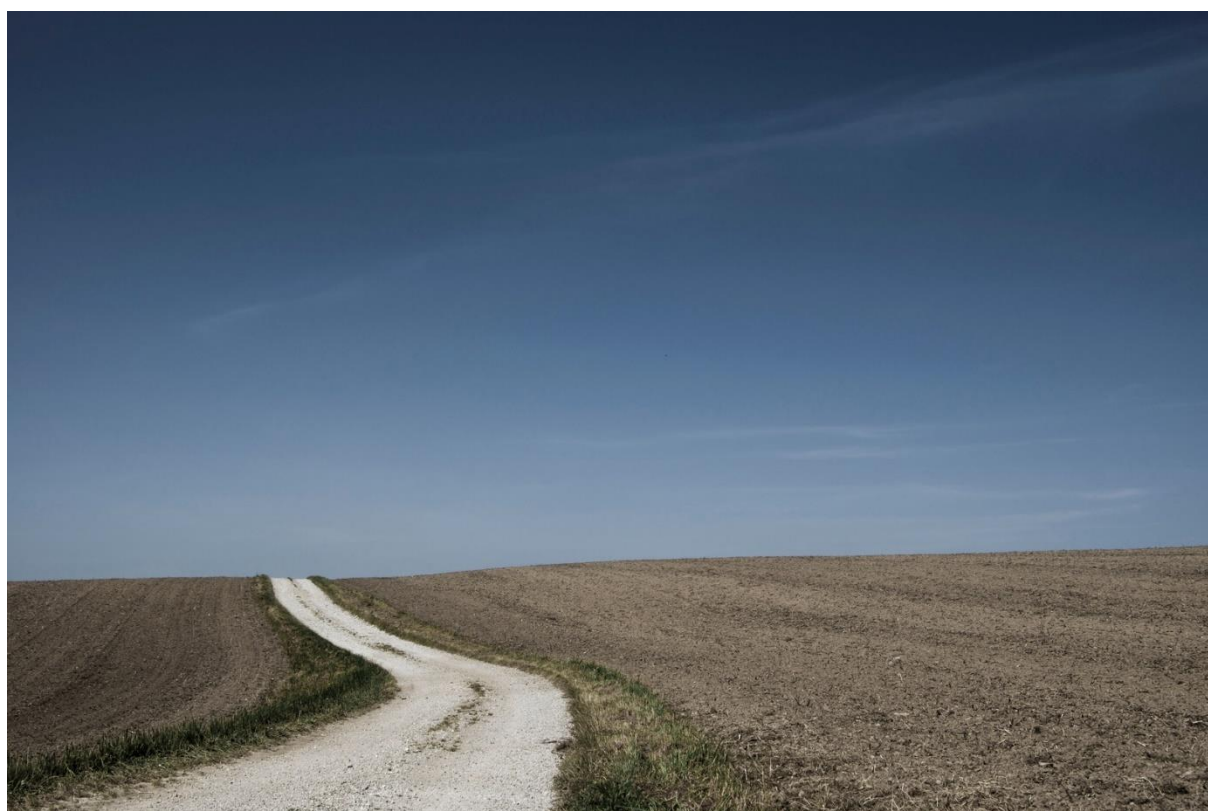




**ISOR**

Synthèse Développement Durable 2018

Communication sur le Progrès



  
**ISOR**

# BUSINESS

## 25 great jobs for people who love to travel

## Economy of the European Union



# Sommaire

# Exemplarité ..... 4

# ISOR ..... 5

# Notre Engagement RSE ..... 10

# Du RSE au QSE ..... 12

# Environnement ..... 14

# Responsabilité Sociale ..... 20

# Éthique des Affaires ..... 23



# # Exemplarité

Depuis le 25 Novembre 2008 ISOR est associée au «Global Compact» ou «Pacte Mondial des Entreprises», programme lancé aux Nations Unies en 1999 au forum économique mondial de Davos, en Suisse, par l'ancien Secrétaire général, Kofi Annan.

Ce pacte illustre la volonté de ses adhérents de s'affirmer comme des acteurs de la croissance et du développement durable dans un contexte de mondialisation.

Nous fêtons cette année notre dixième année d'engagement dans cette ambitieuse démarche.

En adhérant au «Global Compact», ISOR s'est engagée à respecter ses 10 principes universels, inspirés de la déclaration universelle des droits de l'Homme, de la déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail (Organisation Internationale du Travail), de la déclaration de Rio sur l'environnement, et le développement et de la Convention des Nations Unies contre la corruption. Cet engagement, ISOR le confirme en publiant chaque année une synthèse de ses actions mesurées par des indicateurs de performance, appelée communication sur le progrès.

ISOR entend faire partager à sa sphère d'influence cette idée: il faut répondre aux exigences économiques et en même temps bâtir un projet de société pour demain.

L'engagement d'ISOR en faveur du développement durable est né d'une volonté politique et d'une conviction. Ce qu'ISOR a décidé de faire, elle le fera à la fois au nom du sentiment et au nom de la raison. Intégrer les préoccupations sociales et écologiques à nos activités commerciales et à nos relations avec les différentes parties prenantes : C'est le Développement Durable. Tel est l'enjeu, du nouveau modèle de développement après un siècle et demi d'illusions.

---

*« Voici le mot avec lequel je souhaite faire rimer ISOR en matière de Développement Durable.*

*ISOR n'est pas en retard en matière de développement durable mais ISOR veut maintenant être en avance. Et cela change tout. Notre entreprise, consciente de ses responsabilités d'entreprise citoyenne s'est engagée dans une politique d'amélioration continue visant à intégrer au quotidien, les principes du Global Compact. Cette adhésion au pacte des Nations Unies n'est pas une fin, c'est un commencement. »*

*Eric BARENDSE - Président d'ISOR*

---





# #ISOR



Créée en 1968, par Patrice OMNES, ISOR est devenue l'un des leaders de l'hygiène et de la propreté industrielle, présent sur tout le territoire national, au travers de 15 agences et 8 antennes, pour un chiffre d'affaires de 111 millions d'euros et plus de 6 000 collaborateurs.

Notre modèle de croissance organique, loin de toute dépendance financière nous permet de garantir la pérennité de notre culture d'entreprise familiale qui fait notre force depuis tant d'année.

2018 est une année spéciale pour ISOR. Nous fêtons deux grands évènements.

Le premier, les 50 ans de notre société. 50 ans qu'ISOR fait de la réponse aux besoins de ses clients une condition nécessaire mais pas suffisante.

En effet, ISOR est force de propositions et apporte un éclairage nouveau, des idées novatrices, des solutions pertinentes, car nous estimons que notre métier ne se cantonne plus à répondre à un cahier des charges.

Le second évènement, est notre 10e année d'engagement auprès du global compact.

Car notre métier consiste, aussi à imaginer le progrès et à proposer à nos clients et parties intéressées, un accompagnement à tous les niveaux, que ce soit sur le volet économique, social, ou environnemental, et ce au travers des valeurs et principes communs que sont ceux du pacte mondial des nations unies.



# 15 Agences

## 8 Antennes

Pour une proximité toujours plus importante



*Isor assure aujourd'hui la mise en propreté de nombreux sites dans des secteurs d'activités variées et sur l'ensemble du territoire national: sièges sociaux de grands groupes internationaux; laboratoires pharmaceutiques de haute sécurité biologique; hôpitaux; unités de production et d'assemblage en aérospatial et aéronautique...et nous continuons d'étendre notre expertise, notamment au secteur du luxe.*

+ 1200

Clients sur  
le territoire  
national

+ 2600

Chantiers  
exploités



50 ans d'expérience

111M€ de CA

+1200 clients

+2600 Chantiers

4 Certifications

+6000 Collaborateurs

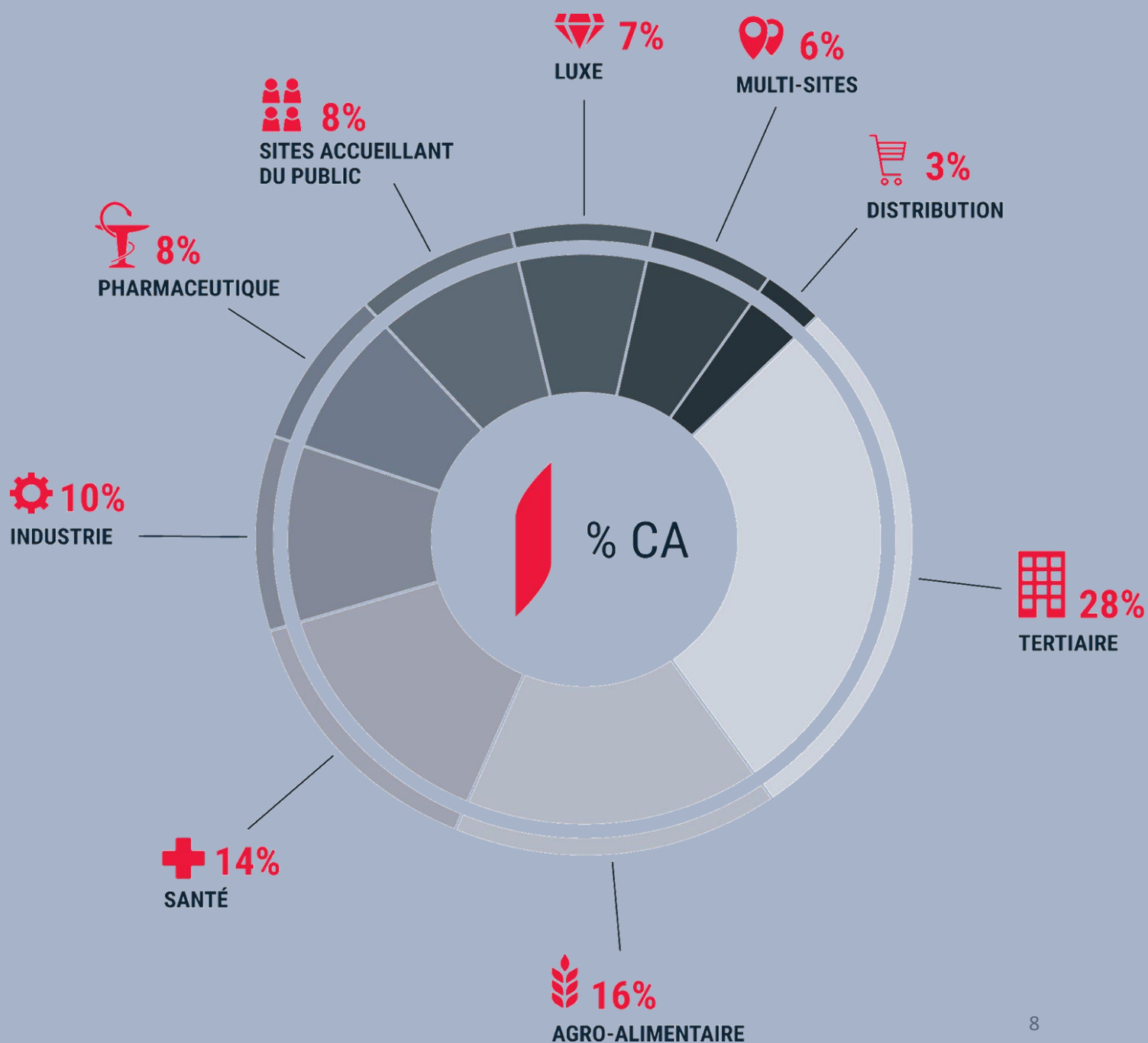
8<sup>e</sup> Entreprise de propreté

Depuis 50 ans, Isor est un acteur majeur spécialisé dans la propreté industrielle, réputé pour son savoir-faire. Nos salariés contribuent chaque jour au bien-être des collaborateurs et à l'image de marque de nos clients.

Avec un maillage national composé de 23 agences et antennes, nous mettons en place des organisations pérennes nous permettant de nouer une relation de qualité, de proximité et de réactivité avec nos 1200 clients de tous secteurs d'activité.

Entreprise engagée et certifiée, notre action contribue à l'atteinte des objectifs en matière de sécurité, d'environnement et de respect des conditions de travail des collaborateurs, ainsi que de nos engagements Développement Durable.

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







# #Notre engagement RSE

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

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

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

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

Pour atteindre cet objectif, nous avons pris 4 engagements permanents :



## Innover

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



## Sécuriser

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



## Optimiser

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



## Reconnaître

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

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

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

**ERIC BARENDSE - Président**





**“ ISOR est la solution,  
j’en suis persuadé ”**





# # Du RSE au QSE

*" Le Développement Durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. "*

Notre volonté au sein d'ISOR est de maintenir un équilibre entre le développement économique, l'équité sociale et la préservation de l'environnement.

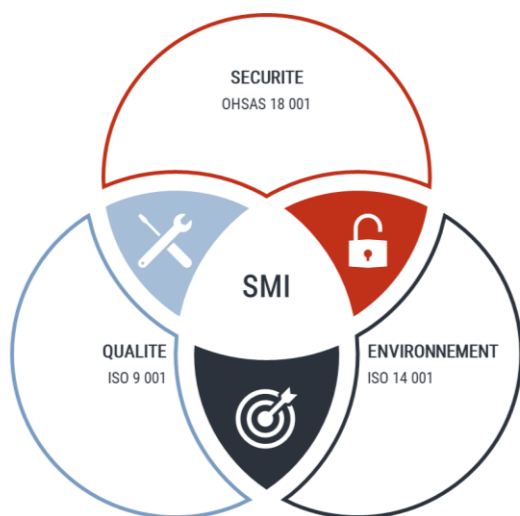
Et c'est aujourd'hui plus qu'une idéologie mais une véritable méthodologie que nous nous efforçons chaque jour d'amplifier.

La direction d'ISOR démontre son engagement dans la démarche RSE, notamment par sa responsabilité sur l'efficacité du SMI et par son soutien aux fonctions managériales.

Ainsi, elle a défini :

- Une politique QSE adaptée et cohérente avec les objectifs et indicateurs définis et nécessaires à la pérennité et au développement de l'entreprise,
- Les rôles et responsabilités de chaque collaborateurs pouvant avoir un impact dans la démarche, à la fois en formalisant des fiches de processus claires et complètes, ainsi qu'en définissant les fiches de fonctions notamment en y intégrant les objectifs RSE nécessaire au déploiement de la démarche,
- Les ressources pour la réalisation des objectifs,
- La revue de la satisfaction clients, et des clients en risques lors des comités régionaux afin de mettre en place les plans d'action nécessaires à la fidélisation des clients.

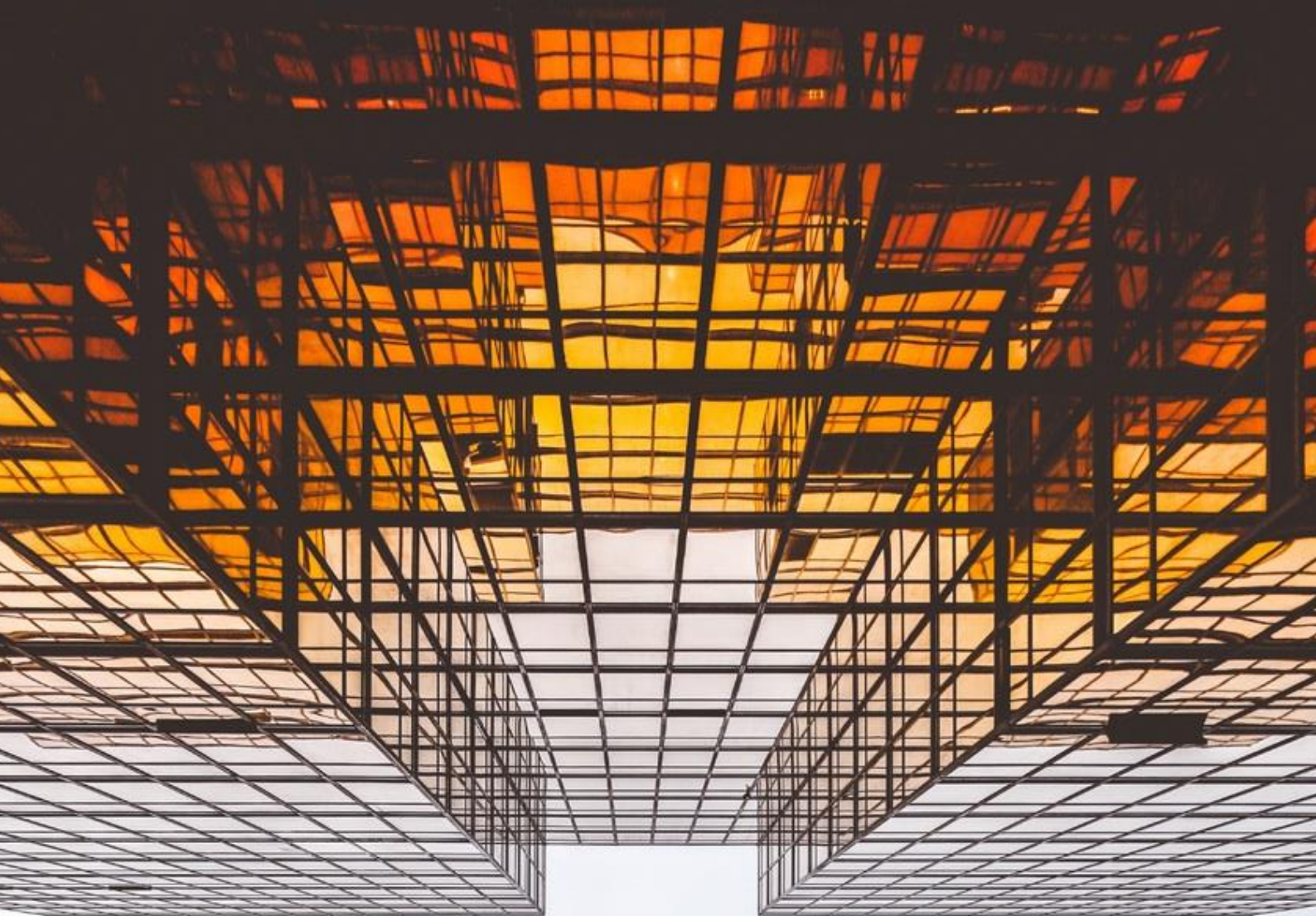
La politique et les objectifs RSE sont définies au regard de l'orientation stratégique et du contexte de l'entreprise.



La Direction s'appuie sur la Direction de la Performance Opérationnelle pour relayer les exigences de la démarche au travers des différents processus de l'entreprise, grâce à un déploiement opérationnel des approches.

Cette méthodologie nous permet d'être certifiés ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001 sur 100% de nos établissements, dans le cadre de réalisation de prestations de propreté et de services associés dans l'industrie pharmaceutique et dans tous les secteurs d'activités avec encadrement dédiés sur site.





*« 100% des établissements certifiés  
ISO 9001, ISO 14 001 et OHSAS 18 001 »*





# #Environnement

Entreprise citoyenne, ISOR mène une politique environnementale proactive.

Consciente des contraintes liées à son activité, ISOR s'efforce de minimiser son impact sur l'environnement en réduisant sa consommation énergétique, en eau, en produits chimiques et en participant à la minimisation et à la valorisation des déchets.

Depuis les Grenelles de l'environnement, ISOR s'est engagée à réduire son impact environnemental, à la fois dans l'exercice de ses métiers et en tant qu'entreprise responsable.

ISOR n'ignore pas que les enjeux environnementaux touchent particulièrement ses salariés et qu'elle peut compter sur l'engagement de chacun.

Fidèle à ses valeurs et au fait de ses responsabilités, ISOR se veut exemplaire et ambitieuse en matière de respect de l'environnement.

Cette ambition s'appuie sur une démarche de certification ISO 14001 Version 2015 sur le périmètre réalisation de prestations classiques et spécifiques de services de propreté dans l'industrie pharmaceutique, dans l'industrie de fournitures médicales et pour les grands dossiers avec maîtrise de chantier dans le secteur tertiaire.

Nos engagements : rester conformes à la réglementation en vigueur, prévenir les pollutions et œuvrer dans la recherche de l'amélioration continue de notre performance environnementale.

Dialogue : jouer un rôle actif en matière de dialogue, d'information et de sensibilisation de notre personnel. Notamment en le sensibilisant à la maîtrise de l'énergie en vue de susciter un comportement exemplaire. Parce qu'il n'y a pas de gestes inutiles quand nous sommes près de 6000 à les accomplir au quotidien.



*« Le Développement Durable appelle un changement de comportement de chacun (citoyens, entreprises, collectivités territoriales, gouvernements, institutions internationales) face aux menaces qui pèsent sur les hommes et la planète (risques industriels et sanitaires, changements climatiques, perte de biodiversité, inégalités sociales...). Soit nous entrons de notre plein gré dans une société de modération, soit nous entrerons de force dans une société de privation.*

*En ce qui concerne ISOR et ses collaborateurs, en tant qu'entreprise et citoyens, même si l'impulsion du changement ne vient que de quelques initiés, les actions doivent être effectuées par des millions de petits gestes, tous volontaires, qui auront des conséquences bénéfiques pour la planète.*

*La démarche ISO 14 001 que nous menons sur tous nos établissements depuis 2011 permet à chacun d'être sensibilisé au bureau, comme sur les chantiers à tous les petits gestes du quotidien qui contribuent à ce que j'appelle l'effet papillon. Parce qu'un petit geste aujourd'hui peut transformer le monde de demain.*

*Notre démarche globale a été, cette année encore, certifiée au regard des nouvelles exigences des référentiels.*

*C'est une satisfaction pour tous, qui récompense les efforts de chacun dans notre programme d'amélioration de nos pratiques environnementales.*

*Si chacun fait un peu, c'est la planète qui gagne. »*

Julien CLARENS

Responsable Amélioration Continue



## # Semaine du Développement Durable



La semaine européenne du développement durable (SEDD) est une manifestation annuelle d'ampleur européenne organisée du 30 mai au 5 juin. Elle a pour objectif de promouvoir le développement durable et ses enjeux.

Pour l'édition 2017, nous avons travaillé sur le thème « Les 17 objectifs du Développement durable ».

Comme chaque année nous avons confronté les différents services de l'entreprise entre eux. Pour cette édition chaque étage a dû réaliser une création artistique représentant le thème de la Semaine Européenne du Développement durable avec l'aide de différentes personnes de l'étage.

Ces créations devaient être réalisées à partir d'éléments récupérés sur un support libre de choix de dimension comprise entre 21X29,7cm (A4) et 40X60cm (calendrier ISOR).

Le jeudi chaque étage a présenté sa création, cette dernière étant notée par la Direction Amélioration Continue, et permettant ainsi de sélectionner le vainqueur de cette édition.

Par ailleurs, dès le premier jour des questionnaires ont été administrés sur différents thèmes du développement durable. Le but de jeu étant de répondre correctement à un maximum de questions afin d'être dans le top 3, et d'avoir la chance de remporter un prix spécial.

De plus, avec l'objectif de toujours faire découvrir de nouveaux éléments en matière de Développement Durable, et plus précisément en terme de consommation la DAC a proposé aux personnes qui le souhaitent de réaliser par leurs propres moyens une recette bio qui serait présentée et dégustée par les participants.

Un franc succès, une nouvelle fois.

100% de  
Collaborateurs  
sensibilisés

## # Produits écologiques

« Notre engagement à réduire notre impact sur l'environnement et améliorer les conditions de travail de nos salariés est profondément ancré dans le quotidien d'ISOR. Notre exigence est triple : adopter une approche écoresponsable respectueuse de la santé/sécurité de nos agents et répondants aux exigences de qualité de service et bien-être des occupants.

Deux axes de développement sont privilégiés pour y répondre : le nettoyage sans chimie couplé à la mise en place de techniques mécanisées limitant, voire stoppant, l'usage de produits comportant un risque d'utilisation (décapage, cristallisation...), et diminuant les TMS.

Concernant les détergents neutres pour les sols et surfaces, nous avons mis en place sur un certain nombre de chantiers, des stations de production in situ basée sur le principe de l'eau électrolysée. Ces solutions sont rentables sur des sites de grandes tailles. Nous utilisons également une gamme de produits éco labellisés et sans pictogramme de danger pour les nettoyeurs multi-surfaces et sanitaires.

Notre veille en matière d'innovation « servicielle » et le challenge permanent soumis à nos fournisseurs permet de créer la valeur ajoutée. Le C2TI, composé d'experts, a pour rôle d'éprouver les solutions et de les tester en grandeur nature sur nos sites laboratoires.

C'est le cas par exemple des produits enzymatiques dont l'efficacité, la rémanence et la viabilité économique sont actuellement contrôlées. Nous mobilisons les équipes exploitation sur plusieurs semaines afin de s'assurer de la pertinence du référencement. En outre, ces expérimentations rassurent et constituent un véritable levier dans la conduite du changements »

**Laurence LEGRAND**, Directrice Communication Institutionnelle et Innovation – Présidente du Comité Technique et Technologique d'ISOR (C2TI)



### + 20% de produits écologiques

Favoriser l'utilisation de produits plus respectueux de l'environnement reste une de nos priorités.

Notre objectif est nettement atteint.

Ces résultats s'expliquent par les effets cumulés d'une augmentation de la proportion des articles éco labellisés au catalogue, avec une forte communication sur l'efficacité de ces produits en substitution des produits dits « classique ».

Nos donneurs d'ordres, de plus en plus sensibles aux questions environnementales jouent également un rôle important dans cette augmentation notable.

En parallèle nous continuons de travailler sur l'utilisation de produits plus concentrés limitant les impacts liés aux emballages et au transport, ainsi que sur les produits rechargeable permettant de réduire le volume des emballages et donc nos déchets.

Cette démarche s'inscrit dans un processus global impliquant tous les acteurs de l'entreprise.





## # Réduire notre empreinte carbone

L'étude de notre impact sur l'environnement réalisée courant 2017 par la méthodologie du Bilan Carbone® a permis de mettre en exergue 1 poste prépondérant sur le bilan de gaz à effet de serre.

Les déplacements du personnel représentant 51% des émissions comptabilisées. Dans ce poste, 66 % sont dus à des déplacements en voitures et 24 % à des déplacements domicile – travail.

Aussi, nous avons décidé de mettre en place certaines actions afin de réduire autant que faire ce peut ces impacts.

Dans un premier temps nous avons revu avec la Direction des Achats notre politique déplacement.

Pour les déplacements nationaux, le train étant, de loin, moins émetteur en CO<sub>2</sub> que la voiture ou l'avion, nous souhaitons privilégier autant que possible ce mode de transport, surtout le TGV.

*De plus ce mode de transport limite également les risques d'accident de la route, cause importante de mortalité dans les accidents du travail.*

*Notre Objectif: reporter 10 % des déplacements nationaux « avion » sur le train.*

Le déplacement est nécessaire et la voiture incontournable; quelles mesures adopter ?

Un critère de basse consommation dans la sélection des modèles lors d'un renouvellement de véhicule a été intégré. 100% des véhicules ISOR émettent -120grCO<sub>2</sub>

Une sensibilisation sur le changement de nos comportements de conducteur a été réalisée sur le thème de « L'éco-conduite » ; le gain en émission de CO<sub>2</sub> est immédiat.

La mise en œuvre au quotidien par chacun de nos collaborateurs nomades permettrait de réduire à minima de 5% nos émissions. Ce qui ne représente pas moins de 900 litres de diesel, 2,6 kg de CO<sub>2</sub> par litre de diesel (équivalent à 2340 kg CO<sub>2</sub> en moins.)

Changer nos modes de déplacement est un bouleversement culturel qu'il faut accompagner.

Aussi nous avons choisi d'aborder la démarche par une étape préliminaire de communication, de sensibilisation (diffusion de message, information comparative sur les modes de transport, sensibilisation éco-conduite).

100% des  
véhicules émettant  
-120grCO<sub>2</sub>

## # ECOVADIS

ISOR est évaluée annuellement par l'Organisme ECOVADIS qui est la première solution dédiée à l'intégration et au suivi des pratiques du Développement Durable dans les processus achats.

La méthodologie de notation basée sur les normes internationales du Développement Durable (GRI), le Pacte Mondial des Nations Unies et le référentiel ISO 26000 permettent le benchmark.

L'indépendance et la fiabilité des évaluations sont garanties par la supervision de l'étude par un comité scientifique réunissant des experts de la RSE et des Achats.

Nos actions menées conjointement avec toutes nos parties intéressées nous ont permis de consolider le statut « Confirmée » de notre démarche RSE, tout en accroissant notre notation.

La démarche engagée par ISOR et les actions menées depuis de nombreuses années nous permettent aujourd'hui de conforter notre statut SILVER à la notation Ecovadis en obtenant une note en augmentation par rapport à 2016 de 58 sur 100.

*« L'entreprise n'est pas incluse dans une des principales listes de sanctions/surveillance relatives à la conformité. »*

*« L'entreprise démontre la mise en place d'un système de management complet sur les enjeux environnementaux. »*

*« Le score global a augmenté depuis la dernière évaluation grâce aux nouvelles certifications de RSE fournies. »*

Commentaires Spécifiques ECOVADIS



58/sur 100

Notation Ecovadis 2017

Nous nous plaçons ainsi dans le top 10 % des entreprises de tous secteurs confondus évaluées par Ecovadis dans le monde et dans le top 12 % des sociétés de nettoyage.

Bénéficiant d'une démarche ISO 14001 forte et d'une implication de tous au quotidien, nous nous plaçons dans le top 6% sur le pilier environnemental.





# # Responsabilité Sociale

## # Handi-Responsable

Cela fait des années maintenant qu'ISOR s'implique dans l'emploi de personnes en situation de handicap. Notre responsabilité sociétale et nos valeurs sont le socle de notre démarche Handi-responsable.

Initiée dès mai 2014, avec la signature d'une convention de partenariat originale entre ISOR et le Réseau GESAT, notre engagement a développé l'emploi des personnes en situation de handicap passe notamment par l'accroissement du recours à la sous-traitance auprès des Établissements et Service d'Aide par le Travail (ESAT) et des Entreprises Adaptées (EA).

Nous procédons à un véritable transfert de compétences.

De plus, notre partenariat avec l'AGEFIPH et le FARE dans la réalisation de diagnostics des bonnes et mauvaises pratiques ne cesse de nous apporter les pistes d'améliorations transposables à plusieurs niveaux dans l'entreprise.

Le service Recrutement et particulièrement le Pôle Handicap travaillent en lien direct avec les CAP Emploi, ainsi que les ESAT, et ce dans une logique de partenaires, permettant de continuer de déployer une multitude d'actions telles que la sensibilisation quotidienne, l'envoi de plaquettes à destination des salariés, ou encore la participation aux salons « emploi & handicap ». Force est de constater que ces collaborations portent leur fruit, car nous enregistrons une augmentation de 25% de travailleurs porteurs de handicap entre 2014 et 2017, atteignant un taux de 7.81%.

Cette reconnaissance est utile à l'entreprise et à la personne tant dans sa vie professionnelle que personnelle, elle permet si besoin de mobiliser toutes les aides nécessaires pour préserver la santé de nos salariés et permettre le maintien dans l'emploi notamment par :

- Du Matériel adapté (sièges ergonomiques...)
- Mise en accessibilité du poste de travail
- Aménagement d'horaire
- Formation au poste de travail adaptée
- Aide financière pour l'acquisition d'un équipement spécifique (prothèse, fauteuil...)
- Aide à la vie professionnelle et à la reconversion...



Mais nos actions ne se limitent pas à la reconnaissance de ces travailleurs, mais évoluent au cours du parcours professionnel avec l'accompagnement de ces collaborateurs dans la gestion de leurs dossiers d'inaptitude, de leurs problématiques relatives aux conditions de travail et maintien au poste de travail.

C'est particulièrement dans ce cadre qu'intervient l'ensemble des référents au sein de notre Direction des Ressources Humaines, et qui collaborent avec la médecine du travail et le SAMETH (Service D'Adaptation et de Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés).

*« Nous avons souhaité créer les cercles de curiosité sur une idée simple. Faire se rencontrer les acteurs stratégiques et opérationnels de l'entreprise pour réfléchir et innover autour de thèmes développés par deux intervenants. Chaque participant est invité à participer ».*

*Le législateur, nous impose un taux d'emploi de 6% de travailleurs porteur de handicap. Chez ISOR, nous avons souhaité transformer cette obligation réglementaire en point fort valorisable en interne comme auprès de nos clients et donneurs d'ordre. En développant une offre de cotraitance originale avec le STPA (Secteur du travail Protégé et adapté) »*

**Laurence LEGRAND**

*Directrice Communication Institutionnelle et Innovation – Présidente du C2TI*

**+25 % de  
travailleur Porteur  
de Handicap**

Entre 2014 et 2017

**7.81%**

**RQTH 2017**

## # Agent Préventeur Troubles Musculo-Squelettiques

C'est face à cette réalité, ce triste fléau que nous avons souhaité déployer une démarche stratégique d'Action de Prévention des TMS.

Cette démarche d'importance nationale repose sur 5 objectifs :

1. Former des relais compétents en gestion de projet et prévention du risque TMS
2. Définir l'organisation et l'animation de la politique de prévention des TMS dans l'entreprise
3. Comprendre les liens entre TMS, organisation, matériel et management. Permettre une appropriation à tous les niveaux de l'entreprise
4. Savoir valoriser cette politique auprès des différentes parties prenantes de l'entreprise (clients, Fmeurs, en interne...)
5. Améliorer les conditions de travail de nos salariés.

En 2017, nous avons doublé le nombre d'APTMS, permettant d'atteindre aujourd'hui, le nombre de 10 animateurs préventeur sur nos agences, permettant de quadriller l'ensemble du territoire national.

Nous pouvons déjà mesurer plusieurs impacts positifs.

La valorisation du travail de nos agents par l'ensemble des acteurs est plus importante, et un surcroît de motivation et de fidélisation se fait déjà ressentir.

Cette démarche socialement responsable est par ailleurs valorisée par nos clients qui plébiscitent la multiplication de nos actions dans ce sens.

Une nouvelle session commencera en octobre 2018 pour continuer d'étoffer notre équipe d'expert et apporter toujours plus de confort dans le travail de nos collaborateurs au quotidien.

Au travers de notre démarche APTMS nous mettons tout en œuvre pour améliorer le bien-être au travail. ISOR a souhaité mettre un accent particulier sur les postures à adopter pour prévenir les maladies professionnelles, la formation à l'utilisation des produits et au risque chimique...

**+50%**  
d'APTMS



# # Éthique des affaires

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


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

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

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

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

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



Ce code a été pensé comme un facteur de mobilisation de nos organisations et d'amélioration de nos comportements. Il s'inscrit pleinement dans notre démarche de progrès continu.

Son objectif est de rassembler encore plus fortement les managers et collaborateurs autour de valeurs communes essentielles.

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

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







L'ENTREPRISE AU SENS PROPRE



***Publication:***

19/06/2018



***Rédaction & Conception :***

Direction de l'Amélioration Continue



***Contribution :***

Direction Générale

Direction des Ressources humaines

Direction des Achats

Direction Communication Institutionnelle

