prestations complètes de qualité : entretien des espaces verts, nettoyage de la rive, maintenance des installations... autant de services consacrés à la satisfaction client.

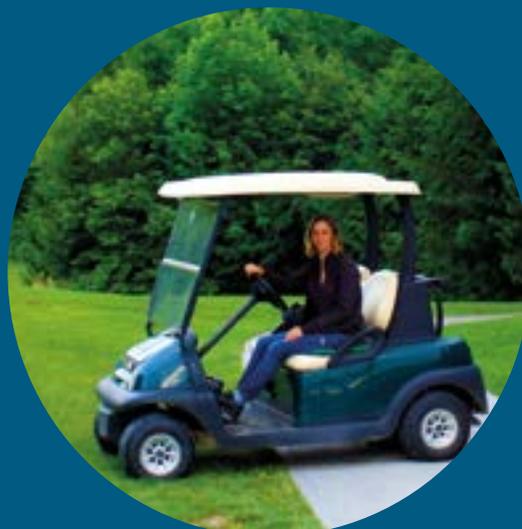


Après un cursus en faculté de biotechnologie, Matéja Rifelj a obtenu un diplôme universitaire en agronomie et horticulture. C'est donc avec brio que cette passionnée de la nature a rejoint Samsic pour la gestion de l'entretien complet du golf.

*« Je souhaitais pouvoir appliquer mes connaissances en agronomie et développer mes compétences dans un environnement ouvert sur la nature. Relever le challenge de l'entretien d'un des golfs les plus prestigieux de Slovénie et*

*piloter une équipe est pour moi une grande fierté. Cette mission dynamique et enrichissante me donne l'opportunité de mêler ma passion à mon métier. »*

**Matéja Rifelj - Landscaping Manager**



## PARTENARIAT GAGNANT AVEC LA JUVENTUS



On ne présente plus le Juventus Stadium, le célèbre stade de l'équipe de la Juventus Football Club situé dans la ville italienne de Turin. Mais cet emblème du football est moins connu pour son engagement en faveur du Développement Durable... Et à tort ! En s'appuyant sur un modèle économique, social et environnemental durable, la Juventus alloue le temps et les ressources nécessaires pour être toujours plus compétitive à l'international. Grâce à une dynamique d'amélioration continue, elle se positionne comme l'un des rares

acteurs du secteur à ne cesser de se développer. Elle veille ainsi à s'entourer de partenaires fiables et dynamiques, parmi lesquels Res Nova, chargée de l'entretien quotidien de l'intérieur et de l'extérieur du stade.

Par le développement d'une politique sociale très forte, basée notamment sur la norme internationale SA 8000 relative au respect des droits fondamentaux des salariés, Res Nova pilote une équipe performante, assurant les prestations de propreté, de gestion des déchets et de

contrôle antiparasitaire, contribuant ainsi à la préservation et au renforcement de l'image du Juventus Stadium. Res Nova fait preuve d'une organisation agile, efficiente, dotée d'une grande capacité d'adaptation pour répondre aux exigences inhérentes de cette infrastructure proposant plus de 40 000 places. L'équipe, composée de 20 personnes, triplée les soirs de matchs, peut être renforcée jusqu'à 120 personnes par temps de neige.



*« Res Nova est un partenaire réactif, démontrant sa capacité à proposer des schémas innovants pour nous accompagner dans le développement et le maintien optimal de notre stade. Depuis 2011, nous avançons ensemble et jouons sur le même terrain : l'esprit d'équipe est fondamental dans la réussite de toute partie. Notre ADN est naturellement inscrit dans la recherche de la victoire et nos chances de gagner dépendent en grande partie de notre capacité à développer les valeurs de collaboration et de proximité. »*

**Francesco Gianello** - Head of Stadium de la Juventus



Italie

## BIEN-ÊTRE & QUALITÉ AU PALAIS REGGIA DI VENARIA

Principes n° 1 et 4 du Global Compact



36

Classé au patrimoine mondial de l'Unesco et situé près de Turin, le palais Reggia di Venaria est parmi les plus vastes résidences royales à travers le monde, comparable par sa taille et sa structure au château de Versailles.

Véritable bijou du patrimoine italien, la préservation et la mise en valeur de ce palais sont parmi les missions majeures du Consorzio di Valorizzazione Culturale « La Venaria Reale » et de ses partenaires, parmi lesquels Res Nova.

L'équipe de la filiale italienne de Samsic, composée de 25 personnes, veille au quotidien à entretenir ce prestigieux palais :

prestations de propreté, d'opérations 3D, de déneigement, ou encore de gestion des déchets... autant de services assurés méticuleusement et en toute discrétion, dans le souci de garantir la disponibilité permanente du site à ses visiteurs. Lors d'événements culturels, l'équipe intervient avant, pendant et après chaque manifestation, et se doit donc de faire preuve d'un grand sens de professionnalisme en alliant organisation rigoureuse et parfaite coordination.

Le partenariat liant Res Nova et Reggia di Venaria est en partie caractérisé par leur partage de valeurs communes.

Convaincus que le bien-être et le respect des salariés est la garantie d'une performance de qualité, les deux organisations ne cessent de développer, ensemble, des solutions tenant compte de leurs besoins. Les collaborateurs bénéficient ainsi de formations continues, de soutiens psychologiques contre le stress et sont également invités à signaler, anonymement, toute pratique ne respectant pas la certification SA 8000, standard défendant des conditions de travail décentes.



« Res Nova est une entreprise qui, malgré sa taille, entretient une relation étroite avec ses salariés, considérant chacun d'entre eux comme un membre de la famille. Et c'est ce qui fait sa plus grande force ! Plus une entreprise aura de bonnes relations avec ses collaborateurs, plus elle sera en mesure de fournir un service de qualité. »

**Francesco Bosso** - Responsable Technique de Reggia di Venaria



Royaume-Uni

## REGENT SAMCIC : UNE EXPERTISE À LA HAUTEUR DES EXIGENCES DE SES CLIENTS

Principes n° 1 et 8 du Global Compact

Regent Samsic assure les prestations de propreté, sécurité, gestion des déchets et lutte antiparasitaire au sein de l'Université de Droit à Leeds depuis juillet 2015. Avec ses 8 centres répartis à travers le pays, cette université est la plus ancienne à être spécialisée dans la formation juridique au Royaume-Uni. Regent Samsic a donc remporté ce contrat de services pour l'ensemble des sites de l'Université, dont 2 situés à Londres. Ces prestations s'étendront prochainement aux services de Maintenance Mécanique et Électrique.

John Osborne, Directeur Intérimaire des Installations, a à cœur de partager des valeurs communes avec ses parties prenantes, et nous confie :

*« Il était essentiel que Regent Samsic ait les mêmes principes que nous en termes d'égalité, d'équité et de diversité envers son personnel, ainsi qu'en matière de respect des lois dans la pratique de ses activités.*

*Nous avons été heureux de constater que Regent Samsic était membre de la Living Wage Foundation\* et avait mis sur pied un parcours d'intégration pour tous ses employés.*

*L'équipe des Installations de l'Université a également été impressionnée par l'engagement de Regent Samsic à préserver l'environnement grâce à l'utilisation sur tous ses sites de la solution de nettoyage « Toucan Eco », produit désinfectant non chimique fabriqué à partir de ressources durables.*

*Enfin, et de façon toute aussi importante, notre équipe doit veiller à ce que les salariés, les étudiants et les visiteurs puissent travailler et étudier dans un environnement sûr et sain, et être rassurés de la mise en œuvre rigoureuse, par Regent Samsic, d'un processus d'évaluation des risques. Cela comprend la pratique régulière d'audits relatifs à la Santé et la Sécurité. »*

Pour conclure, John Osborne déclare que *« la politique RSE menée par Regent Samsic a renforcé notre confiance dans sa capacité à fournir le service exceptionnel dont nous avons besoin. »*



Preuve de ses engagements en matière de RSE, Regent Samsic a récemment obtenu des scores de plus de 90 % dans la plupart des catégories évaluées par le Chartered Institute of Procurement & Supply Sustainability Index, résultats bien supérieurs à la moyenne de l'industrie.

\* La Living Wage Foundation est une organisation fondée en 2011 au Royaume-Uni et visant à la promotion d'un salaire minimum auprès des employés.



Croatie

## RÉACTIVITÉ ET PROFESSIONNALISME DE SAMCIC EN CROATIE



Centar 2000 est un complexe commercial de 50 000 m<sup>2</sup>, situé en plein cœur du centre d'affaires de Zagreb. Il comporte 17 000 m<sup>2</sup> de bureaux répartis sur 2 bâtiments, un restaurant, ainsi qu'un parking. Ce complexe a également pour projet la construction d'un hôtel 4 étoiles de 80 chambres.

Samsic, partenaire depuis 2007 de Centar 2000, délivre des prestations de propreté

et de petite maintenance sur l'ensemble des bureaux, avec une équipe composée de 10 Agents de Propreté et de 2 Techniciens.

*« Samsic nous démontre au quotidien sa proximité, son sens de l'écoute client et nous accompagne dans l'atteinte de nos différents objectifs ainsi que dans notre projet de construction d'hôtel 4 étoiles, qui viendra enrichir le complexe Centar 2000 d'ici fin 2017.*

*Nous avons fait le choix de la réactivité et du professionnalisme au travers de ce partenariat qui nous donne entière satisfaction », nous confie Nikola Babic-Praljak, Directeur Général.*



# ÉVALUER nos performances avec transparence



Suisse

## SAMSIK SUISSE OPTIMISE SA PERFORMANCE AVEC LA MÉTHODE 6 SIGMA

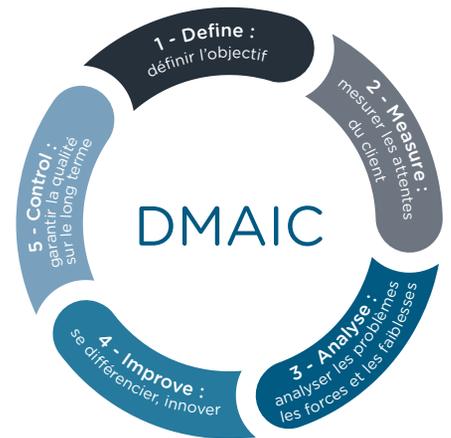
La nature du partenariat entre Samsic Suisse et ses clients se caractérise par une volonté commune de développer le goût du challenge, la performance et l'amélioration du service. La méthode 6 Sigma est déployée par les équipes du Facility Management depuis le début de l'année 2016.

Franck Chenon, Responsable Qualité et Technique Samsic Suisse, nous explique les effets positifs de cette méthode : *« En construisant avec nos clients une démarche d'amélioration participative et continue des salariés, basée sur des faits techniques mesurés et organisationnels, nous avons pu mesurer et cibler*

*efficacement les actions d'amélioration et ainsi garantir une qualité de service respectant leurs exigences. »*

6 Sigma est une méthodologie élaborée par Motorola dans les années 80. Originellement utilisée pour répondre aux problématiques complexes du milieu industriel, 6 Sigma est aujourd'hui transposée au monde des services.

La démarche 6 Sigma est reconnue pour améliorer rapidement, de façon continue et importante, les process des entreprises grâce à des outils de progrès avancés, afin de garantir la satisfaction client. Cette méthode implique de respecter 5 étapes, décrites par le principe de DMAIC :



### SATISFACTION CLIENTS



### AGENCES ET ÉTABLISSEMENTS SAMSIK CERTIFIÉS



### NIVEAU GOLD POUR SAMSIK

Samsic a obtenu la note de 65/100 lors de sa dernière évaluation ; seulement 9 % des entreprises de son secteur ont atteint ce niveau de performance. Ecovadis, plateforme pour le développement des pratiques d'achats responsables, évalue les performances RSE des entreprises.



## BIEN-ÊTRE AUX THERMES DE STRASSEN

Principe n° 1 du Global Compact



39

Les Thermes de Strassen, prestigieux centre aquatique luxembourgeois, offre à ses visiteurs un environnement insolite propice au bien-être et à la détente : nombreux bassins aquatiques, espace fitness et spa... Inspirés par la nature, plus précisément par une pierre, l'améthyste, les Thermes revêtent une architecture extraordinaire s'apparentant à un OVNI, de brillance argentée d'une part, de cristal d'autre part avec sa grande façade en verre.

Ce bâtiment allie modernisme avec ses bassins en acier, chaleur avec ses murs d'un rouge flamboyant et accessibilité pour l'ensemble de ses visiteurs, ce qui lui a permis de recevoir en 2010 le label Eureka, valorisant ses initiatives pour l'accès des personnes à mobilité réduite, pour le confort et le bien-être de ses clients.

Depuis 2008, Samsic et les Thermes développent un partenariat basé sur l'évaluation des performances avec

transparence et la recherche d'un service d'excellence. Les prestations de nettoyage, désinfection de l'ensemble des surfaces, préparation des saunas, collecte des déchets ou encore déneigement réalisées par Samsic, sont ainsi soumises à des évaluations régulières strictes. Les plans d'intervention et les différents auto-contrôles, contrôles de nature contradictoires et bactériologiques, sont des outils de mesure et de progrès pleinement intégrés dans les process de Samsic.



« Un service parfait aux clients est toujours le résultat d'une bonne organisation mise en œuvre par tous les moyens nécessaires, dont une politique RSE fait également partie. Une telle approche est requise de la part de nos prestataires de services et de nos fournisseurs. Pour la réalisation au jour le jour des exigences du label, c'est-à-dire l'amélioration de l'accessibilité, Samsic joue un rôle important. Samsic est toujours à notre écoute, ouvert aux nouvelles idées et sait démontrer sa flexibilité face aux changements. Même nos critiques constructives sont les bienvenues. »

**Jutta Kleiber** - Directrice des Thermes de Strassen



## SAMSI EMPLOI INNOVE AVEC InsTanT

Principe n° 8 du Global Compact

Le logiciel InsTanT, intégralement conçu par Samsic Emploi, permet de dématérialiser les flux liés à la gestion du personnel intérimaire. C'est pour la Société Aéroportuaire de Gestion et d'Exploitation de Beauvais, la SAGEB, et dans le cadre de sa délégation d'Intérimaires et d'Agents d'escale, que Samsic Emploi a choisi de déployer sa solution.

Signer un contrat de mise à disposition en ligne dans le respect des 48 heures légales, déposer les relevés d'heures afin qu'ils soient traités en temps réel pour émission de la facture par l'Agence... InsTanT offre une réelle interactivité dans la relation

commerciale, une plus grande réactivité, une entière transparence ainsi qu'une meilleure sécurisation des commandes.

Ce que confirme Toumani Traoré, Responsable Planning et Méthode à la SAGEB « *InsTanT est un outil convivial et intuitif qui apporte une réelle rapidité d'exécution et de traitement des données* », estimant le gain de temps occasionné à 2 jours de travail par mois.



Suisse

## SAMSI ACADEMY CERTIFIÉ EDUQUA : UN GAGE DE QUALITÉ

Créé en 2015, Samsic Academy est un institut de formation suisse dont la vocation est de dispenser des formations en hôtellerie, restauration et développement professionnel, pour ainsi répondre aux exigences inhérentes aux métiers de service.

La Confédération et les cantons suisses valorisent et soutiennent la formation continue professionnelle, et plus particulièrement les organismes de formation respectant des critères minimaux de qualité.

C'est donc avec la volonté de répondre avec transparence à ces conditions que Samsic Academy s'est engagée dans la démarche de certification, qui évalue les institutions de formation continue selon les critères suivants :

- proposer des offres de formations comportant des options pédagogiques répondant aux besoins des clients,
- garantir des acquis de formation durables pour les participants,

- disposer de formateurs possédant les qualifications requises au niveau des compétences professionnelles, méthodiques et didactiques.

Samsic Academy s'est ainsi vue remettre la certification eduQua en avril 2016, label qui va significativement contribuer à son développement et lui permettre d'appréhender l'avenir en toute sérénité.



## CERTIFICATION SA 8000 POUR RES NOVA

Principes n° 1, 4 et 10 du Global Compact

Pendant 5 mois, les équipes de Res Nova, filiale italienne de Samsic, se sont préparées au projet de certification SA 8000 pour leurs activités de Facility Management. Un travail qui a porté ses fruits, puisque la certification leur a été délivrée par l'organisme « Lavoro Etico » en mars 2016.

La norme SA 8000 est une norme internationale basée sur les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail ainsi que sur certaines conventions de l'ONU, telles que la Déclaration Universelle des Droits

de l'Homme et celle sur les Droits de l'Enfant. Elle encourage les organisations à adopter, développer et maintenir de bonnes pratiques en matière d'éthique et de gestion sociale, et défend plus particulièrement des conditions de travail décentes pour les travailleurs.

Initiée en 2006, Res Nova a aujourd'hui développé une politique RSE basée sur des valeurs fortes, parmi lesquelles le respect des personnes, la sécurité sur le lieu de travail, la qualité des services proposés, la protection de l'environnement et la transparence dans les relations avec

ses parties prenantes. Dans le cadre de la certification SA 8000, Res Nova poursuit sa démarche sociétale et s'engage à :

- inciter ses clients à développer une politique d'Achats Responsables,
- améliorer continuellement les conditions de travail de ses salariés,
- renforcer ses relations avec les institutions et le territoire,
- promouvoir une relation employeur - employé saine et durable.



*« L'honnêteté, le respect, l'éthique dans le travail mais aussi dans les relations personnelles sont des valeurs partagées par l'ensemble de nos collaborateurs et constituent par conséquent l'ADN de notre entreprise. L'obtention de la certification SA 8000 est pour nous une vraie fierté. Elle est la preuve même que l'éthique professionnelle et la responsabilité sociétale sont les points cardinaux sur lesquels se fonde Res Nova depuis ses débuts. »*

**Massimo Diamante** - Administrateur Délégué de Res Nova

## RECONNAISSANCE DES ENGAGEMENTS QUALITÉ DE FORGET FORMATION



WWW.QUALICERT.FR

Pour faire face aux évolutions réglementaires et ancrer la satisfaction client au cœur de son projet d'entreprise, Forget Formation a initié en 2016 une démarche de certification QUALICERT.

L'obtention de cette certification est la reconnaissance externe de la capacité de Forget Formation à garantir à ses clients des prestations de qualité en répondant aux exigences du référentiel portant notamment sur :

- une offre de formation transparente et conforme à la réglementation,

- le recueil précis des besoins de formations,
- la garantie de formateurs et intervenants compétents,
- des méthodes de formation et supports pédagogiques adaptés,
- l'adéquation des objectifs de formation aux attentes des stagiaires,
- la mesure de la satisfaction des stagiaires et des financeurs.

L'implication et la volonté de l'ensemble des collaborateurs de Forget Formation à faire reconnaître la qualité de ses actions de formation professionnelle, ont abouti, le 13 janvier 2017, à la remise par

SGS de la certification QUALICERT « Les engagements qualité des organismes de formation professionnelle. »





# BÂTIR un partenariat durable avec notre chaîne de valeurs

## L'ÉTHIQUE CHEZ SAMSIC

Principes n° 1, 2 et 10 du Global Compact

Membre du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2005 et de son club Advanced depuis 2015, Samsic a intégré ces 10 principes universels dans sa stratégie en accordant une importance particulière au respect des comportements éthiques. De plus, les engagements et le management de Samsic relatifs aux Droits de l'Homme s'appuient sur des textes, de portée nationale, internationale tels que les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques et les conventions de l'Organisation Internationale du Travail.

Samsic applique cette démarche au quotidien auprès de toutes ses parties prenantes : clients, fournisseurs, collaborateurs, partenaires publiques et privés... illustrant son engagement à agir de manière responsable et à déployer sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise au sein de sa sphère d'influence.

Les engagements de Samsic sont formalisés dans sa charte éthique, laquelle est remise aux fonctionnels dès leur embauche et est être déclinée aux travers du guide de comportement éthique et

l'Éthico-Test. Les clauses anti-corruption sont intégrées aux contrats des Dirigeants et des Commerciaux, et la politique éthique fait l'objet de sessions de sensibilisation et de formations, de manière à ce que chaque collaborateur s'approprie la démarche RSE du groupe.

Pour compléter ce dispositif, la Direction des Achats Services Généraux s'engage à être un ambassadeur des valeurs du groupe et de ses engagements en matière de RSE auprès de ses fournisseurs à travers la charte RSE fournisseur et le guide des achats responsables.



## JLL & SAMSIC : UNE RELATION GAGNANTE POUR PLUS DE PERFORMANCE

Avec 60 000 collaborateurs actifs dans plus de 80 pays, JLL, spécialisé dans le conseil en immobilier d'entreprise, choisit Samsic pour l'accompagner au service d'un acteur emblématique du e-commerce. C'est en plein cœur de Luxembourg que Samsic intervient sur plus de 25 000 m<sup>2</sup> répartis en 6 bâtiments, en réalisant des prestations de Facility

Management - propreté, espaces verts, métiers techniques avec une équipe de plus de 50 personnes. La richesse de la relation entre JLL et Samsic, c'est d'abord cette envie d'aller toujours plus loin, partagée par des hommes et des femmes, pour atteindre ensemble la performance.

« Notre relation avec JLL est extrêmement riche et stimulante au quotidien »,

nous confie Julien Dailland, Directeur Général - Samsic Luxembourg, ajoutant que « JLL Luxembourg est un incubateur d'expériences et nous fait constamment progresser. »



« Les objectifs de notre client sont bien sûr intégrés et traduits au sein du cahier des charges encadrant les prestations avec Samsic Luxembourg. L'atteinte de ces objectifs et notre performance commune reposent sur notre capacité respective à être proches, à l'écoute pour une gestion réactive et pro-active des différentes situations rencontrées. Nous devons répondre ensemble au bien-être et au confort des occupants des sites. JLL travaille avec Samsic dans une dynamique d'amélioration continue et mesure les performances avec transparence grâce à l'analyse de KPI. Cette démarche nous a conduit à considérer les progrès réalisés par Samsic et à étendre notre périmètre d'actions communes au-delà des frontières luxembourgeoises. »

**Stéphane Coutang** - Regional Facilities Manager de JLL

## ASTRE & FORGET FORMATION : UN PARTENARIAT 4 ÉTOILES



Créé en 1992, Astre est aujourd'hui le premier Groupement européen de PME spécialisé dans le transport et la logistique. C'est autour de valeurs fortes que les entreprises membres s'unissent pour mettre en synergie leur savoir-faire et mutualiser les échanges de fret afin de réaliser des économies d'échelle et améliorer leur performance.

Forget Formation a été associé à l'un des projets les plus ambitieux du Groupement, la création de la plateforme de formation Astre Académie. Deux objectifs : la connaissance parfaite du Groupement par l'ensemble des collaborateurs et la

montée en compétences de chacun. Dispositif particulièrement innovant dans le monde des transports, Astre Académie est un outil complémentaire des cours en présentiel permettant aux conducteurs de suivre des formations en tout lieu, à toute heure et sur tout support. Cette solution répond ainsi aux contraintes d'organisation, de mobilité et de temps inhérentes à la formation des conducteurs.

L'atout majeur des solutions numériques est leur capacité à toucher le plus grand nombre. Le Groupement Astre étant particulièrement attaché à véhiculer ses valeurs auprès de l'ensemble de ses salariés,

Forget Formation a intégré à la plateforme des modules destinés à sensibiliser les utilisateurs sur ses valeurs, en particulier sur les questions de savoir-être et de respect mutuel. Parce qu'un conducteur est un véritable ambassadeur de l'image de son entreprise, Astre souhaite que ses salariés adoptent le comportement adéquat pour chaque situation rencontrée.



*« Que ce soit pour le choix d'un prestataire ou pour l'adhésion d'une entreprise à notre groupement, nous avons à cœur d'être en harmonie avec l'ensemble de nos parties prenantes. Dès les premiers échanges, Forget Formation a su se montrer à l'écoute de nos besoins en jouant cartes sur table pour mener à bien notre projet, ce que nous avons particulièrement apprécié. Nous entretenons ensemble une relation de confiance, basée sur des échanges ouverts et une collaboration de proximité. C'est en partageant les valeurs de proximité, de réciprocité et de transparence que nous avons pu construire un partenariat durable avec Forget Formation. »*

**Estelle Gillois** - Présidente de Transports Gillois et Directrice de la Commission de Astre Académie



Le 3<sup>ème</sup> prix du Challenge RSE 2016 a été attribué à l'Établissement Samsic Propreté de Paris Santé 1 pour sa démarche d'accompagnement de son client Assistance Publique Hôpitaux de Paris lors de la semaine du Développement Durable.

Les animations RSE proposées furent l'occasion de renforcer notre partenariat avec l'ensemble de notre chaîne de valeurs : collaborateurs Samsic, salariés APHP, clients, start-up...





# VALORISER NOS RESSOURCES & CULTIVER NOS TALENTS

Promouvoir la diversité & l'égalité des chances

•

Former & cultiver nos talents

•

Préserver la santé & la sécurité de nos salariés

•

Développer la cohésion & le bien-être au travail



**François Leroux**  
Directeur des Ressources Humaines

*“ Le capital humain est la plus grande richesse de Samsic ”*

En témoignant notre ambition de considérer l’humain au cœur du développement du groupe, nous affirmons notre volonté d’investir une relation durable et responsable avec nos collaborateurs. Notre politique de Ressources Humaines doit être structurée, soutenue par un dialogue social de progrès et adaptée aux enjeux qui sont les nôtres.

Au cours de l’année 2016, des évolutions majeures ont ainsi vu le jour au sein de Samsic Facility autour de 2 principaux axes organisationnels.

Pour renforcer le lien des opérationnels avec les acteurs supports de notre organisation et améliorer le service interne apporté en intégrant toutes les parties prenantes, nous avons développé une Direction des Systèmes d’Information RH.

Pour capter les meilleurs talents, construire, valoriser les compétences et permettre à chacun d’être acteur de son parcours professionnel, nous avons souhaité la création d’une Direction du Développement des Ressources Humaines.

Dans la poursuite de ces évolutions et figurant parmi les nombreux projets à venir,

se trouve également la création d’un portail RH courant 2017 au service notamment, de la mobilité par la visualisation des offres d’emploi, des compétences par l’accès aux programmes de formation et d’une véritable relation collaborative et interactive.

Parce que le capital humain est la plus grande richesse de Samsic, nous recherchons constamment la performance de chacun de nos collaborateurs et nous engageons pour la réussite collective.

## L'HOMME AU CŒUR DE L'ENTREPRISE

Principe n° 6 du Global Compact

Enjeu majeur de la performance de demain, le développement des Ressources Humaines rassemble l'ensemble des équipes dédiées à la gestion de l'humain : le service recrutement et mobilité, l'administration du personnel, les centres de formation IFES et CFS, et le service Emploi & Handicap.

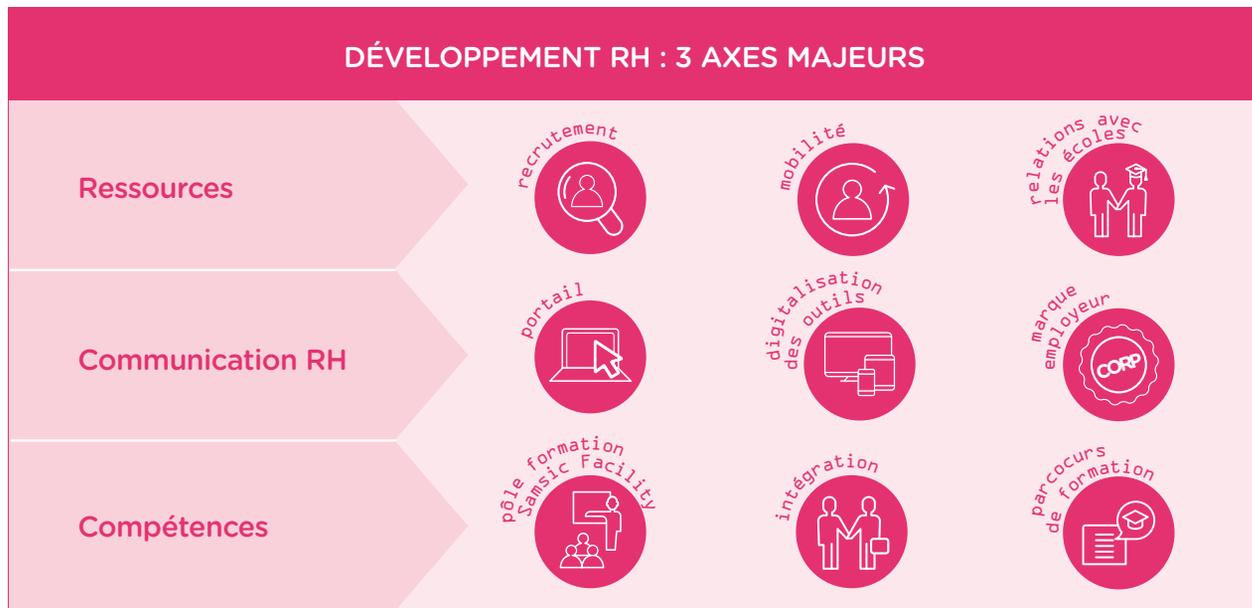
« Notre volonté est de capitaliser sur la richesse de l'entreprise, à savoir les Hommes et les Femmes qui s'efforcent chaque jour à accomplir une prestation

de qualité. Nous devons apporter de la visibilité aux collaborateurs sur leur parcours professionnel, et cela démarre dès le processus de recrutement et la période d'intégration.

Nous devons transformer la manière de travailler de chaque collaborateur en mettant en place des outils et process innovants. L'objectif est de donner la possibilité au salarié d'être davantage acteur dans l'évolution de ses compétences professionnelles. »



**François Curé**  
Directeur du Développement RH



47

## RETOUR SUR NOTRE PROGRAMME DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

Principe n° 1 du Global Compact

Accompagner des salariés illettrés ou analphabètes dans l'acquisition ou la réappropriation des compétences fondamentales telles que l'écriture, la lecture ou le calcul, c'est les aider à les rendre plus autonomes dans les situations simples de

la vie courante et les éloigner du risque d'exclusion sociale. En 2015, Samsic a initié un programme de lutte contre l'illettrisme et accompagne ses Agents volontaires à suivre un cursus diplômant adapté. Avec l'appui de l'association #Stopillettrisme et

quelques clients sensibilisés par le sujet, Samsic forme chaque année plusieurs dizaines de salariés et s'engage à donner une dynamique encore plus forte à la démarche dans les années à venir.



# PROMOUVOIR la diversité et l'égalité des chances

## MAINTIEN DANS L'EMPLOI : UN VRAI TRAVAIL D'ÉQUIPE !

Principe n° 6 du Global Compact

Comme toute action de maintien dans l'emploi, cet aménagement nécessite, en amont de sa réalisation, une volonté partagée de continuer à travailler ensemble, que ce soit pour l'exploitation comme pour la personne concernée. Cette réciprocité est la garantie d'une action de maintien réussie : l'histoire de Frédéric Tessier en est la parfaite illustration.

Frédéric Tessier, Agent de Samsic Sécurité Paris, rencontrait des difficultés de santé, affectant progressivement sa mobilité et sa capacité à poursuivre l'exercice de ses missions. Conjointement, le Sameth 75, le médecin du travail et Samsic ont recherché une solution de reclassement. L'évolution de Frédéric Tessier vers un poste d'Assistant Administratif s'est

naturellement imposée. Dès lors, les équipes et partenaires ont accompagné la démarche par la mise en place des actions suivantes :

- aménagement du poste de travail par un ergonome et le service immobilier du groupe,
- mise en place d'un contrat de rééducation professionnelle en entreprise, avec le soutien de la cellule Prévention de la Désinsertion Professionnelle de la CARSAT,
- instauration d'un tutorat intégré, en relais avec un conseil spécialisé dans le suivi en emploi.

Frédéric Tessier a pris ses nouvelles fonctions d'Assistant Administratif sur l'Agence Samsic Sécurité de Paris le 1<sup>er</sup> juin.



## SAM'AIDE PARTICIPE À L'INCLUSION SOCIALE

Principe n° 6 du Global Compact

Sam'Aide, entreprise adaptée agréée par les services de l'État, participe à l'inclusion sociale. En effet, au-delà de leur problématique de santé, les salariés de Sam'Aide, tous en situation de handicap à efficience réduite, rencontrent des difficultés périphériques à l'emploi. Recrutés en partenariat avec le service public de l'emploi et des associations locales, ils sont accompagnés sur plusieurs plans, avec pour objectif leur intégration dans des entreprises dites « classiques ».

Ainsi, à coté des activités de production de Sam'Aide, magasinage et préparation de commandes de consommables sanitaires, assemblage de différents produits, et préparation à de la numérisation... pour lesquelles les salariés sont encadrés au quotidien par un moniteur-éducateur, d'autres formes d'accompagnement leur sont dispensées :

- un suivi socio-professionnel assuré par des intervenants extérieurs parmi lesquels des chargés d'insertion, assistants de service social, psychologues...
- des temps de formation, par un organisme dédié, pour remise à niveau ou apprentissage des savoirs fondamentaux.

Et parce qu'il est aussi important que les salariés de Sam'Aide s'ouvrent au monde extérieur au-delà du contexte professionnel :

- des comédiens du Théâtre National de Bretagne animent des ateliers de travail différencié sur la gestion de leurs émotions et les relations interpersonnelles,
- un coach sportif intervient ponctuellement pour les sensibiliser

à l'intérêt de pratiquer une activité physique et construisent ensemble des temps d'échauffements préalables à l'exercice de leurs tâches.

Enfin, il est important de noter que les activités de production de Sam'Aide permettent également à Samsic de promouvoir une offre différenciée et innovante à ses clients, contribuant ainsi à leur démarche RSE, et notamment à leurs politiques « Handicap » et « Achats Responsables ».



## SAMSIĆ IBÉRIA FAVORISE L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Principe n° 6 du Global Compact



Samsic Ibéria est désormais la 46<sup>ème</sup> entreprise à compter parmi les membres de la fondation « Compromiso Integra », le réseau d'entreprises espagnol créé pour favoriser l'emploi socialement responsable. En rejoignant la fondation, Samsic Ibéria s'engage à soutenir l'intégration socio-professionnelle des personnes en situation difficile ou de handicap. Une initiative née de la volonté de Samsic de s'inscrire durablement comme employeur responsable et d'aller toujours plus loin dans ses actions sociales.

Ce partenariat se caractérise par l'engagement de Samsic à faciliter leur

insertion sur le marché du travail et à améliorer leur employabilité : pleinement intégrées aux équipes de l'entreprise, ces personnes sont ensuite encouragées par Samsic à suivre le programme de formation pré-professionnel et de renforcement personnel développé par la fondation, « la Escuela de Fortalecimiento ».

*« Samsic a relevé un grand défi en signant cet accord pour les personnes en situation difficile et l'emploi socialement responsable. Il n'y a rien de plus gratifiant pour un employeur d'avoir des salariés reconnaissants de l'opportunité qui leur a été offerte. Ils ont envie, donnent le meilleur d'eux-mêmes, et deviennent ainsi*

*les meilleurs employés qu'il soit : les plus productifs, les plus impliqués et contribuant à rendre le lieu de travail accueillant »,* témoigne Ana Muñoz de Dios, Directrice Générale de la Fondation Integra.

*« Samsic est une entreprise humaine, qui considère chacun de ses salariés comme une ressource indispensable à sa performance durable à moyen et long terme. Cet accord avec "Compromiso Integra" nous permet de faire un pas de plus dans notre politique RSE »,* conclut Francisco Vale, Directeur Général de Samsic Ibéria.

### TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

**76**  
salariés  
maintenus  
en emploi

**8,92%**  
SAMSIĆ  
PROPRÉTÉ

**7,98%**  
GROUPE  
SAMSIĆ

**6,26%**  
SAMSIĆ  
SÉCURITÉ

**444**  
personnes  
délégées

## AIDER LES JEUNES SUR LE CHEMIN DE L'EMPLOI

Principe n° 6 du Global Compact

Samsic rejoint le programme de l'association « 100 Chances 100 Emplois », accompagnant de jeunes adultes issus des quartiers dits « sensibles » jusqu'à l'emploi durable, grâce à un véritable parcours d'insertion professionnelle. S'appuyant sur les acteurs économiques locaux et

les professionnels de l'emploi, Samsic et d'autres entreprises partenaires telles que Schneider, Kéolis ou La Poste ont assisté, lors d'une semaine de coaching, qui s'est déroulée en octobre, à la présentation de projets individuels de 9 jeunes. Une candidate, s'intéressant tout

particulièrement au secteur aéroportuaire, a retenu l'attention des équipes Samsic, qui lui ont alors proposé différents stages sur des postes bien distincts afin d'affiner son choix de carrière.



« L'accès à l'emploi pour les jeunes est difficile et ce constat est renforcé si vous êtes issus des quartiers défavorisés. Participer à ce programme d'insertion permet à ces jeunes de mieux valoriser leurs potentiels, d'améliorer leur présentation à l'oral et de mieux cibler leur orientation professionnelle.

À travers les différents métiers et les nombreux réseaux professionnels de Samsic, nous recherchons toutes les possibilités permettant d'amener les jeunes sur le chemin de l'emploi. »

**François Curé** - Directeur du Développement RH



Luxembourg

## PROMOUVOIR ET DÉVELOPPER L'EMPLOI AU LUXEMBOURG

Principe n° 6 du Global Compact



Guy Pütz, Directeur Département Employeur de l'ADEM  
Nathalie Dos Santos, Conseillère Employeur de l'ADEM  
& Julien Dailland, Directeur Général Samsic Luxembourg.

En 2015, Samsic Luxembourg initiait une démarche de formation au métier d'Agent de propreté auprès des demandeurs d'emploi. Cette année, Samsic Luxembourg a souhaité poursuivre son engagement

en faveur de l'emploi et contribuer, à son niveau, à la baisse du chômage, en signant une convention avec l'ADEM, l'Agence pour le Développement de l'EMPloi. Ce partenariat porte en particulier sur l'accès et le retour à l'emploi des personnes les plus fragiles, à savoir les jeunes et demandeurs d'emploi âgés et/ou de longue durée, aptes pour le marché du travail. Samsic Luxembourg ambitionne ainsi de respecter les engagements suivants :

- augmenter de 15 % ses recrutements via l'ADEM,
- participer au programme « Jobelo », qui consiste à accompagner des

jeunes sans qualification avec des formations théoriques et pratiques afin de favoriser leur intégration professionnelle,

- assister aux ateliers de sensibilisation et de recrutement organisés par l'ADEM,
- soutenir les formations relatives au secteur de la propreté.

Une initiative qui aura permis à Samsic Luxembourg de recevoir le label « Entreprise, partenaire pour l'emploi », symbole de sa responsabilité sociale sur le marché de l'emploi.



# FORMER & cultiver nos talents

## L'IFES CONTRIBUE AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Principes n°1 et 6 du Global Compact

Dans l'objectif de former et cultiver ses talents, Samsic a développé ses organismes de formation interne, parmi lesquels l'IFES, l'Institut de Formation des Entreprises de Services intervenant dans les domaines de l'hygiène, de la propreté et des services hôteliers.

Participer à la mise en place des standards Samsic sur les nouveaux sites, renforcer la maîtrise des outils par les collaborateurs, sélectionner une formation ou une habilitation spécifique, assurer le suivi du Plan de formation... sont parmi les missions majeures de l'IFES depuis 1991.

*« Développer une offre de formations modernes permettant à chacun de nos salariés d'être acteur de l'évolution de ses compétences professionnelles figure parmi les orientations majeures de l'IFES », nous indique David Sencier, son Directeur.*

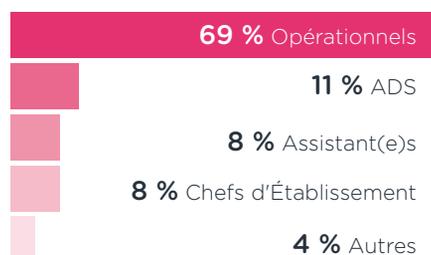
Ainsi seront mis en place et développés :

- des parcours de formation associant journées en présentiel, sessions de e-learning et coaching,
- des formations « Argumentaire de vente » ou « Chef d'Établissement » certifiantes, permettant d'acquérir un niveau Master 2,

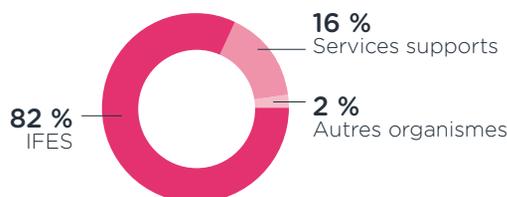
- le Kit Libero 3.0 pour former les Agents en situation de travail et renforcer leurs acquis professionnels au moyen d'outils digitaux,
- la transformation digitale de nos outils d'animation dans le but d'instaurer des classes virtuelles.

## L'IFES EN CHIFFRES

### Profil des salariés formés



### Intervenants en formation



### Effectifs



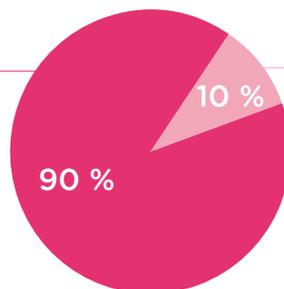
10 Formateurs métiers  
1 Professeur d'anglais  
3 Assistant(e)s



### Missions d'un formateur IFES

#### Temps de formation

- Interventions sur sites et établissements
- Formations en salle



#### Administration

- Création et mise à jour des modules de formations
- Compte-rendus, visite de diagnostic
- Analyse satisfaction stagiaires



**Après un parcours professionnel en tant qu'Animateurs De Secteur, Thierry Levenez et Alain Brault sont devenus formateurs et exercent ce métier respectivement depuis 19 ans et 15 ans. Ils nous dévoilent toutes les facettes de leur fonction au sein de l'IFES :**

*« L'IFES propose des parcours individualisés aux stagiaires et c'est par conséquent une large palette de formations que doit maîtriser chaque formateur pour répondre à cette offre. Il doit également s'adapter aux différents publics qu'il forme, ainsi qu'aux contraintes des clients et des services contractuels : horaires décalés, déplacements... »*

*Cependant le partage d'expérience et les échanges qui se créent avec les salariés sont non seulement valorisants mais également une grande source de satisfaction, notamment dans le fait de pouvoir les accompagner dans leur volonté de progresser et de constater leur évolution au sein du groupe. »*



Thierry Levenez



Alain Brault

## NOUVEAUTÉ : UN CQP POUR LES RESPONSABLES DE SECTEURS

Parmi les formations proposées par l'IFES, le Certificat de Qualification Professionnelle MP3 permet de reconnaître et d'enrichir le savoir-faire et le travail de nos ADS.

S'engager dans ce parcours représente beaucoup de travail, que ce soit pour les formateurs comme pour les apprenants : évaluation continue sur 6 semaines de formation, travail personnel conséquent à fournir entre les sessions et défense de

leur projet devant un jury composé de professionnels externes et de l'INHNI. Mais c'est sans conteste qu'ils bénéficient du soutien de leur Direction et des Formateurs IFES pour qui, comme **Thierry Levenez** en témoigne, *« leur combat est le nôtre. »*

Le programme de formation est dispensé à 50/50 par l'IFES et l'INHNI, centre de formation de la Branche propreté, sur un trimestre. C'est une première en France

et cette collaboration est une réussite puisqu'elle a permis un taux de réussite 3 fois supérieur au taux de réussite national pour ce CQP Responsable de Secteur.

Forts de ce résultat, l'IFES et l'INHNI poursuivent leur collaboration et 2 groupes de stagiaires se sont engagés dans ce parcours en 2017.



**Assistante d'Exploitation pendant 12 ans, Brigitte Guéret a évolué sur un poste d'ADS MP1 en intégrant l'Établissement Samsic Propreté de Lorient en 2015. Deux ans plus tard, à 49 ans, elle décide de suivre la formation CQP MP3, afin de gagner en performance.**

Soutenue par son Chef d'Établissement, Brigitte Guéret souhaite que son parcours soit valeur d'exemple tant pour son entourage professionnel que personnel, tous ayant dû réorganiser leur mode de fonctionnement pendant les 3 mois sur lesquels s'étale la formation.

*« Cette formation m'a permis de me remettre en question et de comprendre que se poser pour réfléchir et analyser n'était pas une perte de temps. Les formateurs nous apprennent à nous recentrer sur nos véritables missions et j'applique déjà leurs conseils et consignes sur mes sites clients. »*

**Brigitte Guéret - Animatrice De Secteur**



## SAMSIK SÉCURITÉ RENFORCE SON EXPERTISE

Parce qu'accroître son expertise en matière de sûreté est un enjeu incontournable au regard du contexte actuel, Samsic Sécurité s'est entouré d'un cabinet conseil spécialiste en sûreté et gestion de crise dont l'expertise émane des Forces Spéciales de la Gendarmerie.

Le 6 juillet, l'ensemble du management de Samsic Sécurité a suivi une formation pratique sur 3 thèmes : l'intervention « d'alerte à l'assaut », la mise en situation face à une situation de crise et les méthodes de mise en place d'une cellule de gestion de crise.

Ce nouveau partenariat contribue ainsi à accroître l'expertise métier de Samsic Sécurité, désormais en capacité de proposer une véritable offre d'audits sûreté à ses clients, ainsi mieux accompagnés pour renforcer la sûreté de leurs sites.

## PILOTE DE CONTRAT NATIONAL, ACTEUR DE LA FIDÉLISATION

Entretenir une relation personnalisée avec les clients, penser constamment à l'amélioration continue des prestations, quels que soient les périmètres et la complexité des réseaux clients concernés, c'est ainsi que le Pilote dédié gère la relation client des réseaux multi-sites.

Véritable expert de son métier, il possède de réelles capacités d'animation, d'écoute et oeuvre au quotidien pour la fidélisation.

Après 12 années au poste d'Animatrice De Secteur Propreté, **Fadila Madini** nous explique pourquoi elle a choisi d'évoluer

vers la fonction de Pilote de Contrat National. C'est un véritable rôle de facilitateur du suivi du compte qu'occupe ainsi le Pilote, par son analyse sur la qualité de service, les outils et les processus de travail et les optimisations qu'il met en place pour satisfaire son client.



*« J'ai considéré que mon expérience, acquise tant sur le terrain, avec les exploitations, qu'au niveau commercial avec les clients, correspondait aux compétences attendues pour cette mission. Aujourd'hui, je suis pleinement épanouie dans mon poste. J'ai le sentiment d'avoir une ouverture plus grande sur la connaissance de Samsic et une réelle capacité à servir mes clients, ce qui rend ma mission extrêmement motivante. »*

**Fadila Madini** - Pilote de Contrat National



53



**Sébastien Permentier**

Responsable National  
Département Industrie et Logistique

**Fort de ses 18 années d'expérience en propreté et après avoir dirigé l'Établissement de Rouen, Sébastien Permentier a été nommé Responsable National du Département Industrie et Logistique. Il intervient en appui technique auprès de tous les Établissements Samsic assurant des prestations de propreté, de manutention ou encore de logistique en milieu industriel, soit une centaine de sites en France.**

Ce poste nécessite 3 compétences majeures : technique tout d'abord, avec une formation continue aux nouvelles technologies et innovations ; d'assistance et de conseil, tant sur le plan commercial que sur le « savoir-faire Samsic » ; et enfin en matière de qualité à travers la réalisation d'audits de nos méthodes de travail sur les sites clients, bases des plans d'actions nécessaires à l'amélioration continue de nos services.

*« Notre expertise et nos compétences techniques permettent d'adapter notre organisation, nos méthodes de nettoyage et notre matériel à la spécificité de l'activité de chaque client : processus de production, organisation du travail... Les prestations sont ainsi réalisées dans le respect des spécifications du client assurant ce dernier de la restitution des lignes de production en temps et en heure »,* témoigne Sébastien Permentier.

Cette expérience de promotion interne est la démonstration d'une gestion des carrières réussie au sein du groupe.

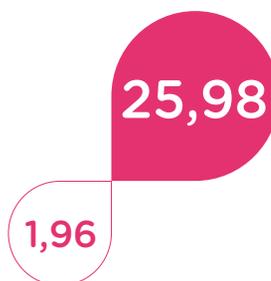
# PRÉSERVER la santé & la sécurité de nos salariés

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

Les résultats de 2016 sont une nouvelle fois inférieurs aux moyennes des métiers propreté et sécurité. Cependant, nous devons confirmer cette

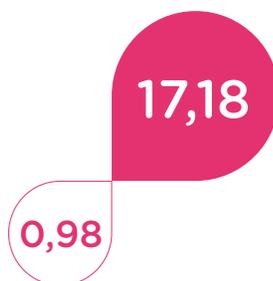
tendance, améliorer encore nos résultats, en poursuivant nos efforts.

## SAMSIK PROPRETÉ



Moyenne 2015 de la profession  
TF : 34,00 / TG : 3,00

## SAMSIK SÉCURITÉ



Moyenne 2015 de la profession  
TF : 21,20 / TG : 2,10

## SAMSIK EMPLOI



Moyenne 2015 de la profession  
TF : 34,50 / TG : 2,10

● Taux de fréquence ○ Taux de gravité

## VIVRE LE RISQUE POUR MIEUX L'APPRÉHENDER

Principe n° 1 du Global Compact

1<sup>ère</sup> cause de mortalité au travail, les accidents de la route constituent un véritable fléau. Samsic s'engage pour la sécurité des déplacements professionnels et mobilise ses équipes dans cette voie, à travers sa démarche de prévention. Depuis 2013, les collaborateurs suivent un programme de formation en e-learning appelé Sam'Assure.

L'Agence Samsic Sécurité de Mulhouse a souhaité approfondir la démarche par un « stage de prévention et de sécurité routière niveau 1 ». Des collaborateurs ont ainsi suivi une formation théorique, avec rappel des règles essentielles du code de la route, suivie de 4 heures de pratique en conduite réelle, mêlant situations de freinage d'urgence, terrains glissants et évitement d'obstacles.

Réellement vécue comme une expérience instructive et enrichissante, les stagiaires savent désormais adopter une conduite plus écoresponsable et sécuritaire, tant dans le cadre professionnel que personnel.



Pour son engagement dans la démarche de prévention des risques routiers du groupe, l'Agence Samsic Sécurité de Mulhouse a reçu un prix « Coup de Cœur », décerné lors du Challenge Regatta 2016.

Au-delà de l'aspect sécuritaire véhiculé par le stage de conduite, cette initiative a permis aux salariés de l'Agence de se rassembler autour d'une action de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

## NOTRE ENGAGEMENT À LUTTER CONTRE LES TMS

Principe n°1 du Global Compact

L'activité professionnelle peut jouer un rôle dans la genèse, le maintien ou l'aggravation des Troubles Musculo-Squelettiques qui affectent essentiellement les membres supérieurs dans les activités de propreté. Samsic poursuit sa démarche de prévention des TMS entamée en 2015.

« *L'enjeu de la démarche est d'amener progressivement notre encadrement et nos opérationnels à porter un regard différent sur le poste de travail, et acquérir des réflexes de prévention non seulement des TMS mais aussi des accidents du travail liés aux manutentions* », témoigne François Piérot, Directeur QSE Samsic Propreté.

Avec le soutien du Fare Propreté et de l'INHNI, et dans chacun des 30 Établissements Samsic Propreté ciblés, une personne ressource a suivi une formation-action certifiante pour devenir Animateur Prévention TMS.

En pratique, l'analyse d'une situation de travail sur site détermine les facteurs d'exposition d'un salarié aux risques TMS. Le contexte d'intervention des équipes est analysé avec le client, afin d'adapter le poste de travail pour réduire, voire supprimer, ces facteurs de risques.

« *Le résultat de la démarche fut sans conteste une meilleure rentabilité dans la réalisation de nos prestations obtenue par :*

- *la diminution de 50 % de l'exposition aux TMS,*
- *l'optimisation et l'amélioration de la qualité des prestations,*
- *la meilleure affectation des ressources. »*

constate Élodie Blond, APTMS Samsic Propreté Nantes.

**Retour d'expérience d'un APTMS et illustration d'un plan d'actions**, sur le site René Gauducheau de l'Institut de Cancérologie de l'Ouest à Nantes pour les prestations de nettoyage et de désinfection d'un bloc opératoire.

CONSTAT	DOMAINE	SOLUTIONS
MAÎTRISE IMPARFAITE DU PLANNING D'INTERVENTION	Organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de plans de secteur et d'intervention.</li> <li>• Protocole du travail en binôme, en rotation.</li> </ul>
CHARIOTS LOURDS ET DIFFICILES À DÉPLACER	Méthodologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation à la méthode d'imprégnation des bandeaux.</li> </ul>
MATÉRIEL INADAPTÉ AU NETTOYAGE DES MURS ET DES SCIALYTIQUES	Moyens Techniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipement de manches télescopiques ergonomiques.</li> <li>• Fourniture d'outils multidirectionnels et flexibles.</li> </ul>



Le prix du Challenge RSE 2016, récompensant la meilleure combinaison du Taux de Fréquence et du Taux de Gravité, a été attribué conjointement aux Établissements Samsic Propreté de Chinon et Rouen et aux Agences Samsic Sécurité de Rennes et Toulouse. Des encouragements ont été adressés à l'Établissement Samsic Propreté d'Aix-en-Provence, récemment créé et démontrant déjà de bonnes pratiques relatives à la prévention des accidents au travail.

Félicitations à ces 5 Établissements pour leur performance en matière de préservation de la santé et de la sécurité des salariés, une priorité pour le groupe.

## SAMSIK & EDF CHASSENT LES RISQUES

Principe n° 1 du Global Compact

La préservation de la Santé et la Sécurité des personnes est pour Samsic la priorité permanente impliquant anticipation, rigueur et vigilance de tous ses collaborateurs. Pour répondre aux exigences du client EDF, Samsic aborde la prévention des accidents

par l'implication de chacun, l'observation et le partage des bonnes pratiques, à travers une démarche innovante de « Chasse aux Risques » conduite en situation réelle. Menée par le Responsable HSE de Samsic, intervenant pour EDF, la « Chasse aux

Risques » s'effectue avec les Agents de propreté et les animateurs de Secteurs sur les lieux de leurs prestations, et se déroule en 3 étapes :



56

Véritable action de sensibilisation et de remontée d'informations au plus proche du terrain, les résultats obtenus en 2016 ont amené notre client à féliciter Samsic pour l'innovation de sa démarche de prévention, la collaboration et le partage d'expérience ainsi que l'implication de son encadrement.

*« Cette démarche innovante et fédératrice permet de responsabiliser chaque salarié sur sa sécurité et celle de ses collègues. Elle est également très pragmatique car elle repose sur la théorie de l'engagement dont on sait qu'elle permet de passer d'un comportement passif à un comportement*

*actif en prévention* », nous rapporte Patrick Chantraine, Chef du Département Facility Management à la Direction Immobilière Assistance Groupe d'EDF, pour la région Est.

Cette démarche de « Chasse aux Risques » démontre ainsi que nos collaborateurs maîtrisent véritablement leur environnement de travail, et qu'en plaçant la Santé et la Sécurité au cœur de leurs préoccupations, ils contribuent à l'atteinte de notre unique objectif du « zéro accident ».

Un témoignage conforté par Vanessa Linglet, désignée Équière HSE de l'année par EDF sur le CNPE de Chooz :

*« La Chasse aux Risques initiée au sein de Samsic permet réellement de contribuer à changer les mentalités au sein de notre entreprise. On parle souvent de sujets relatifs aux consignes et aux règles, comme la sécurité, qui sont assez rébarbatifs alors que cette nouvelle approche est basée sur la convivialité, l'échange et la discussion. »*



Félicitations à l'Agence Samsic Sécurité de Lyon qui a obtenu le 2<sup>ème</sup> prix du Challenge RSE 2016, pour la dotation d'un détecteur d'immobilité, le motionScout, pour les Agents de Sécurité effectuant leur ronde sur des sites très étendus. Le dispositif déclenche une sirène de 95 décibels accompagnée de flashes lumineux autorisant une localisation 60 % plus rapide et efficace de l'Agent inconscient.

Fidèle à ses valeurs, Samsic s'engage à réduire l'impact des accidents pouvant survenir sur le lieu de travail.

# DÉVELOPPER la cohésion & le bien-être au travail

## INNOVATION TECHNIQUE & SOCIALE

Créée en 1974 et leader de l'assurance territoriale, SMACL Assurances propose une offre mutualiste globale pour la protection des collectivités et territoires, avec pour ambition de développer son activité dans un cadre environnemental

et social responsable. Avec cette vision partagée, SMACL Assurances et Samsic développent un partenariat depuis 2008, élargi en 2014 pour les prestations de propreté et vitrerie des locaux de Niort.

Grâce au couplage des mécanismes orbital et rotatif de l'Orbot, certains facteurs sont considérablement réduits, tels que la température et la quantité d'eau, avec un volume 10 fois inférieur aux méthodes conventionnelles de nettoyage. Le recours à la chimie peut être évité, préservant l'environnement ainsi que les risques de TMS par une ergonomie adaptée.



« Samsic a démontré sa capacité à conjuguer l'innovation technique et sociale en proposant le passage au travail en journée avec le nettoyage des moquettes en milieu occupé grâce à l'Orbot. Ce changement s'est accompagné d'une communication auprès de nos salariés sur notre volonté d'améliorer la qualité de cette prestation avec ce nouveau procédé très silencieux. Le partenariat avec Samsic nous satisfait pleinement : nous travaillons de concert pour trouver des solutions adaptées quels que soient les sujets. Le relationnel est simple, l'écoute est mutuelle et une vraie relation de proximité s'est développée. »

**Michel Poirier** - Responsable du Pôle Moyens Généraux SMACL Assurances

« Le fait que les personnels des sites bénéficient des engagements RSE de la politique de Samsic est un point fort, dépassant très largement la seule communication de l'engagement. »

**Isabelle Domergue** - Responsable Assistance aux Projets - certification & RSE

57

## BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL RECHERCHÉ POUR ARKÉMA ET SAMSIC SÉCURITÉ

Designer de matériaux et de solutions innovantes, Arkéma est un acteur majeur de la chimie de spécialités et s'organise en trois pôles d'activités : les Matériaux Haute Performance, les Spécialités Industrielles et les Coating Solutions - matériaux pour revêtements.

La plateforme Arkéma de Pierre-Bénite, située au sud de Lyon, est un site classé SEVESO seuil haut et doit par conséquent faire l'objet d'une stricte surveillance.

Samsic Sécurité apporte ainsi son expertise en gestion des hauts risques industriels en assurant 24h/24 la protection des biens et des résidents du site : télésurveillance, prévention des risques, gardiennage, formations professionnelles à la sécurité incendie...

Considérant l'importance de la formation et du bien-être des collaborateurs, Samsic Sécurité a mis en place un parcours d'intégration allant au-delà des pratiques

usuelles afin de favoriser la montée en compétences et répondre aux enjeux de sécurité d'Arkéma. Les formations ATEX, ATmosphère EXplosive, ARI, Appareil Respiratoire Isolant, Risque Chimique et Transport de Produits Chimiques sont aujourd'hui des pré-requis indispensables pour toute nouvelle prise de poste sur le site d'Arkéma.



« Notre sécurité est une démarche de tous les instants et passe d'abord par le terrain. Nous développons donc un management de la Prévention des Accidents par l'Observation afin de prévenir tous les risques d'accidents et valoriser les bons comportements. Nous nous inscrivons également dans un management de proximité et d'écoute des salariés : les causeries sécurité ainsi que les remontées d'informations de la part des Agents qui réalisent les rondes permettent ainsi d'éviter des situations potentiellement accidentogènes. Enfin, il est clair qu'un salarié épanoui est beaucoup plus performant au travail. Chaque année, nous réalisons une réunion dédiée à la recherche de progrès social et d'écoute des salariés, de considération de leurs attentes : nous recherchons le bien-être des Agents de sécurité de Samsic. »

**Jean-Philippe Receveur** - Référent Opérationnel Client d'Arkéma

## UN ENVIRONNEMENT SEREIN & BIENVEILLANT



En juillet 2016 le siège social du Groupe Le Duff a emménagé dans ses nouveaux locaux à l'infrastructure moderne et respectueuse de l'environnement. Au démarrage du contrat, les salariés qui réalisaient les prestations de propreté sur l'ancien siège ont tous bénéficié de l'intervention de Céline Roumovic, formatrice à l'IFES, pour un accompagnement à la mise en place des nouveaux process de nettoyage et l'utilisation des technologies innovantes déployés par Samsic. Cette intervention a permis de rassurer les salariés, leur donner confiance et leur apporter de nouvelles compétences. Outre les prestations en

elles-mêmes, c'est aussi les nouveaux process de pilotage et de management de proximité qui leur ont été transmis par l'intermédiaire d'un Chef d'Équipe, un Animateur De Secteur et un Chef De Site. La réalisation des prestations de propreté en journée est un dispositif historique sur le siège du Groupe Le Duff. Complètement accepté par les résidents, leur travail n'en est nullement perturbé, d'autant plus que la réalisation des prestations a été adaptée en fonction du niveau sonore des équipements. Au final, le travail en journée sur le site génère du lien social, où solidarité, bienveillance et respect d'autrui prédominent.



« L'intervention de l'IFES était primordiale, c'est une expérience intéressante, et 6 mois après le démarrage du contrat, nous constatons tous les bénéfices de cet encadrement à travers le bien-être des équipes et des interventions plus fluides dans les étages, dans le respect du fréquentiel défini. Nous attendions du prestataire auquel nous souhaitions confier le Facility Management de notre site qu'il soit capable de qualité de service au quotidien, réactivité, communication... qualités que Samsic a su démontrer depuis le démarrage du contrat. Samsic comprend parfaitement ce que "sens du service" signifie. »

**Marina Marquer** - Responsable des Services Généraux du Groupe Le Duff

## ZEN ATTITUDE À L'AÉROPORT DE ROISSY

Afin d'aider ses salariés à se prémunir contre le stress et ses symptômes, l'Agence Samsic Sûreté Aéroportuaire de Roissy propose des séances de sophrologie, individuelles ou collectives. Ainsi, depuis septembre 2016, une salariée de Samsic,

également sophrologue, accueille les collaborateurs volontaires tous les vendredi matins avant l'ouverture de l'Agence. Méthode reconnue qui s'inspire du yoga et de l'hypnose, la sophrologie propose des techniques simples de gestion du stress.

Véritable outil pour développer confiance en soi et meilleure affirmation de soi-même, elle favorise aussi l'écoute des autres et aide à mieux communiquer, qualités nécessaires dans un environnement de travail tels que les aéroports.

## EFFECTIF

fonctionnels et permanents

RECRUTEMENT

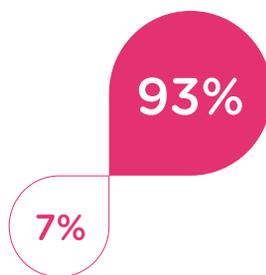


DÉPARTS

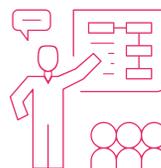


## CONTRATS

○ CDD ● CDI



## FORMATION

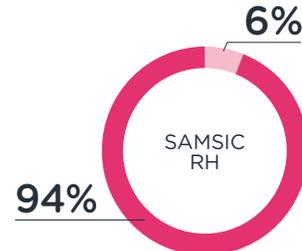
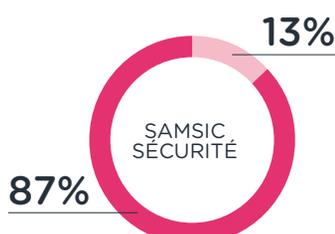
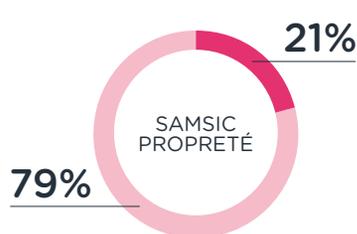
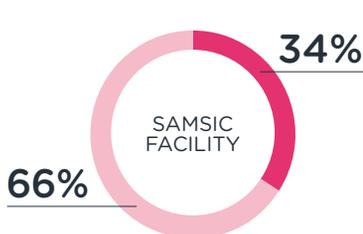


**182 000 H**  
en 2016

## TYPE DE CONTRAT

fonctionnels et permanents

● Temps plein ● Temps partiel



## MIXITÉ

au sein du groupe et des métiers Samsic

GROUPE

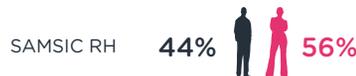


COMITÉ EXÉCUTIF



CADRES - AM

EMPLOYÉS - AGENTS



## ALTERNANCE

GROUPE

+50%

SAMSIC PROPRETÉ

+117%

SAMSIC SÉCURITÉ

+27%

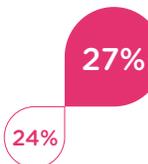
SAMSIC RH

+7%

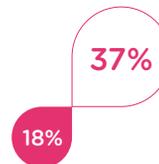
## INSERTION

○ - 26 ans ● + 45 ans

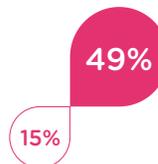
SAMSIC PROPRETÉ



SAMSIC SÉCURITÉ



SAMSIC RH



• Retour au sommaire





# PARTICIPER À LA PRÉSERVATION DE NOTRE ENVIRONNEMENT

Développer l'utilisation de produits & process respectueux  
de l'environnement

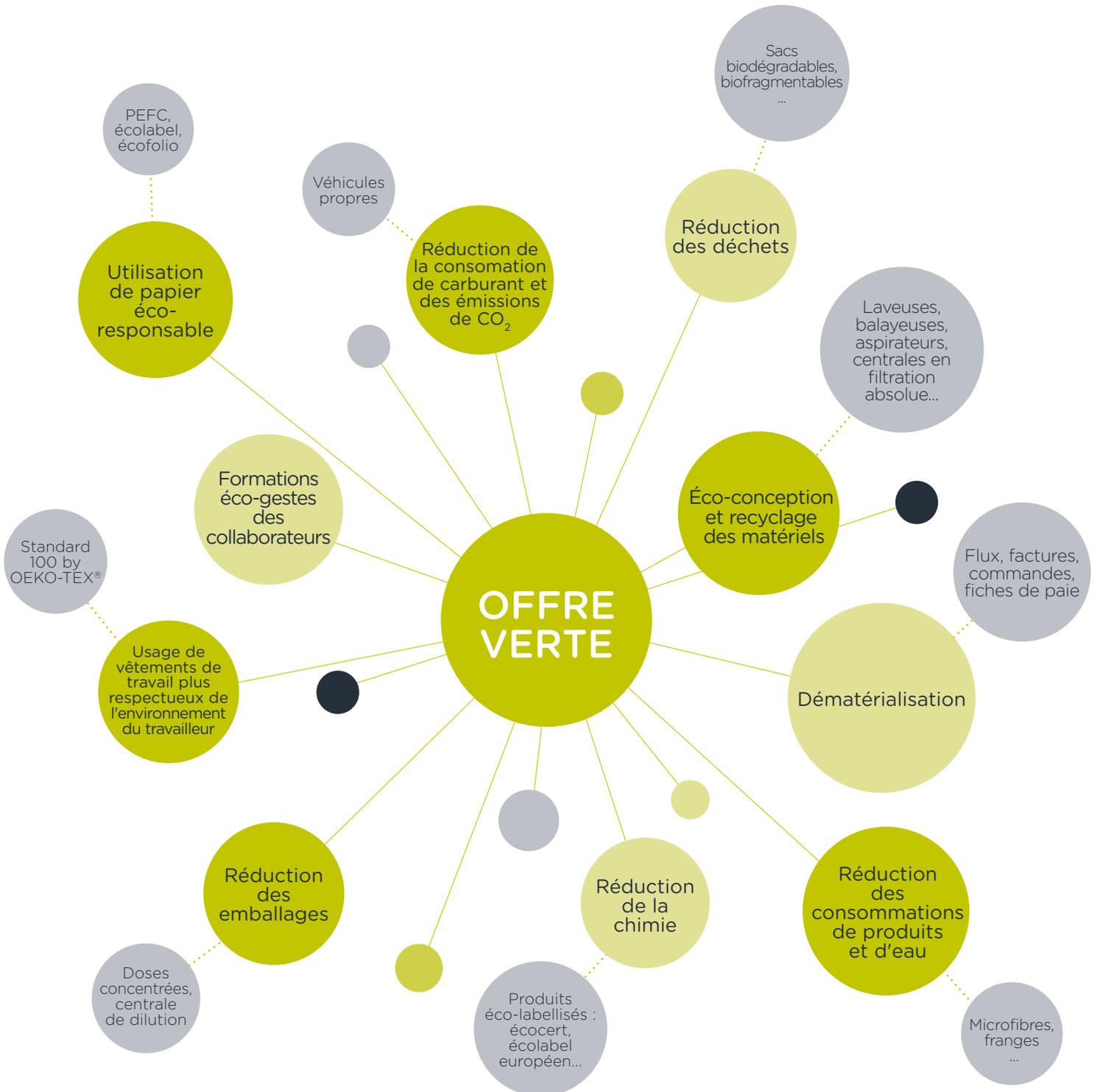
•

Maîtriser notre consommation énergétique & recycler  
nos déchets

•

Réduire notre empreinte carbone

# DÉVELOPPER l'utilisation de produits & process respectueux de l'environnement



## L'OFFRE VERTE DE SAMSIC

Principes n° 7, 8 et 9 du Global Compact

Depuis 2008, la Fédération des Entreprises de Propreté s'est engagée dans une politique respectueuse de l'environnement, en déployant un programme ambitieux de 51 actions concrètes en faveur du Développement Durable, notamment dans les domaines social, environnemental et économique.

Soucieuse de préserver son environnement, Samsic s'engage à atteindre ces objectifs clairement définis en agissant sur la méthodologie, le matériel, le choix des produits écolabellisés et la formation des salariés. En y associant toute sa chaîne de valeurs, c'est une véritable offre verte qui est proposée.

Afin de répondre aux souhaits de ses clients de plus en plus sensibilisés et intéressés par une démarche environnementale, Samsic s'implique naturellement dans la recherche de solutions économiques limitant les pollutions, le gaspillage et le recours aux produits dangereux, tout en conservant un excellent niveau d'efficacité.

## L'ÉLECTROLYSE DE L'EAU : UNE SOLUTION INNOVANTE ADOPTÉE PAR L'ORÉAL

Principes n° 8 et 9 du Global Compact

Depuis juin 2016, l'Établissement Samsic Propreté de Gennevilliers est en charge des prestations de propreté sur le nouveau campus Charles Zviak de L'Oréal. Avec une capacité d'accueil de plus de 2 000 collaborateurs, ce nouveau site, placé au 1<sup>er</sup> rang des Campus L'Oréal par son nombre de résidents, représente 35 000 m<sup>2</sup> de surfaces et matériaux divers à nettoyer tels carrelages, moquettes, parquets, inox, vitres, PVC... soit 360 litres de chimie commandée par an.

En novembre, notre client a accepté de tester Cleanea, une machine dont le fonctionnement est basé sur le principe de l'électrolyse de l'eau et dont la mise en œuvre sur le site ne nécessite qu'une prise électrique, du sel, une arrivée et une évacuation d'eau. Cleanea génère la production d'une solution nettoyante alcaline et d'une solution désinfectante et brillance acide qui s'utilisent directement, sans dilution, ne nécessitant qu'une formation rapide des Agents de Propreté.

Ce procédé présente de plus les avantages suivants :

- le respect de la santé des utilisateurs par l'absence totale de chimie,
- le respect de l'environnement avec des produits biodégradables, dépourvus d'agents tensio-actifs, de produits toxiques et ne générant pas de déchets d'emballage,
- la diminution de notre empreinte carbone grâce à une chaîne logistique courte et des produits prêts à l'emploi,
- le gain économique, car ces 2 solutions remplacent tous les autres produits conventionnels ; et avec une production au fur et à mesure des besoins, il n'y a plus de stock à gérer.

Durant les 3 mois de test, aucune commande de produits nettoyants ou désinfectants n'a été réalisée, et c'est une qualité de nettoyage équivalente à la chimie traditionnelle voire supérieure qui a été démontrée sur certains matériaux

comme les inox ou les sols qui retrouvent leur aspect d'origine.

Face aux performances avérées du procédé, l'installation finale de la machine sur le campus Charles Zviak a donc été validée par Frédéric Maugard, responsable en charge des services aux résidents pour L'Oréal.



« Utiliser Cleanea, c'est opter pour une solution avant-gardiste qui permet de transformer l'eau en or. Méthode de nettoyage à la fois extrêmement intelligente et respectueuse de l'environnement et de la santé, c'est tout à l'honneur de Samsic Propreté de nous avoir fait part de cette belle découverte. »

**Frédéric Maugard** - Responsable des Services aux résidents, Campus Charles Zviak de L'Oréal



Belgique

## CLEANING MASTERS AU SERVICE DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE D'AUDI

Principe n° 8 du Global Compact



64

Depuis de nombreuses années, les constructeurs automobiles sont pleinement conscients de l'impact de leurs activités sur l'environnement et ont ainsi mis en place une série d'actions pour réduire leur empreinte environnementale et s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociétale durable. Audi œuvre ainsi au quotidien pour atteindre son objectif de mobilité neutre en CO<sub>2</sub>, en réduisant notamment la consommation en carburant

de ses modèles et en utilisant de nouvelles sources d'énergie.

Cleaning Masters, la filiale belge de Samsic, contribue sur son périmètre à améliorer la performance opérationnelle et environnementale de la marque en réalisant des prestations de propreté de qualité et à empreinte écologique réduite.

Cleaning Masters assure ainsi l'hygiène des bureaux et des sanitaires de l'usine en utilisant des solutions efficaces et respectueuses de l'environnement :

- la technologie Orbio, développée par Tennant Company, transforme l'eau du robinet et le sel en une solution de nettoyage efficace, qui permet de remplacer de nombreux détergents chimiques traditionnels.
- les produits BioOrg sont dépourvus de substances chimiques irritantes et corrosives. Très performants, ils éliminent aussi bien la pollution visible qu'invisible.



« Notre relation avec Cleaning Masters - Samsic Group, basée sur la transparence et la réactivité, vise un progrès mutuel concernant la préservation de l'environnement et la gestion des déchets. Nous nous servons de l'expertise des équipes opérationnelles pour améliorer notre performance et notre flexibilité. Les cabines de peinture ayant une influence directe sur la production, les prestations de nettoyage réalisées par Cleaning Masters représentent un enjeu important pour Audi : nous nous devons d'être performants. »

**Christian Stragier** - Coordinateur Services Environnement d'Audi

## L'INNOVATION SAMSIC AU SERVICE DES TRANSPORTS LAUSANNOIS

Principes n° 8 et 9 du Global Compact

Acteur incontournable de la région, les Transports Publics lausannois, communément appelés « tl », assurent au quotidien la mobilité de près de 300 000 voyageurs, sur 286 km.

Résolument engagés à participer au Développement Durable de l'agglomération et à donner à tous l'accès à la mobilité, les tl travaillent de concert avec leurs partenaires, parmi lesquels Samsic, pour améliorer efficacement leurs services.

Ainsi, 230 bus et 36 véhicules sur rails sont entretenus, chaque jour, par une équipe Samsic, composée de 20 personnes. Chargée du nettoyage complet des habitacles, mais aussi de la réalisation de prestations de tankage, ravitaillement en carburant, contrôle des niveaux, changement des charbons, l'équipe prouve sa capacité à gérer l'entrée concentrée des véhicules dans les dépôts en faisant preuve d'expertise, de rapidité et d'efficacité.

Les tl et Samsic réfléchissent également à des solutions et des innovations pour garantir l'atteinte des objectifs. Le partenariat, fondé sur la recherche d'amélioration continue et la pro-activité, est renforcé par la transparence des échanges et la confiance mutuelle.



*« Samsic contribue à l'atteinte de nos objectifs environnementaux et a su mettre en place 88 % de produits éco-labellisés dans ses process de propreté. Nous avons également travaillé ensemble à la mise en place de la démarche des 5S. Samsic sait proposer des tests innovants : qu'il s'agisse du positionnement de pastilles d'huiles essentielles pour le confort de nos clients à bord des bus ou de l'utilisation de l'i-mop pour optimiser les prestations de nettoyage, nous considérons que les résultats sont très positifs. C'est exactement ce que nous recherchons et attendons de nos partenaires : nous faire surprendre par des innovations qui améliorent notre performance commune. »*

**Christian Cornioley** - Responsable Maintenance du domaine route de TL

## SAMSIC FM & STORENGY EN ROUTE POUR LA BIODIVERSITÉ

Principes n°7 et 8 du Global Compact

Voilà bientôt 4 ans que Storengy fait confiance à Samsic FM en lui déléguant la gestion globale de 15 sites et le pilotage d'un ensemble de services, parmi lesquels des prestations de Propreté, Sécurité, d'entretien des Espaces Verts, et de prévention et destruction de nuisibles. Depuis 60 ans, Storengy conçoit, développe et exploite des stockages de gaz naturel en sous-sol et met en œuvre, depuis plus de 6 ans, des actions volontaires en faveur de la biodiversité telles que la préservation des espèces et la gestion différenciée des

espaces naturels déployée sur tous ses sites.

Samsic FM a pour mission de porter cette démarche sur plusieurs hectares d'espaces verts dont elle assure l'entretien, en conciliant les contraintes liées à ces sites classés « Seveso seuil haut » et le respect de la flore et de la faune locales.

Accompagnée par le Groupe Tarvel, référent en matière de biodiversité sur le marché des espaces verts, Samsic FM met tout en œuvre pour répondre

aux attentes de son client : Samsic FM informe l'ensemble des parties prenantes sur les actions à mener, les process mis en place, et les sensibilise à la démarche de biodiversité à travers la réalisation de causeries, réunions d'exploitation et revues de contrat mensuelles.

En portant la démarche de Storengy, Samsic FM illustre très concrètement l'engagement du groupe envers la préservation de notre environnement.

### PRÉSERVONS NOTRE ENVIRONNEMENT



Remplacement des produits phytosanitaires par des moyens alternatifs de désherbage : fauche, écopâturage par moutons...



Adaptation des traitements et périodes de coupe en fonction des floraisons et des cycles de ponte des différentes espèces présentes sur les parcelles



Engins de tonte fonctionnant à l'huile bio pour les zones classées « Natura 2000 »



Re-végétalisation des zones avec des espèces plus adaptées au climat local



# MAÎTRISER notre consommation énergétique & recycler nos déchets



## BANCO SANTANDER : UN ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL AVANT-GARDISTE

Principe n° 8 du Global Compact



66

Depuis ses 150 ans d'histoire, la mission principale de Banco Santander est de contribuer au progrès économique et social des communautés dans lesquelles elle s'inscrit, tout en étant la meilleure banque commerciale pour ses employés, ses clients, ses actionnaires et la société. Pour cela, la Banque s'appuie sur un modèle d'activité durable, centré sur le client et dédié à la satisfaction de ses besoins, avec des produits et services innovants, adaptés à son profil.

Banco Santander s'engage également pour la préservation de l'environnement, s'agissant d'un élément clef de sa stratégie, pleinement intégré à son modèle d'activité.

La "Ciudad financiera", situé à la Boadilla del Monte, à 15 km de Madrid, est le pôle des compétences de Banco Santander. Depuis 2009, Samsic réalise les prestations de propreté et de 3D pour cette ville pionnière et unique au monde : une équipe de 100 personnes, pilotée par Nicolas Fernandez, Directeur de l'Agence

Samsic et Térésa Porcel, Responsable Générale, contribuent par leur travail et leur implication à l'atteinte des objectifs définis par Banco Santander.

L'activité durable de Samsic, ainsi que ses engagements en matière de respect des Droits de l'Homme et de l'Environnement, ont bien sûr été pris en compte dans le process d'achat, dont les objectifs visaient notamment une réduction énergétique et l'utilisation de produits de nettoyage 100 % biodégradables.

### TRI DES DÉCHETS ET CONDUITE AU POINT DE COLLECTE PAR SAMSIC :



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

Samsic et Banco Santander soutiennent l'organisation des Nations Unies, en s'engageant à respecter et à se conformer aux 10 principes fondamentaux du Pacte Mondial concernant les Droits de l'Homme et les Conditions de Travail, la Lutte contre la Corruption et la Préservation de l'Environnement.

## CIUDAD BANCO SANTANDER

250 HECTARES DE SUPERFICIE TOTALE

180 HECTARES DE JARDINS & ZONES VERTES

21 000 ARBRES

6 700 EMPLOYÉS



Complètement tournée vers l'environnement, la ville est totalement autonome en matière d'énergie et contribue à la conservation

de la flore, de son écosystème avec ses 21 000 arbres et son importante collection d'oliviers, symbole de la ville, parmi lesquels

une vingtaine d'entre eux sont millénaires.

67



« La préservation de l'environnement figure parmi les principaux engagements de Banco Santander en matière de Développement Durable. Actuellement, nous développons un ambitieux plan institutionnel sur 3 ans, avec un objectif de réduction de nos

consommations en électricité, papier et d'émissions de gaz à effet de serre. Pour cela, nous avons mis en place de nombreuses actions et campagnes de sensibilisation dirigées vers nos salariés dans les différentes zones du groupe. Concrètement, en collaboration avec Samsic, nous agissons sur la gestion des résidus organiques, le recyclage du verre, du plastique et de l'huile, etc. »

**Federico Gomez Sanchez** - Directeur Développement Durable de Banco Santander

« Samsic réalise les prestations de propreté dans de nombreux immeubles du groupe Santander et nous souhaitons souligner son professionnalisme, son haut niveau d'engagement et sa capacité de travail en équipe pour atteindre les objectifs. Pour nous, il est important de pouvoir compter sur les meilleurs professionnels dans tous les domaines, avec des personnes engagées dans le développement de leurs activités mais également dans les projets et objectifs que nous établissons. »

**Elena Madrid** - Responsable Services Généraux de Banco Santander



« Le plus grand défi est de répondre aux besoins du client, ses exigences et imprévus quotidiens. La Ciudad est vivante, change constamment et nous devons adapter la gestion des ressources humaines aux besoins de chaque moment. Au cours de l'année, la Ciudad réalise une multitude d'événements, concerts solidaires, galas, conventions... Ce qui fait que Samsic est constamment évalué dans le service réalisé, l'implication et la manière qu'il a de s'adapter à n'importe quel imprévu : reconnu pour toutes ces qualités, Samsic est un référent de service pour le groupe Santander. »

**Nicolas Fernandez Garcia** - Directeur d'Agence Madrid 2



Le guide pratique des 17 ODD, publié par le Global Compact en 2016, salue les bonnes pratiques de Samsic relatives à l'ODD 7, se traduisant par une réduction de 29 % de la consommation énergétique du parc immobilier de son siège en 2015.



# RÉDUIRE notre empreinte carbone

## DES VÉHICULES PROPRES SUR L'AÉROPORT D'ORLY

Principes n° 8 et 9 du Global Compact

En 2015, Samsic a initié, conjointement avec le groupe Bolloré, un projet de déploiement de véhicules 100 % électriques sur sa zone aéroportuaire. En marge de l'aboutissement de cette démarche, une phase de test de la voiture utilitaire, la « Blueutility », a été amorcée le 3 mai 2016 sur la plateforme aéroportuaire de Paris-Orly.

Ainsi, les 50 Agents de trafic de Samsic Assistance ont déjà parcouru près de 5 000 km pour effectuer des petits transits

entre le bureau de régulation et le poste des avions, à raison de 15km par jour. Bien plus qu'un véhicule propre, la Blueutility présente des avantages techniques non négligeables : les opérations de maintenance sont simplifiées et la vitesse du véhicule peut être limitée à 25 km/h.

Quatre nouveaux véhicules électriques verront le jour en 2017 !



## CHEMIN DE LA DÉMATÉRIALISATION

Principes n° 8 et 9 du Global Compact

Le projet de dématérialisation des factures clients a démarré en 2016, sur 2 Établissements tests de Samsic Propreté. Le déploiement se poursuit en 2016, à raison de 5 à 7 nouveaux Établissements par mois, offrant ainsi gain de temps,

meilleure productivité, diminution de l'empreinte carbone et optimisation considérable des coûts d'impression et d'envois postaux.

À partir de janvier 2017, l'obligation légale de facturation électronique a été décrétée pour les grandes entreprises de plus de 5 000 salariés. Samsic respecte cette obligation en déposant toutes les factures concernant des Marchés Publics sur la plateforme CHORUS Pro, créée par l'État en septembre 2016.



« Pour 2017, nous nous sommes fixés pour objectif l'intégration de 60 % des clients Propreté dans ce processus de dématérialisation. Les nouveaux contrats de vente intègrent désormais une clause spécifiant l'envoi des factures dématérialisées. En parallèle, nous procédons à la mise en place de la dématérialisation auprès des 36 Agences du pôle Sécurité - Airport - Accueil. »

**Amélie Beillard** - Comptable -  
Chargée de la dématérialisation  
des factures clients

## FLOTTE GLOBALE



### CONSOMMATION DE CARBURANT PAR VÉHICULE



**SAM**  
ASSURE

Ensemble, nous sommes  
différent.

« La consommation de carburant par véhicule diminue, témoignant de l'impact positif des actions de sensibilisation à l'écoconduite entreprises par le groupe depuis 2013 auprès de ses collaborateurs. »

## VÉHICULES 5 PLACES

avec un taux d'émission de CO<sub>2</sub> < 120 g/km



## ÉMISSION DE COMBUSTION DE GAZOLE

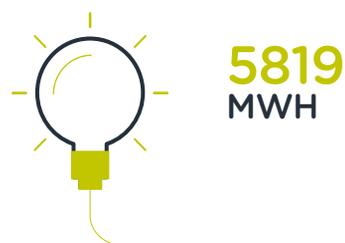


69

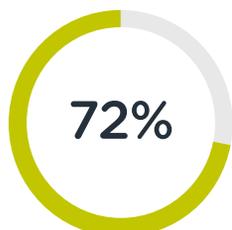
## VÉHICULES ÉLECTRIQUES



## CONSOMMATION ÉLECTRIQUE DU PARC IMMOBILIER



## PART DE LA CHIMIE ÉCOLABELLISÉE



**245 000 L** de chimie plus respectueuse de l'environnement et de l'humain, préférée à la chimie classique.







# CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT D'UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE & DURABLE

71

Agir pour la solidarité



Participer au développement économique & culturel local

# AGIR pour la solidarité

## 1 RÊVES DE CLOWN

Principe 8 du Global Compact

Le 1<sup>er</sup> prix du Challenge RSE 2015 a été attribué à l'Établissement Samsic Propreté Lorient, récompensant son initiative environnementale : l'organisation de nettoyage de plages Morbihannaises.

Une partie de la somme acquise, soit 1 500 €, a été reversée, à l'issue du nettoyage de la plage d'Erdeven, à l'association Rêves de Clown. Rêves de clown intervient chaque

semaine auprès d'enfants hospitalisés. Reconnue d'intérêt général, l'association apporte joie, sourires et réconfort aux enfants. Une démarche doublement valorisée : côtés environnemental et sociétal.

Si vous aussi vous souhaitez apporter votre soutien à l'association, rendez-vous sur leur site : [www.revesdeclown.org](http://www.revesdeclown.org)



## 2 MERCI POUR EUX

Comme chaque année depuis 2011, une collecte de jouets à destination des enfants hospitalisés à Noël a été organisée par le groupe, au profit de l'association « Merci pour eux ». Plusieurs clients, sensibles à

la démarche, ont souhaité apporter leur contribution. Les milliers de cadeaux collectés ont été redistribués dans les 10 hôpitaux associés à la démarche. Merci pour eux !



## 3 SAMSIC, PARTENAIRE DE THE TOWER RUN

Le 18 décembre se déroulait la 1<sup>ère</sup> édition de la course verticale de la Tour Lille Europe, The Tower Run. Le principe est simple : gravir les 550 marches de la tour pour arriver au 25<sup>ème</sup> et dernier étage et profiter d'une vue imprenable sur la ville, à plus de 100 mètres d'altitude. L'occasion d'allier effort et action solidaire, car une partie des frais d'inscription a été reversée à l'association Ludopital, dont la vocation est d'améliorer les séjours des enfants hospitalisés. Samsic, partenaire de l'événement, a pour l'occasion assuré l'entretien des parties communes de la tour. Parallèlement, des coureurs Samsiciens se sont mêlés aux 1 200 participants pour relever le challenge et contribuer à la cause.

## LA COLLECTE DE LUNETTES DÉPASSE LES FRONTIÈRES

Sensibilisés par l'action de collecte de lunettes organisée par Samsic en 2014, au profit de l'association Solidarité Bretagne Cambodge, les salariés de Samsic Caraïbes ont souhaité apporter leur contribution à la démarche. Ainsi, tout début d'année, ils ont remis à Guy Roulleau, Président de Samsic Facility et initiateur de la collecte, plusieurs dizaines de paires de lunettes usagées.

Toutes ces lunettes suivent le même parcours : elles passent dans un premier temps par entre les mains des élèves de l'école Fizeau de Fougères, qui indiquent sur chaque verre la correction, afin de faciliter le travail des opticiens français en mission au Cambodge. Elles sont ensuite redistribuées aux cambodgiens les plus nécessiteux. Merci aux Caribéens pour cet élan de générosité.



# PARTICIPER au développement économique & culturel local

## 4 FIDÉLITÉ AU STADE RENNAIS

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 19 avril, René Ruello, Président du Stade Rennais et Christian Roulleau, PDG du Groupe Samsic, ont officialisé la reconduction de leur partenariat pour une durée de 3 ans.

« Cette fidélité est dans nos gènes et ce ne sont pas que des mots », a souligné René Ruello. Et à Christian Roulleau d'ajouter : « Samsic est né à Rennes. Notre attachement pour cette équipe est viscéral et prouve à quel point nous sommes attachés à nos racines. »

Le maillot du SRFC arborera donc encore le S de Samsic jusqu'en 2019.



## BRETONS & FIERS DE L'ÊTRE

Très attachés à leurs racines, les Dirigeants du groupe sont toujours restés fidèles à leur ancrage Breton. Au-delà de la croissance économique qui fait de Samsic le 2<sup>ème</sup> employeur régional, les valeurs de travail transmises par la gouvernance : la rigueur, l'honnêteté, le courage et la prise de risque, sont aussi celles de la Bretagne.

Samsic est partenaire de Marque Bretagne depuis 2012. À travers cet engagement, le groupe participe à l'enrichissement de l'image de la région, contribue au renforcement de son attractivité, à sa capacité à rayonner au niveau national et international, à attirer touristes, investisseurs, étudiants, actifs... Un enjeu stratégique majeur pour le développement de la Bretagne.

BRETAGNE

## 5 DES SCULPTURES DANS LE PARC D'AR MILIN'

Depuis sa création en 2001, Samsic soutient les artistes pour favoriser l'accès à la culture à travers l'Association « Entrepreneurs Mécènes ». 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. La grande nouveauté de la 14<sup>ème</sup> édition, qui s'est déroulée du 1<sup>er</sup> mai au 11 septembre 2016, était la mise en lumière du parc : les visiteurs pouvaient, de la tombée de la nuit jusqu'à minuit, admirer les œuvres des 6 artistes contemporains sous une toute autre vision, grâce aux jeux d'ombres et de lumières.

Œuvre présentée : Les Génies du Jardin de Monsieur Terez, artiste Pop(ulaire).

## LA FORÊT DE SAMSIC ACCUEILLE SES 100 PREMIERS PARRAINS

Principe n°8 du Global Compact

Dans le cadre de la 103<sup>ème</sup> édition du Tour de France, 17 Agences Samsic Emploi ont invité leurs clients à partager un moment convivial autour de cet événement sportif majeur. L'occasion pour Samsic de renforcer les liens qu'elle entretient avec ses clients, pour un partenariat durable et de confiance.

Une initiative réussie sur fond de démarche sociétale. Samsic, en partenariat avec l'association Reforest'Action, s'est engagée à planter un arbre pour chaque client se déplaçant à vélo jusqu'à son Agence. Résultat : près de 100 parrains ont contribué à la reconstruction de forêts dévastées en France et dans le monde.

Les arbres seront dans un premier temps plantés virtuellement, sur une « forêt numérique », puis sur le terrain choisi par Samsic et ses clients. Rendez-vous l'année prochaine pour suivre l'avancée des plantations !

## 6 LE DÉFI MARATHON VERT, ENSEMBLE

Principe n°8 du Global Compact

Équipes relais, duos, individuels ou encore féminines... les coureurs Samsiciens étaient encore bien représentés, à Rennes, le 23 octobre, sur la 6<sup>ème</sup> édition du Marathon Vert. Leur détermination et leurs performances ont permis la plantation de 567 arbres en Éthiopie, Inde, Portugal et France.

Et à l'initiative d'un salarié du groupe, une collecte de fonds a été organisée au profit de l'association Ensemble, rattachée au Centre Hospitalier Spécialisé Guillaume Regnier, qui agit en faveur de l'intégration des personnes souffrant de handicap psychique.

Bien entendu, en tant que fidèle partenaire, Samsic sera au départ de la prochaine édition de la course solidaire !



## BAA, LES ENTREPRENEURS BRETONS S'ENGAGENT

Financé par un collectif de chefs d'entreprises, le fonds Bretagne Atlantique Ambition encourage le mécénat au service de la recherche et de l'innovation dans l'Ouest. Il est destiné à soutenir des projets, tout particulièrement dans le domaine médical.

Bretagne Atlantique Ambition soutient notamment la recherche sur les maladies neurologiques.

Bon nombre d'études financées par BAA sont menées par l'équipe MediCIS. MediCIS fait partie des 5 groupes du Laboratoire du Traitement du Signal et de l'Image, unité de recherche Inserm à l'Université de Rennes 1. L'équipe rassemble près de 20 personnes parmi lesquelles des Neurochirurgiens, des Chercheurs permanents, des Doctorants et Post-Doctorants. La vocation de l'équipe MediCIS est de développer des outils

informatiques en vue d'accompagner les compétences et décisions chirurgicales grâce à l'analyse des images et données médicales.



Bretagne Atlantique Ambition



### EXPERT

**Pierre Jannin**  
Directeur de Recherche à l'Inserm

**Pierre Jannin est Directeur de Recherche à l'Inserm, Enseignant en analyse des données, traitement d'image et chirurgie assistée par ordinateur. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012 il est responsable de l'équipe de recherche MediCIS. Il est également Président de la société scientifique « International Society for Computer Aided Surgery » et anime, à ce titre, des conférences internationales.**

*Le développement d'un programme de simulation pour l'apprentissage chirurgical ou encore pour la pose d'électrodes de stimulation cérébrale profonde illustre les champs et les réalisations de nos recherches.*

**Pierre Jannin, quelles sont les principales difficultés rencontrées pour accompagner la recherche aujourd'hui ?**

*Seulement moins de 10 % des projets de recherche sont aujourd'hui sélectionnés et financés par l'Agence Nationale de la Recherche. Il est donc indispensable de trouver de nouveaux modes de financements qui permettront de multiplier les projets. L'aide des entreprises locales en est un bel exemple. **Notre domaine de recherche nous amène à construire un véritable écosystème créatif et innovant dont l'application à court terme est destinée à la santé humaine.** La recherche est passionnante, et ensemble, nous sommes plus forts.*

*C'est précisément l'interactivité permanente de nos cerveaux qui nous fait avancer.*

**Pensez-vous que le financement des recherches par les entreprises mécènes de BAA, dont Samsic fait partie, soit un enjeu essentiel à leur développement ?**

*Complètement. Les recherches, leurs résultats, le développement d'outils, servent aux patients. **Le soutien des entreprises permet à nos recherches d'être exploitées à grande échelle et de servir la santé publique.***

*En contrepartie, nos études ont une dimension internationale et contribuent au rayonnement des entreprises qui nous soutiennent sur ce même périmètre géographique. C'est une alimentation réciproque de connaissance des entreprises qui participent à ce financement.*



## L'INSERM

Créé en 1964, l'Institut National de la Santé Et de la Recherche Médicale est un établissement public à caractère scientifique et technologique, placé sous la double tutelle du Ministère de la Santé et du Ministère de la Recherche. L'Inserm, seul organisme public de recherche français entièrement dédié à la santé humaine, assure la coordination stratégique,

scientifique et opérationnelle de la recherche biomédicale. L'Inserm, comptant 289 unités de recherches implantées pour une large partie au sein des centres hospitalo-universitaires, joue un rôle de première importance dans la construction de l'espace européen de la recherche et conforte sa position à l'international par d'étroites collaborations.



## BAA POURSUIT SON SOUTIEN À LA RECHERCHE MÉDICALE

**13**  
équipes de  
recherche  
financées

**2 M d'€**  
de dons  
engagés

**26**  
entreprises  
partenaires

75



### EXPERT

#### Yulong Zhao

Post-Doctorant en informatique

**Yulong Zhao, Chercheur au sein de l'équipe MediCIS et rattaché à l'unité de recherche LTSI est né à Dalian, en Chine. Arrivé en France en 2002, il poursuit des études brillantes à l'Université de Rennes 1 jusqu'à obtenir son diplôme de Docteur en informatique spécialité intelligence artificielle.**

A 36 ans, il est aujourd'hui Post-Doctorant en informatique et réalise des recherches sur la stimulation cérébrale profonde, un traitement chirurgical qui consiste à implanter des électrodes dans une petite structure profonde du cerveau et à la stimuler par un courant électrique afin de soulager les symptômes moteurs causés par la maladie parkinsonienne. La réussite de ce traitement s'appuie sur un bon ciblage qui assure un effet thérapeutique satisfaisant et qui évite en même temps de déclencher des effets indésirables. Le travail de Yulong consiste à analyser les données des patients afin d'aider les neurochirurgiens à mieux choisir la cible d'implantation pour optimiser le traitement.

#### **Yulong Zhao, pourquoi vous êtes-vous intéressé à ce sujet de recherche ?**

*Influencé dès le plus jeune âge par le milieu médical et le raisonnement mathématique logique, ce sujet de recherche m'a permis de conjuguer ces 2 domaines d'intérêts.*

#### **Vos recherches pourraient-elle être réalisées sans le financement de BAA ?**

*Sans le financement apporté par BAA, il est probable que mes recherches auraient été interrompues et qu'une nouvelle orientation me concernant aurait dû être prise.*

#### **Que pensez-vous des entreprises qui s'engagent pour cette cause ?**

*Je trouve cela impressionnant qu'une entreprise puisse financer des recherches ne lui retournant pas de manière directe d'intérêts financiers. C'est un pari osé, forgeant le respect et l'admiration.*

## PROFIL & CORRESPONDANCES DU RAPPORT

Le rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise présente les initiatives réalisées et les performances de l'année 2016, période calendaire. Le précédent rapport, publié en avril 2016 portait sur l'année 2015. Le cycle de reporting est annuel. Pour toute question sur le rapport ou son contenu, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : [developpement.durable@samsic.fr](mailto:developpement.durable@samsic.fr)

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise	Principes du Global Compact	Global Reporting Initiative G4	Rapport RSE pages
Samsic fête ses 30 ans	-	G4-4, G4-6	2
Introduction	-	-	3
Profil	-	G4-3, G4-4, G4-9	4-5
Le mot du Président	-	G4-1, G4-15, G4-16	6-7
Gouvernance & Performance	-	G4-9, G4-13, G4-34, G4-36, G4-38, G4-39, G4-48, EC1, EC4, EC8	8-11
Responsabilité Sociétale de l'Entreprise	-	G4-15	12
Stratégie RSE, 4 axes, 12 engagements	-	G4-15	13
Panorama	-	G4-24	14-15

### Offrir un service responsable & innovant

Garantir l'écoute client, l'expertise & rechercher l'innovation	1, 4, 6, 7, 8, 9	G4-16, EC8, EN27, LA10	18-37
Samsic Airport	8, 9	EC8, EN27, PR5	20-23
Samsic Nucléaire	1, 6, 8	EC8, LA1, LA10, EN27	24-26
Samsic City	8	EC8, EN27	27
Samsic Santé	7, 8, 9	EC8, EN27, PR1	28-29
Innovation	8, 9	G4-24, EC8, EN27	30-31
Évaluer nos performances avec transparence	1, 4, 8, 10	G4-15, G4-56, EN27, PR1, PR5	38-41
Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeurs	1, 2, 10	G4-15, G4-56, SO4	42-43

### Valoriser nos ressources & cultiver nos talents

Introduction du DRH	-	LA10	46
Le mot du Directeur du Développement RH	1, 6	LA10	47
Promouvoir la diversité & l'égalité des chances	1, 6	G4-16, LA1, LA10, LA12	48-50
Former & cultiver nos talents	1, 6	G4-16, LA9, LA10	51-53
Préserver la santé & la sécurité de nos salariés	1	LA6, LA7, PR1	54-56
Développer la cohésion & le bien-être au travail	-	LA7, LA10	57-58
Reporting "Social"	-	G4-10, LA1, LA9, LA12	59

### Participer à la préservation de notre environnement

Développer l'utilisation de produits & process respectueux de l'environnement	7, 8, 9	EN1, EN11, EN27, EN30	62-65
Maîtriser notre consommation énergétique & recycler nos déchets	8	EN27	66-67
Réduire notre empreinte carbone	8, 9	EN27	68
Reporting "Environnement"	-	EN1, EN3, EN15, EN27, EN30	69

### Contribuer au développement d'une société solidaire & durable

Agir pour la solidarité	8	G4-15	72
Participer au développement économique & culturel local	8	G4-15, G4-16, SO1	73-75

La « **Global Reporting Initiative** » (**GRI 4**) offre des lignes directrices et principes de reporting pour mesurer l'avancement des programmes de développement durable des entreprises. A l'échelle internationale, la GRI 4 favorise le degré de transparence et de cohérence en offrant aux parties prenantes de meilleures informations pour prendre des décisions éclairées.

ISO 9001 : International Organisation for Standardisation, norme constatant l'aptitude d'une société ou d'un organisme à répondre aux exigences du client en matière de qualité d'un produit ou d'un service ; ISO 14001 : norme constatant l'aptitude d'une société ou d'un organisme à maîtriser l'impact de l'activité sur l'environnement et le respect réglementaire ; CEFRI : Comité français de certification des Entreprises pour la Formation et le suivi du personnel travaillant sous Rayonnements Ionisants ; MASE : Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises.

*L'avenir est en nous, avec vous*

---





**SAMSIC**

6 rue de Châtillon  
La Rigourdière - CS57745  
35577 CESSON-SÉVIGNÉ Cedex  
+33 2 99 86 92 90

**SAMSIC.COM**