

PERFORMANCE
ET TALENTS



IMPLANTATIONS

Samsic poursuit sa stratégie de développement, notamment à l'international. Les partenariats et acquisitions réalisés permettent au groupe de renforcer sa position, d'étoffer et d'élargir ses activités.

FRANCE

1,6 Md d'€ de CA
60 360 collaborateurs

BENELUX

154 M d'€ de CA
3 040 collaborateurs

EUROPE DU NORD

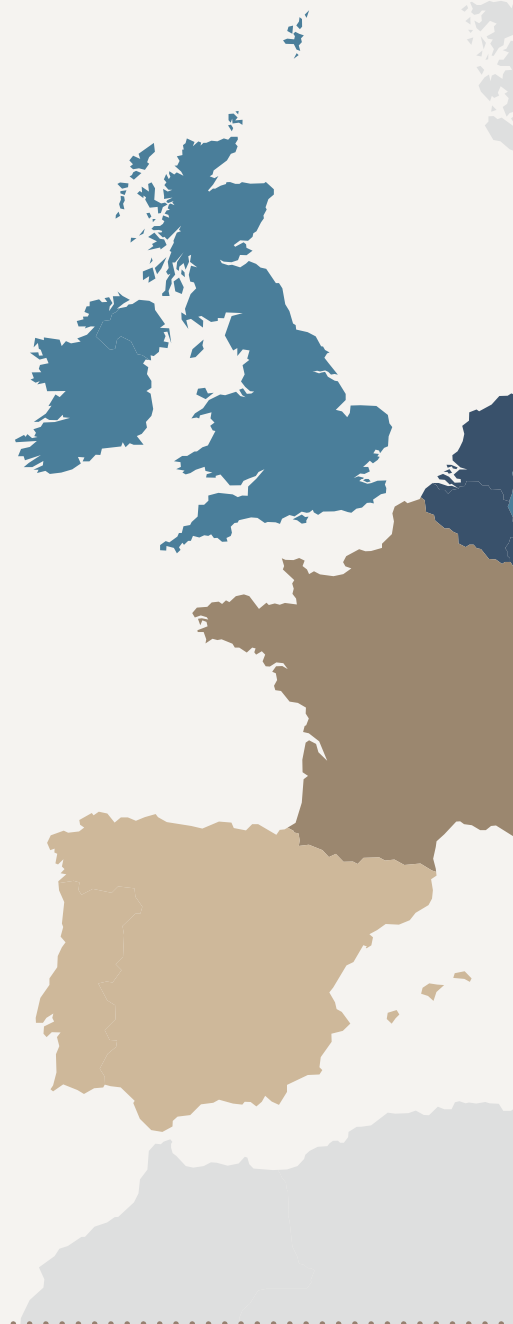
201 M d'€ de CA
10 100 collaborateurs

EUROPE DU SUD

102 M d'€ de CA
9 500 collaborateurs

ANTILLES - GUYANE

25 M d'€ de CA
350 collaborateurs



ACQUISITIONS

CAP SUR LA POLOGNE AVEC PULIRE GROUP

Pulire Group a rejoint Samsic en mai 2017. La société comptant 2 000 salariés, et réalisant 21 millions d'euros de chiffre d'affaires, fournit essentiellement des prestations de propreté et de logistique. Sa philosophie ? Être flexible, s'adapter aux besoins de ses clients et s'inscrire dans un processus d'amélioration continue via la méthode 6 Sigma.

EMALEC REJOINT SAMSIC

Samsic poursuit sa stratégie de croissance externe avec l'acquisition de la société lyonnaise Emalec, spécialisée dans la maintenance multi-techniques et multi-sites. Ce projet de reprise permet au groupe d'étoffer son offre Facility.

CHIFFRES CLEFS



83 000
collaborateurs



22 500
clients



2,1 Mds d'€
de chiffre d'affaires



22
pays

■ RENFORCEMENT DU PÔLE

SÉCURITÉ AÉRIENNE AVEC HUB SAFE

En rachetant Hub Safe en septembre, Samsic réalise une opération stratégique. Cette filiale d'Aéroports de Paris assure en effet l'ensemble des opérations de contrôle des aéroports de Roissy Charles-de-Gaulle, Orly et Nantes. Ce rachat permet à Samsic Airport d'élargir son périmètre de services et de conforter sa position d'acteur majeur de la sûreté aéroportuaire en France.

■ OUVERTURE DE NOUVEAUX MARCHÉS OUTRE-RHIN

AVEC EPEX

Samsic s'implante en Allemagne et en Autriche par le rachat du groupe Epex. L'entreprise, qui compte 1 900 salariés et réalise 40 millions d'euros de chiffre d'affaires, propose un éventail de services de Facility Management, parmi lesquels une nouvelle expertise pour Samsic dans le déneigement.

SOMMAIRE

04 Profil

12 Gouvernance

13 Fondamentaux

14 Stratégie RSE

18 Panorama

20 Offrir un Service
Responsable et Innovant

40 Valoriser nos Ressources
et Cultiver nos Talents

56 Participer à la Préservation
de notre Environnement

62 Contribuer au Développement
d'une Société Solidaire
et Durable

ÉDITO



Agir pour plus de performance, en favorisant le bien-être au cœur de l'environnement de nos clients et contribuer à l'emploi durable en augmentant l'employabilité, sont nos raisons d'être.

Pour toujours mieux servir nos clients, pour contribuer au déploiement des territoires, nous renforçons notre efficacité opérationnelle par l'innovation, par la valorisation de nos nombreux talents, par le développement des compétences et carrières.

Autant d'engagements qui sont les nôtres, pilotés au cœur de notre stratégie de croissance et qui relèvent de notre Responsabilité Sociétale. Par toutes ces mobilisations, Samsic défend ses valeurs avec conviction et incarne toujours plus sa détermination à marquer ses différences.

Notre engagement auprès du Global Compact témoigne de notre volonté de contribuer positivement à notre société et aux objectifs de Développement Durable. Au cœur de sa Responsabilité Sociétale et résolument tournée vers le futur, Samsic forge son identité, dans la richesse de son expérience passée avec ambition pour l'avenir d'une création de valeurs plus performantes et durables.

Christian Roulleau
Président Directeur Général

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.

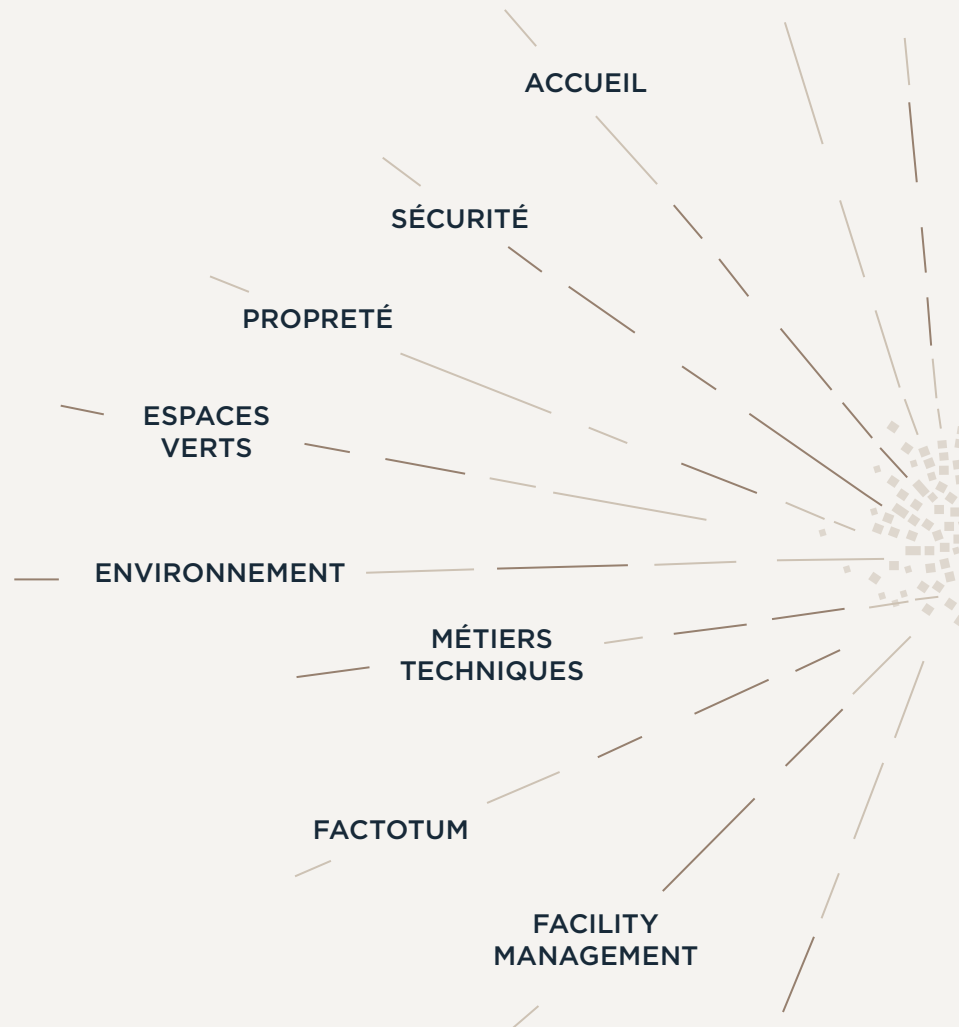


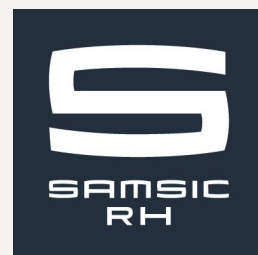
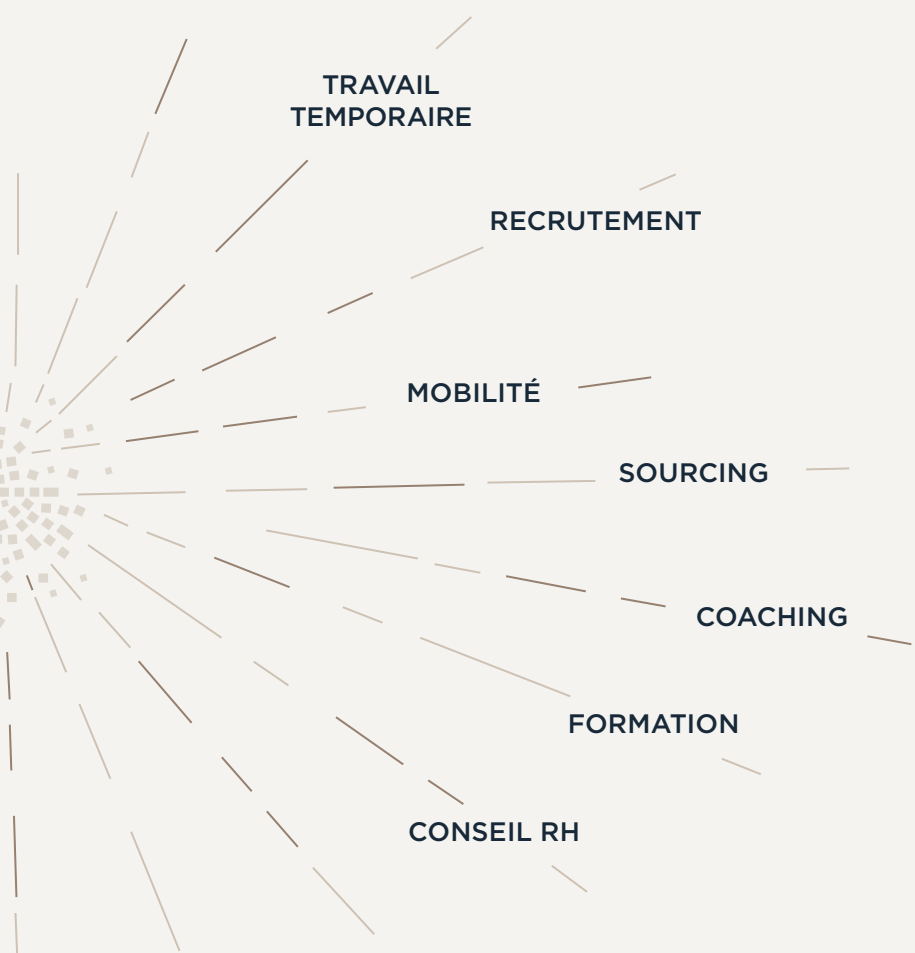
LA PERFORMANCE DURABLE

■ **67 500**
salariés

■ **390**
établissements

■ **1,58 Md d'€**
de chiffre d'affaires





**LA VALORISATION
DES RESSOURCES**

15 500
salariés

315
établissements

520 M d'€
de chiffre d'affaires



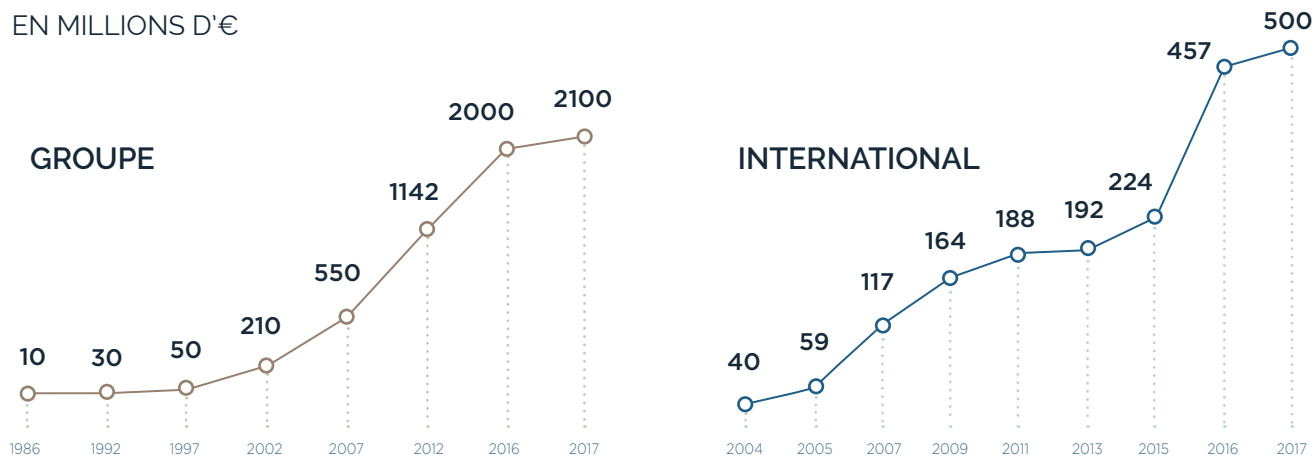
**Nos pôles d'expertises :
Airport & Nucléaire**

Samsic Airport et Samsic Nucléaire font appel à la synergie des métiers du Facility et des RH, complétant ainsi l'offre globale du groupe. Ils ont pour vocation d'apporter le savoir-faire et l'expertise de Samsic en répondant aux enjeux et aux spécificités de l'aéroportuaire et du nucléaire.

PROFIL

CHIFFRE D'AFFAIRES

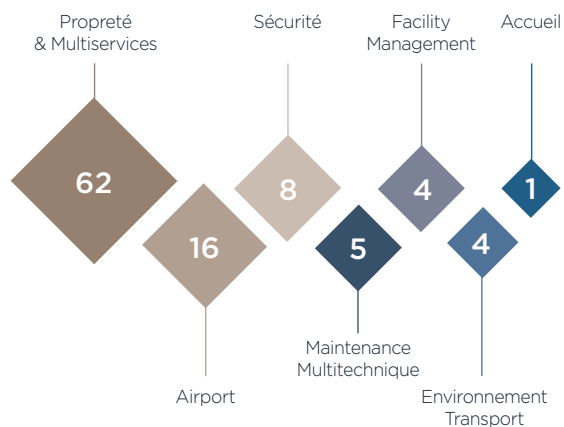
EN MILLIONS D'€



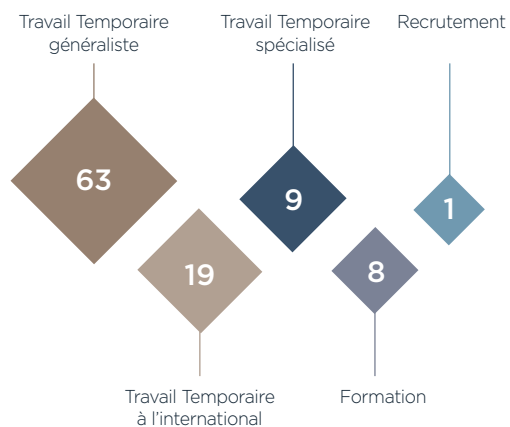
RÉPARTITION DES ACTIVITÉS

EN POURCENTAGE

■ SAMSIC FACILITY



■ SAMSIC RH



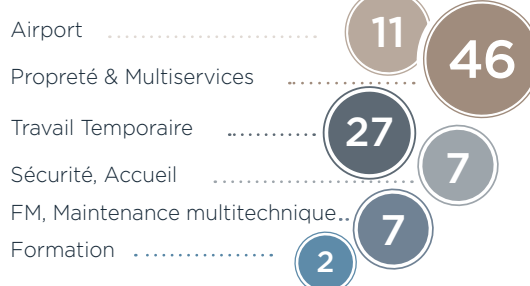
RÉPARTITION DU CA

EN POURCENTAGE

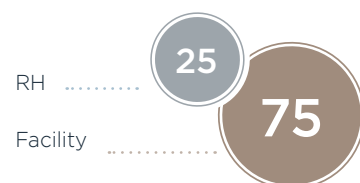
■ PAR ZONE



■ PAR ACTIVITÉ



■ PAR PÔLE





LE MESSAGE DE GÉRARD JICQUEL

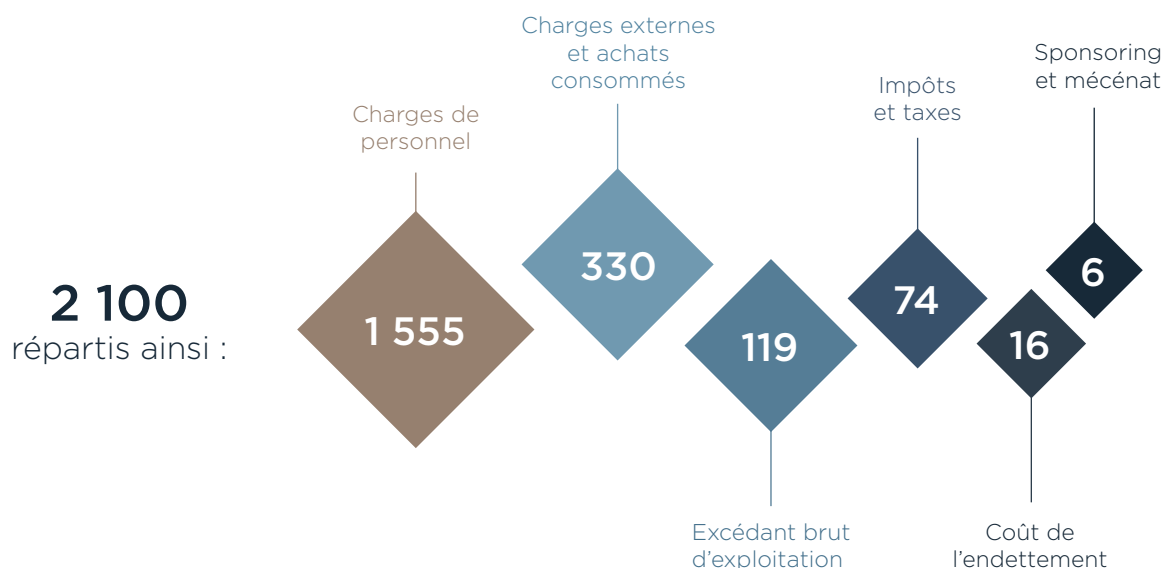
Directeur Général

“ Par son adaptation permanente au marché, son écoute des collaborateurs et ses engagements sociétaux toujours plus forts, Samsic assure une création de valeur durable et construit sereinement son avenir. Nos priorités, opportunités et objectifs se dessinent toujours mieux : le groupe poursuit ainsi sa croissance et réalise des acquisitions au cœur de ses 2 pôles. Samsic Facility enrichit son offre notamment par l'intégration d'une expertise multi technique désormais présente sur 9 pays européens tandis que Samsic RH renforce sa présence nationale dans ses activités d'emploi, de formation et poursuit sa conquête internationale. Comprendre, intégrer les enjeux RSE et agir concrètement pour exploiter les opportunités durables qui alimentent la compétitivité et la croissance du groupe font partie intégrante de notre responsabilité. Avec la volonté de servir la croissance des territoires où nous sommes présents, Samsic est désormais en marche pour réaliser une progression de 15% par an, soit dans les 5 ans, doubler son chiffre d'affaires.



CRÉATION DE VALEUR

EN MILLIONS D'€



PROFIL



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.





“ Fort de son esprit d’entreprendre, Samsic Facility a considérablement enrichi son offre et sa territorialité. Entreprise multi-métiers opérant dans 22 pays au cœur de secteurs d’activités pluriels, notre ambition est de devenir le leader des services intégrés autour de l’environnement de travail de nos clients. Notre savoir-faire repose sur notre capacité à délivrer nos propres prestations et à piloter les services que nous ne fournissons pas. Nous sommes un « assembleur » de compétences et de services.

À l’heure du co-working et du flex office, savoir développer le bien-être et créer de la valeur ajoutée au travers de services différenciants, de solutions pour les espaces de travail et de vie, font partie de nos atouts. L’innovation servicielle à forte composante technologique nous permet d’ajuster une prestation en temps réel et de conjuguer réduction des coûts, écoute client et bien-être des collaborateurs.

L’innovation sociale constitue quant à elle notre colonne vertébrale, l’enjeu majeur de notre transformation et de nos futurs succès. Parmi les objectifs de notre politique RH, figurent notamment :

- Le développement de l’autonomie et du savoir-faire de nos Agents en s’appuyant sur la mise à disposition d’outils technologiques, de nouvelles organisations et process de délivrance des prestations,
- L’adaptation de la formation et des compétences de nos Managers de services aux nouveaux enjeux de l’entreprise, devant être les garants des engagements et de la vision du Facility,
- L’engagement de l’entreprise dans des actions concrètes de soutien aux collaborateurs comme celles développées avec l’association #STOPILLETTRISME.

Dans un environnement ultra compétitif, nos collaborateurs sont notre principale richesse. Notre responsabilité est de faire grandir les équipes et d’adapter leurs compétences aux exigences du marché.

Esprit d’entreprise, écoute client et solidarité font partie de nos fondamentaux. Conscient de sa Responsabilité Sociétale, Samsic est un groupe entrepreneurial, familial, ancré autour de valeurs fortes, capable d’oser et d’innover. C’est ce qui fait notre force, c’est ce qui fait partie de notre ADN.

”

Guy ROULLEAU
Président Samsic Facility

PROFIL



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.





“ Samsic RH est une entreprise en croissance. En trois ans, nous avons triplé le nombre d'agences pour l'emploi qui est passé de 88 à 260 sur le territoire français, en générant la création de près de 300 postes fonctionnels. Notre ambition est de poursuivre ce développement en France et en Europe avec l'ouverture de nouvelles agences en Italie, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni.

Cette dynamique est conforme à notre plan stratégique « Cap Livingston 2015-2020 » dont l'un des objectifs est de franchir la barre du milliard d'euros de chiffre d'affaires contre 520 millions d'euros à ce jour. Ce plan s'articule autour de 4 axes :

- Développer l'employabilité des candidats. En 2017, nous avons recruté près de 65 000 intérimaires, dont 39,6% de jeunes de moins de 25 ans et 9,5% de plus de 50 ans. Forget Formation s'attache à favoriser l'insertion professionnelle par le biais du développement des compétences,
- Répondre aux besoins des entreprises et aux métiers « en tension ». Les 367 000 missions réalisées au cours de l'exercice écoulé nous permettent de rester en phase avec la réalité du terrain,
- Diversifier les canaux de recrutement et identifier les nouveaux métiers. Un axe qui se traduit d'une part par le recrutement d'un Community Manager et, d'autre part, par notre Observatoire de l'Emploi qui pratique une veille active sur les métiers de demain,
- Contribuer à l'attractivité et au dynamisme des territoires. Nous travaillons étroitement avec les entreprises et les institutions à travers la mise en œuvre de solutions efficaces, telles que le CDI intérimaire et la mise en place de notre offre Indoors, un concept d'agence hébergée sur le site de nos clients.

La Responsabilité Sociale et Sociétale est au cœur de nos pratiques et de nos métiers à travers notre contribution au développement de l'emploi local, notre engagement en faveur de l'égalité des chances, de l'insertion professionnelle des jeunes et par l'accompagnement à la construction de trajectoires professionnelles sécurisées.



Thierry GEFROY
Président Samsic RH

GOVERNANCE

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 6 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 Leaders RSE qui a pour mission d'animer et déployer les programmes 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.

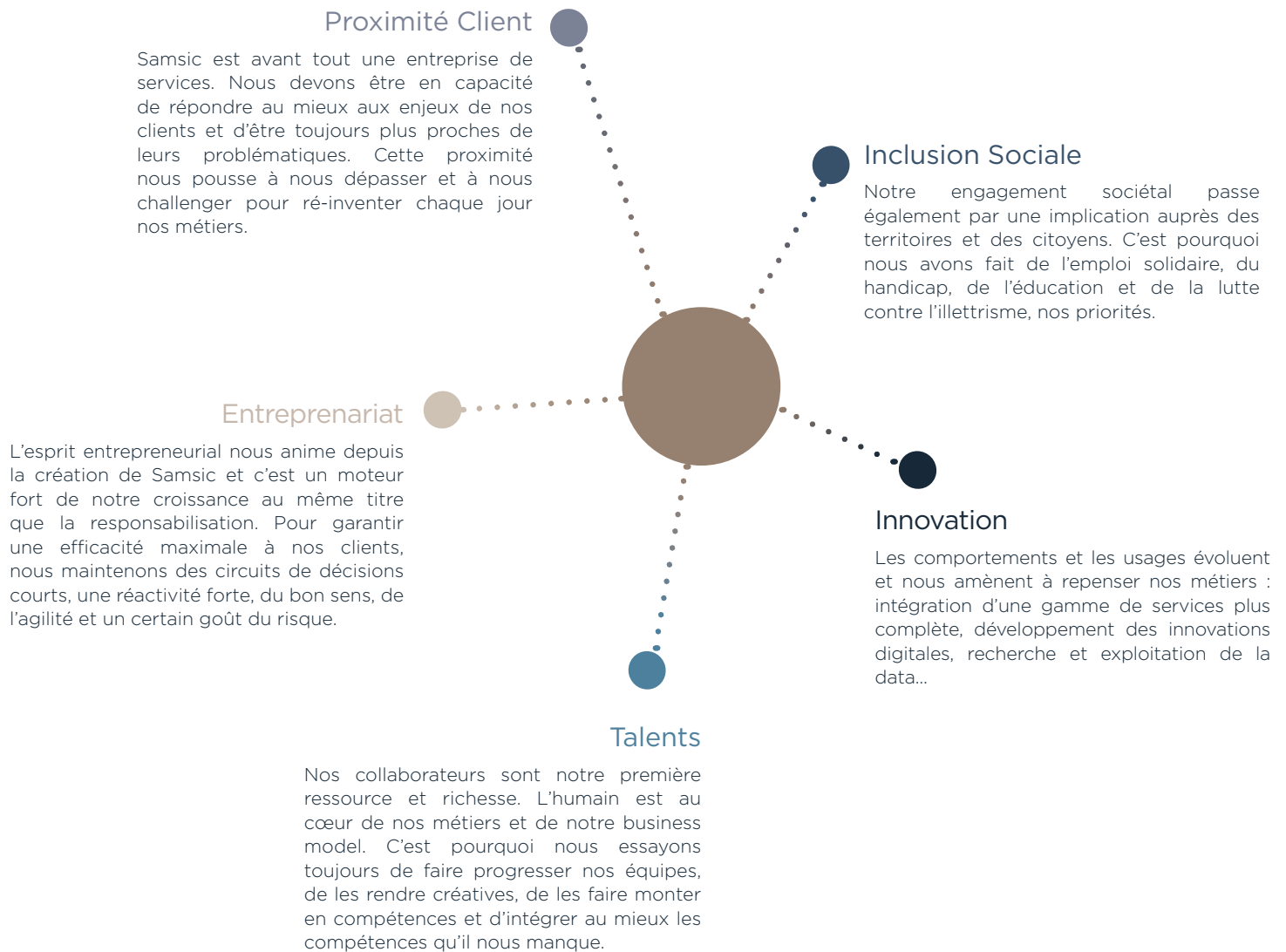


Le COMEX est composé, de gauche à droite, de :
 Thierry GEFROY, Président Samsic RH,
 Gérard JICQUEL, Directeur Général,
 Christian ROULLEAU, Président Directeur Général,
 Olivier PAYEN, Vice-président Samsic Facility,
 Guy ROULLEAU, Président Samsic Facility.

FONDAMENTAUX

Nos fondamentaux sont inscrits dans le patrimoine génétique de Samsic. Entreprise familiale, notre démarche RSE est créatrice de valeur que nous partageons avec l'ensemble de nos parties prenantes : collaborateurs, clients et société civile. La performance de l'entreprise est un socle solide pour nos valeurs : une performance durable, sociale et solidaire.

Portrait de cinq valeurs fondatrices pour le groupe.



STRATÉGIE RSE

4 AXES

12 ENGAGEMENTS



OFFRIR UN SERVICE RESPONSABLE ET INNOVANT

- 1 Garantir l'écoute client, l'expertise et rechercher l'innovation
- 2 Évaluer nos performances avec transparence
- 3 Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeur



VALORISER NOS RESSOURCES ET CULTIVER NOS TALENTS

- 4 Promouvoir la diversité et l'égalité des chances
- 5 Former et cultiver nos talents
- 6 Préserver la santé et la sécurité de nos salariés
- 7 Développer la cohésion et le bien-être au travail



PARTICIPER À LA PRÉSERVATION DE NOTRE ENVIRONNEMENT

- 8 Développer l'utilisation de produits et process respectueux de l'environnement
- 9 Maîtriser notre consommation énergétique et recycler nos déchets
- 10 Réduire notre empreinte carbone



CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT D'UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE ET DURABLE

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



LE MESSAGE DE STÉPHANIE DAUSSY

Directrice RSE - Développement Durable

“ Développer l'écoute de nos parties prenantes, comprendre et intégrer les enjeux de demain, définir concrètement « la performance », telles sont les orientations fortes choisies par Samsic pour rendre encore plus pertinent le pilotage de sa stratégie RSE. L'année 2017 a ainsi été marquée par l'analyse de matérialité de nos enjeux RSE au travers d'une première consultation de nos parties prenantes clefs en Europe : clients, collaborateurs, fournisseurs, partenaires, institutionnels... Vous avez été nombreux à enrichir ce dialogue constructif en vous exprimant sur nos enjeux RSE les plus importants et nous vous en remercions. 73% d'entre vous reconnaissent Samsic comme un acteur « Engagé » en matière de Responsabilité Sociétale. L'évaluation externe de notre performance RSE par Ecovadis conforte les progrès réalisés et positionne désormais Samsic parmi le Top 1% des entreprises en France. Mais notre volonté est d'aller encore plus loin en développant durablement des engagements utiles pour nos clients, nos collaborateurs, notre société civile et notre environnement. À l'heure des nombreux débats et de la mission ministérielle sur l'objet social de l'entreprise, Samsic vous présente à travers ce nouveau rapport, la traduction concrète et opérationnelle de ses engagements RSE et dévoile une nouvelle vision de la performance.

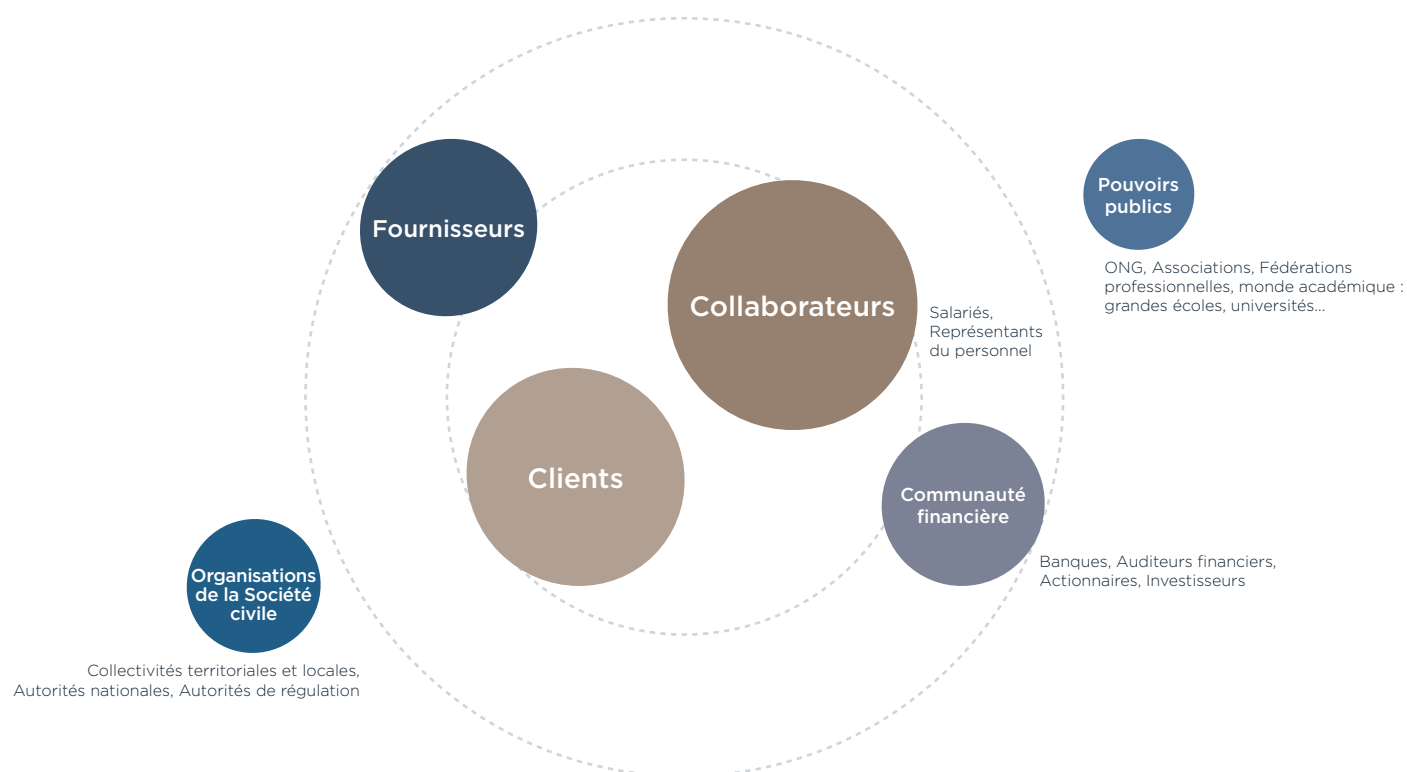
”

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Un dialogue ouvert et continu avec nos parties prenantes

Samsic nourrit auprès de chacune de ses parties prenantes un dialogue ouvert et continu. Le dialogue est organisé en identifiant les canaux pertinents d'information, en mettant en place des lieux et cadres adaptés au niveau approprié

selon l'organisation concernée. Véritable source d'innovation, il précise certains de nos enjeux, alimente nos orientations et contribue à la définition de nos objectifs en matière de Développement Durable.



Le Global Compact est la plus large initiative en matière de responsabilité sociétale avec plus de **12 000 participants dont 9 400 entreprises adhérentes** dans le monde.

Pour les entreprises, cette initiative vise à intégrer dans leurs stratégies et leurs activités, 10 principes universellement acceptés portant sur 4 thèmes :

- DROITS DE L'HOMME
- RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT
- CONDITIONS DE TRAVAIL
- LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

En 2017, Samsic a obtenu pour la 3^{ème} année consécutive le niveau « **GC Advanced** » lors de la soutenance de sa COP - Communication sur le Progrès, considérant l'intégration des 21 critères au cœur de sa propre organisation. Samsic se classe ainsi parmi les 8% d'entreprises dans le monde, dont **73 en France**, qui qualifient leur COP au niveau de performance le plus élevé.



LA CHARTE DE LA DIVERSITÉ

Samsic est signataire depuis 2011 de la Charte de la diversité en France. Samsic renforce ainsi son engagement

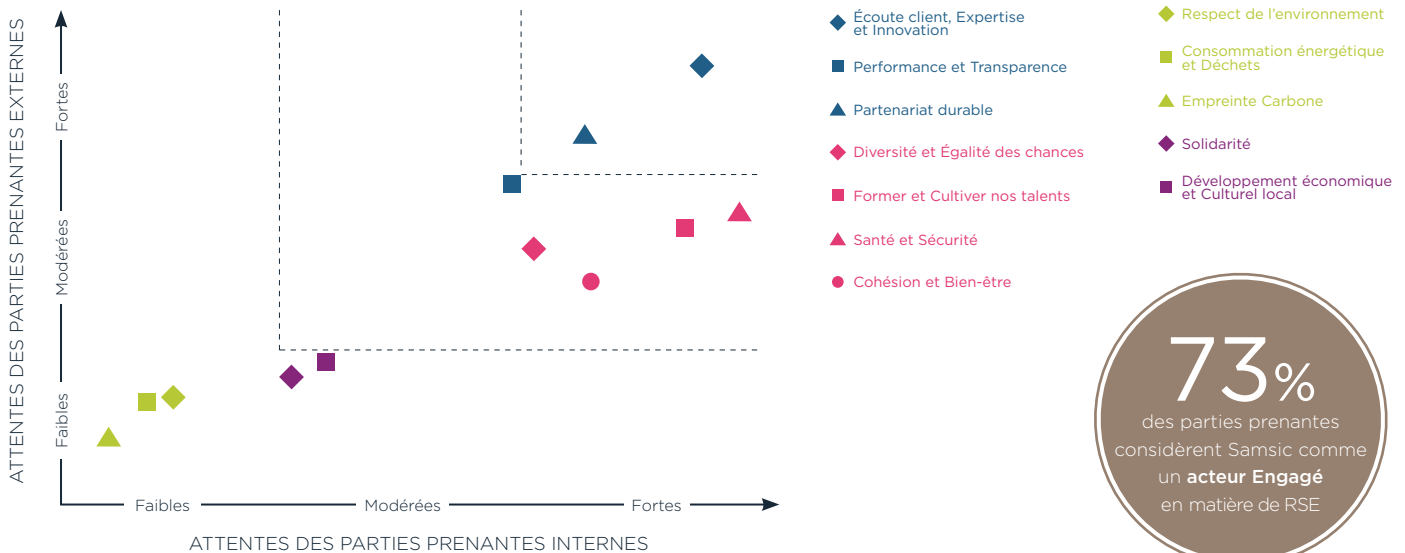
à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et à promouvoir la diversité.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ

La « matérialité » représente ce qui peut avoir un impact significatif sur une entreprise, ses activités et sa capacité à créer de la valeur financière et extra-financière pour elle-même et ses parties prenantes.

Chaque enjeu est priorisé du point de vue de l'entreprise et des parties prenantes. Ceux qui sont prioritaires des deux points de vue sont retenus, planifiés et intégrés au pilotage de la stratégie RSE.

Samsic a consulté ses plus de 250 parties prenantes afin de hiérarchiser ces impacts et réaliser la matérialité de ses enjeux RSE.



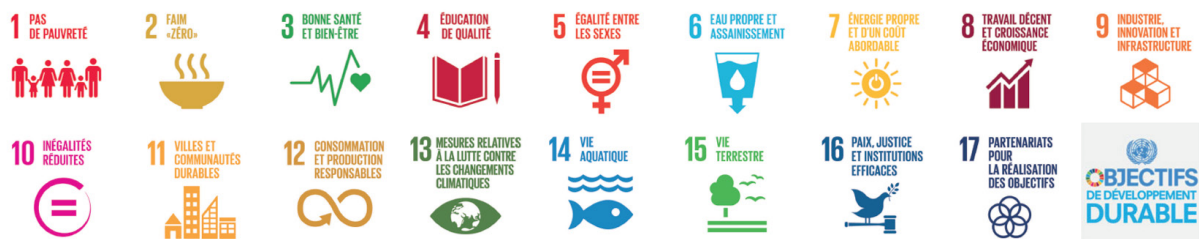
73%
des parties prenantes considèrent Samsic comme un **acteur Engagé** en matière de RSE

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.



PANORAMA



DÉFIS ET OBJECTIFS DE LA RSE AU SEIN DE L'ÉCONOMIE GLOBALE

1

Le 7 juin, le colloque « Défis et Objectifs de la Responsabilité Sociétale au sein de l'économie Globale », organisé par Samsic au cœur de l'Ambassade de France, a rassemblé pas moins de 70 entreprises et organisations parmi les plus importantes d'Espagne.

Présidé par Francisco Vale, Directeur Général de Samsic Iberia, et en la présence de Guy Roulleau, Président de

Samsic Facility, Yves Saint-Geours-Ambassadeur de France et Begoña Suarez, Directrice adjointe de l'Institut de la Femme*, ce colloque, particulièrement riche en débats, a démontré l'intérêt majeur des acteurs pour les sujets de la Responsabilité Sociétale et ses nombreux leviers en faveur d'une croissance durable.

* Attaché au Ministère de la santé, des services sociaux et de l'égalité des chances



SAMCIC SÉCURITÉ REÇOIT JEAN-MICHEL FAUVERGUE

2

Le 8 juin, Samsic Sécurité organisait un événement clients dans le prestigieux Hôtel Parisien, Le Meurice, avec pour invité d'honneur l'ancien Chef du RAID, Jean-Michel Fauvergue. Partant du constat que les forces de l'ordre sont constamment mobilisées pour faire face aux problématiques de sécurité d'aujourd'hui, son intervention était orientée sur l'importance d'établir un partenariat étroit entre les entreprises privées de sécurité et les forces régaliennes.

Jean-Michel Fauvergue a ainsi mobilisé toute l'attention de son auditoire en abordant le sujet de « la maîtrise des situations exceptionnelles par le management ». Un discours riche de retours d'expérience, de sens, d'humanité et de bienveillance. Le métier de la sécurité est en pleine mutation, c'est pourquoi Samsic Sécurité se réorganise au quotidien pour être en adéquation avec les nouveaux enjeux sociétaux et les nouvelles exigences de ses clients.



CHISWICK PARK ET JPC REÇOIVENT UN « INTERNATIONAL GREEN APPLE AWARD »

3

Les Green Apple Environment Awards ont été lancés en 1994 par The Green Organization, une ONG londonienne destinée à reconnaître, récompenser et promouvoir les meilleures pratiques environnementales. Cette initiative connaît aujourd'hui un rayonnement international.

Le centre d'affaires Chiswick Park et JPC, filiale anglaise de Samsic Facility, ont remporté ce prix dans la catégorie « bonnes pratiques environnementales » pour leurs efforts conjoints visant à améliorer la gestion et le recyclage des déchets. Rien d'étonnant pour ce site atypique qui a placé la qualité de vie et l'environnement au cœur de ses pratiques. Une approche holistique de la gestion des déchets, la sensibilisation des 110 entreprises et des 9 000 occupants du lieu, une gestion intelligente de la data pour optimiser la traçabilité des déchets, font partie des innovations qui ont

sans doute convaincu le jury dont les critères de sélection reposent sur un système de gestion de l'environnemental qui apporte un avantage à la fois à l'organisation et aux individus.

Principes n°8 et 9 du Global Compact



SAMISIC MOBILISÉ CONTRE L'ILLETTRISME

4

Le 15 septembre, dans le cadre de la Semaine d'Action contre l'illettrisme et pour fédérer davantage d'entreprises autour de cette grande cause nationale, #STOPILLETTRISME a organisé, avec L'Oréal, un événement auquel Samsic a répondu présent.

Stéphanie Daussy, Directrice RSE-Développement Durable, a pu témoigner de l'engagement de Samsic à promouvoir l'égalité des chances :

Principes n°1 et 6 du Global Compact

« Le dispositif mis en place avec l'association #STOPILLETTRISME est avant tout une histoire humaine exceptionnelle. Il n'y a rien de plus gratifiant que de valoriser nos salariés, leur redonner confiance en eux et les aider à gagner en autonomie. Voir leurs visages s'illuminer au fil de l'apprentissage, c'est ce qui fait notre plus grande fierté. »

UN COCKTAIL DE NETWORKING AVEC RES NOVA

5

Le 12 octobre, la Direction Générale du groupe a rejoint les équipes de notre filiale italienne, Res Nova, dont le siège se situe à Turin, pour un événement organisé conjointement avec Business France, au Palazzo Visconti de Milan.

Un cocktail dînatoire qui s'inscrit dans la volonté commune de Samsic et Res Nova de développer davantage l'activité

du multiservices à l'international et, dans ce cas précis, en Italie. Cette soirée aura permis, avec le soutien de Business France, de faire connaître le Groupe Samsic à des entreprises italiennes et françaises implantées en Italie. Au total, une centaine de personnes de tous secteurs étaient présentes : Harmonie Mutuelle, Société Générale, OVH, etc.



OFFRIR UN SERVICE RESPONSABLE ET INNOVANT

Samsic répond aux besoins d'externalisation des entreprises en fournissant des solutions efficaces et durables qui intègrent les enjeux de performance, de bien-être au travail et de flexibilité. Plus connectés et intelligents, les services que nous proposons sont en ligne avec les nouvelles exigences de qualité et de réactivité des clients et les nouveaux modes de travail collaboratifs et partagés.



GARANTIR

l'écoute client, l'expertise
et rechercher l'innovation.



ÉVALUER

nos performances avec
transparence.



BÂTIR

un partenariat durable
avec notre chaîne de valeur.

GARANTIR L'ÉCOUTE CLIENT, L'EXPERTISE ET RECHERCHER L'INNOVATION



24PLUS • BELGIQUE

Quand recruter devient un jeu pour Recrewtment !

« Recrewtment », la filiale Belge de Samsic RH développe une approche Responsable du marché de l'emploi et un sens de l'innovation en proposant des solutions sur mesure particulièrement performantes.

Focus sur le projet Apply déployé pour 24Plus, le Customer Care Center du groupe bancaire KBC.

Apply est une plateforme permettant de projeter le candidat dans son futur environnement de travail. Elle permet d'évaluer, de manière complète et ciblée, l'ensemble des compétences et aptitudes nécessaires : la motivation, l'engagement, la capacité d'analyse et de recherche technique, la résistance au stress... autant de critères essentiels appréciés dans le processus de recrutement.

Au travers des jeux de rôle minutieusement sélectionnés par Recrewtment et 24Plus, le candidat, projeté dans la réalité du quotidien, démontre son potentiel à gérer des situations plus ou moins complexes, prioritaires, et à traiter des messages aussi bien en français qu'en néerlandais.

* La gamification, consiste à transposer les mécaniques du jeu dans un domaine non-ludique, pour résoudre des problèmes de la vie réelle ou améliorer une offre.

“ Apply accroît véritablement notre capacité à détecter les talents et compétences qui sont naturellement en empathie avec les ambitions stratégiques de 24Plus. En connaissant parfaitement notre expertise, Recrewtment a su rassembler des acteurs pro-actifs dans la conduite du projet, capables de proposer des solutions répondant à nos besoins et aux nouvelles tendances de recrutement comme celle de la gamification*. Notre objectif est désormais d'étendre ces tests à l'ensemble de nos recrutements pour harmoniser nos méthodes et accroître notre pro-activité. ”

VANESSA REETH

Responsable de la sélection du Recrutement, 24Plus

Savoir-être innovant dans tous les secteurs...

De crew, Agence sociale des artistes, est une branche de Recrewtment, spécialisée dans la paie, la facturation des artistes indépendants qui guide ses

clients à la rencontre d'artistes indépendants au travail. www.decrew.be



IKANO • LUXEMBOURG

Ikano se facilite la vie avec Samsic Facility

aménagement d'espaces
PROPRETÉ
 petite maintenance
 vitrerie
 DÉMÉNAGEMENT
 GESTION DES DÉCHETS
 destruction des données confidentielles
 catering
 FACTOTUM & VOITURIER
 nettoyage véhicules
 ENTRETIEN VÉLOS
 déneigement & salage
 espaces verts

“ Samsic Facility nous propose une pluralité de services -17 au total- ce qui nous permet de nous concentrer sur notre cœur de métier. Les 2 agents de propreté et le handyman maîtrisent parfaitement les usages du site, sont disponibles et discrets, y compris lors des travaux de manutention.

La recherche d'amélioration du service proposé, la transparence du reporting mensuel, la capacité des équipes à se remettre en question sont des qualités qui nous conduisent à envisager l'externalisation de prestations supplémentaires.

EVELYSE SCIEUR
 Office Manager, Ikano



STRATÉGIE DIGITALE

Principes n°8 et 9 du Global Compact

MySamsic et InsTanT au cœur de l'expérience client

Maîtrise de la donnée, internet des objets, confiance numérique... la digitalisation est au cœur des mutations mondiales et remodèle des secteurs entiers de notre économie. Samsic a lancé sa feuille de route digitale il y a déjà plusieurs années. En 2016, le groupe a accéléré cette transformation en faisant du digital un levier d'amélioration de ses offres et de ses processus. Objectif : créer de la valeur pour ses clients, renforcer son efficacité organisationnelle, simplifier les méthodes de travail des collaborateurs.

Deux plates-formes technologiques transverses : MySamsic pour le pôle Facility et InsTanT pour le pôle RH irriguent l'ensemble du système d'information du Groupe. Samsic a mis en œuvre de nombreux projets digitaux en 2017 autour de 2 axes clés : faire évoluer la relation client et améliorer le savoir-faire métier des salariés.

Mieux connaître les clients



Transformer les données en gains d'efficacité, tendre vers une économie de

résultats, enrichir la connaissance clients : c'est toute la valeur ajoutée du portail MySamsic. Cette plate-forme personnalisée se connecte à l'environnement du client en s'adaptant à son volume de prestations et à son organisation géographique. L'enjeu est aussi de mieux accompagner l'évolution des besoins des grands donneurs d'ordre. Pour suivre et gérer les prestations en temps réel, Samsic a mis en œuvre de nombreuses applications métiers. Le système Inside fait partie de celles-ci. Il s'agit d'une tablette intelligente fixée chez le client qui permet aux Agents de services ou sous-traitants de suivre et piloter l'information en temps réel. En 2017, 400 entreprises sont équipées de ce dispositif qui sert aussi de remontées d'anomalies. Quatre symboles -de satisfait à pas du tout satisfait- mesurent la satisfaction clients et déclenchent automatiquement les actions correctives.

Côté Samsic RH, la plate-forme InsTanT permet de dématérialiser l'ensemble des processus métiers du travail temporaire, de l'expression des besoins à la facturation. Plus de 40 000 contrats de délégation ont ainsi été dématérialisés en 2017. La centralisation, l'archivage et la sécurité des données font notamment partie des bénéfices clients.

“ L'objectif est de centraliser l'ensemble des données produites par nos logiciels et nos applications pour optimiser la traçabilité des remontées d'informations clients. Nous souhaitons être totalement transparent sur la prestation délivrée. Avant nous vendions une prestation à partir d'un cahier des charges fixes, aujourd'hui les entreprises veulent « payer » à l'usage. Si une salle de réunion n'a pas été utilisée de la journée, inutile de déclencher une intervention de nettoyage. ”

OLIVIER COLLY

Directeur des Systèmes d'Informations, Samsic

Améliorer le savoir-faire métier



Le déploiement massif d'applications mobiles a permis aux équipes opérationnelles de gagner en productivité, en efficacité et en flexibilité sur le lieu de travail. Pour fluidifier la

relation entre les agences de Samsic Emploi et les intérimaires, les équipes IT ont ainsi créé une application qui permet aux intérimaires de mettre à jour leur profil, consulter les offres d'emplois, prendre connaissance des documents administratifs, signer numériquement leur contrat de travail... depuis leur smartphone. Bannir les processus chronophages sans valeur ajoutée, fluidifier et dématérialiser les processus et les échanges pour répondre aux exigences des clients, industrialiser l'accès au savoir avec le e-learning... l'usage des nouvelles technologies change profondément la pratique des métiers et la culture de l'entreprise. Si les outils et projets technologues fleurissent, concoctés par une équipe de 5 développeurs en interne, reste à accompagner cette transformation, conclut Olivier Colly.

L'innovation servicielle au cœur de notre stratégie

La gestion des occupants et des espaces de travail, tel était le thème de la 13^{ème} édition des Trophées Arseg qui s'est tenue le 11 décembre dans le magnifique Théâtre de Paris.

Et c'est plus spécifiquement sur l'innovation servicielle que Guy Roulleau, Président de Samsic Facility, s'est exprimé, en

partageant sa vision de cette transformation, au sein même de Samsic.



“ *L'innovation servicielle est un véritable levier de développement pour les entreprises qui en ont compris tous les enjeux. Et si elle implique une réorganisation globale des services que nous offrons à nos clients, elle nécessite également une appropriation générale par l'ensemble de nos collaborateurs. Faire adhérer 83 000 salariés à une telle restructuration est un enjeu colossal. Nous relèverons le défi car c'est le chemin qui nous permettra d'atteindre notre objectif : devenir leader des services intégrés aux entreprises.*

Mais il ne s'agit pas là uniquement de dépoussiérer notre organisation. Nous voyons dans l'innovation servicielle la possibilité de faire monter en compétences nos collaborateurs. En favorisant l'autonomie, nous sortirons d'une application pure et dure d'un cahier des charges. Une souplesse qui permettra à chacun de réinventer son métier, redéfinir ses missions, toujours avec le même leitmotiv : anticiper les attentes et les besoins de nos clients pour toujours mieux les servir.

”

GUY ROULLEAU
Président, Samsic Facility





INNOVATION

Principes n°7, 8 et 9 du Global Compact

Avec Cy-Clope, Samsic agit pour la santé et l'environnement

70 milliards : c'est le nombre de mégots produits en France par an, dont les 2/3 finissent dans la nature et sur les trottoirs. Sachant qu'en général 25% des collaborateurs fument 4 à 5 cigarettes par jour, Samsic souhaitait proposer à ses clients une solution concrète, sécurisée et esthétique des zones fumeurs.

C'est ainsi que le groupe a conclu un partenariat avec Cy-Clope, une start-up qui a conçu une véritable solution clef en main autour du Cy-Clopeur, mobilier design équipé d'un clapet anti-feu et conçu pour recueillir 10 000 mégots. Mobilier personnalisable, le client a la possibilité de choisir la couleur du tube et des lamelles du Cy-Clopeur ou encore d'y apposer logo ou message spécifique à son entreprise.

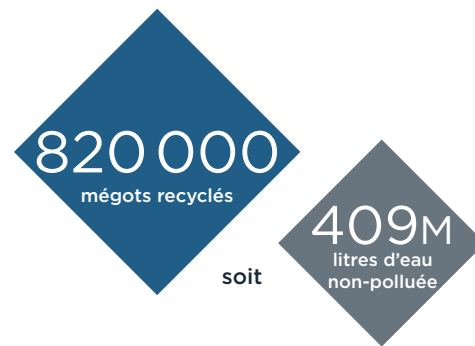
Les équipes Samsic s'assurent de la propreté des Cy-Clopeurs. Les mégots collectés sont transférés dans des containers sécurisés par la société Cy-Clope puis acheminés vers le centre de recyclage. Grâce à leurs pouvoirs absorbant et calorifique, les mégots sont utilisés dans les filières cimentières.

En proposant cette solution innovante à ses clients, Samsic :

- Contribue à véhiculer une image positive et valorisante de leur entreprise, en faisant de ces zones fumeurs des lieux plus propres et plus accueillants pour leurs visiteurs. C'est également un gain de temps pour nos Agents qui voient leur travail facilité.
- Démontre son engagement à favoriser la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.



1 mégot
 pollue jusqu'à **500L** d'eau
 met **12** ans à se dégrader



ZOOM SUR LA START-UP

Créée il y a 3 ans par Antoine di Tommaso et Thibaut Legrand, avec la volonté d'entreprendre dans le secteur des déchets, Cy-Clope est une start-up spécialisée dans la gestion des zones fumeurs.

Comment est venue l'idée de créer Cy-Clope ?

L'omniprésence des mégots sur le sol... Inviter les fumeurs à ne pas les jeter, trouver un mobilier propice à leur récupération et leur valorisation : de là est né le challenge Cy-Clope.

Notre solution Cy-Clope

Cy-Clope est un ensemble de prestations de services clé en main pour une meilleure gestion des espaces fumeurs, préconisant l'implantation d'un mobilier innovant :

le Cy-Clopeur. C'est un mobilier 100% « made in France » élégant, design, personnalisable, très résistant et pouvant contenir 10 000 mégots. Une fois les Cy-Clopeurs livrés et installés par nos soins, nous assurons la collecte optimisée des mégots pour valorisation auprès de notre partenaire Chimirec. Les bordereaux de suivi des déchets et les reportings sont transmis au client, l'autorisant à quantifier l'impact environnemental de cette solution.

L'évolution de la législation

L'INERIS recommandant de traiter les mégots comme déchets dangereux, il était primordial d'accompagner nos clients dans la mise en place d'actions concrètes RSE, notamment par des événements de sensibilisation autour de ces zones fumeurs et dans l'optimisation de la traçabilité liée au tri des déchets.



Le Village by CA

Principes n°8 et 9 du Global Compact

En mai 2017, Samsic devient partenaire des villages de l'innovation by CA, créés par le Crédit Agricole et poursuit ainsi son engagement RSE en faveur de l'innovation et de partenariats durables avec sa chaîne de valeur. Stéphane Combe, Directeur Général Samsic Propreté Grand Ouest témoigne : « *Je me suis engagé au Village by CA Aquitaine pour que mes clients puissent créer de la valeur et parce que l'innovation bouscule les certitudes. J'apporte ainsi un nouveau souffle à mon organisation pour plus de performance.* »

En plein cœur de Bordeaux, nous avons rencontré sur la place du village, le maire Cédric Vicente, pour comprendre les objectifs poursuivis au travers de cet éco-système vivant.



« *Notre village offre un environnement de travail de 1 000m² ouvert, agréable et modulable où chacun peut se rencontrer, échanger, créer des événements, organiser des réunions et développer des collaborations. Notre objectif est de créer un écosystème de valeurs autour des thématiques de l'innovation et du business en développant des relations entre les start-ups, PME, ETI et grands groupes. Nous avons d'une part, des partenaires qui au travers de leurs stratégies d'open innovation recherchent des solutions agiles permettant d'accroître leur business. Et d'autre part, des start-ups qui souhaitent accélérer le déploiement de leurs activités aux côtés de grands groupes. L'idée du village est de mettre en relation ces acteurs et de les accompagner tout en stimulant le développement économique du territoire.*

Le partenariat de Samsic avec le village d'Aquitaine est avant tout l'histoire d'une rencontre et d'une volonté de soutenir ensemble des valeurs communes comme, l'Open innovation et la contribution économique au territoire. Cette synergie nous permet d'être chaque jour, plus efficaces dans l'atteinte de nos objectifs communs.

CÉDRIC VICENTE
Maire du Village Crédit Agricole

MICROSOFT • ROUMANIE

Proximité et écoute pour plus de bien-être

« *Depuis 2014, Samsic Roumanie a développé une large gamme de services auprès de Microsoft parmi lesquels le nettoyage, la maintenance, l'accueil, le factum... 24 personnes et le Chef d'Équipe travaillent chaque jour à améliorer le bien-être de nos résidents à travers un environnement sain et agréable. Nous avons*

l'avantage d'avoir un interlocuteur privilégié, créant ainsi une réelle proximité nécessaire à notre recherche d'amélioration continue. Ce qui compte le plus à mes yeux est notre capacité à développer une pro-activité commune.

DAN TABACARU,
Facility Manager, Microsoft



Flexibilité, Réactivité et Promptitude sont parmi les **qualités principales** de Samsic.



SAMSIK AIRPORT

Chaque jour, Samsic Airport conjugue savoir-faire et réactivité pour répondre aux attentes des acteurs du monde aéroportuaire. Présent dans 21 aéroports, Samsic Airport déploie, avec ses trois métiers, que sont la sûreté, l'assistance et l'APMR, les moyens nécessaires à l'assistance des infrastructures aéroportuaires, des compagnies aériennes et des passagers. Samsic Airport complète son offre par des prestations de propreté, de sécurité, d'accueil et de travail temporaire.

21 AÉROPORTS

145 MILLIONS D'€ DE CA

3650 SALARIÉS

138 000 VOLS OPÉRÉS PAR SAMSIC ASSISTANCE

404 000 PRESTATIONS PAR SAMSIC APMR

CORSAIR • GUADELOUPE

Partenariat historique avec la compagnie Corsair

Corsair est non seulement un client historique depuis 2009 mais également le 1^{er} client de Samsic Assistance Caraïbes. Chaque année près de 340 vols sont opérés par les équipes Samsic en Full Handling pour la satisfaction de plus 266 000 passagers annuels. Nous avons rencontré Lydie Bazilet, Chef d'escale de la compagnie Corsair, qui nous dévoile sa vision du partenariat.

“ En qualité de chef d'escale et représentant de la compagnie Corsair, je considère la proximité avec les équipes de Samsic Assistance Caraïbes comme étant primordiale à la construction d'un partenariat durable. Notre présence au quotidien sur le terrain, à chaque étape clef de la gestion d'un vol, depuis l'enregistrement des passagers jusqu'au décollage de l'avion, nous donne une vision objective et partagée du déroulement des prestations qu'il s'agisse du respect de la ponctualité ou encore des anomalies rencontrées. Nous réalisons également des briefings avec les équipes opérationnelles pour les sensibiliser sur les aspects de sécurité ainsi qu'un point hebdomadaire pour analyser la performance globale. Ce dialogue nous permet incontestablement d'atteindre de meilleurs résultats. Samsic Assistance Caraïbes fait preuve de réactivité, agilité et implication à nous accompagner dans la satisfaction de nos passagers et l'atteinte de nos objectifs. ”

LYDIE BAZILET

Chef d'escale, Corsair - Aéroport Guadeloupe
Pôle Caraïbes



FOCUS PISTE

Expertises clefs du « Full Handling »

Assurer des prestations d'assistance au sol permettant de répondre aux exigences de qualité et de sûreté requises dans le cadre du déchargement d'un avion, telle est la mission des métiers de « Full Handling » proposée par Samsic Assistance Caraïbes. Travailler vite en respectant un cahier des charges strict sont les maîtres mots des équipes, qui ont environ 45 min pour effectuer l'ensemble des opérations contribuant au bon déroulement d'un vol : placement de l'avion, tractage de l'avion du parking vers la piste, chargement, déchargement, transport des bagages...

Retour d'expérience de trois professionnels depuis les pistes de l'aéroport Guadeloupe Pôle Caraïbes :

Fabien Wurtz, Superviseur piste coordonne le management des équipes au sol, comptant près de 75 personnes tout en étant l'interlocuteur terrain du chef d'escale de la compagnie :

« À l'aéroport, nous sommes tous challengés du directeur jusqu'au bagagiste et nous avons tous une part de responsabilité dans le bon déroulement des opérations. J'aime vivre au quotidien cette dynamique et manager mes équipes pour atteindre nos objectifs de qualité de service. »

Garry André Lubin, Chef d'Équipe piste :

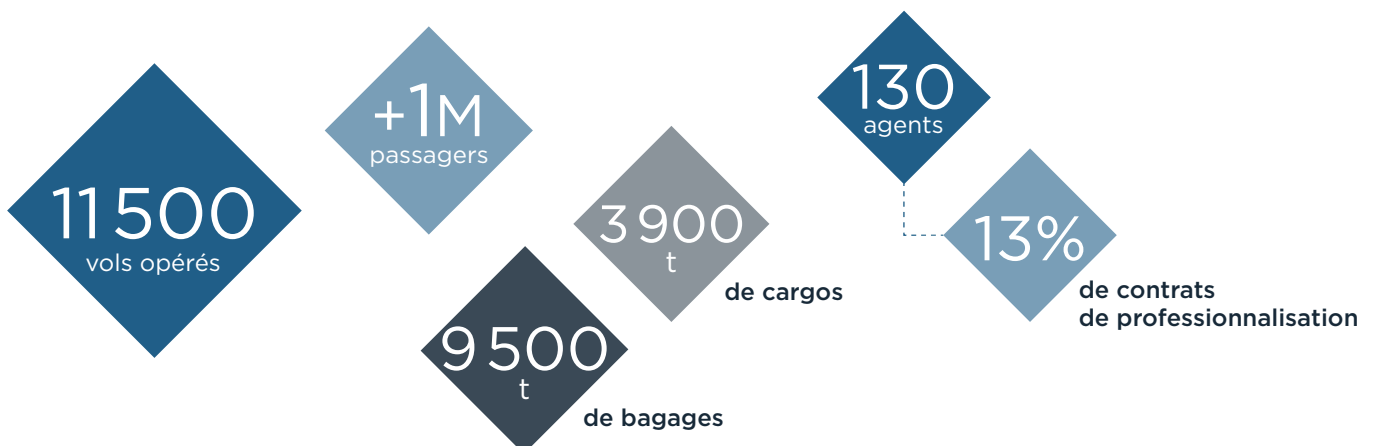
« Les avions et leurs chargements sont chaque jour différents. Mettre mes compétences et celles de mon équipe au service de la satisfaction des passagers dans le respect des normes de sûreté et de sécurité est une vraie fierté. »

Étienne Pakiry, Chef d'Équipe polyvalent :

« Je suis arrivé chez Samsic en 2009 en qualité d'Agent de piste et j'ai progressivement évolué en tant que Chef d'équipe polyvalent par la maîtrise de tous les postes opérationnels. Samsic est une entreprise attentive qui valorise et cultive ses talents : je considère que c'est positif et important ! »



Focus Samsic Assistance Guadeloupe





RENAULT • FRANCE

Samsic Sécurité : confiance & confidentialité

Le groupe Renault organise de nombreux événements stratégiques à des fins opérationnelles, marketing ou de communication. Renault'Event, l'agence dédiée de Samsic Sécurité accompagne le pôle EPNV* dans le monde entier, pour la protection des personnes, des biens et de la confidentialité au cours de temps forts : Mondial de l'automobile, Salon de Francfort, visite du Président Français sur le site de Cléon, soirées VIP, essais Presse et réunions stratégiques... la mobilisation des équipes de Samsic Sécurité peut atteindre jusqu'à 200 personnes.

Bruno Azmi, Chef du département EPNV nous expose les caractéristiques de ce partenariat développant des prestations pour le moins atypiques.

*Événementiel et Protection des Nouveaux Véhicules



Confiance, Accompagnement, Respect, Transparence, Écoute, Confidentialité, sont les **6 mots clefs** choisis par Bruno Azmi pour Samsic Sécurité.

“ Nos activités sont passionnantes par la diversité des événements, des lieux, des pays et la compréhension requise des contextes socio-politiques de chaque territoire. Nous participons à des temps forts, d'exception et sommes constamment dans l'ingénierie de sécurité et la conception sur mesure de prestations. ”

ERIC **LECOQ**
Directeur de l'Agence Renault'Event

“ La proximité des équipes, la transparence, la volonté commune de partager nos contraintes et enjeux respectifs permettent d'inscrire notre partenariat dans un contexte pragmatique, opérationnel, réactif et efficient. La qualité de service délivrée par Samsic doit être irréprochable et notre synergie est essentielle. Ensemble, nous avons su créer des process spécifiques à la gestion de l'événementiel, respectant l'enjeu majeur de confidentialité, connus et reconnus par Renault dans le monde entier. L'imprégnation complète de la culture Renault par Samsic est un véritable atout. Parce que les équipes Samsic peuvent représenter le pôle EPNV lors des réunions sur n'importe quel territoire, la confiance reste en ce sens primordiale. ”

BRUNO **AZMI**
Chef du département EPNV, Renault





STREETEO • FRANCE

Samsic Emploi, acteur du recrutement des agents de contrôle de stationnement à Paris

Depuis la réforme de la décentralisation du stationnement payant entrée en vigueur le 1^{er} janvier, les contractuels de la fonction publique sont remplacés par des salariés du groupe Indigo, l'un des deux acteurs retenus par la Ville de Paris au terme d'un appel d'offre. C'est dans le cadre de l'ouverture de ce marché que Streeteo, filiale d'Indigo dédiée au contrôle de stationnement en voirie, a fait appel à Samsic Emploi Paris 8 dans la réponse à l'appel d'offre sur la stratégie de recrutement, puis dans sa mise en œuvre. Objectif : recruter les nouveaux agents de contrôle pour Paris et la région Île-de-France. Mission réussie pour les deux partenaires qui ont su démontrer à la Ville de Paris leur expertise pour identifier les bons candidats et tenir un calendrier très serré.

En 4 mois, Samsic Emploi a piloté le process de recrutement de 250 Agents de contrôle et 11 Chefs d'Équipes à travers le dispositif suivant :

- Rapprochement de Pôle Emploi et des cellules de réinsertion professionnelle pour respecter le cahier de charges,

- Connexion aux jobboards, plates-formes de recrutement professionnelles et mise en place d'une démarche de cooptation,
- Exploitation de la candidathèque interne de Samsic Emploi,
- Création d'un pôle de recrutement dédié à Streeteo constitué de 4 experts challengés dans l'objectif de 40 recrutements mensuels.

Le succès de cette opération a reposé notamment sur la mise en place d'une organisation sans faille basée sur un process de recrutement très rigoureux. Les candidats doivent en effet fournir 7 pièces administratives pour satisfaire les conditions leur permettant d'être assermentés. Le savoir-faire est aussi important que le savoir-être pour ce type de poste nécessitant une certaine aisance relationnelle, un sens du service client et une aptitude à travailler en plein air.



“

Dès le démarrage du projet, nous avons fait le choix d'être accompagnés par un spécialiste du recrutement, pour mieux intégrer cette expertise au cœur de notre offre et concourir dans des conditions optimales. Streeteo a reçu 450 candidats minutieusement sélectionnés par Samsic Emploi qui pour cela en a rencontré pas

moins de 1 000 : nous n'aurions tout simplement pas eu cette capacité de gestion du recrutement sur un tel volume. Samsic Emploi a démontré une maîtrise opérationnelle y compris dans la gestion administrative complexe de l'assermentation, une force de proposition, une compétitivité et un grand sens relationnel.

”

THOMAS DEGALARD
DRH, Streeteo



SAMSI NUCLÉAIRE

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.

8 CENTRES DE PRODUCTION

400 SALARIÉS

7 MÉTIERS ET SAVOIR-FAIRE SAMSI

20 TRANCHES EN PROPRIÉTÉ

6 TRANCHES EN SÉCURITÉ





CNPE PENLY ET CATTENOM • FRANCE

Principe n°6 du Global Compact

Cap sur l'amélioration continue par Samsic Sécurité

Depuis le 1^{er} mars 2017, Samsic Sécurité assure la surveillance de la centrale de Penly avec une équipe allant de 30 à 65 agents durant les arrêts de tranche. Surveillance interne, externe sur les 230 hectares de superficie du site, contrôle d'accès journalier de plus de 1 000 personnes, interventions cynophiles sont autant de missions confiées et réalisées avec la plus grande expertise, vigilance et rigueur par l'équipe Samsic intervenant 24h/24 et 7j/7. L'intégration de la détection explosive sur le site par la formation de brigades cynophiles a notamment fait partie des nombreuses évolutions apportées amenant désormais les agents cynophiles à conduire un chien de pistage et un chien d'exploration. Samsic Sécurité développe également le champ de la diversité, en accueillant de jeunes stagiaires dans le cadre d'obtention de Certificat de Qualification Professionnelle permettant ainsi aux plus anciens de transmettre leurs savoirs tout en développant une pépinière de compétences pour les besoins de demain.

Dans ce partenariat gagnant-gagnant, David Leclerc, Responsable de la protection de site nous explique comment Samsic a su marquer la différence :

« En ayant eu l'audace de proposer un nouveau schéma organisationnel, Samsic Sécurité a démontré sa volonté d'accroître l'expertise, notamment par la création d'un poste de Coordinateur QSE : c'est un atout majeur qui a fait basculer notre regard au moment de l'attribution du marché. La détection de ce potentiel en interne prouve de plus la capacité de l'entreprise à cultiver les talents en proposant des évolutions de carrières, à tirer les équipes vers le haut et donc également les prestations. Les Contrôles qualité ainsi que les visites sécurité deviennent de plus en plus pertinents et donnent la possibilité d'accroître notre démarche d'amélioration continue. Malgré une gestion sociale complexe à la reprise du marché, la transparence a été complète dès le démarrage du contrat. L'instauration d'un vrai dialogue social, basé sur l'envie de construire ensemble, l'écoute et la présence de la Direction des RH a permis de dénouer les craintes et d'apporter les réponses attendues. J'ai confiance en l'avenir. »

En 2017, Samsic Sécurité a réalisé

+7000
rondes



350 000
points de contrôle



Disponibilité, Réactivité, Adaptation, Compétitivité et Valeurs Humaines, sont, pour David Leclerc, **les mots clés** incarnant aujourd'hui le mieux Samsic Sécurité

Samsic Propreté innove pour Cattenom

Principes n°8 et 9 du Global Compact

Depuis le 1^{er} janvier 2017, Samsic réalise les prestations de nettoyage industriel, la gestion de la chaîne du linge ainsi que la petite maintenance sur le Centre Nucléaire de Production

d'Électricité de Cattenom. Près de 50 personnes œuvrent au quotidien pour déployer un service responsable et innovant contribuant aux objectifs opérationnels et de sûreté d'EDF.



Parce que la centrale EDF de Cattenom et Samsic partagent des valeurs RSE communes, notre partenariat revêt en soi du sens et donne envie de progresser ensemble. Samsic a su être force de proposition en matière d'innovation. En faisant évoluer les techniques de propreté par le déploiement d'équipements performants, tel que l'Orbot ou encore l'I-mop, le niveau de propreté s'est amélioré changeant notre regard sur ce métier. La conduite de ce changement

avec les équipes, la formation aux nouvelles consignes afférentes et la mise en service ont été parfaitement maîtrisées et pilotées. Les bornes Happy or Not nous ont permis d'évaluer la satisfaction des occupants du site. L'écoute client, la proximité avec les salariés, la définition d'indicateurs de performance, la capacité à nous accompagner dans nos objectifs SSE et sûreté sont autant de points clés sur lesquels Samsic capitalise au quotidien pour réussir.



CHRISTOPHE YVER

Pilote PGAC - Prestations Globales d'Assistance Chantier



RECRUTEMENT • FRANCE

Principes n°2 et 8 du Global Compact

Samsic RH accélère l'emploi via la candidathèque

En 2017, Samsic Emploi a initié une refonte complète de son site internet en y intégrant une candidathèque. L'objectif de cet outil en ligne est de centraliser l'ensemble des candidatures. Il permet aux agences et aux candidats de gagner en productivité, en fluidité de l'information tout en favorisant l'accès à l'emploi au plus grand nombre.

Bénéfices pour les candidats :

- Accéder aux offres d'emploi en ligne via une application mobile,
- Bénéficier d'outils d'aide à la construction d'un CV,
- Recevoir et signer son contrat de travail en ligne,
- Recevoir son bulletin de salaire dématérialisé,
- Être accompagné dans son parcours professionnel par une ou plusieurs agences.

Bénéfices pour les agences d'emploi :

- Gérer les fiches candidats et intérimaires,
- Publier directement les offres sur l'ensemble des canaux de recrutement,
- Suivre les candidatures et l'historique professionnel de chaque candidat,
- Identifier les candidats et les postes adéquats grâce à un outil de « matching »,
- Gérer le push automatique et ciblé des offres.

La dématérialisation des contrats de travail est un gain de temps pour le client et une réduction du risque juridique pour Samsic. Le projet sera initié courant 2018.

CHIFFRES CLEFS DU TRAVAIL TEMPORAIRE

370 000
missions

65 000
intérimaires

39,6%
âgés de 15 à 24 ans*

* Tranche la plus touchée par le chômage, 20,7% - chiffres Insee T4 2017





CASINO DE BARCELONE • ESPAGNE

Top Perfil & Casino de Barcelone : un partenariat gagnant



Le partenariat entre le casino de Barcelone et Top Perfil, la filiale espagnole de Samsic RH, est depuis son origine basé sur une grande transparence et réactivité : près de 3 000 contrats de délégation ont été réalisés cette année pour répondre aux besoins de personnel en hôtellerie-restauration et lors des événements organisés, parmi lesquels les tournois de poker les plus importants au monde.

« L'optimisation du process de commande client et la garantie d'une traçabilité du service complet sont des enjeux devant être parfaitement maîtrisés dans les prestations réalisées avec le Casino » précise Alberto Taibo, Directeur des Opérations de Top Perfil. Développer la digitalisation, pour améliorer le contrôle et la réactivité de service, tout en contribuant à la préservation de l'environnement s'est ainsi imposé comme un objectif naturel de Top Perfil.

« Dans des entreprises comme la nôtre, où nous travaillons directement avec le client, la gestion des Ressources Humaines est fondamentale, a fortiori lorsque le travail s'effectue dans un lieu où la plupart se divertit. Nous ne devons pas seulement

nous en remettre à nos entreprises partenaires mais atteindre ensemble l'objectif de savoir communiquer à nos clients notre joie à leur faire passer un agréable moment dans nos installations. En se préoccupant réellement des clients, Samsic nous donne confiance », souligne Juan Antonio Zapata, Directeur de l'hôtellerie des Casinos-Groupe Peralada.

Le Casino de Barcelone est l'un des casinos les plus prestigieux d'Europe et un leader du marché espagnol. Un lieu où sophistication et innovation dans les systèmes de jeu offrent une expérience de jeu unique. Un espace de divertissement où le jeu, la gastronomie et la musique sont au rendez-vous tous les jours de la semaine.

Il compte plus d'un million de visiteurs par an, en majorité des hommes et des étrangers entre 18 et 45 ans, attirés par la grande offre gastronomique, le programme de spectacles et une offre large et variée de jeux.



3 QUESTIONS À

RÉMY FRÉRY,

DIRECTEUR DES SERVICES GÉNÉRAUX ALSTOM LA ROCHELLE

Initié en 1983, le partenariat Samsic Facility et Alstom la Rochelle est inscrit dans la durée. En dépit de quelques brèves interruptions, cette collaboration a démontré la capacité de Samsic Facility à accompagner les besoins de l'entreprise à travers la co-construction d'une grille d'indicateurs.

Quel est le secret de la longévité de votre partenariat avec Samsic Facility ?

Les équipes ont su accompagner notre stratégie d'externalisation de services en passant d'une logique mono métier, la propreté, à une prestation multiservices. Samsic Facility gère à ce jour une dizaine de lignes de services dont l'accueil, le courrier, la gestion des vêtements de travail et des vestiaires, le nettoyage des locaux et la gestion des déchets. Avoir un interlocuteur unique me permet de réduire les coûts grâce aux synergies métiers, de gagner du temps en simplifiant ma chaîne d'approvisionnement et d'offrir également aux collaborateurs un environnement de travail sûr et efficient.

La mise en place d'un reporting mensuel est-il un facteur déterminant dans la mise en place de ce type de projet ?

C'est évident. Nous avons besoin de remontées d'informations fiables et précises pour prendre des décisions rapides et efficaces. La grille d'indicateurs que

nous avons bâtie ensemble nous permet d'avoir une visibilité partagée de la performance globale économique, humaine et environnementale du projet et de mettre en place des plans de progrès. Nous recherchons en priorité des partenaires flexibles et polyvalents qui peuvent s'adapter à tous les imprévus, comme la visite d'un VIP par exemple.

Samsic a reçu deux années de suite, en 2014 et 2015, le premier prix du Challenge Sécurité que vous organisez, quelle est la vocation de cette opération ?

La sécurité est un enjeu majeur chez Alstom. Chaque partenaire s'engage en signant notre charte « Zéro Déviation ». Notre premier objectif est d'éviter les accidents et d'éliminer tous les accidents graves. Des audits sécurité sont réalisés régulièrement et nous organisons, chaque année, dans ce contexte, un Challenge Sécurité avec l'ensemble de nos partenaires. Samsic a toujours été assez proactif en matière de prévention des risques. D'ailleurs nous ne déplorons aucun accident sur le site au cours des 12 derniers mois.

Enquête de satisfaction clients



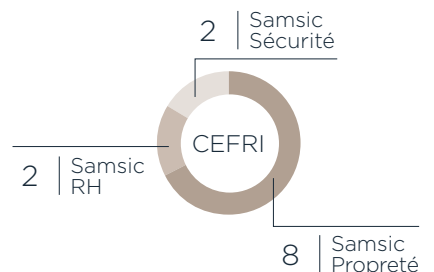
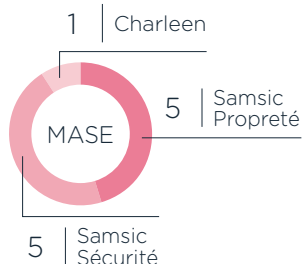
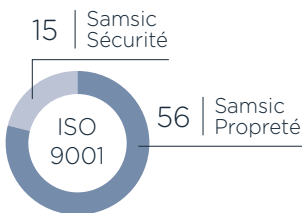
Niveau gold pour Samsic



La notation EcoVadis* de Samsic est passée de **65 à 70/100** en 2017, confortant ainsi le niveau Gold de sa performance RSE acquis en 2013. Ce résultat place Samsic parmi le Top 1% des entreprises offrant des services de Facility Management et le Top 1% des entreprises tous secteurs confondus en France. Notre organisation ainsi que nos actions économiques, sociales, environnementales et sociétales, ainsi récompensées, situent Samsic parmi les leaders de l'ensemble des fournisseurs évalués par EcoVadis.

*EcoVadis, plateforme collaborative offrant des évaluations de la performance RSE des fournisseurs pour les chaînes d'approvisionnement mondiales.

Certifications



DELTA DORE • FRANCE

Samsic RH mise sur la proximité

En octobre 2016, Samsic Indoors, solution RH hébergée, s'est installée au cœur du site de Delta Dore, groupe familial reconnu pour ses solutions pour la maison et les bâtiments connectés. 100% dédiée à Delta Dore, l'agence Indoors assure la délégation du personnel intérimaire sur les nombreux postes de fabrication, production et logistique.

Après une sélection sur tests en situation réelle, l'accent est mis sur l'accueil et l'intégration des intérimaires selon un programme défini conjointement par l'entreprise et l'agence : présentation de l'entreprise, visite des locaux, accueil sécurité...

Présente sur le site, l'agence Indoors assure un suivi quotidien des intérimaires et les accompagne dans un parcours professionnel intégrant formation et montée en compétences.

« Grâce à la proximité, la réactivité et la simplicité des échanges avec Samsic Indoors, la gestion du personnel n'est plus un risque. » témoigne Philippe Noslier, Directeur

Industriel chez Delta Dore. « *Le travail de sélection des intérimaires et leur suivi sont des points forts. La forte baisse de l'absentéisme en 2017 a contribué à l'augmentation de notre productivité et a généré une économie substantielle.* »

Fort de cette belle réussite, ce vrai partenariat est reconduit jusque fin 2019.



OPTIMISATION **proximité** ÉCOUTE
RÉACTIVITÉ intégration
 fidélisation **PRODUCTIVITÉ** SIMPLIFICATION
 réduction des coûts **sécurité**



99,5%

des commandes sont servies dans les 3H



100%

des intérimaires sont formés et évalués



44%

Baisse de l'absentéisme des intérimaires

+ H&M • SUISSE

On ne badine pas avec la propreté chez H&M

Principe n°9 du Global Compact

Innovation et écoute client : deux mots qui résument parfaitement le partenariat H&M et Samsic Facility. L'entreprise assure le nettoyage et l'entretien des vitres d'une centaine de magasins et des 5 sites administratifs de l'enseigne en Suisse romande et alémanique.

L'innovation se traduit notamment par l'installation de tablettes Inside dans l'ensemble des points de vente H&M. Cette application intelligente fixée chez le client permet d'adapter les tâches ainsi que le planning aux besoins de l'enseigne et aux taux de visites clients par jour. Des contrôles qualité ainsi que la gestion des stocks sont réalisés et retransmis automatiquement via un reporting hebdomadaire. « Cette tablette connectée est un véritable point fort, nous souhaitons mettre en place avec notre partenaire une communication fluide et efficace. La traçabilité

et la qualité des prestations répondent en effet aux objectifs de satisfaction et de confort pour nos clients », confirme Mikael Bonnaud, Area Facility Manager. Une initiative qui montre bien que le métier de la propreté évolue, du fréquentiel vers l'interactivité.

L'écoute est aussi une condition indispensable pour inscrire ce partenariat dans la durée. Samsic Facility a su répondre à deux critères essentiels figurant dans la feuille de route responsable de H&M : « Innovation » et « Drive Transparency ». La valorisation des ressources et le bien-être au travail font également partie des priorités de l'enseigne suédoise. Le management et les équipes opérationnelles sont recrutés et pilotés à l'échelle locale. Tous les opérateurs ont suivi une formation à l'utilisation de la tablette et l'ensemble des supports et outils se déclinent en trois langues.



BÂTIR UN PARTENARIAT DURABLE AVEC NOTRE CHAÎNE DE VALEUR



VIPARIS • FRANCE

Samsic Sécurité, maîtrise la « Guest Attitude »

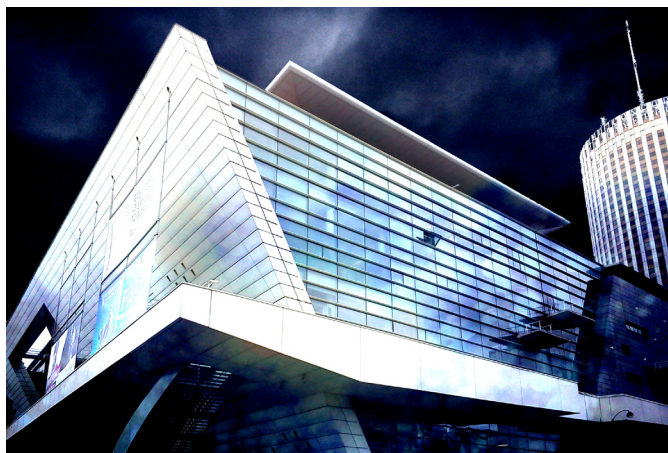
Depuis 2009, Viparis et Samsic développent un partenariat ancré autour de valeurs fortes, comme la reconnaissance de l'expertise, la bienveillance et le partage de démarches sociétales engagées.

Samsic Sécurité assure la sûreté, la sécurité incendie et accompagne l'ensemble des événements du Palais des Congrès de Paris, comptant parmi les sites phares de Viparis.

« Les Agents Samsic sont nos yeux et nos oreilles » précise Bruno Desloques, Directeur du Palais des Congrès de Paris ; « ils accueillent nos visiteurs et participent à la réduction de notre consommation énergétique, notamment par l'extinction des lumières et l'arrêt des escalators lors des rondes de nuit.

C'est également avec Samsic Sécurité que nous avons testé les nouveaux standards de notre politique d'Accueil Qualité Service, la "Guest Attitude", faisant partie intégrante de notre stratégie de transformation. L'objectif étant de garantir le meilleur service au m² pour nos clients et nos visiteurs. Grâce au passeport "Guest Attitude" remis à l'issue de la formation, les Agents Samsic sont en mesure de mieux orienter nos visiteurs dans la découverte du Palais des Congrès de Paris.

Enthousiasme, bienveillance et agilité sont parmi les points clefs du savoir-être adoptés par les Agents de sûreté à l'image de l'expérience unique alliant innovation et excellence proposé à chacun de nos visiteurs. »



Partage, Longévité et Écoute sont les clefs de la réussite de notre partenariat



HUG • SUISSE

Responsables ensemble

Les HUG-Hôpitaux Universitaires de Genève développent un partenariat responsable avec Samsic Facility, assurant au quotidien la propreté du pôle psychiatrique Belle Idée, grâce à l'intervention d'une équipe de 22 personnes. Parce que la Responsabilité Sociétale de ces 2 acteurs se développe sur le terrain au travers d'actions concrètes, l'envie d'explorer de nouvelles pistes d'amélioration se retrouve dans toutes les composantes du service et notamment la qualité, la santé sécurité au travail, la préservation de l'environnement...



Chaque année, les enfants hospitalisés en service pédiatrie des HUG reçoivent de nombreux cadeaux collectés auprès des collaborateurs Samsic grâce à « Merci pour eux », une association créée par Éric Vallée, Directeur de Sinfoni, l'institut de formation de Samsic RH.

“ La réactivité, l'adaptabilité et la flexibilité de Samsic sont des qualités appréciées par HUG. Nous travaillons ensemble au développement de process toujours plus efficaces, qu'il s'agisse de traçabilité en matière de contrôles, ou encore de fluidité dans la relation client. La valorisation des ressources et la culture des talents sont des enjeux essentiels aux métiers de la propreté et nous en ferons des critères de différenciation de plus en plus importants dans le futur.



BRIGITTE BEAUD-PEIRY
Cheffe du service propreté-hygiène, HUG



ÉTHIQUE

Tous acteurs et responsables

Principes n°1, 2 et 10 du Global Compact

Samsic s'est engagé à conduire ses activités dans un environnement éthique des affaires, sain et respectueux des lois et de la réglementation auxquelles le groupe est soumis : respect des droits de l'Homme, responsabilités en tant qu'acheteur et contribuable, lutte contre la corruption avec notamment l'intégration de clauses spécifiques au contrat des Dirigeants et Commerciaux.

Samsic souhaite favoriser et développer la confiance de toutes ses parties prenantes, collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires publiques et privés... à travers l'application rigoureuse des 10 principes universels du Global Compact qu'elle soutient depuis 2005, ainsi qu'au travers du respect des textes de portée nationale et internationale, tels que les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Économique et les conventions de l'Organisation Internationale du Travail.

Consolidation de notre démarche, les collaborateurs du groupe sont sensibilisés aux thématiques de l'éthique et de la conformité à travers notre charte éthique, remise aux fonctionnels dès leur embauche et déclinée au travers du guide de comportement éthique et l'Éthico-Test. Des sessions de formations viennent renforcer l'appropriation de notre démarche RSE par les collaborateurs.

La politique éthique de Samsic s'applique tout particulièrement en matière de relations commerciales. Ainsi, notre politique d'Achats Responsables doit contribuer à la performance économique de l'entreprise et de ses filiales, tout en garantissant une collaboration maîtrisée et durable avec nos fournisseurs. Notre action dans ce domaine se fonde sur l'engagement de notre Direction des Achats Services Généraux à promouvoir les valeurs du groupe et de ses engagements en matière de RSE auprès de nos fournisseurs à travers la charte RSE fournisseurs, le guide des Achats Responsables et la réalisation d'audits.



ÉTHIQUE • ITALIE

Res Nova au top de l'éthique

Principes n°1, 2 et 10 du Global Compact

Félicitations à Res Nova qui a obtenu 3 étoiles, le meilleur score, au Rating di Legalità qui récompense les entreprises italiennes vertueuses en matière de comportement éthique. Accordé pour 2 ans, ce titre officiel permet à notre filiale italienne d'être référencée parmi les fournisseurs et prestataires de services non soumis aux tentatives de corruption.



Rating di legalità 

Au cœur du « Club Excellence FM » de Samsic Facility

Principes n°1 et 8 du Global Compact

En octobre 2016, Samsic FM décide de lancer le « Club Excellence FM » en partenariat avec Marc Dumas, créateur des Trophées ARSEG et ancien animateur de BFM.

En rassemblant de nombreux experts parmi lesquels des chercheurs, clients et prospects de Samsic FM, le « Club Excellence FM » développe une véritable vision prospective du Facility Management.

Démarche continue et itérative, le « Club Excellence FM » réunit tous les 2 mois les dirigeants FMeur de grandes organisations telles que Thales, Orange, EDF, le Ministère des Armées, Airbus, Bolloré...

Parmi les derniers thèmes abordés, celui intitulé « FM et territoires : nouvelles pistes à explorer » démontre combien l'intégration de la Responsabilité Sociétale au cœur d'une stratégie FM constitue un réel levier de performance pour l'ensemble des parties prenantes, dont les territoires. Ainsi, l'insertion des personnes en situation de handicap, le développement du tissu économique, la réduction de l'empreinte écologique, la recherche d'une plus grande qualité de vie pour les collaborateurs et les habitants sont autant d'axes de travail offrant une nouvelle vision de la performance durable.



PLG • FRANCE

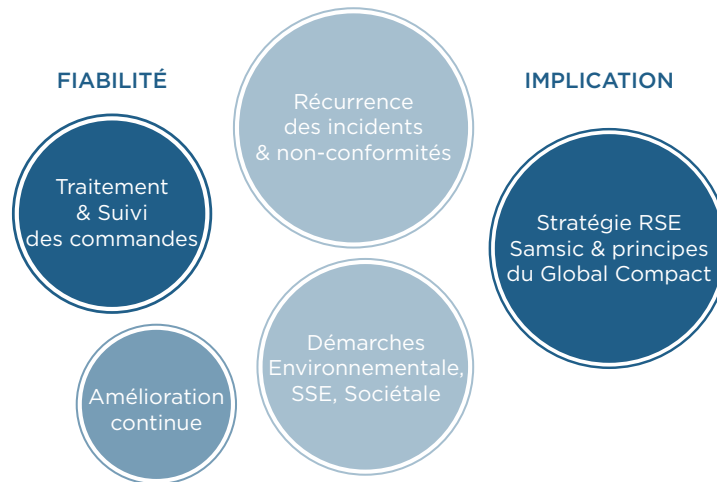
Principes n°1, 2 et 10 du Global Compact

Bâtir des relations durables avec nos fournisseurs

Chaque année, Samsic procède à un audit de ses principaux fournisseurs. Une initiative multidisciplinaire qui réunit plusieurs compétences en interne : Direction QSE, Direction des Achats et Direction RSE du groupe. En 2017, les cibles

définies étaient les consommables et ingrédients sanitaires, ainsi que les matériels spécialisés de nettoyage mécanisé.

Cet audit sert à évaluer la conformité des fournisseurs aux exigences du groupe et à s'assurer de leur :



“

L'audit, réalisé par Samsic, nous permet de revisiter les initiatives développées pour la maîtrise de notre chaîne de valeur, depuis le sourcing des produits jusqu'à leur mise en œuvre chez les clients. Chacun de nos produits fait l'objet d'un cahier des charges précis et, tous les 2 ans, notre maison-mère Bunzl audite les fournisseurs

opérant dans les zones géographiques dites sensibles, autour des enjeux sociaux, des droits de l'Homme, de l'environnement et de la qualité. Cet audit représente un point d'étape important dans notre relation, nous permettant de définir des axes d'amélioration propices à un partenariat toujours plus durable.

”

DAMIEN DE POMPIGNAN
Directeur des Achats, PLG



ASTRE • FRANCE

Les Trophées d'un partenariat gagnant

Forget Formation, filiale du Groupe Samsic, a participé fin octobre au Congrès des chefs d'entreprise du Groupement ASTRE, 1^{er} réseau européen de transport et de logistique. Ce congrès était l'occasion pour le Groupement de fêter ses 25 ans d'existence et de faire de 2017, l'année des challenges.

Dans la continuité de cette année de tous les défis relevés, une soirée était organisée lors de ce Congrès à destination de ses 50 partenaires, avec une remise de 7 trophées.

Après 5 années de partenariat, 2 trophées, dont l'un au titre de la mobilisation d'une équipe de 40 formateurs dédiés au Groupement ASTRE, ont ainsi été remis à Sébastien Loury, Directeur Général de Forget Formation, devant 500 participants dont 230 chefs d'entreprise.





MORITZ • ESPAGNE

Garantir la qualité de la bière Moritz



Travailler en confiance avec son entreprise de propreté est clefs pour l'industrie alimentaire. C'est un gage de qualité des produits, de sécurité pour le consommateur et de sérénité pour les équipes. La mission réalisée par les équipes de Samsic Facility avec la brasserie Moritz reflète parfaitement cette philosophie. Brasserie traditionnelle, qui produit 3% de la bière espagnole, cette entreprise recherche constamment l'optimisation de sa consommation de ressources naturelles en eau, en énergie et en matières premières, pour toujours mieux brasser et proposer une bière de meilleure qualité aux consommateurs.

Samsic Facility accompagne ainsi le groupe familial Agora sur ses différents sites de production des bières traditionnelles connues notamment sous les marques de Moritz et Ambar. Petit clin d'œil et fierté pour Samsic d'être présent au cœur de la toute première brasserie, créée en 1856 par Louis Moritz à Barcelone, en veillant à la propreté et au bien-être des clients : ce lieu historique et mythique, totalement réhabilité par l'architecte Jean Nouvel, est devenu un haut lieu incontournable des soirées barcelonaises.

“

Nous souhaitons pour nos brasseries, travailler avec une entreprise nationale, proche de nos valeurs familiales, capable de répondre avec réactivité à nos évolutions rapides. Grâce à des équipes disponibles, impliquées et

professionnelles, nous avons énormément gagné en sérénité. Cette relation de confiance n'est pas nouvelle puisqu'elle dure depuis 1994 et nous en sommes toujours très satisfaits.

”

MARIANO ARTAL

Responsable des Services Généraux, Moritz



VALORISER NOS RESSOURCES ET CULTIVER NOS TALENTS

Les collaborateurs sont la clé de notre développement passé et futur. Cette richesse humaine se traduit notamment par la diversité des profils, des cultures et des parcours professionnels. Le développement des compétences et de l'employabilité de nos 83 000 collaborateurs est un élément clef de notre politique Ressources Humaines, que ce soit pour la prise en charge de nouvelles responsabilités, l'apprentissage d'un nouveau métier, la validation d'un savoir-faire ou l'amélioration de ses capacités d'expression.



PROMOUVOIR

la diversité et l'égalité
des chances.



FORMER

et cultiver nos talents.



PRÉSERVER

la santé et la sécurité
de nos salariés.



DÉVELOPPER

la cohésion et le bien-être au travail.

E4 PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Créé en 2005, le Service Emploi Solidaire est aujourd'hui constitué de 6 professionnels issus des champs de l'éducation spécialisée et de l'insertion professionnelle. Impliqués dans la mise en œuvre de l'engagement du groupe en faveur des

personnes en situation de handicap, ils mènent des actions permettant à des personnes, ayant un statut de travailleur handicapé, d'accéder à l'emploi ou de conserver celui-ci.

S EMPLOI SOLIDAIRE

Samsic RH engagé en faveur du handicap

Principe n°6 du Global Compact

En 2017, Samsic Emploi a délégué 523 personnes en situation de handicap, soit plus de 3 600 personnes depuis 2007. Ces délégations se font dans le cadre de missions d'intérim variées et notamment sur des postes d'Assistants, de Magasiniers, de Caristes, d'Agents de production, de Coffreurs...

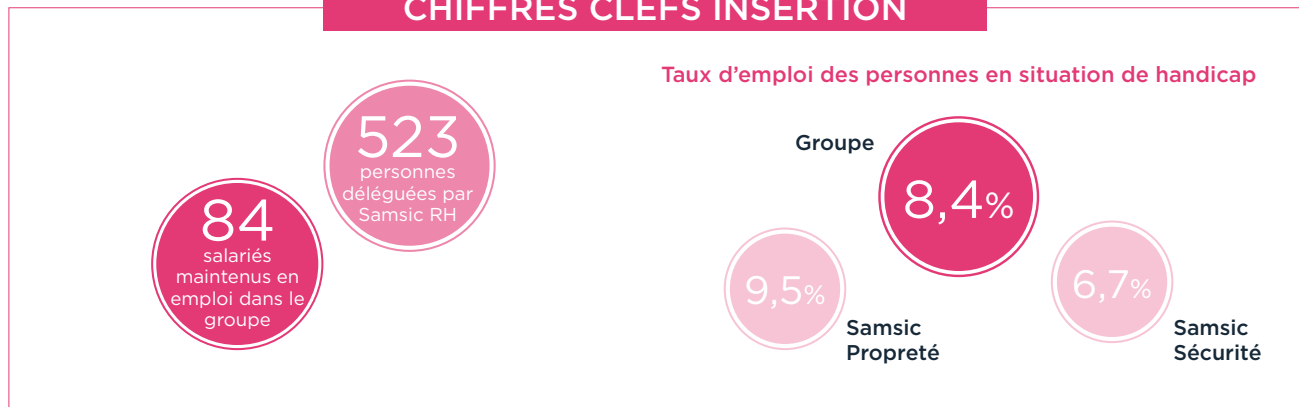
À noter que le maillage territorial des agences favorise une collaboration de proximité avec les Cap Emploi et permet ainsi de réunir expertise en matière de handicap et parfaite connaissance des besoins clients. Un partenariat fidèle aux valeurs de l'engagement du groupe en faveur des personnes en situation de handicap : privilégier l'état de santé des personnes, servir et satisfaire nos clients, s'assurer de l'adéquation entre le poste de travail et la situation de handicap.

Ces délégations, réussies par l'implication de tous les acteurs, permettent souvent d'acquérir l'expérience pour un nouveau

projet professionnel, nécessaire lors d'un reclassement faisant suite à une difficulté de santé. C'est le profil de chaque personne, son expérience, son projet professionnel, sa motivation, en tenant compte de ses difficultés de santé qui sont les points de départ à la mise en emploi.



CHIFFRES CLEFS INSERTION



Employabilité du secteur protégé & adapté

Principe n°6 du Global Compact

L'année 2017 aura été marquée par l'arrivée de Vanessa Auffray, Chargée d'insertion au sein de l'équipe d'encadrement de Sam'aide.

Son rôle est de permettre à nos salariés en situation de handicap de bénéficier, en respectant leurs souhaits et potentialités, d'un parcours d'insertion vers un emploi dans une entreprise dite « classique » : élaboration et validation de leur projet professionnel, accompagnement relatif aux aspects périphériques tels que le logement, la santé, les savoirs fondamentaux..., le tout en coopération avec différents partenaires.

Il s'agira de les accompagner dans leur recherche d'emploi et de réaliser un suivi en emploi.

D'autre part, 6 de nos 7 salariés en situation de handicap ont démarré cette année une formation dans le cadre du dispositif CléA.

CléA est l'expression concrète et opérationnelle du "Socle de connaissances et de compétences professionnelles" tel que défini par le décret du 13 février 2015. Créée par le COPANEF - Comité Paritaire Interprofessionnel pour l'Emploi et la Formation, son objectif est de permettre d'acquérir et de faire valider les connaissances et compétences nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle.



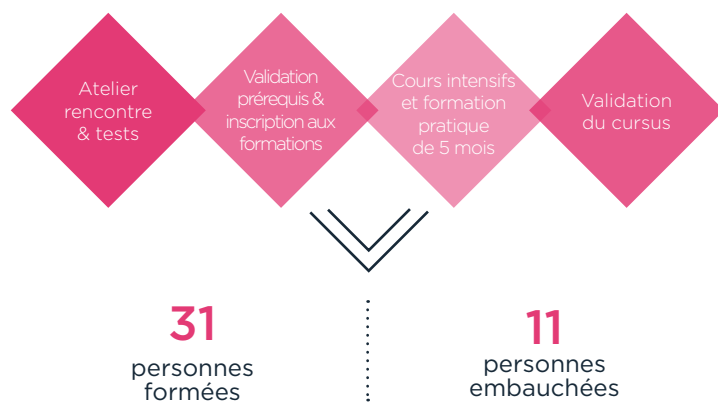


BEAU RIVAGE • SUISSE

Principe n°6 du Global Compact

Insertion professionnelle innovante par Samsic Emploi

Savoir reconnaître et maîtriser les codes de l'hôtellerie de luxe requiert des aptitudes particulières, rendant parfois difficile la rencontre de profils expérimentés. Depuis 2 ans, Samsic Emploi et Samsic Academy accompagnent le prestigieux Palace Beau Rivage, situé aux bords du Lac Léman à Lausanne, dans la formation et le placement de Femmes de chambre et Portiers d'étage, tout en contribuant à l'insertion professionnelle. Concrètement, la sélection des candidats se réalise lors d'ateliers de connaissance organisés par les 3 parties prenantes. S'en suit un cursus de formation de 10 mois pour les candidats retenus au sein même du Palace Beau Rivage avec à la clef la possibilité de se voir proposer un emploi.



“

Samsic Emploi nous a proposé un dispositif innovant pour nous accompagner dans la recherche de profils gagnants, devenu à nos yeux incontournable. Par ailleurs, je pense que le niveau d'exigence très élevé du Palace Beau Rivage offre aux candidats retenus de réels atouts en matière d'expérience professionnelle et de développement des compétences. Au travers de ce dispositif, nous contribuons également avec fierté à l'insertion de personnes éloignées de l'emploi, y compris en combattant les barrières de langue lorsqu'elles existent. Nous avons tous à gagner dans le développement et le soutien de valeurs RSE. ”

SAMANTHA POLGAR

Gouvernante Générale Hôtel Palace Beau Rivage, Lausanne



FUNDACIÓN INTEGRA • ESPAGNE

Principes n°1 et 6 du Global Compact

Samsic Iberia lutte contre l'exclusion sociale

Voilà maintenant 2 ans que Samsic Iberia soutient la « Fundación Integra », créée en 2001, dont la mission est de permettre aux personnes en difficulté, à risque d'exclusion sociale et aux personnes en situation de handicap d'intégrer le monde du travail. Samsic Iberia encourage donc ces personnes à suivre des programmes de formation et d'accompagnement, puis les intègre à ses équipes, pour augmenter leur employabilité.

Le 29 octobre, un événement présidé par Fátima Báñez, Ministre de l'Emploi et de la Sécurité Sociale en Espagne, et Ana Botella, Présidente de la Fondation, a été organisé pour célébrer le cap des 10 500 emplois créés depuis 2001. Ana Botella a tenu à remercier personnellement l'ensemble des

entreprises et institutions engagées à cette cause, parmi lesquelles Samsic. Fatima Báñez a clôturé la cérémonie en soulignant que « *les entreprises qui s'entourent de profils riches et variés sont les plus productives et humaines.* »

Chaque année, de nouvelles entreprises rejoignent la « Fundación Integra » qui compte aujourd'hui 56 entreprises partenaires !





MAIRIE DE BONDY • FRANCE

Principe n°6 du Global Compact

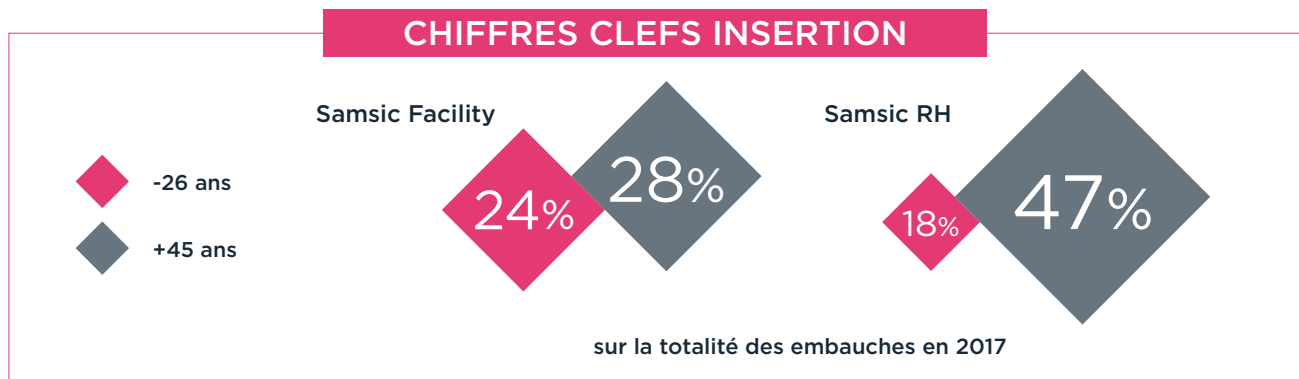
La Mairie de Bondy s'engage pour l'insertion professionnelle

Réserver 1 500 heures annuelles à l'intégration de chômeurs de longue durée, de personnes en situation de handicap, d'allocataires du RSA... c'est en substance le contenu de la clause d'insertion intégrée dans le contrat de nettoyage de la voirie par la Mairie de Bondy. Mission réussie pour Samsic Propreté Urbaine qui dépasse largement le cahier des charges fixé par la Mairie. Au delà de cet engagement contractuel, l'entreprise s'attache à ce que les bénéficiaires de ce dispositif reprennent goût au travail, acquièrent une expérience professionnelle et s'intègrent harmonieusement au sein des

équipes existantes. Pour Sylvine Thomassin, Maire de Bondy, ce partenariat contribue à la dynamique sociale et économique du territoire et illustre toute la dimension d'un service rendu au public.

“ En redonnant une seconde chance à des personnes éloignées de l'emploi, Samsic contribue à la diversité et l'égalité des chances et favorise l'inclusion sociale. Au delà de cet engagement, je dirais que les agents de services sont devenus des Bondynois, ils sont reconnus des services techniques de la ville mais aussi appréciés des habitants de la commune pour la qualité des prestations effectuées et leur disponibilité. ”

SYLVINE THOMASSIN
Maire de Bondy



MAS MUJERES, MEJORES EMPRESAS • ESPAGNE

Principes n°1 et 6 du Global Compact

Samsic Iberia pulse l'empowerment des femmes

Le 30 mai, Mario Garcés - Secrétaire d'État des Services Sociaux et de l'Égalité, accompagné de Lucia Cerón - Directrice de l'Institut de la femme et de l'égalité des chances, a présidé l'acte d'adhésion des 32 nouvelles entreprises au projet « plus de femmes, plus d'entreprises performantes », parmi lesquelles Samsic Iberia figure désormais. Avec ces nouvelles adhésions, pas moins de 140 entités participent à présent au projet. La plupart des entreprises signataires s'engagent ainsi à augmenter à minima de 10%, la présence des femmes, à des postes à responsabilités, comités de direction et de 30% au sein des conseils d'administration.

L'engagement prévoit, entre autre, des mesures destinées à prêter une attention particulière afin que les process de

formation interne, sélection et promotion professionnelle soient menés à bien, sans préjugés de genre et pour qu'il existe, dans le respect des principes de mérite et de capacité, une présence plus équilibrée des femmes et des hommes dans ces instances.

La présence équilibrée des femmes et des hommes aux postes à responsabilités ainsi qu'une plus grande diversité en matière de leadership se révèlent en effet très bénéfiques. Non seulement, la gouvernance, l'image de l'entreprise ainsi que ses capacités d'attractivité et de fidélisation des meilleurs talents se trouvent enrichies mais l'innovation et le retour sur investissements démontrent de meilleures performances, insufflant ainsi des modèles beaucoup plus efficaces.



S INSERTION DES JEUNES

Samsic Facility mise sur l’alternance !

Principe n°6 du Global Compact

Favoriser l’insertion professionnelle des jeunes, attirer et fidéliser les talents... font partie des engagements responsables de Samsic Facility. Les métiers de la propreté souffrent d’un déficit d’attractivité auprès des jeunes en raison notamment des horaires décalés et du travail à temps partiel. C’est précisément sur ces leviers que Samsic souhaite agir en proposant aux jeunes en alternance la possibilité d’obtenir un diplôme et une première expérience professionnelle avec à la clef : une proposition d’embauche.

La mise en place d’une démarche d’alternance structurée et centralisée au sein du pôle Facility s’inscrit dans ce contexte. Le dispositif répond aux objectifs suivants :

- S’intégrer aux enjeux de la politique de responsabilité sociétale du groupe,
- Favoriser l’intégration sociale des jeunes et demandeurs d’emplois,
- Se constituer une nouvelle source de recrutements et de talents,
- Répondre à la demande des grands donneurs d’ordre,
- Diminuer les CDD au profit d’emplois durables.

RÉFÉRENT ALTERNANCE

Formateur depuis 2011 à l’IFES, Benjamin Bernable vient d’y être nommé Référent Alternance. Il accompagnera ainsi Samsic Facility à franchir une nouvelle étape dont l’objectif est de structurer et insuffler une culture de l’alternance à travers 2 axes : le recrutement et le suivi des candidats, ainsi que la mise en place d’outils pour déployer la démarche en interne.

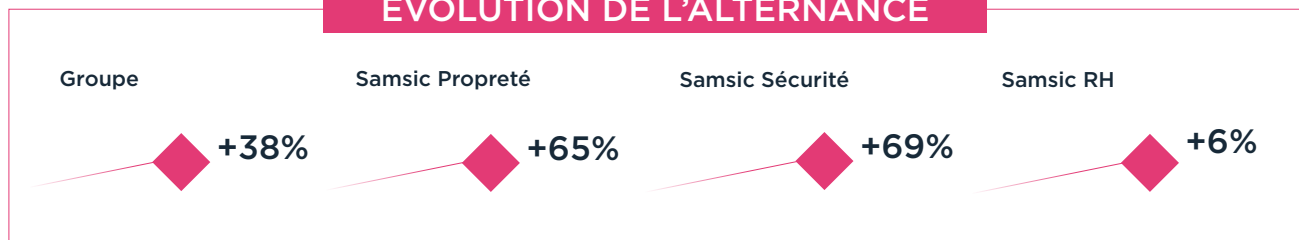


“ En découvrant les métiers de la propreté chez Samsic j’ai souhaité poursuivre mes études dans ce domaine par l’obtention d’un BTS en alternance pour évoluer vers un poste d’encadrement. Mon tuteur m’accompagne sur ce chemin pour mener à bien mon objectif.



ILHEM TOUNSI
étudiante en BTS « Métiers des Services à l’environnement » avec Samsic Propreté Nice

ÉVOLUTION DE L’ALTERNANCE



Accompagner l’apprentissage

Principe n°6 du Global Compact

Former les talents de demain constitue l’une des préoccupations majeures du groupe. Samsic intègre chaque année toujours plus de jeunes en contrat d’apprentissage, notamment sur les métiers de la propreté. En 2017, et avec l’étroite collaboration des différents Centres de Formation en Apprentissage, Samsic a soutenu 94 apprentis dans leur préparation aux diplômes professionnels et technologiques de l’Éducation Nationale allant du CAP au Master Manager du Développement du Multiservices.

Dans le souci de garantir une immersion professionnelle réussie, Samsic s’inscrit dans une démarche d’accompagnement de

proximité des apprenants, tout au long de leur formation. Les établissements Samsic Propreté ont ainsi organisé, avec l’aide de l’IFES, l’Institut de Formation des Entreprises de Services, des journées d’intégration pour les apprentis des CFA de Lyon, Rennes, Marseille, Paris, Bordeaux et Toulouse. Un moment d’échange pour partager l’histoire et les valeurs du groupe, consolider le tutorat et créer un véritable lien avec Samsic.



FORMER ET CULTIVER NOS TALENTS



L'ORÉAL • FRANCE

Principes n°1 et 6 du Global Compact

Samsic, toujours plus engagé contre l'illettrisme



Depuis fin 2015, Samsic est engagé dans un programme de lutte contre l'illettrisme : l'objectif étant de former des Agents volontaires à la maîtrise des savoirs fondamentaux comme l'écriture, la lecture ou le calcul appliqués dans un contexte professionnel et d'obtenir le certificat MCCP-Maîtrise des compétences Clefs de la Propreté, diplôme de branche professionnelle OPCA TS.

Dans ce programme associé en partie avec l'association #Stopillettrisme, réside la particularité innovante d'un tuteur bénévole, salarié du site client, accompagnant l'Agent Samsic tout au long de son cursus : ce tutorat en binôme ou trinôme participe dès lors à la construction d'un véritable lien social au cœur du site client, d'une meilleure communication et plus grande fluidité dans la réalisation des prestations.

Cette année, l'établissement Samsic Propreté de Gennevilliers s'est engagé comme bien d'autres dans ce programme permettant ainsi à plusieurs de ses salariés intervenant sur L'Oréal, de suivre la formation MCCP de 150h dispensée par l'organisme AMERI-CF, tout en bénéficiant de l'accompagnement individuel des tuteurs.



“ Je suis très heureuse d'avoir suivi cette formation. J'ai appris beaucoup de choses, et aujourd'hui je peux aider ma fille à faire ses devoirs. Je remercie ma tutrice, L'Oréal et Samsic. ”

MAGALIE GEORGES
Agent de propreté

“ C'est extrêmement agréable de voir à travers cet accompagnement l'appétit de connaissances, l'enthousiasme, l'envie de progresser. C'est une expérience très riche humainement. ”

CHRISTINE LEONI
Tutrice de Magalie et Responsable
Communication L'Oréal

“ L'ensemble des parties prenantes sont extrêmement engagées, que ce soit l'encadrement de Samsic, l'organisme de formation, l'OPCA, et bien sûr #STOPILLETTRISME. C'est un programme de proximité, qui parle à tout le monde. Nos collaborateurs ont eu envie de passer cette barrière, de connaître les agents de Samsic Propreté, de leur apporter quelque chose. C'est un échange, dans lequel les parrains reçoivent eux aussi beaucoup. ”

SYLVIE VILLEROY
Directrice RSE-Communication du Campus
Charles Zviak de L'Oréal



S FORMATION

Principes n°6 du Global Compact

Samsic Propreté : parcours métier enrichi avec le Kit Libero

Le Kit Libero 3.0 est une application de formation en e-learning développée par l'INHNI, l'organisme de formation de la branche Propreté.

Hébergée sur tablette ou sur PC, cette application propose aux Agents de service 9 modules de formation aux techniques de nettoyage, à la sécurité, à la sensibilisation environnementale et à la relation client. Le Kit Libero 3.0 permet d'être formé soit sur le site client, en situation de travail, soit en salle.

Vidéos, Quizz, QCM, ces supports interactifs aident nos salariés à s'approprier rapidement et facilement les fondamentaux de leur poste de travail, à améliorer leur savoir-faire et à s'évaluer sur la base de critères précis sous la responsabilité de leur manager.

Dynamiques et ludiques, ces nouveaux formats décloisonnent l'apprentissage et permettent de concilier plus facilement temps de travail et temps d'apprentissage.

Testé actuellement par plus de 30 établissements, 500 parcours ont d'ores et déjà été engagés en 2017. 2018 devrait connaître un déploiement national.



1750H

de formation dispensées
par le Kit Libero 3.0 en 2017

LES + DU KIT LIBERO 3.0

- **Former** sur le poste de travail, sur des temps courts et choisis
- **Évaluer** les acquis sur chaque module
- **Tracer** les parcours individuels de formation et les ajuster en fonction des besoins
- **Professionaliser et valoriser** nos agents

Samsic Emploi stimule notre mémoire

Vincent Delourmel a ce qu'on pourrait appeler un profil atypique. Ex-Magicien devenu Mnémoniste, un spécialiste de la mémoire, cet homme s'est plongé avec passion dans le mécanisme de la mémoire à travers l'exploration des sciences cognitives et des neurosciences. C'est ce travail de recherche associé à 20 ans de pratique sur le terrain, qui lui permettent de proposer une méthode originale et bien rodée pour mieux réguler et gérer le flot continu d'informations sur le lieu de travail. Plusieurs directeurs d'agences chez Samsic Emploi ont pu bénéficier de cette formation à la fois interactive et décalée car elle conjugue mémoires sensorielle, sémantique, épisodique et procédurale. L'objectif était de donner aux participants quelques notions clés pour mieux gérer la charge mentale, anticiper le besoin de mémoriser, maîtriser le processus de traitement de l'information et visualiser celle-ci pour mieux la retenir.





TRANSPORT LAHAYE - STEF • FRANCE

Principe n°6 du Global Compact

Samsic Emploi & Forget Formation au service du transport

Changer le regard sur le métier et susciter de nouvelles vocations de « Conducteur routier » pour satisfaire aux besoins de recrutement : tel est le challenge relevé par Samsic Emploi et Forget Formation en mettant leurs expertises en commun pour accompagner le monde du Transport.

Favoriser l'emploi durable avec les Transports Lahaye

Le 23 octobre, les Transports Lahaye, Samsic Emploi et Forget Formation décident la construction d'un véritable projet tripartite autour de la formation des conducteurs routiers et de l'emploi, grâce à la pluralité et la richesse des expertises de chacun des acteurs.

Former, monter en compétences le salarié intérimaire pour l'amener vers un emploi durable est l'objectif majeur du projet décliné en 2 étapes : tout d'abord, l'obtention des titres professionnels « Conducteur poids lourd » et « Conducteur super lourd FIMO » au travers d'une formation de 19 semaines, puis une mission de travail temporaire de 16 semaines pour les Transports Lahaye permettant d'appréhender pleinement le terrain, l'ADN et les valeurs de l'entreprise. En validant ces 2 étapes, les meilleurs candidats peuvent se voir proposer un contrat à durée indéterminée.

Samsic Emploi crée un pôle dédié de « Gestion des compétences » accompagnant tous les salariés dans leur développement professionnel et peut ainsi, selon un accord national, contribuer au recrutement de tous les profils des Transports Lahaye.

“ Nous avons trouvé beaucoup d'écoute et de compréhension auprès de Samsic Emploi. Concevoir des solutions sur-mesure ne peut se faire qu'avec des personnes « agiles » démontrant des capacités d'intelligence collective et de décision. Le projet que nous avons construit avec Samsic Emploi et Forget Formation en est la parfaite illustration. ”

FRÉDÉRIC BONNECHÈRE
Directeur des Ressources Humaines,
Transports Lahaye

Pour l'insertion professionnelle avec Stef

Depuis 2010, Stef, spécialiste du transport en température dirigée, développe un processus de recrutement innovant avec Forget Formation, favorisant l'insertion professionnelle. Majoritairement demandeurs d'emploi ou agriculteurs en reconversion professionnelle, les candidats invités par notre centre de formation du Mans, découvrent le métier de « Conducteur routier », les spécificités de l'activité et le cursus permettant d'obtenir les 2 titres professionnels désignés, « Sur porteur » et « Tout véhicule ». Afin de déterminer l'aptitude des candidats à suivre cette formation de niveau V, des tests écrits et entretiens de motivation sont réalisés à la suite par Forget Formation et Stef pour capter les meilleurs profils.

“ Élever le niveau de compétences, c'est aussi requalifier le métier de la conduite routière et en redorer l'image. En appréhendant l'organisation de notre entreprise et en identifiant nos besoins, Forget Formation nous a proposé un dispositif parfaitement calibré dans le temps et adapté à nos enjeux. Les démarches ne sont payantes et durables que si les protagonistes installent une véritable relation de confiance. Notre partenariat avec Forget Formation est fort, riche et c'est pourquoi il perdure. ”

LOÏC GUILLAUME
DRH Centre Loire, Stef

DEPUIS 2010, CHEZ STEF



300

demandeurs d'emploi
formés par
Forget Formation



95%

de réussite
à l'examen



89

embauches



PORTRAITS CROISÉS • INTERNATIONAL

Principes n°1 et 2 du Global Compact

L'International Account Director chez Samsic Facility chouchoute les grands comptes

Mettre en place une structure transverse et intégrée pour accompagner les besoins d'externalisation des entreprises à l'international : c'est un peu ce qui a généré la création du poste d'Éric Soriano, International Account Director depuis maintenant plus de 3 ans. *« Le marché évoluant, un grand nombre de directeurs achats ou directeurs Facility France ont vu leur périmètre s'agrandir avec des responsabilités à l'échelle européenne. Nous devons leur proposer une organisation « miroir »* explique Éric Soriano.

Samsic Facility propose, aux grands donneurs d'ordre sur plus de 20 pays européens, une offre multiservices dont la valeur ajoutée consiste en :

- Un point de contact unique pour piloter la relation client,
- Un management local pour gérer les prestations, de niveau égal sur tous les pays,
- Un reporting consolidé,
- Une gestion globale de compte.

Au sein de cette structure, les Key Account Managers coordonnent les appels d'offres en synergie avec les pays concernés et identifient désormais les nouvelles opportunités de business des clients. H&M, Ralph Lauren, Fnac ou Amazon font partie du portefeuille clients d'Éric Soriano représentant près de 15 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel.



« Nos clients souhaitent limiter leur nombre de fournisseurs pour alléger leur supply chain. Nous les accompagnons dans la durée dans un environnement de plus en plus international » conclut Éric Soriano.

Concept « Glocal » de Samsic : penser global, agir local

Traduire les exigences client d'un point de vue global sur plusieurs pays tout en respectant la culture et les spécificités locales en sont les caractéristiques majeures. Ce concept « glocal » permet ainsi au groupe un positionnement différenciant sur le marché. Le bénéfice de l'organisation « globale » est indéniable :

communication plus fluide sans déperdition d'informations, mutualisation des services, proximité client et plus grande réactivité.

Samsic Facility permet ainsi aux entreprises de gagner un temps précieux tout en générant des économies.

Accompagner le développement des marchés en Europe du Nord



Olivier Brunet a rejoint le groupe en 2016 en tant que Directeur des opérations-Europe du Nord pour Samsic Facility. Une création de poste qui illustre la volonté du groupe de se structurer à l'international.

Marchés en forte croissance affichant un chiffre d'affaires

global de plus de 150 millions d'euros, la Grande Bretagne, le Luxembourg, la Suisse, la Pologne et l'Allemagne sont les 5 pays européens qu'il visite régulièrement.

Son rôle : veiller à ce que les services délivrés à l'échelle locale soient en ligne avec les standards d'excellence de Samsic :

« L'une de mes missions est de mutualiser et capitaliser sur les savoir-faire et les expertises des pays à l'échelle du groupe » précise Olivier Brunet, dont la feuille de route comporte de travailler avec le management des pays d'Europe du Nord sur 4 leviers clefs :

- Accompagner le développement commercial,
- Développer l'excellence opérationnelle,
- Anticiper les besoins des clients porteurs de marchés en forte croissance,
- Générer de la croissance durable.

Cette organisation témoigne de la capacité du groupe de passer d'une organisation métier à une organisation « territoires et marchés » afin d'accompagner les besoins croissants des entreprises en « facility services ».

FRANCE • AÉROPORT DE GUADELOUPE • FRANCE

Vers de nouveaux horizons, avec Samsic

Karen est le symbole de la manière dont nous concevons les Ressources Humaines chez Samsic, comme un moyen d'accompagner nos collaborateurs vers de nouveaux métiers, de nouvelles compétences et surtout comme une envie

renouvelée de continuer de travailler ensemble. Après 14 années passées au siège en Bretagne, elle occupe aujourd'hui un poste d'Assistante d'exploitation dans l'aéroportuaire, pour Samsic Assistance Caraïbes au cœur de la Guadeloupe.

“ C'est l'aboutissement d'un véritable projet personnel, l'envie de découvrir d'autres territoires, mais aussi de vivre d'autres expériences professionnelles après ces années de comptabilité client. Ce grand saut m'a donné une nouvelle dynamique : je me suis trouvée immergée dans l'aéroportuaire, un domaine extrêmement réactif qui m'était jusqu'alors inconnu. Le challenge résidait également dans le fait

que tout était à construire dans ce poste d'Assistante d'exploitation. La dimension du groupe a donc permis de bénéficier d'un véritable accompagnement dans cette évolution et de m'ouvrir à de nouveaux horizons.

”

KAREN HUET

Assistante d'Exploitation, Samsic Assistance Caraïbes

CHIFFRES CLEFS FORMATION



FRANCE • FORMATION • FRANCE

Principe n°1 du Global Compact

Permettre une meilleure accessibilité grâce à la langue des signes

Afin de mieux accueillir les passagers malentendants ou sourds, le personnel d'accueil de Samsic Assistance Caraïbes, notamment présent au checking ou boarding et salon VIP a été formé à la langue des signes. Ils ont notamment pu apprendre du vocabulaire quotidien mais également professionnel. Ces bases leur permettent de répondre au mieux aux attentes de nos clients.

En 2017, c'est :





SANTÉ SÉCURITÉ • FRANCE

Principe n°1 du Global Compact

Samsic Facility prévient les risques professionnels

Préserver la santé et de la sécurité des collaborateurs est une priorité et un engagement de longue date chez Samsic Facility. Les programmes et initiatives développés dans ce domaine s'appliquent à tous les niveaux de l'entreprise : de la Direction Générale aux Agents Opérationnels.

La politique Santé Sécurité de l'entreprise se décline autour de 4 valeurs fondamentales :

- Exemplarité : de chacun, à tous les niveaux de l'entreprise,
- Connaissances : qualifications et compétences assurées,
- Comportements : appropriés aux risques encourus,
- Retours d'expériences : encouragés et exploités.

L'encadrement sur le terrain joue pleinement son rôle en réalisant régulièrement des visites sécurité sur les sites clients.

Samsic renforce ses actions d'animation en s'appuyant sur les 10 Règles d'Or validées en 2017. Ces règles ont été établies en fonction des situations à risque rencontrées par les Agents de service sur leurs lieux de travail. Ces plans d'actions sont complétés par une campagne de sensibilisation interne avec la réalisation de 11 affiches pédagogiques destinées à promouvoir les bons comportements.

En 2018, un module d'accueil sécurité « Sam Accueil » sera obligatoire pour sensibiliser tous les nouveaux salariés aux enjeux de santé-sécurité du groupe.

2051
visites sécurité effectuées

90,1%
de conformité



LOXAM • FRANCE

Principe n°1 du Global Compact

Loxam choisit Forget Institut allie sécurité et performance

Renforcer la culture sécurité dans l'entreprise, prévenir les risques d'accidents professionnels : c'est l'objectif du programme concocté par Forget Institut, entité de Samsic RH, pour Loxam. Pour cette entreprise de location de matériels destinés aux professionnels du bâtiment, des travaux publics ou de l'industrie, former les collaborateurs aux gestes et règles de sécurité est un enjeu clé dans la maîtrise du management des risques.

Ce programme de formation, piloté par Forget Institut à l'échelle européenne, s'est déroulé en trois phases :

- Analyse des besoins de Loxam, audits réalisés dans l'ensemble des pays concernés en intégrant les réglementations santé-sécurité en vigueur,

- Diagnostic sécurité et recommandations,
- Mise en place d'un dispositif de formation et accompagnement au management de la prévention des risques.

Au total près de 700 managers et collaborateurs se verront formés -Comité de Direction, Directeurs Régionaux, Responsables Techniques Régionaux, Responsables d'Agencement aussi l'ensemble des référents et relais sécurité du groupe à l'instar du CHSCT, Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail.

consultants-
formateurs mobilisés

14

90%
des audits
réalisés

1000H
de formation

“ Les points forts de ce partenariat ont été la capacité de Forget Institut à nous accompagner sur un projet mené à l'échelle européenne et piloté par un interlocuteur unique, le respect du planning et la prise en compte des spécificités locales. ”

STÉPHANE HÉNON
Directeur Général, Loxam



3 QUESTIONS À

BERTRAND CHANVRIN, RESPONSABLE DE LA COMMISSION SÉCURITÉ SAMSIC RH

Parce que la réussite d'une mission découle très largement d'une bonne intégration, la Commission Sécurité de Samsic RH a souhaité la création d'un programme spécifique, relatif à cette étape clef, pour l'ensemble de ses intérimaires : parmi les outils développés figure la chasse aux risques.

Qu'est-ce qu'une chasse aux risques ?

Concrètement, c'est la projection visuelle d'environnements de travail intégrant des situations à risques et dans lesquels nos intérimaires peuvent être amenés à travailler, tels qu'un atelier d'usine, un chantier du BTP ou encore un entrepôt logistique... Sachant que l'objectif pour l'intérimaire est de détecter toutes les situations à risques et d'expliquer, oralement ou au moyen de vidéos, celles qui ne l'auraient pas été.

Quel est l'intérêt de cette approche ?

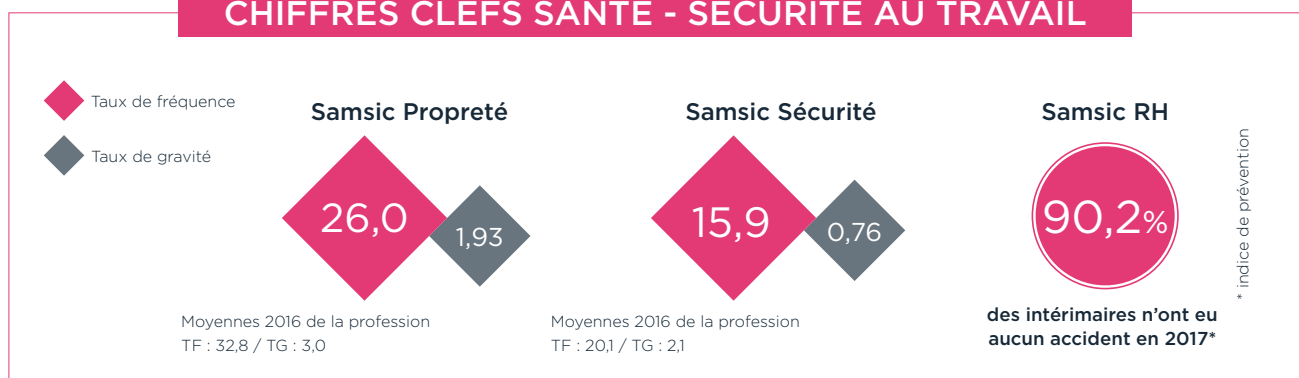
La chasse aux risques développe une approche ludique, avec une plus grande efficacité puisqu'elle fait appel à la mémoire visuelle et touche de multiples profils par la diversité des contextes proposés. La chasse aux risques peut être proposée en format papier mais également à travers les nouvelles technologies, tels que les DVD interactifs ou encore l'image 3D.

Quel résultat avez-vous obtenu avec ce programme d'intégration ?

Samsic Emploi déploie une politique de prévention ambitieuse et exigeante de manière permanente, allant bien au-delà des obligations légales, comme en se prononçant par exemple sur l'interdiction de la délégation en hauteur. En partageant notre objectif majeur de la prévention des risques dès l'intégration de nos intérimaires, nous avons constaté une baisse de 6% du taux d'Accidents de Travail moyen.

Pour autant, même si le renouvellement des méthodes et outils apporte une dynamique certaine en matière de prévention des risques, le dialogue et la proximité développés avec nos intérimaires restent des fondamentaux des plus efficaces.

CHIFFRES CLEFS SANTÉ - SÉCURITÉ AU TRAVAIL



Samsic Emploi chasse les risques

Un challenge « chasse aux risques », c'est l'initiative proposée par l'agence Samsic Emploi Le Neubourg. Près de la moitié des 150 intérimaires de l'agence participe à ce concours organisé tous les 6 mois autour d'un secteur d'activité différent : BTP, logistique, agro-alimentaire. Le but de l'opération :

responsabiliser nos collaborateurs à la sécurité sur le lieu de travail. Identifier les situations dangereuses, respecter les consignes de sécurité, mettre en place les bonnes pratiques... font partie des objectifs de ce concours à la fois pédagogique et ludique.



INTÉGRATION & COHÉSION • FRANCE

Bienvenue aux promotions 2017 de Samsic Facility !

Parce que les hommes et les femmes constituent la plus grande richesse de Samsic, le groupe veille à ce que chaque nouveau collaborateur s'intègre parfaitement à l'environnement de l'entreprise. Ainsi, Samsic Facility organise des journées d'intégration rassemblant l'ensemble des nouvelles recrues à raison de 2 promotions par an. La dernière en date se déroulait en octobre 2017 et rassemblait plus de 50 collaborateurs.

L'occasion pour les participants d'obtenir l'ensemble des informations nécessaires à la bonne compréhension du fonctionnement de l'entreprise, de rencontrer les équipes des services supports mais aussi des autres entités du groupe, le tout dans une ambiance conviviale. Guy Roulleau, Président Samsic Facility, tient personnellement à les accueillir, à leur raconter l'histoire, les métiers du groupe pour mieux transmettre les valeurs qui portent le groupe depuis plus de 30 ans.



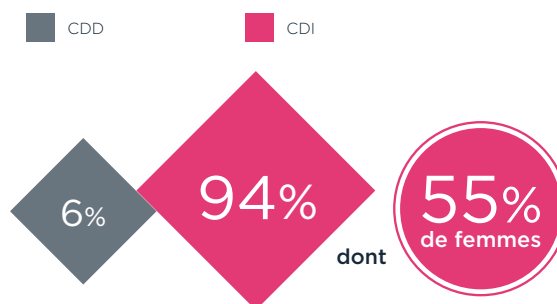
Promotion de mai 2017

CHIFFRES CLEFS EFFECTIF

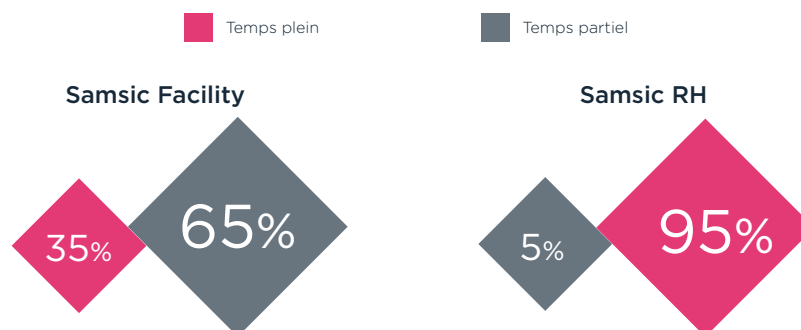
Évolution de l'effectif fonctionnels et permanents



Contrats fonctionnels et permanents



Type de contrats





COMMUNICATION POSITIVE • FRANCE

Au cœur des agences Samsic Emploi

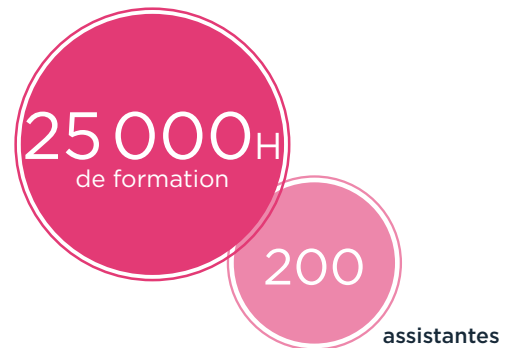
Parce que l'écoute active, la communication positive et le développement de l'assertivité sont les clefs de la construction d'une relation de confiance et de fidélisation avec les intérimaires, Samsic RH développe un dispositif de formation de plus de 25 000 heures, auprès des 200 Assistant(e)s d'agence Samsic Emploi. Ce programme ambitieux résulte de la volonté d'accompagner les Assistant(e)s dans leurs

missions quotidiennes, y compris dans la gestion de situations relationnelles tendues.

Entièrement conçu par SINFONI, l'Institut de formation de Samsic RH, et la Commission Sécurité, ce programme développe une approche innovante, conjuguant des séquences émotionnelles fortes et des ateliers pratiques à de nombreux outils post-formation.

“ *L'emploi et la rémunération sont par nature des sujets sensibles. L'incompréhension d'un bulletin de salaire ou une recherche d'emploi infructueuse peuvent entraîner certaines tensions. Dans ce contexte, conserver son sang-froid et maîtriser les clefs de langage propices à un dialogue constructif est essentiel ; c'est à ce titre que nous avons choisi de développer une formation spécifique pour nos Assistant(e)s agence.* ”

ÉRIC VALLÉE
Directeur, SINFONI



2 QUESTIONS À

ÉLODIE VAQUIÉ,
DIRIGEANTE EV CONSULTING

Consultante et formatrice depuis 8 ans, spécialisée en négociation, conduite du changement et développement du Leadership.

Quels sont les objectifs pédagogiques de votre action de formation ?

Anticiper les conflits c'est avant tout communiquer efficacement ! Comprendre les déclencheurs de l'agressivité, développer l'attitude verbale et gestuelle adéquate sont des atouts dès lors qu'ils deviennent des réflexes. C'est précisément ce que nous visons au travers de cette formation.

Qu'est-ce qui vous a plu dans ce projet de conception de formation ?

La volonté d'apporter des outils concrets aux Assistant(e)s, qui sont souvent en première ligne dans les agences, avec pour objectif plus de confiance, plus d'assurance et donc plus de confort et de performance dans leur quotidien.

MICHEL BENES,
DIRIGEANT LÉGITIME CONFIANCE

Ingénieur, consultant et formateur depuis 15 ans, spécialisé en gestion des conflits et des crises.

Quels acquis souhaitez-vous transmettre au cours de votre intervention ?

Je souhaite développer chez les stagiaires une meilleure anticipation et une gestion efficace des situations de tension auxquelles ils peuvent être confrontés, grâce à l'acquisition d'outils pratiques et adaptés à leur métier.

Quelle approche pédagogique développez-vous ?

Je privilégie l'alternance de présentations interactives et de mises en situation pratiques avec des jeux de rôles filmés et débriefés permettant de bénéficier d'une expérience directement applicable.



WORKSHOP FACILITY • FRANCE

Culture des métiers en 20 minutes chrono



Favoriser la synergie entre les différents métiers de Samsic Facility, apprendre à mieux présenter l'offre globale du groupe en jouant à mieux se connaître en interne. Se réunir, échanger, se challenger... Au programme de la journée Facility organisée à la rentrée de septembre, 11 ateliers thématiques, 11 intervenants et 20 minutes de présentation par workshop destinés à la force commerciale et aux encadrants Samsic Facility.

Pour toujours mieux répondre aux attentes et aux besoins de nos clients qui évoluent sans cesse, nous développons une approche marché reposant sur nos expertises métiers. Ainsi, nous capitalisons sur le savoir-faire de nos collaborateurs et les accompagnons dans l'élargissement de leurs compétences.

MARQUE EMPLOYEUR • FRANCE

Forget Formation peaufine son identité

À l'heure des réseaux sociaux et de la transformation digitale, il n'est pas anodin de rappeler que ce qui constitue l'une des valeurs essentielles de l'entreprise est son capital humain.

C'est sans doute ce qui a conduit Forget Formation, filiale du Groupe Samsic, à mettre en place des groupes de travail pour relifter l'image de l'entreprise tant à l'interne qu'à l'externe. La marque employeur est en effet un élément essentiel pour attirer les talents, susciter l'engagement et l'appartenance des collaborateurs à l'entreprise. Les projets déployés ont été les suivants :

- Refonte du livret d'accueil qui rappelle les fondamentaux de Forget Entreprise, les politiques santé-sécurité et RSE déployées à l'échelle du groupe. Les témoignages de salariés à la fin du document illustrent les perspectives d'évolution au sein de l'entreprise,

- Création de polos et de polaires aux couleurs de « Forget Formation ». Objectif : différencier les formateurs des stagiaires et valoriser la marque au sein des centres de formation,
- Création d'un nouveau logo à destination de la flotte professionnelle,
- Mise en place d'une charte graphique pour renforcer la cohérence sur ensemble des documents et supports de formation,
- Mise à disposition de plaquettes, dépliants et affiches pour les commerciaux.

Enfin, la nouvelle signature « votre réussite, notre objectif » vise à fédérer l'ensemble des collaborateurs autour de la promesse employeur de l'organisme de formation.

COHÉSION • FRANCE

Samsic Sécurité, l'esprit d'équipe dans la mêlée

Le 2 mars, les Chefs de site de Samsic Sécurité ne se sont pas réunis pour un cours théorique ou une présentation en salle, mais bien sur un terrain de rugby. Esprit d'équipe, respect et solidarité sont autant de valeurs véhiculées par ce sport qui sont applicables en entreprise pour motiver, faire progresser et fidéliser ses équipes. Au rugby comme en entreprise, c'est le collectif qui est roi : chacun a sa place et est invité à mettre ses qualités au service de l'équipe.

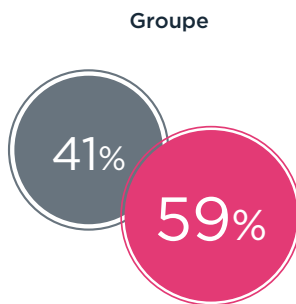
Après la remise des maillots par Pascal Pape, ancien capitaine de l'équipe de France et joueur du Stade Français, les Chefs de site ont pu tester leurs capacités à pousser ensemble dans la mêlée autour de Rémy Bonfils, talonneur de l'équipe du Stade Français et international de l'équipe de France, et leur précision, leur agilité et leur rapidité d'exécution autour de Jonathan Danty, centre du Stade Français et International de l'équipe de France. Toute cette séance, et notamment l'exercice de synthèse, était conduite par Julien Dupuy, demi de mêlée du Stade Français et plusieurs fois international et titulaire du XV de l'équipe de France lors de la victoire en 2009 contre les All Blacks en Nouvelle-Zélande.



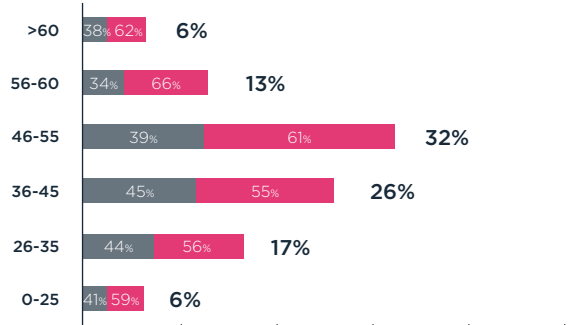
Une journée insolite qui aura donné aux Chefs de site les clés essentielles pour faire progresser leurs équipes et atteindre cet objectif commun : le succès de Samsic Sécurité.

CHIFFRES CLEFS COLLABORATEURS

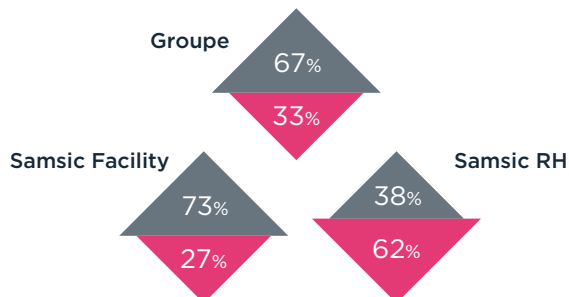
Mixité



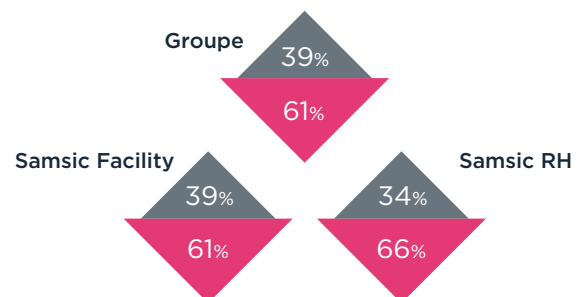
Pyramide des âges



Cadres - AM



Employés - Agents



PARTICIPER À LA PRÉSERVATION DE NOTRE ENVIRONNEMENT

La prise en compte du développement durable fait partie intégrante de notre démarche RSE. À ce titre, Samsic s'attache, depuis plusieurs années, à préserver l'environnement et à limiter ses émissions de gaz à effet de serre dans la pratique de ses activités.

Nous accompagnons également la transition écologique de nos clients à travers le développement de produits et services plus éco-responsables.



DÉVELOPPER

l'utilisation de produits et process respectueux de l'environnement.



MAÎTRISER

notre consommation énergétique et recycler nos déchets.



RÉDUIRE

notre empreinte carbone.

DÉVELOPPER L'UTILISATION DE PRODUITS ET PROCESS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT



AUCHAN • LUXEMBOURG

Principes n°8 et 9 du Global Compact

Un partenariat vert avec Samsic Facility

Engagés respectivement dans la préservation de l'environnement, Auchan Luxembourg et Samsic Facility cultivent un partenariat vert à la recherche permanente d'améliorations pour le bien-être des 10 000 visiteurs journaliers. Équipés d'auto-laveuses et de golfettes électriques, les Agents Samsic assurent la propreté des 6 000 m² de parking et collectent 18,5 tonnes de déchets. Près de 13 500 chewing-gum sont détruits par une solution écologique Eco-gum, basée sur un tensioactif de sucre, la rendant totalement biodégradable.

Auchan Luxembourg, c'est aussi 100% des déchets triés et 91% valorisés, 435 tonnes de déchets organiques intégralement valorisés par bio méthanisation.

158 tonnes de dons alimentaires pour Stëmm Vun Der Stross, association locale pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes défavorisées.

“

Samsic contribue quotidiennement aux objectifs environnementaux d'Auchan. L'analyse ciblée des process et méthodes, proposée par Samsic et partagée avec les équipes terrain

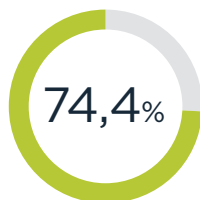
permettent d'améliorer la qualité des prestations. Transparence, écoute et réactivité de Samsic renforcent notre partenariat durablement.

”

DIDIER LECAILLON

Responsable Environnement, Auchan Luxembourg

PART DE LA CHIMIE ECOLABELLISÉE



254 000 L de chimie plus respectueuse de l'environnement et de l'humain, préférée à la chimie classique.



ENVIRONNEMENT & SÉCURITÉ • FRANCE

Principes n°7 et 8 du Global Compact

Protéger l'environnement et la sécurité des Hommes

Préserver l'environnement c'est aussi prévenir les risques pouvant survenir lors de travaux réalisés à proximité de zones sensibles comme les réseaux électriques, de gaz, d'assainissement, de matières dangereuses... Depuis le 1^{er} janvier 2018, 3 catégories de personnel intervenants à proximité de ces réseaux, Concepteurs, Encadrants et Opérateurs*, doivent détenir une Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux délivrée par le Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer.

C'est pour anticiper cette obligation et proposer une offre plus complète à ses clients, que dès 2017, Forget Formation a intégré une formation AIPR complémentaire aux formations

sécurité réalisées au travers des CACES. Ce programme se déroule sur 1 à 2 jours, selon la catégorie de personnel, et s'achève par un test d'1 heure réalisé anonymement sur tablettes tactiles reliées à la plateforme du MEEM. Un minimum de 60% de réponses correctes entraîne une attestation de réussite délivrée par le formateur. Le candidat se voit remettre son cerfa AIPR par le Chef d'Entreprise, pour une validité de 5 ans, quel que soit l'employeur.

Avec 1 450 candidats formés et un taux de réussite de 95% à l'examen, cette nouvelle offre est une belle réussite pour Forget Formation.

* conducteurs de chariots élévateurs, nacelles ou grue sur véhicules, travaux urgents de fouille, enfoncement, forage, travaux effectués à proximité de lignes électriques...



MAÎTRISER NOTRE CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ET RECYCLER NOS DÉCHETS



CHISWICK PARK • ANGLETERRE

Principes n°8 et 9 du Global Compact

Chiswick Park et JPC - Regent Samsic, ensemble pour un environnement de travail vert !

Chiswick Park est bien plus qu'un simple campus de bureaux : c'est une façon de vivre au travail. Certaines entreprises parmi les plus innovantes et rentables au monde ont choisi Chiswick Park car elles ont compris l'importance du lien entre environnement de travail attractif et performance de l'entreprise.

Intervenant sur Chiswick Park depuis 2006, avec la volonté d'aller toujours plus loin, JPC-Regent Samsic a obtenu de nombreuses distinctions récompensant le très haut niveau de ses prestations de services. 80 personnes sont dédiées chaque jour au bien-être des 10 000 occupants, nommés « Guests » par Chiswick Park traduisant ainsi l'ambition d'une approche similaire aux standards hôteliers. Nettoyage de surfaces horizontales et verticales, élimination et recyclage des déchets ainsi que services d'accueil font partie des prestations délivrées par JPC-Regent Samsic.

JPC-Regent Samsic a adopté une stratégie d'achats donnant la préférence à l'environnement avec des produits répondant aux standards TRECOS*. JPC-Regent Samsic limite ainsi au maximum l'utilisation de la chimie en misant sur la technologie et des systèmes tels que Toucan et Orbio.

Récemment JPC-Regent Samsic a entrepris de piloter l'élimination et le recyclage des déchets pour Chiswick Park, en modifiant les processus de manipulation et de transformation des déchets sur le site. Associé à une diminution de la manutention et de la contamination croisée par les « Guests », cette nouvelle approche a généré de nombreux impacts positifs. Matt Coulson, Directeur des Opérations pour Enjoy Work, la société de gestion de Chiswick Park, nous explique comment Enjoy Work et JPC-Regent Samsic parviennent à partager les mêmes valeurs et engagements durables.

*TRECOS est un nouveau standard écologique initié par Clover Chemicals pour clarifier la légitimité écologique d'un produit, avec un niveau particulièrement sélectif de produits reconnus pour leur excellente performance environnementale.

**"IF YOU ENJOY WORK, YOU DO BETTER WORK.
IF YOU DO BETTER WORK, YOU HAVE
A BETTER BUSINESS"**



-80%

sur l'impact carbone



-40%

sur les coûts
liés à l'élimination des déchets



+35%

de la performance
liée au recyclage



“

La RSE est un élément clef de notre stratégie d'entreprise. Economies énergétiques, recyclage des déchets, biodiversité constituent nos propres axes RSE. Avec JPC-Regent Samsic, nous continuerons à nous concentrer sur le recyclage des déchets afin de faire évoluer les mentalités de nos « Guests ». Cela signifie qu'il nous faut former en

premier lieu nos équipes, et ensuite nos « Guests » par l'intermédiaire d'un référent dans l'entreprise. Nous nous nourrissons des nombreuses initiatives et propositions de JPC-Regent Samsic, qui a clairement contribué à l'obtention de chacune des récompenses obtenues par Chiswick Park.

”

MATT COULSON

Directeur des Opérations, Enjoy Work - Chiswick Park

CONSOMMATION DU PARC IMMOBILIER



19870
m³



6276
MWH





2 QUESTIONS À

SÉBASTIEN LISARDI,

RESPONSABLE DE L'EXPLOITATION DES TOURS ALICANTE ET CHASSAGNE

7 000 collaborateurs travaillent au sein de l'une des deux Tours Société Générale situées en plein cœur de la Défense. Une équipe de près de 80 personnes prend en charge de nombreuses prestations de facility, parmi lesquelles l'entretien du site de 190 000 m², la gestion des espaces verts, le courrier ou la réalisation de travaux de petite maintenance.

Samsic Facility a accompagné la Société Générale dans sa démarche de tri et de gestion des déchets, quels sont les enjeux de ce projet ?

Le projet de tri des déchets a démarré au cours de l'année 2017 et a fait évoluer la nature de notre contrat initial. Nous avons une attente forte lors du lancement du dispositif qui fait partie des engagements environnementaux de notre politique RSE. Le tri n'était pas effectif. Les bureaux, salles de réunion ou les cafeterias étaient tous dotés de poubelles individuelles. Samsic Facility nous a accompagnés dans l'optimisation des flux et la valorisation des déchets de bureaux via leur filiale spécialisée GDA Environnement à travers la mise en place d'un compacteur DIB pour diminuer les rotations de bennes, l'installation de bornes de tri et l'animation de journées de sensibilisation des collaborateurs. Nous avons également recruté un ambassadeur du tri pour impulser cette démarche participative.

Quel est l'apport du Facility Manager pour gérer la conduite du changement dans ce type de projet ?

Dans un contexte d'externalisation de services, d'évolution des modes de travail avec la disparition progressive des bureaux personnels au profit du « flex office », il est très important d'avoir un interlocuteur unique qui comprenne nos attentes, maîtrise et coordonne l'ensemble des prestations réalisées et se montre réactif et innovant. Le pilote de tri des déchets déployé sur les 15 étages en « flex office » des deux tours, illustre bien la dimension de conseil que nous recherchons chez un partenaire. Au-delà de l'expertise technique, l'enjeu est de faire évoluer l'organisation et les comportements. Véronique Sammarcelli, notre gestionnaire FM, a su mettre en place de nouvelles méthodes de travail en impulsant une vraie dynamique managériale auprès des 68 Agents de service et des équipes travaillant sur les sites.

557t
déchets traités

66%
des clients
recommandent
Samsic FM

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE



SCIÉRIE JOSSO • FRANCE

Partenariat co-responsables par Samsic Emploi

Depuis bientôt 15 ans, l'agence Samsic Emploi de Ploërmel délègue des intérimaires Scieurs, Caristes, Conducteurs de lignes sur la scierie Josso située au Roc-Saint-André. Acteur majeur de la fabrication de palettes en Bretagne, la scierie s'est naturellement engagée dans une démarche développement durable et écoresponsable. Certifiée depuis 2004 pour son engagement à la gestion durable de la forêt bretonne, la scierie privilégie une électricité d'origine renouvelable, à hauteur de 21% de sa consommation totale en 2017, et valorise 100% de ses produits résiduels.

Si détecter les bons profils capables d'intégrer l'entreprise Josso fait partie des missions principales de Samsic Emploi, l'agence souhaite également accompagner son client dans sa démarche de développement durable. En proposant le déploiement du logiciel de dématérialisation des flux liés à la gestion du personnel intérimaire nommé InsTant et conçu par Samsic Emploi, l'Agence de Ploërmel contribuerait ainsi à l'atteinte du « zéro papier », objectif que s'est fixé Annabelle Robio, Responsable Qualité de la scierie Josso.

IMPACT CARBONE • FRANCE

Principe n°8 du Global Compact

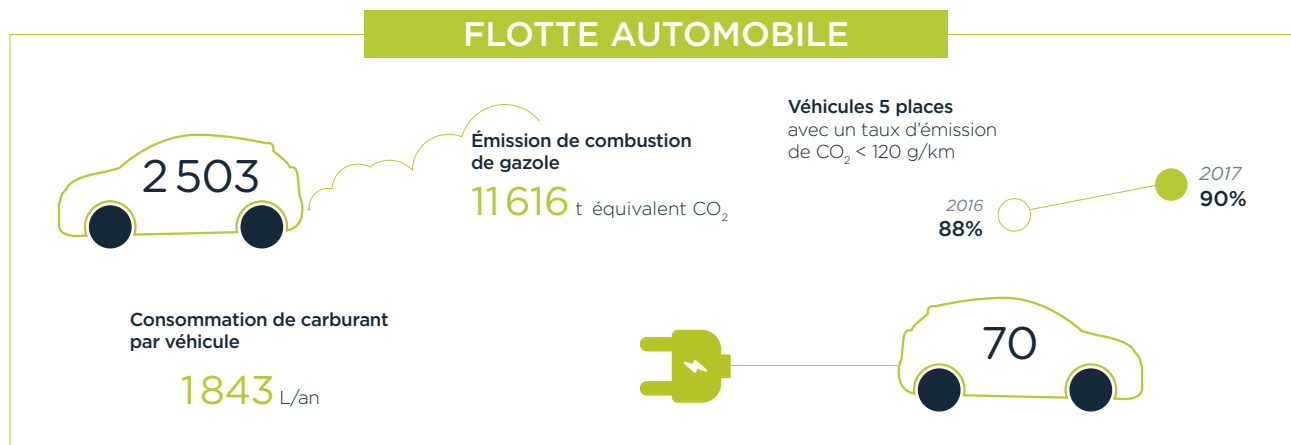
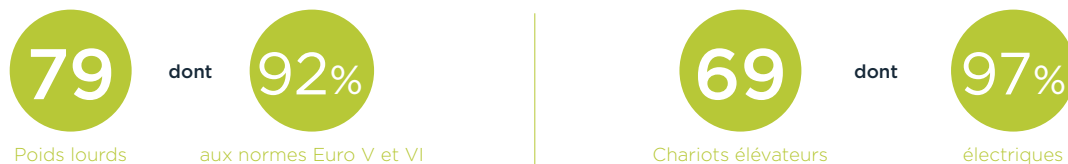
Forget Formation réduit son empreinte

Réduire la pollution atmosphérique due au transport routier, tel est l'objectif de l'Union Européenne en imposant les normes Euro, fixant les limites maximales de rejets polluants dans l'atmosphère pour les véhicules neufs. Les poids lourds concernés dès 1990 par la norme Euro 0, doivent, depuis 2014, répondre à la norme Euro VI.

Depuis 2011, Forget Formation a fait le choix de renouveler sa flotte de véhicules PL à hauteur de 10 à 12 camions par an, afin

de réduire son impact environnemental et de permettre à ses stagiaires d'être formés sur du matériel aux normes les plus récentes.

Pour aller plus loin, Forget Formation décide également le remplacement de son parc de chariots élévateurs à gaz par des engins électriques, réduisant ainsi de l'environnement de travail les pollutions atmosphérique et sonore.



SAINT-GOBAIN • BELGIQUE

Principes n°7 et 8 du Global Compact

Proximité & performance

Multi Masters, la filiale belge de Samsic, est aujourd'hui le plus important prestataire de propreté intervenant en multi-sites pour Saint-Gobain. Signataire de leur Charte fournisseurs basée sur l'intégration des principes du Pacte Mondial, Multi Masters accompagne Saint-Gobain dans ses engagements à protéger l'environnement.

C'est dans ce cadre, et plus précisément en regard de la préservation de la biodiversité, que Saint-Gobain étudie avec Green Masters, branche de Multi Masters, un projet de ré-introduction de la flore sur leur site basé en zone portuaire d'Anvers. Son démarrage, prévu au printemps 2018, prévoit la création de nombreux espaces fleuris permettant aux abeilles de jouer leur rôle de pollinisation essentiel tant aux écosystèmes naturels qu'à l'agriculture.

Dans la continuité de la démarche d'amélioration continue développée chez Saint-Gobain, Multi Masters évalue ses performances avec transparence. Ainsi en 2017, une enquête

enregistrant 80% de satisfaction client démontre néanmoins le besoin accru de flexibilité dans le traitement des prestations supplémentaires : Multi Masters repense donc son organisation et fait évoluer un Agent vers un poste de Chef d'équipe, conformément à son engagement de valorisation et de culture de ses talents.

Retour sur la perception client post-actions correctives avec Carmen Duran, Purchasing Manager GYPROC Saint-Gobain :

« *Cleaning Master a démontré sa capacité à faire évoluer son organisation en développant un point de contact direct et une proximité managériale par la nomination d'un Chef d'équipe. Nous estimons que la réactivité de Cleaning Master est aujourd'hui pleinement satisfaisante dans la prise en compte de nos demandes. La capacité de flexibilité, d'innovation servicielle chez Multi Masters sont des valeurs essentielles qui nous incitent à développer notre collaboration, notamment sur le volet environnemental.* »



CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT D'UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE ET DURABLE

Notre rôle en tant qu'entreprise responsable est de prendre part au développement économique des territoires à travers nos 705 agences implantées en France et en Europe. Considérer le monde qui nous entoure, au-delà de nos activités, cela suppose également d'influer positivement sur les communautés et les environnements dans lesquels nous exerçons nos activités par le biais d'initiatives citoyennes et de projets solidaires.



AGIR

pour la solidarité.



PARTICIPER

au développement économique et culturel local.

AGIR POUR LA SOLIDARITÉ



SOLIDARITÉ • ANGLETERRE

JPC-Regent Samsic récolte des fonds pour les enfants hospitalisés

La filiale anglaise de Samsic Facility, JPC-Regent Samsic, est parvenue à recueillir la somme de 1 500€ destinée à l'aménagement des locaux mis à disposition des familles d'enfants gravement malades, hospitalisés au St Mary's Hospital de Londres.

Le COSMIC est l'unité de soins intensifs pour enfants de St Mary's Hospital. L'un de ses membres est à l'origine de la collecte et a remercié JPC-Regent Samsic, ainsi que les autres entreprises ayant sponsorisé la « course des Canards et Dragons » annuelle qui s'est déroulée à proximité des quartiers de Paddington Central et Merchant Square.

« Nous sommes heureux de tout ce qui a été accompli et souhaitons, au nom de tous les médecins et infirmières de l'unité de soins intensifs, vous adresser un immense merci pour votre soutien » déclare Emily Hughes, membre du COSMIC.



« En tant qu'entreprise londonienne engagée pour sa ville et ses communautés, nous ne pouvons que soutenir de telles grandes causes » déclare le Directeur Général de JPC-Regent Samsic, John Conry Jnr.



ASCAPE • FRANCE

Principe n°6 du Global Compact

Samsic Emploi, acteur du retour à l'emploi

Le 6 juin, Olivier Bodiguel, Directeur Régional Grand Ouest de Samsic Emploi participait à l'une des tables rondes organisées par l'Ascape autour du thème : « Le recrutement aujourd'hui ? Oui mais pas qu'avec des compétences ». Cet événement était l'occasion pour Samsic de confirmer une fois de plus son soutien à cette association de retour à l'emploi des cadres et jeunes diplômés. Car la solidarité est une valeur partagée par l'ensemble des collaborateurs rennais. Depuis 2011, les salariés donnent de leur temps pour réaliser des entretiens conseil aux adhérents de l'association.

« Les entretiens conseil sont une étape indispensable de notre accompagnement car ils permettent aux adhérents de s'ancrer dans la réalité professionnelle, de confronter leur projet professionnel aux différents contextes qu'ils soient sectoriels, territoriaux ou économiques. Donner de son temps pour accompagner une personne vers l'emploi est une vraie responsabilité aussi bien pour les animateurs bénévoles que pour les entreprises partenaires comme Samsic. »

PHILIPPE BERLIN
Président, Ascape

taux de retour à l'emploi
dans les 5 mois



BANCO SANTANDER • ESPAGNE

Somos Samsic, Somos Solidarios

Samsic Iberia, partenaire indéfectible de Banco Santander, encourage tous les ans ses salariés à participer à la semaine « Somos Santander, Somos Solidarios ». Ce remarquable élan de solidarité, en faveur notamment de banques alimentaires,

organisé du 5 au 9 juin à Boadilla del Monte, rassemble toujours plus de bénévoles : Samsic Iberia a récolté cette année pas moins de 600 kg de dons alimentaires. Encore Bravo !

600
kg de dons alimentaires récoltés



3 QUESTIONS À

ADÉLAÏDE DAISY,

DIRECTEUR ADMINISTRATIF & FINANCIER-RSE, AÉROPORT GUADELOUPE PÔLE-CARAÏBES

De par son histoire et sa démarche de responsabilité, Samsic est aujourd'hui une entreprise qui contribue au développement local de nos territoires, autant en France que dans les DOM-TOM. Son activité en Guadeloupe, et notamment au cœur de l'aéroport participe à renforcer l'activité locale, l'économie et à la création d'emplois directs.

Quel regard portez-vous sur les entreprises exploitantes au cœur de l'aéroport développant des Politiques de Responsabilité Sociétale ?

Pour nous, c'est vraiment le modèle puisque c'est ce vers quoi l'on tend : nous voulons travailler avec des entreprises responsables et souhaiterions que l'ensemble des prestataires de la plateforme aéroportuaire, à l'instar de Samsic et de l'aéroport, puissent s'engager dans une démarche RSE de manière volontariste le plus tôt possible. Nous sommes la porte d'entrée de la Guadeloupe et nous sentons responsables, porteurs de messages et de valeurs pour ce territoire, tant au niveau sociétal qu'environnemental : nous avons donc une vraie responsabilité.

Au sein de l'aéroport, nous sommes tous solidaires d'une activité qui doit se développer et intégrer le principe de service public de la continuité territoriale du fait de notre position géographique insulaire. Cette solidarité indispensable préfigure en quelque sorte la Responsabilité Sociétale.

La Responsabilité Sociétale fait-elle partie de vos critères en matière de politique d'achat ?

Cette année, nous allons mettre en place une Charte Achat Responsable qui devra systématiquement être signée par nos soumissionnaires. À ce jour, nous demandons déjà à chacun d'entre eux de nous expliquer leur démarche environnementale mais nous souhaitons aller plus loin.

Comment percevez-vous Samsic ?

Je dirais que Samsic est une entreprise dynamique, développant un sens de la Responsabilité sociétale très fort, avec un état d'esprit positif. Je dirais que l'implication de Samsic a été remarquable et remarqué durant la gestion des cyclones.



PONT SANITAIRE • GUADELOUPE

Samsic Assistance apporte son soutien au pont sanitaire pour Irma et Maria

À la suite des 2 cyclones Irma et Maria, plusieurs collaborateurs de l'équipe Samsic Assistance Caraïbes ont participé à la mise en place du pont sanitaire à destination de Saint Martin et Saint Barth. En réalisant toutes les opérations de chargements/déchargements des avions ravitaillés en vivres, tentes, commodités, groupes électrogènes, jusqu'aux emplacements de réception spécifiquement aménagés, Samsic assistance s'est mobilisée auprès des armées françaises et étrangères, de plusieurs ONG comme la Croix Rouge, le Secours populaire, et entreprises telles EDF ou encore Orange. Samsic a également accompagné la préfecture dans l'acheminement de près de 1 000 rapatriés arrivant sur l'aéroport de Guadeloupe et se rendant vers la métropole et autres destinations. En amont de tout ce dispositif et avant l'arrivée de Maria, les équipes Samsic ont accompagné l'aéroport pour sécuriser tous les abords extérieurs de ce dernier.



PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET CULTUREL LOCAL

S FORTUNEO-SAMSIK

Fortuneo-Samsic : une équipe cycliste 100% bretonne



Samsic devient l'un des co-partenaires de l'équipe cycliste bretonne Fortuneo-Samsic pour une durée de 3 ans. Rien d'étonnant pour le groupe qui revendique des valeurs communes avec l'univers du cyclisme professionnel. Le groupe accompagnera la formation, dirigée par Emmanuel Hubert, sur l'ensemble des courses qui seront organisées aux 4 coins de

l'hexagone, parmi lesquelles le Tour de France. Le leader de l'équipe Fortuneo, Warren Barguil s'est fait remarquer lors de la dernière grande boucle, en remportant 2 étapes de montagne et en décrochant le maillot à pois, valorisant sa performance de meilleur grimpeur.

“ Le dépassement de soi, aller toujours plus vite, l'envie de gagner, l'envie d'avoir envie, savoir relever les défis de demain caractérisent la performance d'un coureur cycliste et celle de Samsic. ”

CHRISTIAN ROULLEAU
Président Directeur Général, Samsic





BOL D'OR MIRABEAU • SUISSE

Samsic Suisse prend le large sur le voilier IKI



Cela fait maintenant 5 ans que Samsic Suisse sponsorise le voilier « IKI », un Luthi 990. Le 16 juin, IKI a affronté plus de 500 bateaux lors de la course « Bol d'Or Mirabeau », la plus importante régates du monde en bassin fermé. L'occasion pour les équipes de Samsic Suisse de renforcer et pérenniser les relations avec leurs clients et prospects, en les invitant à

suivre la course éfrénée de 123km autour d'un brunch. La régates s'est terminée avec la disqualification d'IKI, pour cause de contact avec une bouée. Heureusement, le voilier a pu prendre sa revanche lors de la régates « Syz Translémanique » le 2 septembre, en arrivant premier au classement de sa catégorie TCF2 et 10^{ème} au classement général.



KLEPIERRE • ITALIE

Res Nova, partenaire du Gru Village

C'est le plus grand centre commercial du Piémont, le 3^{ème} en Italie de par sa taille : 24 000 m² et ses près de 12,7 millions de visiteurs par an.

La philosophie qui anime le Centre Commercial a conduit à la transformation du mall en un espace polyvalent, un laboratoire de projets sociaux, culturels et de divertissements. Ainsi, une fois par an, l'espace vert de 6 000 m² devient une Arène abritant le Gru Village Summer Festival. La manifestation, née en 2007 pour ceux et celles qui restaient à Turin au mois d'août, est devenue, au cours des années, un des festivals de référence pour le panorama estival du nord-ouest italien.

En 2017, de mi-juin à fin juillet, 13 concerts ont attiré plus de 42 000 spectateurs. 28 entreprises ont travaillé spécifiquement pour l'événement et plus de 100 services territoriaux se sont engagés dans cette expérience de développement durable, de l'environnement, de la culture et de l'activité artistique.

Le public est large : familles, touristes, jeunes et moins jeunes et l'événement contribue à l'attractivité du territoire en offrant des spectacles de haut niveau à des prix abordables et en

instaurant une forme de convivialité inédite au cœur de ces nouveaux espaces de consommation. Res Nova, filiale italienne de Samsic, est responsable de la propreté et de la gestion des déchets du centre et dans une démarche de progrès continu en matière de développement durable, l'entreprise est également sponsor du Gru Village Summer Festival depuis sa naissance.



PROFIL & CORRESPONDANCES DU RAPPORT

Le rapport RSE présente les initiatives réalisées et les performances de l'année 2017, période calendaire. Samsic a la volonté de faire de ce reporting extra-financier un outil de pilotage toujours plus performant au service des ambitions de la Responsabilité Sociétale du groupe, mais aussi un outil de dialogue autour de l'amélioration continue de sa performance globale. Le précédent rapport, publié en avril 2017 portait sur l'année 2016. Le cycle de reporting est annuel.

Le rapport RSE s'inspire du cadre de référence du **Global Reporting Initiative version G4 (GRI G4)**, du Pacte Mondial des Nations Unies, du Décret n°2017-1265 du 9 août 2017, et de la norme ISO 26000, standards internationaux en matière de reporting et d'information. À l'échelle internationale, le GRI G4 favorise le degré de transparence et de cohérence en offrant aux parties prenantes de meilleures informations pour prendre des décisions éclairées.

◆ Responsabilité Sociétale de l'Entreprise	Principes du Global Compact	Global Reporting Initiative G4	Rapport RSE pages
Implantations	-	G4-6, G4-9	2
Édito - Le Mot du Président	-	G4-1	3
Profil	-	G4-4, G4-6, G4-9, G4-10	4-11
Gouvernance	-	G4-9, G4-34	12
Fondamentaux	-	G4-56	13
Stratégie RSE	-	G4-15	14-15
Dialogue avec les Parties Prenantes	-	G4-15, G4-16, G4-24, HR5, HR6	16
Matrice de Matérialité	-	G4-27	17
Panorama	1, 6, 8, 9	G4-24	18-19



Offrir un service responsable et innovant

Garantir l'écoute client, l'expertise et rechercher l'innovation	6, 8, 9	EC7, EC8	20-31
Stratégie digitale	8, 9	EC7, EC8	22-23
Innovation	7, 8, 9	EN27	24-25
Samsic Airport	-	G4-4	26-27
Samsic Nucléaire	6, 8, 9	G4-4	30-31
Évaluer nos performances avec transparence	2, 8, 9	G4-15, PR5	32-35
Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeur	1, 2, 8, 10	G4-15, G4-56, SO4	36-39



Valoriser nos ressources et cultiver nos talents

Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	1, 6	G4-15, LA1, LA10, PR5	40-44
Former et cultiver nos talents	1, 6	G4-15, LA9, LA10	45-49
Préserver la santé et la sécurité de nos salariés	1	LA6	50-51
Développer la cohésion et le bien-être au travail	-	G4-10, LA1, LA12	52-55



Participer à la préservation de notre environnement

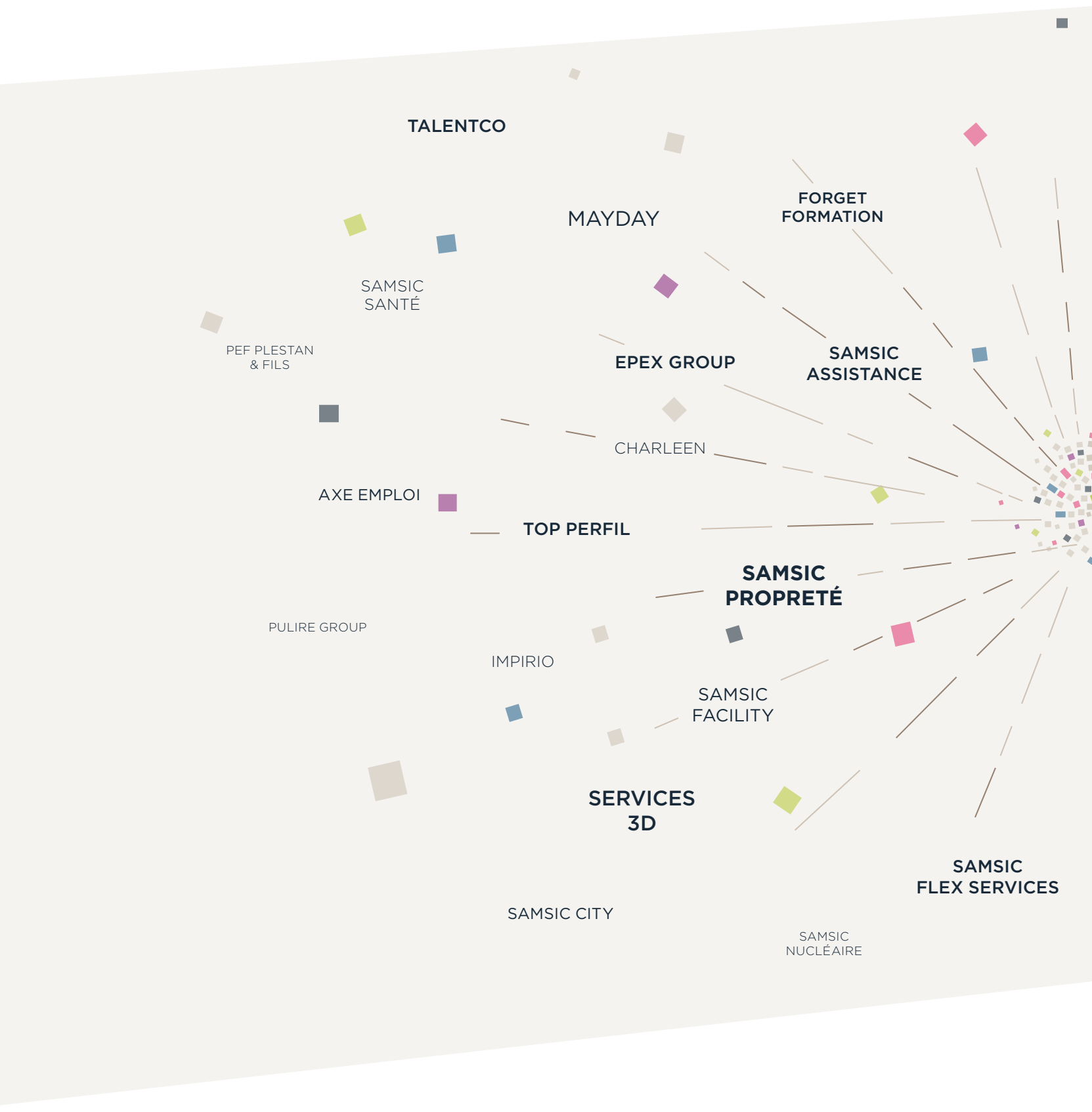
Développer l'utilisation de produits et process respectueux de notre environnement	7, 8, 9	EN27	56-57
Maîtriser notre consommation énergétique et recycler nos déchets	8, 9	EN3, EN8, EN27, PR5	58-60
Réduire notre empreinte carbone	7, 8, 9	EN15, EN19	60-61



Contribuer au développement d'une société solidaire et durable

Agir pour la solidarité	6, 8	G4-15	62-64
Participer au développement économique et culturel local	-	G4-15, G4-16	65-66
Tableau de correspondance	-	G4-28 à G4-32	67
Nos marques	-	G4-4, G4-16	68-69
Nous situer	-	G4-5	70

Le rapport RSE 2017 est disponible à compter de mars 2018, en versions française et anglaise. Pour toute question sur le rapport ou son contenu, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : developpement.durable@samsic.fr



TALENTCO

MAYDAY

FORGET
FORMATION

SAMSIC
SANTÉ

EPEX GROUP

SAMSIC
ASSISTANCE

PEF PLESTAN
& FILS

CHARLEEN

AXE EMPLOI

TOP PERFIL

SAMSIC
PROPRETÉ

PULIRE GROUP

IMPIRIO

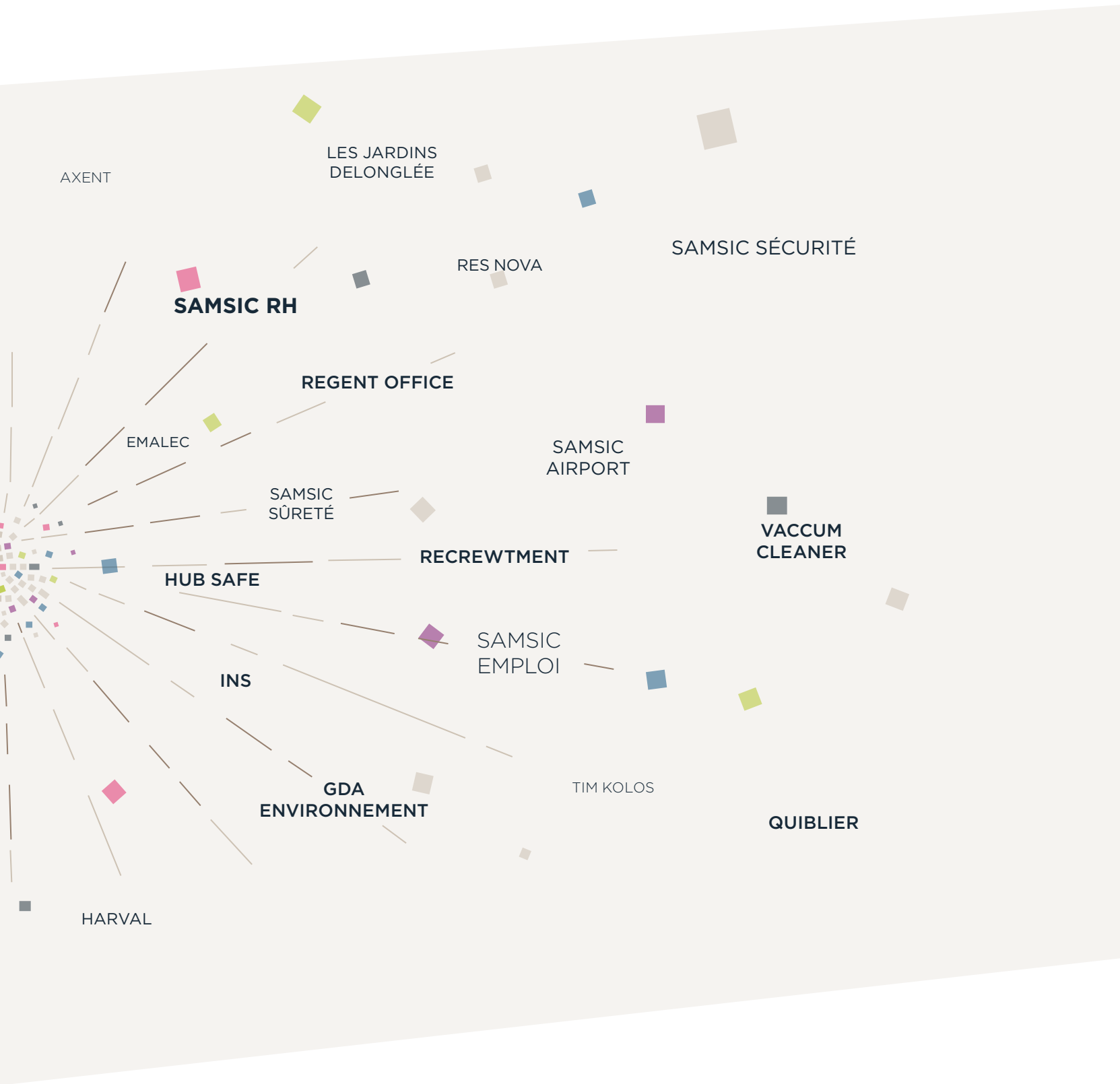
SAMSIC
FACILITY

SERVICES
3D

SAMSIC
FLEX SERVICES

SAMSIC CITY

SAMSIC
NUCLÉAIRE



AXENT

LES JARDINS
DELONGLÉE

RES NOVA

SAMSIC SÉCURITÉ

SAMSIC RH

REGENT OFFICE

EMALEC

SAMSIC
AIRPORT

SAMSIC
SÛRETÉ

RECREWTMENT

VACCUM
CLEANER

HUB SAFE

INS

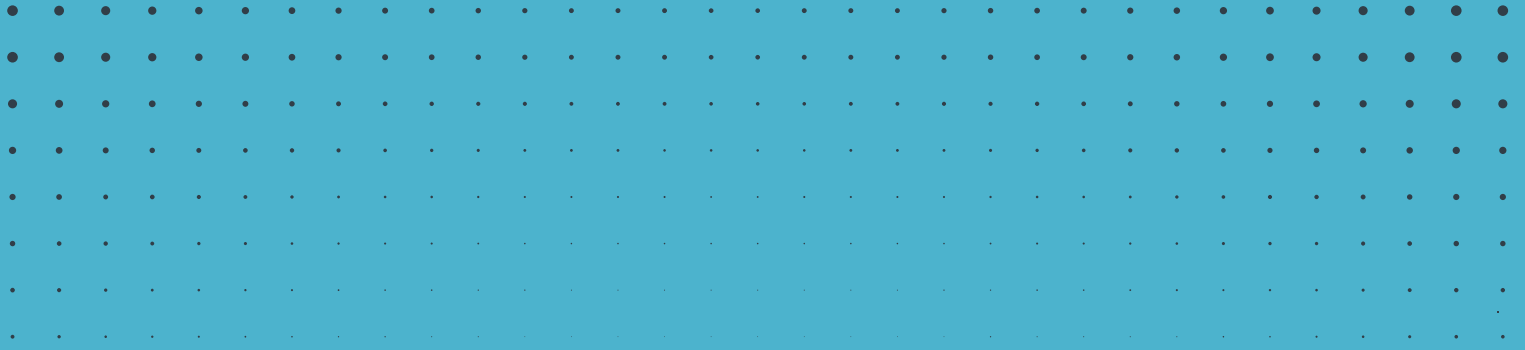
SAMSIC
EMPLOI

GDA
ENVIRONNEMENT

TIM KOLOS

QUIBLIER

HARVAL



SAMSIC
6 rue de Châtillon
La Rigourdière - CS57745
35577 CESSON-SÉVIGNÉ Cedex
+33 (0)2 99 86 92 90

SAMSIC.COM