



ISOR

Synthèse Développement Durable 2019

Communication sur le Progrès



Table des matières

Notre Histoire	3
ISOR	4
Implantation et chiffre d'affaires.....	5
Dates Clefs.....	5
Gouvernance.....	6
Notre engagement RSE.....	7
Du RSE au QSE.....	8
Politique QSE	9
Évaluation ECOVADIS.....	10
Réduction de nos impacts environnementaux	12
Produits Écologiques.....	12
Politique transport	14
Parc véhicules	15
Semaine européenne de la réduction des déchets	15
Une politique de ressources humaines favorisant l'épanouissement des collaborateurs.....	18
Politique Formation.....	19
Politique Handi-Responsable.....	20
Handisport	22
Projet APTMS	23
Prévenir la sinistralité.....	24
Charte d'éthique et de Conduite.....	26

Notre Histoire

ISOR

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

En 2019, la Holding familiale FFJ Services, Dirigé par Gérard Jicquel, reprend le groupe ISOR.

Notre modèle de croissance organique, loin de toute dépendance financière nous permet de garantir la pérennité de notre culture d'entreprise.

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

Notre ambition est de fournir à chacun de nos clients des services durables, de haute qualité, à prix compétitif avec une maîtrise optimale du risque.

1200
clients



2600
sites exploités



5300
collaborateurs



115 M€
chiffre d'affaires



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

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

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

En adhérant au « Global Compact », ISOR s'est engagée à respecter ses 10 principes universels, inspirés de la déclaration universelle des droits de l'Homme, de la déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail (Organisation Internationale du Travail), de la déclaration de Rio sur l'environnement, et le développement et de la Convention des Nations Unies contre la corruption.

Cet engagement, ISOR le confirme en publiant chaque année une synthèse de ses actions mesurées par des indicateurs de performance, appelée communication sur le progrès.

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

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

Implantation et chiffre d'affaires



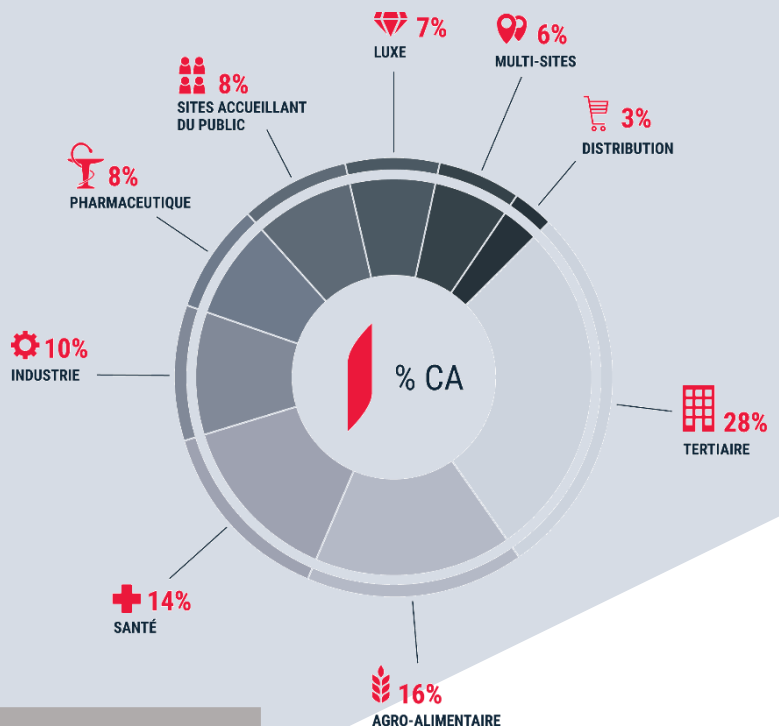
Avec un maillage national composé de 23 agences et antennes, nous mettons en place des organisations pérennes nous permettant de nouer une relation de qualité, de proximité et de réactivité avec nos 1200 clients de tous secteurs d'activité.

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

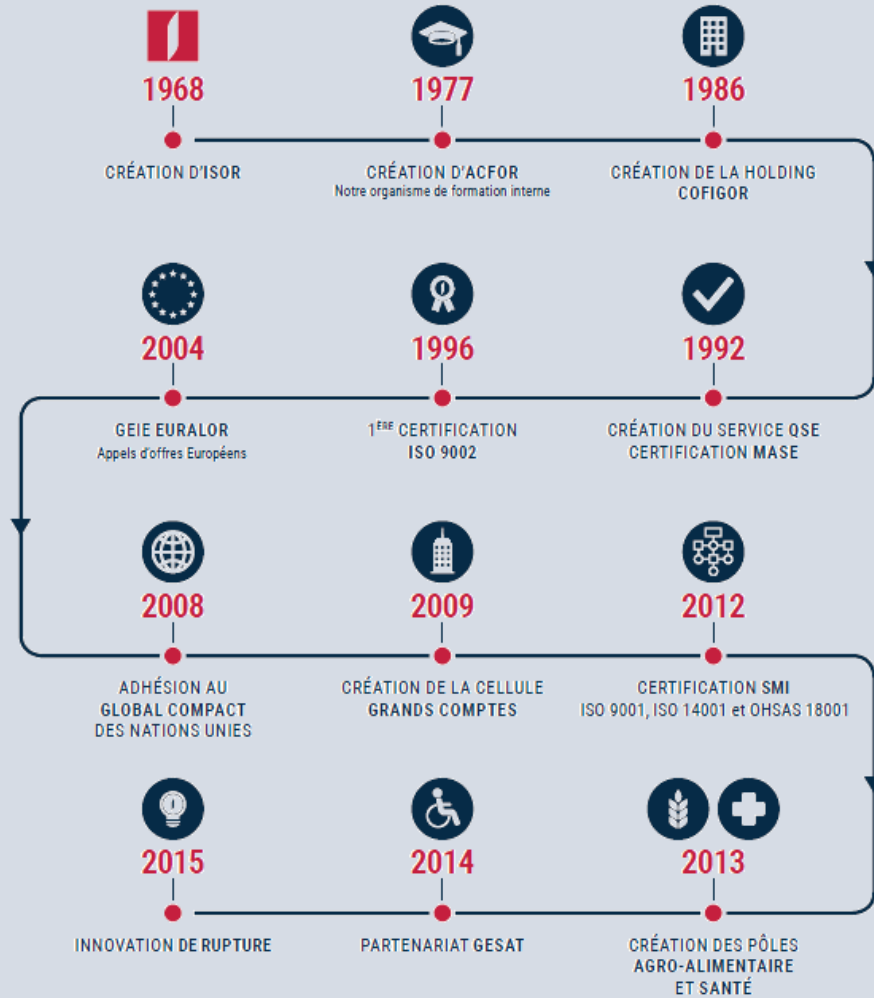
Entreprise engagée et certifiée, notre action contribue à l'atteinte des objectifs en matière de sécurité, d'environnement et de respect des conditions de travail des collaborateurs, ainsi que de nos engagements Développement Durable.



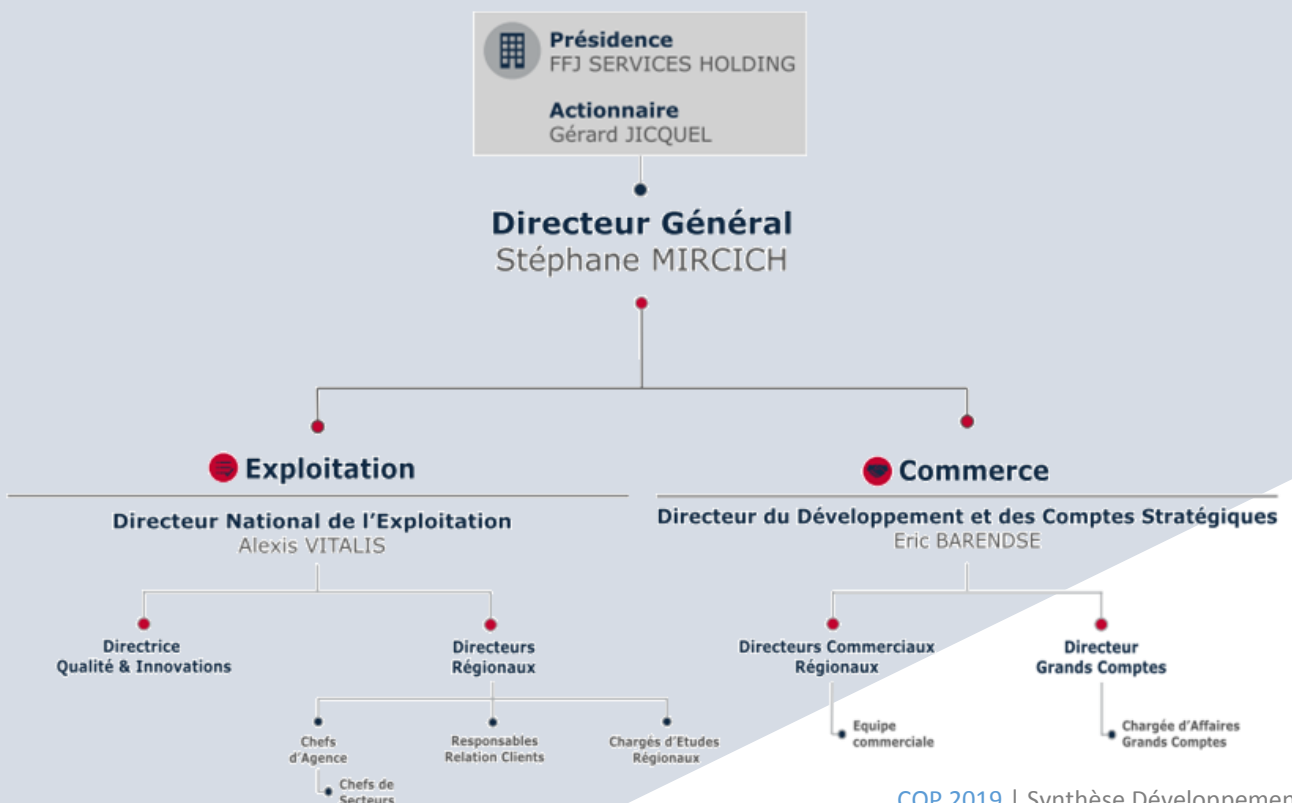
Un acteur 100% Pure Player



Dates Clefs



Gouvernance



Notre engagement RSE

Entreprise Responsable, soucieuse du bien-être de ses salariés et du respect de l'environnement, ISOR veille à un développement axé sur la satisfaction de ses clients internes et externes.

Ces dernières années, de nombreux progrès ont ainsi été réalisés sur les Objectifs de Développement Durable et les principes du Global Compact.

Nous devons néanmoins continuer cette dynamique d'entreprise en termes d'innovations et d'éthique sociale, sociétale et environnementale en nous appuyant sur des valeurs fortes telles que l'esprit de service, d'équipe, d'innovation et de différenciation.

Le respect de nos engagements passe ainsi par une stratégie RSE basée sur 4 axes :

- Un service Client responsable centré sur l'écoute et l'innovation*
- Le développement des talents, l'accroissement de la diversité et le bien-être au travail*
- La préservation de l'environnement par la réduction de notre empreinte carbone*
- Le développement d'une société durable en renforçant la solidarité et la créativité*

Le Développement Durable est plus qu'un concept pour ISOR, c'est la base de notre politique d'entreprise.

Je suis donc fier d'affirmer qu'ISOR soutient activement les valeurs fondamentales des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies, et s'efforce de contribuer aux ODD.

Je souhaite également que tous nos collaborateurs et clients soient au fait de nos engagements RSE afin d'en faire une véritable ambition globale.

C'est par une approche collaborative et de partage que nous modèlerons, dès aujourd'hui, un environnement durable et désirable.

Stéphane MIRCICH

Directeur Général

Du RSE au QSE

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

La volonté d'ISOR en termes de RSE est de maintenir un équilibre entre le développement économique, l'équité sociale et la préservation de l'environnement.

Bien plus qu'une idéologie, c'est pour notre entreprise aujourd'hui une véritable stratégie.

Nous nous sommes ainsi orienter dès 2011 dans une démarche de certification ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001 au travers d'un système intégré. Cette ambition, renouvelée et certifiée une troisième fois consécutive en 2019, est la preuve que notre approche globale est la bonne.

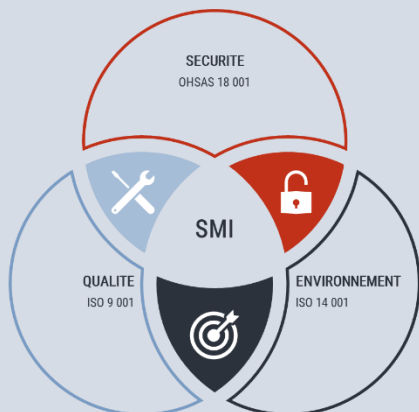
Concrètement, notre Direction Générale démontre son engagement dans la démarche RSE, notamment par sa responsabilité sur l'efficacité du SMI et par son soutien aux fonctions managériales.

Ainsi, elle a défini :

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

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

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



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



Politique QSE

En choisissant la propreté comme son cœur de métier, ISOR est un acteur majeur du secteur depuis plus de 50 ans.

Notre expertise reconnue, basée sur la qualité de la relation client et le « Réussir Ensemble », ne cesse d'évoluer afin de contribuer activement à la performance de nos collaborateurs, clients et autres parties prenantes.

Cette dynamique d'innovation et de service, s'articule autour de notre démarche de management intégrée QSE, véritable moteur de nos engagements Développement Durable.

Notre ambition, est simple : Améliorer de manière continue la Santé et la Sécurité, maîtriser nos aspects environnementaux, et accroître la satisfaction des acteurs directs et indirects de l'entreprise.

Je suis persuadé que c'est en répondant de manière opérationnelle à nos enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux que nous pourrons agir positivement sur notre performance.

Cette réflexion nous a permis de mettre en exergue les principaux axes par lesquels je souhaite consolider et améliorer nos méthodologies de travail et notre savoir-faire :

- Garantir la satisfaction de nos clients, en capitalisant sur les réussites collaboratives*
- Accroître la performance économique de l'entreprise en développant l'Innovation Servicielle*
- Diminuer au maximum la fréquence et la gravité des accidents du travail, ainsi que les maladies professionnelles, en améliorant la qualité de vie au travail de nos Collaborateurs*
- Maîtriser nos impacts environnementaux en s'orientant vers des solutions de services plus responsables*
- Être exemplaire en maintenant notre conformité aux exigences réglementaires par une veille permanente.*

Le succès de cette démarche d'amélioration continue sera porté par une gouvernance responsable, soucieuse de l'adéquation de notre organisation aux bonnes pratiques en matière de Qualité, Sécurité et d'Environnement

Cela passera également par la création de synergies autours des process, et la valorisation des hommes et des femmes qui constituent la valeur ajoutée de notre société.

Ainsi je m'engage auprès de l'ensemble des collaborateurs dans la mise en œuvre de ces principes, animés au quotidien par la Direction de L'Amélioration Continue.

C'est en œuvrant ensemble que nous atteindrons nos objectifs communs.

ALEXIS VITALIS

Directeur Nationale de l'Exploitation

Évaluation ECOVADIS

ECOVADIS, est un organisme externe, réunissant des experts de la RSE et des Achats, auquel une majeure partie de nos grands donneurs d'ordres fait appel pour juger de l'intégration et du suivi des pratiques Développement Durables dans nos processus et principalement, le processus achats. Cette évaluation est annuelle et la note est donnée sur 100 !

L'objectif est de produire des évaluations fiables sur la performance RSE des entreprises, en leur apportant un diagnostic complet, des données de comparaison, ainsi que des outils permettant aux entreprises de s'engager dans un processus d'amélioration continue.

Nous nous sommes améliorés et avons gagnés 5 points depuis 2016, obtenant une note de **58/100**, ce qui nous confère le statut d'entreprise confirmée, et le **Rang Silver**.

Parmi toutes les catégories d'entreprise nous figurons parmi le **TOP 10 % des fournisseurs évalués** sur les Aspects Globaux.

Concernant la catégorie Activité de Nettoyage ISOR se positionne dans le:

-  **TOP 12 %** des Aspects Globaux
-  **TOP 6 %** des Aspects Environnements
-  **TOP 27 %** des Aspects Sociaux
-  **TOP 28 %** des Aspects Éthique des Affaires

Notre nouvelle évaluation est en cours de traitement.

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

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

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

Commentaires Spécifiques ECOVADIS



Notre Engagement Environnemental

Réduction de nos impacts environnementaux

Produits Écologiques



L'utilisation de produits chimiques est une **condition immuable** dans l'activité de propreté industrielle.

Quel que soit le vecteur, certains produits chimiques peuvent être nocifs lorsqu'ils sont rejetés dans l'environnement, même s'ils n'ont pas d'impact immédiatement visible.

Les **impacts environnementaux**, s'accroissent avec la quantité de produits rejetée, mais peuvent rapidement devenir critiques en fonction de la concentration et de la zone de rejet des produits.

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

C'est pourquoi depuis maintenant plusieurs années, ISOR continue et développe sa **démarche de substitution des produits** classiques par des produits plus **respectueux de l'environnement**. Cette démarche s'étend du choix et du référencement des produits, à leur utilisation, et ce, jusqu'à l'élimination des emballages.

Au-delà du choix de **produits éco labellisés**, et particulièrement ceux de la marque **NF Environnement** et de **l'Écolabel Européen**, c'est une **démarche globale**, impliquant l'utilisation de produits plus concentrés qui limitent les impacts liés aux emballages et aux transports, et celle de produits rechargeables permettant de réduire le volume et la masse des emballages, qui nous permet de maîtriser autant que possible notre impact environnemental.

Le travail conjoint du Comité Technique et technologique d'ISOR, de notre Processus Exploitation et de la Direction des achats a permis d'accroître de **45%** l'utilisation de produits plus **respectueux de l'environnement** à fin 2018.

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

Nous avons par ailleurs accru de 71% notre nombre de machines utilisant de l'eau électrolysée

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



+ 45% de produits écologiques

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

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

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

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

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

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

Politique transport



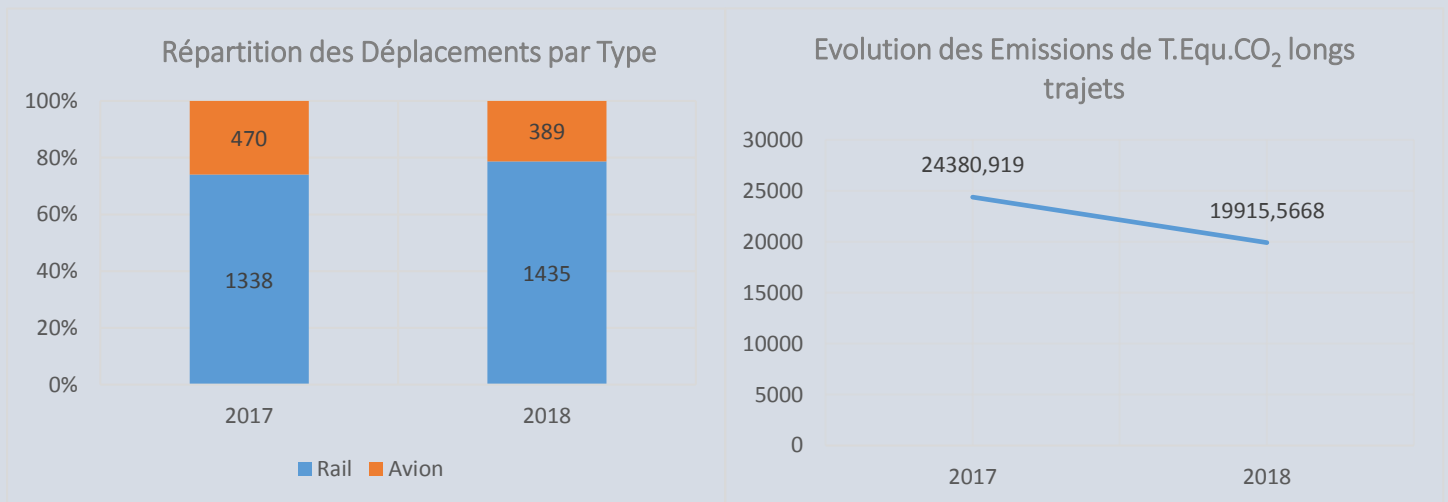
L'étude de notre impact sur l'environnement réalisée par la méthodologie du Bilan Carbone® a permis de mettre en exergue le poste prépondérant de nos émissions de gaz à effet de serre.

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

Par leur consommation de pétrole, les transports aériens émettent des gaz à effet de serre en grande quantité, mais également des gaz polluants nocifs pour la santé comme l'oxyde d'azote, dioxyde de soufre ou encore le monoxyde de carbone. Plus précisément, on estime à 118 g l'émission de CO₂ / km pour un vol long-courrier et à 145 g CO₂ / km pour un vol domestique.

ISOR, préoccupée par son impact environnemental impulse depuis 2017 une volonté de réduction des déplacements en avion en faveur du train. Mode de transport idéal, avec une émission de 13 g CO₂ / km, le TGV devance même la voiture électrique avec 22 g CO₂ / km.

Force est de constater que cette politique mène aujourd'hui ses fruits avec une baisse significative du nombre de déplacement en avion (-17%) en faveur du rail (+7%).



Nous enregistrons ainsi 1435 déplacements en train contre 1338 en 2017, et seulement 389 trajets en avion contre 470 en 2017.

Ce changement de pratique, auquel on peut ajouter une baisse de 10 points du nombre de déplacement sur l'année nous permet de diminuer notre empreinte carbone liée au transport de 18%.



-18% d'émissions en T.Equ.CO₂ sur les
longs trajets

Parc véhicules

Notre métier de service nous pousse à être proche de nos clients et de nos salariés, et à être le plus souvent au contact du terrain. Pour ce faire, le déplacement en voiture reste la solution la plus utilisée, mais malheureusement l'une des plus polluantes.

C'est pourquoi notre Direction des Achats s'efforce de référencer des véhicules récents au niveau de consommation plus performant.

Cette action majeure couplée la sensibilisation régulière de nos collaborateurs à l'éco conduite a permis une baisse de nos consommations de carburant de 22% pour 100km entre 2016 et 2018.



-22% de Consommation du nombre de litre de carburant pour 100 Km

Semaine européenne de la réduction des déchets



La Semaine Européenne de la Réduction des Déchets est un évènement de sensibilisation qui a eu lieu du 19 au 23 Novembre 2018. L'objectif de cette semaine est rappelé à tous qu'il faut être vigilant sur notre gestion des déchets au quotidien car depuis 40 ans notre production de déchets a doublée.

Pour cela nous avons mis en place un plan de communication tout au long de la semaine, afin de sensibiliser 100% de nos collaborateurs à différents sujet comme les déchets papier ou d'emballages, le gaspillage alimentaire, ou les concepts de réemploi, réutilisation et réparation.

ISOR a pour habitude de mettre en place une collecte de vêtements et de jouets pendant cette Semaine.

Le but est de récolter un maximum afin de les donner à une association notamment pour aider les enfants défavorisés à l'approche de la période de Noël. Ainsi grâce à cette collecte nous avons récoltés un peu plus de 100Kg. L'ensemble de ces dons contenant vêtements et jouets ont été remis à l'association EMMAÜS.

En plus de ces flashes info et de cette collecte, nous avons également mis en place un quizz tout au long de la semaine en lien avec les quatre thèmes des flashes infos diffusés, au cours duquel l'ensemble du personnel a pu participer et ainsi mesurer ses connaissances sur la thématique de la semaine.

À la suite de ce quizz nous avons défini un podium pour les personnes qui ont obtenues un maximum de bonnes réponses. Pour remercier tous les participants à cet évènement spécial, chacun c'est vu remettre une attestation de participation nominative.

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

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

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

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

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

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

Julien CLARENS

Responsable Amélioration Continue

Notre Engagement Social

Une politique de ressources humaines favorisant l'épanouissement des collaborateurs

La politique de Ressources humaines d'ISOR est fondée sur quatre grands principes : **diversité, mobilité, équité et responsabilité**. Ils s'appliquent dès le recrutement et tout au long du parcours de chaque collaborateur au sein du Groupe.

Lutte contre la précarité

Grâce à une nouvelle approche incitant le travail en présence, nous favorisons au maximum les temps complets en horaire continu.

La considération de chacun est une **priorité**

Nous sommes engagés à traiter chacun de nos salariés avec dignité selon un principe de confiance et de respect mutuel dans un environnement de travail sain, sûr et respectueux. Nos conditions de travail sont équitables et soutiennent l'égalité des chances.

Aucune discrimination n'est tolérée, qu'elle soit basée sur la race, le sexe, l'orientation sexuelle, la nationalité, la religion, l'appartenance à un syndicat, une quelconque infirmité, l'âge, etc.

Relations aux instances représentatives **du personnel**

ISOR reconnaît les bénéfices d'une négociation collective et entend fournir les moyens nécessaires pour faciliter le travail des syndicats dans l'accomplissement de leurs fonctions.

Ce travail de partenariat garantit une "paix sociale" sur site, évitant tout conflit qui pourrait venir perturber les prestations. ISOR est reconnu pour ce savoir-faire et il le prouve au quotidien.

Lutte contre l'illettrisme

Elément majeur de l'insertion sociale, l'alphabétisation de nos collaborateurs est une volonté affichée de la Direction d'ISOR.

Ainsi chaque collaborateur reçoit une proposition de formation que nous prenons en charge à 100%. Les Managers sont chargés d'expliquer la démarche afin de casser les préjugés qui freinent bon nombre de collaborateurs dans cette lutte.

Intégration de travailleurs porteurs de handicaps

Notre politique en faveur du handicap s'articule autour d'actions concrètes en faveur du recrutement, du maintien dans l'emploi, de la sensibilisation et de l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Une convention de partenariat a été signée en 2014 avec le réseau GESAT ISOR accompagne la montée en compétences, la sécurisation des parcours d'insertion par le travail des personnes en situation de handicap.



Politique Formation

ISOR est doté depuis de nombreuses années d'un organisme dédié afin d'adapter les discours et diffuser au mieux les bonnes pratiques internes et faire évoluer en compétences l'ensemble de nos salariés.

Dans ce cadre, notre organisme de formation ACFOR, assure, dès la phase de recrutement, une mission d'intégration et de formation.

Il s'agit de déceler les besoins techniques, mais plus encore de préparer le responsable à sa mission d'organisateur et de meneur d'équipe. Cette formation technique et de management fait l'objet d'un suivi formalisé.

La formation est un levier stratégique de l'évolution de nos métiers mais bien plus.

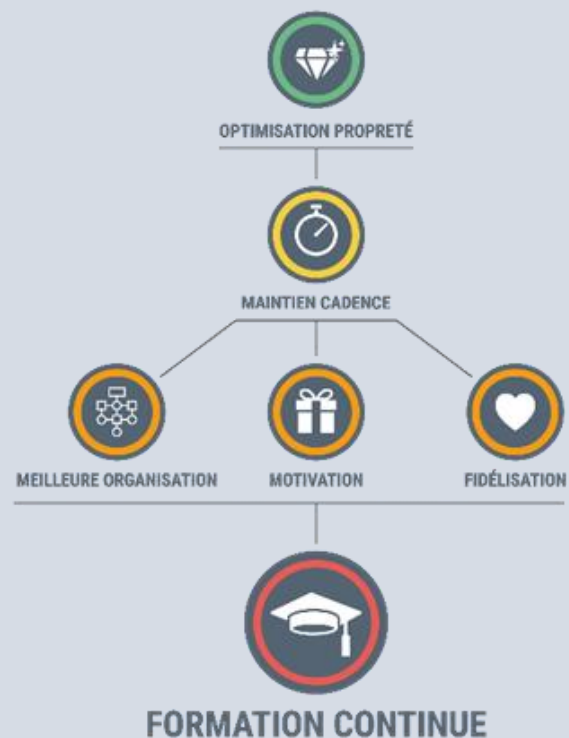
Au-delà des formations dispensées lors de la phase de démarrage des sites (intégration des personnels), le dossier Formation représente pour notre entreprise une implication majeure dans la démarche qualité.

En 2018, le nombre de salariés distincts formé reste stable, alors que le nombre d'heures de formation dispensées augmente de 5%.

Notre encadrement agence est formé et habilité à réaliser des formations continues auprès du personnel d'exécution.

Après évaluation annuelle ou selon les besoins détectés par l'encadrement du site, ACFOR organise les réunions de remise à niveau éventuellement nécessaires par ses formateurs ou par un organisme extérieur.

Par ailleurs, un effort tout particulier est porté sur la formation des personnels d'encadrement, gage de la réussite de nos équipes chez nos clients. Ainsi nous avons développé un programme spécifique à la Relation Client.



+5% d'heures de formations délivrées

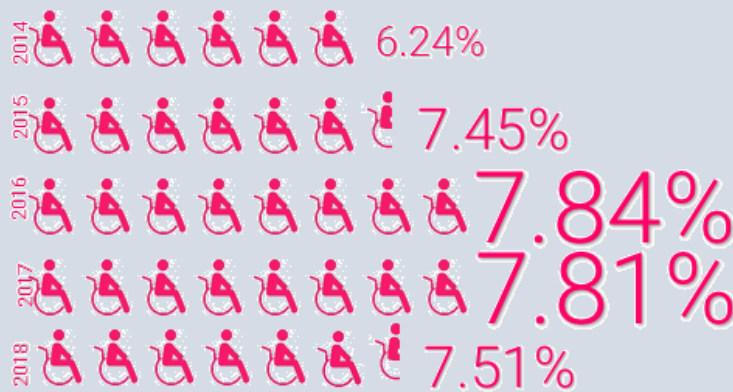
Politique Handi-Responsable

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

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

Nous procédons à un véritable transfert de compétences.

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



Le service Recrutement et particulièrement le Pôle Handicap travaillent en lien direct avec les CAP Emploi, ainsi que les ESAT, et ce dans une logique de partenaires, permettant de continuer de déployer une multitude d'actions telles que la sensibilisation quotidienne, l'envoi

de plaquettes à destination des salariés, ou encore la participation aux salons « emploi & handicap ». Nous atteignons aujourd'hui un taux de 7.51% de travailleurs porteurs de handicap. Un chiffre en légère baisse par rapport à fin 2017.

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

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

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

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

Au travers de notre démarche handi-responsable et de nos actions, nous souhaitons mettre en exergue notre Engagement Sociétal ainsi que nos Valeurs.

La semaine européenne de l'emploi et du Handicap organisée par l'Agefiph est pour nous une formidable opportunité de réaffirmer nos Valeurs et fédérer nos équipes autour d'un projet qui fait sens.

Recruter dans la diversité, un leitmotiv pour le service recrutement ! Dans un environnement de plus en plus globalisé, notre entreprise doit être non seulement le reflet de nos clients, nos marchés mais aussi "le reflet du monde dans lequel nous vivons".

La diversité est aujourd'hui un prérequis stratégique indispensable à la performance. Le service recrutement met également en avant notre engagement en faveur de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap en soutenant différentes actions, via nos pages Twitter et LinkedIn.

En sollicitant les acteurs du secteur adapté nous agissons en faveur de l'emploi indirect des travailleurs handicapés et le maintien du lien social par le travail.

Depuis 2015, Laurence Legrand œuvre pour le développement de la cotraitance auprès de nos clients. Tout en offrant une offre de service plus large à nos clients, la cotraitance nous permet d'accompagner la montée en compétences des ESAT et EA, et de sécuriser les parcours d'insertion par le travail des personnes en situation de handicap.



+ 20% de collaborateurs
RQTH depuis 2016

Handisport

"Notre engagement au-delà des frontières de l'entreprise"



Frédéric DUBOWYJ

Vice champion de France de paratriathlon 2018

Sous l'impulsion d'Alain Di Franza, lui-même triathlète, l'agence de Lyon est partenaire du Para-triathlon Lyonnais et du Para-Snowboard.

Grace à ce partenariat, Isor sponsorise 3 sportifs.



"Malgré le manque de neige et grâce à l'aide d'Isor, les entraînements peuvent se poursuivre en salle".

Sylvain BRECHET – Para-SnowBoarder

Isor accompagne depuis plusieurs années l'association Christo rugby situé à Saint-Ouen L'Aumône, Rémy Courrèges passionné de rugby a souhaité mettre en lumière les jeunes athlètes au travers d'un partenariat pour l'achat de matériel.

Cette année, à l'occasion des premiers championnats de France de rugby adapté, Isor a été sponsor lors de la cérémonie d'ouverture et de clôture de l'équipe.



Christophe Nicco, mal voyant, un des athlètes

HANDISPORT, a franchi la ligne d'arrivée du marathon de Toulouse aux couleurs de notre entreprise.

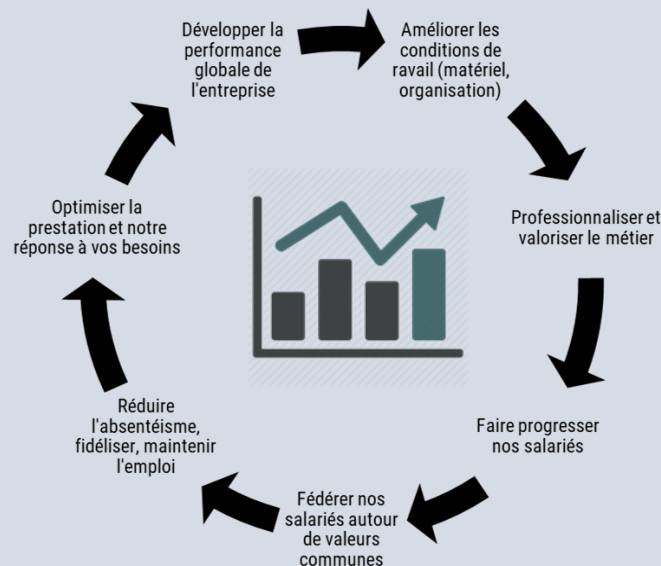
Projet APTMS

Les troubles musculo-squelettiques sont la première cause de maladie professionnelle en France. Ils sont une préoccupation prégnante liée au contexte réglementaire et leur prévention est également une nécessité liée à la sinistralité.

Projet initié en 2014 pour la direction générale d'Isor, ce projet a pour but de former en interne des Agents Préventeurs des Troubles Musculo Squelettiques en leur délivrant un diplôme certifiant INRS.

L'agent préventeur est chargé d'analyser une situation de travail génératrice de TMS sur un chantier (préalablement choisi par l'équipe d'exploitation et l'APTMS selon des critères d'accidentologie, de RPS, de plainte de salariés sur leurs TMS...).

Par la suite, il élabore en collaboration avec le personnel suivi dans l'étude, le personnel d'exploitation et le client un plan d'action visant à réduire les TMS de nos agents. Il s'assure ensuite du respect du plan d'action dans le temps.



Nous mettons en œuvre une démarche ambitieuse de prévention :

- Une approche volontariste en mode Projet
- Adaptée à notre métier (dispositif de branche)
- Accompagnée par un animateur de prévention certifié (INRS)

L'ensemble des projets réalisés font l'objet d'une présentation en CHSCT afin de mettre en valeur les actions mises en œuvre. Le but est de capitaliser sur ces actions afin de les déployer sur d'autres sites présentant les mêmes problématiques.



**100% des établissements
couverts par le projet APTMS**

Prévenir la sinistralité

La sécurité est une préoccupation constante pour ISOR, et ce depuis sa création.

Au-delà du respect de nos obligations légales en la matière, la mise en place et l'application des procédures spécifiques adaptées à chaque site permet l'obtention de résultats en constante amélioration.

De l'identification à la gestion des risques au travail, tout est mis en œuvre via notre démarche QHSE.

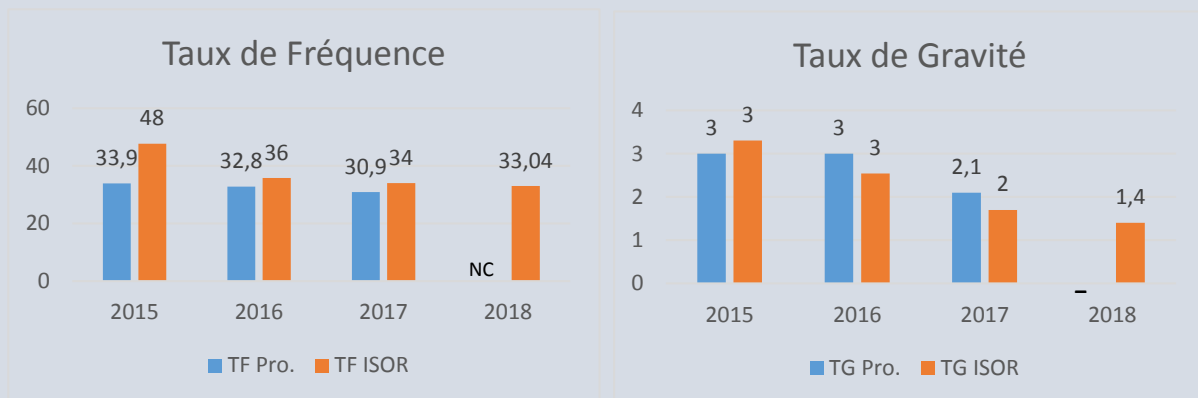
Cette démarche est par ailleurs certifiée OHSAS depuis 2011 sur 100% des établissements et MASE sur les établissements de Lille et Marseille.

En 2018, notre taux de fréquence est encore en diminution (33.04) par rapport à 2017 (30.9). Soit une baisse de 3%.

Le taux de gravité d'ISOR, baisse lui de 17% pour l'année 2018 (1,4) par rapport à 2017 (1,7).

C'est la suite logique à la politique de prévention et de suivi des accidents de travail mis en place depuis 2015.

Par ailleurs, le Taux de Fréquence d'ISOR reste au-dessus de celui de la profession (30.9), mais le taux de gravité se situe en dessous de celui de la profession (2.1), signe que la gravité des accidents du travail est moins importante chez ISOR que dans la profession.

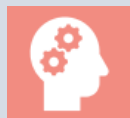


Si l'on analyse le siège des lésions plus en détails, 22% des accidents de travail avec arrêt concernent le dos (20% en 2017).

28% des accidents de travail avec arrêt concernent les membres inférieurs (pieds, chevilles et jambes), 26% en 2017.

29% des accidents de travail avec arrêt concernent les épaules et les mains (près de 23% en 2017).

Les chiffres sont assez stables sur la répartition des sièges des lésions sur les 3 parties du corps principales (membres supérieurs, membres inférieurs, dos) depuis les 3 dernières années. Les accidents impliquant le dos et la colonne sont très fortement dus aux mauvais gestes et postures contraignantes.



-53% de TG depuis 2015

Notre Engagement Éthique

Charte d'éthique et de Conduite

« La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Sapin II », impose aux entreprises de plus de 500 salariés et dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros, de prendre les mesures nécessaires pour prévenir et détecter la corruption ou le trafic d'influence, en France ou à l'étranger.

Dans ce contexte, ISOR a souhaité acter d'un certain nombre de principes visant à :

- Prévenir les risques de manquements ou d'infractions ;
- Éviter au maximum les poursuites ou contentieux ;
- Protéger ou renforcer l'image de l'entreprise ;
- Améliorer les process dans l'entreprise ;
- Améliorer la gestion de l'information dans l'entreprise ;
- Fluidifier les relations internes et externes ;
- Assurer le bien-être des équipes ;

À cet effet, la définition d'une charte d'éthique et de conduite est une base nécessaire et incontournable. Elle décrit, en termes très concrets et précis, les règles de conduite minimales auxquelles tous les salariés de la Société sont censés obéir.

Ces règles de conduite seront respectées par tous les salariés et serviront de guide lorsqu'il s'agira de prendre des décisions et des mesures.

Pour s'assurer de la confiance des clients de la Société, chaque salarié doit respecter la charte d'éthique et de conduite et à adhérer à son contenu qui contient les éléments clés suivants :

1. Responsabilité personnelle ;
2. Respect de la loi ;
3. Relations avec la clientèle ;
4. Restrictions relatives à l'acceptation de cadeaux, de gratifications, d'invitations et de ristournes ;
5. Conflits d'intérêt ;
6. Environnement de travail ;

Pour respecter pleinement cette charte, les salariés doivent :

- ❑ Remplir leurs fonctions avec soin, diligence, professionnalisme et éthique ;
- ❑ S'efforcer d'appliquer les règles d'éthique les plus rigoureuses ;
- ❑ Se comporter de manière cohérente avec la charte d'éthique et de conduite ;
- ❑ Soutenir et encourager les autres pour qu'ils respectent la charte d'éthique et de conduite ;
- ❑ signaler tout comportement en contradiction avec la charte d'éthique et de conduite.

Par ailleurs, tous les responsables et supérieurs hiérarchiques ont un rôle particulièrement important à jouer et doivent :

- ❑ Donner l'exemple en respectant eux-mêmes strictement à la charte d'éthique et de conduite ;
- ❑ Veiller à ce que le personnel connaisse les lois, les règles en vigueur et les procédures et instructions propres à leur service ;
- ❑ Traiter avec les subordonnés de manière équitable et en toute bonne foi ;
- ❑ Appliquer la charte d'éthique et de conduite de manière objective et prendre les mesures qui s'imposent lorsque les salariés n'appliquent pas les règles en vigueur ou ne font pas preuve d'un comportement conforme à la présente charte. »

Eric BARENDSE

Directeur Nationale du Développement Commercial





L'ENTREPRISE AU SENS PROPRE



Publication:

20/06/2019



Rédaction & Conception :

Direction de l'Amélioration Continue



Contribution :

Direction Générale

Direction des Ressources humaines

Direction des Achats

Direction de l'Amélioration Continue

