

The logo for 'crit' is displayed in a bold, red, lowercase serif font. It is centered within a light gray square that has a subtle drop shadow, giving it a three-dimensional appearance.

Travaillons ensemble



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

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

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.



« Acteur majeur du Travail Temporaire et de l'Assistance aéroportuaire en France et dans le Monde, notre Groupe soutient activement et quotidiennement les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Le respect des Droits de l'Homme et des normes internationales du travail, la santé et la sécurité de l'ensemble de nos collaborateurs, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption sont autant de considérations majeures qui s'inscrivent pleinement dans la stratégie de notre Groupe.

Ainsi, nous réaffirmons, cette année encore, notre engagement à respecter et à promouvoir ces principes qui font donc partie intégrante de la politique de Responsabilité Sociale de notre Entreprise.

Conscients que l'effectivité du respect de ces engagements passent par l'action de toutes et de tous, nous promovons et mobilisons autant que possible l'ensemble de nos collaborateurs, mais également nos sociétés clientes et nos prestataires sur ces sujets. Nous publions régulièrement des déclarations claires et publiques sur nos actions et nos engagements par le biais notamment de notre rapport annuel d'activité.

Les grandes lignes de nos engagements en faveur des principes du Pacte Mondial sont détaillées dans cette Communication sur le Progrès. »

Nathalie JAOUI



Présidente

SOMMAIRE

Les principes du Global Compact	Page 4
Présentation du Groupe CRIT	Page 5
Politiques et actions en faveur des Droits de l'Homme	Page 7
> Santé et sécurité au travail	Page 7
> Développement des compétences	Page 9
> Partenariats pour l'accès à l'emploi	Page 11
> Lutte contre les discriminations	Page 13
Politique et actions relatives aux normes internationales du travail	Page 13
> Lutte contre les discriminations	Page 13
> Dialogue social	Page 15
Politique et actions en faveur de l'environnement	Page 17
> Maîtrise des impacts environnementaux	Page 17
Politique et actions de lutte contre la corruption	Page 19
> Ethique des affaires	Page 19
Une démarche RSE reconnue	Page 21

LES 10 PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT



**DROITS DE
L'HOMME**



**NORMES
INTERNATIONALES
DU TRAVAIL**



ENVIRONNEMENT



**LUTTE CONTRE LA
CORRUPTION**

PRINCIPE 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme.

PRINCIPE 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme.

PRINCIPE 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

PRINCIPE 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

PRINCIPE 5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

PRINCIPE 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

PRINCIPE 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.

PRINCIPE 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

PRINCIPE 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

PRINCIPE 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

GROUPE CRIT

2 PÔLES D'ACTIVITÉS

NOS MISSIONS

Accompagner et conseiller nos clients dans leurs besoins en ressources humaines

Créer des liens durables et favoriser l'insertion professionnelle des intérimaires

Développer des outils et services innovants

Favoriser l'émergence des talents dans une organisation performante

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

18^{ème} groupe mondial

1^{er} indépendant en France

580 agences dans le Monde, dont 420 en France

50 000 intérimaires délégués (ETP)

2 500 collaborateurs permanents (CDI)

Plus de 30 000 entreprises clientes

2,1 Md€ de chiffre d'affaires



ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

n°1 en France

15 plateformes aéroportuaires dans le Monde

4 470 collaborateurs permanents (CDI)

146 compagnies aériennes

381 M€ de chiffre d'affaires



NOS MISSIONS

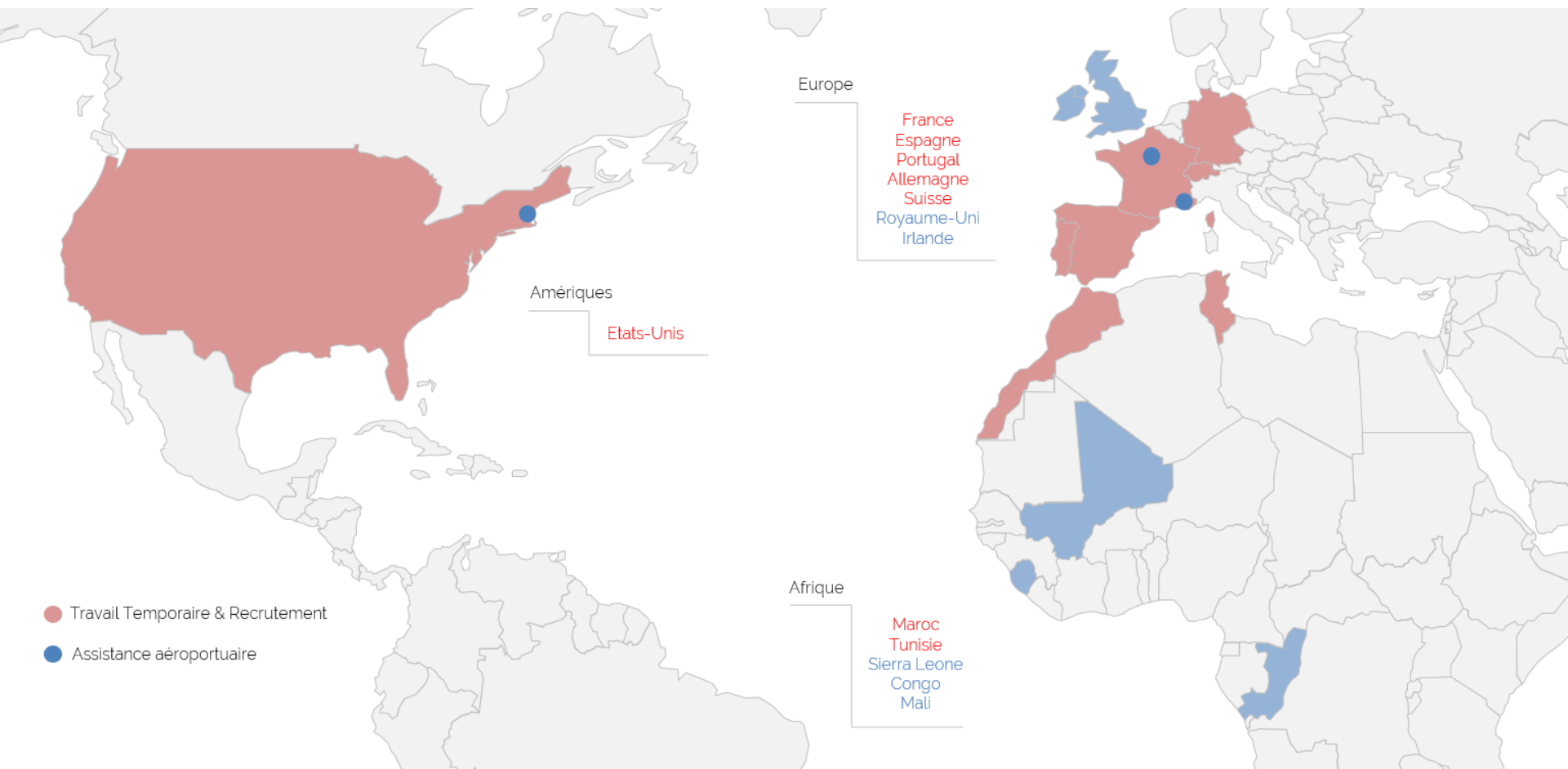
Accompagner et conseiller nos clients en leur proposant des solutions innovantes et durables

Maintenir le haut niveau de qualification de nos collaborateurs

Consolider nos partenariats globaux et locaux avec les parties intéressées

Demeurer une référence de notre secteur dans la maîtrise de notre impact environnemental

IMPLANTATIONS GÉOGRAPHIQUES DU GROUPE





SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

POLITIQUE

Le Groupe CRIT déploie une **politique Santé et Sécurité** sur l'ensemble de son périmètre visant à **prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles, maintenir de bonnes conditions de travail, être en conformité** avec les exigences légales, réglementaires et autres exigences concernant la santé et la sécurité des collaborateurs.

Le Groupe CRIT dispose ainsi **de plusieurs services dédiés** avec **des correspondants sur le terrain** pour une plus grande proximité et efficacité.

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

ACTIONS

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

Déploiement des dispositifs de prévention, d'information et de sensibilisation auprès des collaborateurs permanents en agences, des intérimaires et des entreprises clientes. Une attention particulière est portée à la sensibilisation des intérimaires délégués dans des secteurs d'activité « exposés » ;

Dialogue régulier avec les entreprises clientes en vue de prévenir les risques en matière de santé et sécurité : visites de poste, analyses conjointes des accidents du travail, partages des bonnes pratiques ;

Renouvellement périodique des certifications OHSAS 18001, MASE (dans 10 agences, principalement destiné aux secteurs Pétrochimie et Chimie), CEFRI (pour 24 agences déléguant dans le secteur « nucléaire »).

Organisation de divers événements de sensibilisation : challenge inter-agences lors de « La Semaine de la Sécurité », tournée nationale « A vous la Santé » auprès des intérimaires, sensibilisation des permanents lors d'une semaine « Route de la Prévention ».

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Déploiement d'un Système de Gestion de la Sécurité (SGS) impliquant tous les collaborateurs et insufflant une culture de la sécurité au quotidien ;

Formation de l'ensemble des collaborateurs opérationnels à la sécurité aérienne et aéroportuaire lors de formations initiales et lors des renouvellements de formation tous les 36 mois ;

Groupes de travail autour de la réduction de l'exposition des salariés aux facteurs de risques et de pénibilité;

Renouvellement périodique des certifications OHSAS 18001 et ISAGO.

INDICATEURS 2019 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

Taux de fréquence des accidents du travail pour les intérimaires : +0,4%

Taux de gravité des accidents du travail pour les intérimaires : -12,1%

Près de 13 000 intérimaires formés à la sécurité

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Taux de fréquence des accidents du travail : -2%

Taux de gravité des accidents du travail : +10%

100% des formations dispensées aux collaborateurs incluent un volet sécurité sur les thèmes abordés



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

POLITIQUE

La formation fait partie intégrante de la politique d'accompagnement et de développement des collaborateurs permanents et intérimaires. Le Groupe CRIT forme l'ensemble de ses collaborateurs avec pour objectifs la **montée en compétences** et le **développement de l'employabilité**.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

ACTIONS

Les actions menées visent à :

- Faciliter l'intégration des collaborateurs au sein de l'entreprise, de la région et de l'équipe dans lesquelles ils évoluent ;
- Permettre l'acquisition ou le développement des compétences métier ;
- Former et sensibiliser sur des sujets transverses ;
- Anticiper les évolutions des collaborateurs dans leur parcours professionnel en réalisant chaque année une évaluation de développement pour chacun d'entre eux et en favorisant la mobilité interne.

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

La politique s'appuie sur **un investissement important** consacré à la formation, **une équipe dédiée** implantée sur l'ensemble du territoire national qui a pour rôle l'accompagnement et le conseil des agences, la conception des formations et leur suivi, **un organisme interne de formation** RHFormation.

RHFormation

Auprès de nos intérimaires, les actions de formation ont pour objectifs la **sécurisation de leur recrutement et de leur intégration**, **l'élargissement des sources de recrutement**, **le déploiement de parcours de formation adaptés**, **l'anticipation des évolutions métiers**, **l'insertion professionnelle de publics éloignés de l'emploi**.

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Le pôle Aéroportuaire dispose de son propre organisme de formation, l'IFMA (Institut de Formation aux Métiers de l'Aérien) et dispense des cursus pédagogiques destinés aux salariés des différentes filiales de l'assistance aéroportuaire et forme ainsi près de **15 000 stagiaires** internes comme externes chaque année.



INDICATEURS 2019 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

PERMANENTS

1 407 collaborateurs formés, soit **74%** des permanents
54 000 heures de formation

INTÉRIMAIRES

15 400 intérimaires formés
633 000 heures de formation

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

3 220 collaborateurs formés,
soit une hausse de **+11%**.

96 000 heures de formation,
soit une hausse de **+54%**.



PARTENARIATS POUR L'ACCÈS À L'EMPLOI

POLITIQUE

Le Groupe CRIT s'engage en faveur de **l'accès à l'emploi** de tous au travers d'une **politique partenariale** visant à faciliter l'accès à l'emploi pour les personnes qui en sont éloignées avec pour objectifs le **développement de leur employabilité et la sécurisation de leur parcours**.

Cette politique est animée par une référente au niveau national et des correspondants en régions.

PARTENARIATS POUR L'ACCÈS À L'EMPLOI

ACTIONS

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

CRIT s'implique aux côtés de **partenaires locaux et nationaux** : Pôle Emploi, l'Union Nationale des Missions locales (UNML), l'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées (AGEFIPH), les collectivités territoriales locales, les structures associatives reconnues d'utilité publique – notamment les Clubs Régionaux d'Entreprises Partenaires pour l'Insertion (CREPI), les écoles et organismes de formation.

Les actions de partenariat peuvent prendre différentes formes : **des campagnes de recrutement** avec l'implication forte des entreprises, **des actions de formations**, **des prestations d'accompagnement** (coachings, café rencontre, présentation métiers) pour permettre **l'insertion professionnelle** des publics éloignés de l'emploi, en particulier des jeunes.

En 2019, CRIT rejoint le **Collectif des Entreprises pour une économie plus inclusive** pour intensifier la formation, la mise à l'emploi, faciliter l'accès aux biens et aux services pour les personnes en situation de fragilité, développer les achats responsables.

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Le pôle Aéroportuaire s'engage pour l'insertion des demandeurs éloignés du marché de l'emploi depuis plusieurs années avec **l'Association JEREMY** (Jeunes En Recherche d'Emploi à Roissy et Orly).

Le pôle Aéroportuaire participe activement à **l'insertion des jeunes, et des adultes en reconversion**, dans le monde professionnel. Depuis 2010, les effectifs se voient renforcés par des apprentis issus de cursus scolaires adaptés (CFA/ Lycée Professionnel). Ces derniers sont parrainés par un membre de l'équipe en place.

INDICATEURS 2019 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

Plus de **800 structures partenaires**

Plus de **70 agences** ont signé un partenariat formalisé avec des Missions Locales.

Signature d'une Convention Nationale avec les **EPIDE** (Etablissements Pour l'Insertion Dans l'Emploi)

Signature du **PAQTE**, Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises



LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

POLITIQUE

Le Groupe CRIT est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche de **lutte contre toute forme de discrimination et de promotion de la diversité et de l'égalité des chances** auprès de l'ensemble de ses collaborateurs permanents et intérimaires.

Il dispose d'un **référént national** ayant un rôle de conseil et de sensibilisation sur cette thématique ainsi qu'un **Médiateur Diversité et Egalité des Chances**.

Une **Mission Emploi & Handicap** est également relayée par des correspondants régionaux afin de faciliter l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap.

LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

ACTIONS

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

Sensibilisation de tous les collaborateurs à la **discrimination** et particulièrement **les managers et les recruteurs** sur ces enjeux liés à leur métier, via des **dispositifs internes** ;

Mise en place d'un **plan d'action pour l'égalité professionnelle** afin de lutter contre les inégalités salariales, favoriser la mixité des métiers et la présence de femmes dans les postes à haute responsabilité ;

En matière de handicap :

- la **sensibilisation interne et externe**, via des **dispositifs de formation interne** et **des événements occasionnels** organisés tout au long de l'année ;
- le **maintien dans l'emploi** (aménagement de poste) ;
- l'**accessibilité** de notre réseau d'agences ;
- l'**accompagnement des entreprises clientes**.

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Le pôle aéroportuaire a pour objectif une augmentation de la part de femmes parmi ses collaborateurs dans des métiers perçus comme essentiellement masculins. Dès la phase d'embauche, le groupe assure une communication basée sur une représentation équilibrée des deux sexes dans les campagnes de recrutement et développe des contrats en alternance ou en stage pour permettre aux collaborateurs de se confronter aux réalités du terrain.

Tout au long de leur carrière, le groupe veille à maintenir un accès équitable des femmes et des hommes à la formation et à garantir l'égalité de rémunération.

INDICATEURS 2019 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

70% des recruteurs formés à la non-discrimination en présentiel

664 000 heures de délégation TH (+5%)

9 800 missions TH (+4%)

1885 entreprises clientes auprès desquelles CRIT a délégué des travailleurs reconnus handicapés (+4%)

Participation de CRIT à une **quarantaine d'événements sur le handicap**

78 agences d'emploi engagées dans la démarche « Parcours TH » du FAF.TT

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

7 accords relatifs à l'égalité professionnelle sont en vigueur en 2019



DIALOGUE SOCIAL

POLITIQUE

Le Groupe CRIT favorise le **dialogue social** sur l'ensemble de son périmètre, avec pour objectifs **d'échanger régulièrement** autour de sujets propres à la santé et la sécurité des collaborateurs, la garantie des bonnes conditions de travail pour chacun et la définition des axes stratégiques du Groupe.

DIALOGUE SOCIAL

ACTIONS

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

Un **service dédié** aux affaires sociales assure avec rigueur l'organisation du dialogue social et la mise en œuvre concrète des engagements négociés avec les élus.

Les représentants du personnel bénéficient d'un nombre d'heures pour la tenue de réunions du personnel (DP, CE, CHSCT) ainsi que des heures supplémentaires à leurs heures de délégation afin de pouvoir préparer au mieux en amont ces échanges.

La direction du Groupe associe les élus du personnel aux réflexions portant sur le développement des axes stratégiques.

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Une **interlocutrice dédiée** au dialogue social, la Chargée des Relations Sociales, est en lien permanent avec la direction juridique, la direction des filiales et les représentants du personnel.

Les négociations collectives engagées avec les partenaires sociaux des filiales portent sur divers domaines tels que la rémunération, l'aménagement du temps de travail, la participation, le protocole d'accord préélectoral, les accords de mise en place CSE et ont abouti en 2019 à la signature des accords.

INDICATEURS 2019 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

40 réunions se sont tenues avec les instances représentatives du personnel (Comité Social et Economique, Délégués du Personnel, Délégués Syndicaux)

Le Groupe CRIT dispose d'instances représentatives du personnel sur **l'ensemble de son périmètre**

15 000 collaborateurs ont bénéficié des dispositifs du Comité d'Entreprise facilitant l'accès aux loisirs

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Le pôle aéroportuaire dispose d'instances représentatives du personnel sur **l'ensemble de son périmètre**.

Près de 100 réunions se sont tenues avec les instances représentatives du personnel.



MAÎTRISE DES IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT

POLITIQUE

Depuis 2005, le Groupe CRIT s'engage dans une démarche de maîtrise et de réduction des effets de ses activités sur l'environnement. Cette politique est déployée par des **services Qualité Sécurité Environnement** dans chacun de ses pôles d'activité et bénéficie d'un **système de management certifié ISO 14001** sur ses deux activités principales en France.

MAÎTRISE DES IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT

ACTIONS

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

- **Sensibilisation à l'environnement** des collaborateurs permanents et intérimaires ;
- Actions visant à **réduire les émissions de gaz à effet de serre** :
 - Choix de véhicules moins émissifs dans la constitution de la flotte automobile,
 - Réduction des déplacements : développement de formation e-learning, organisation de réunions téléphoniques.
- **Traitement et recyclage** des matériels informatiques et bureautiques sur l'ensemble du territoire national ;
- Actions visant à **réduire la consommation de papier** : dématérialisation de documents (fiches de paie, contrats, etc.) ;
- Réalisation d'**audit énergétique** des agences et du Siège.

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

- **Sensibilisation des collaborateurs** aux mesures de réduction d'impact sur l'environnement ;
- Actions visant à **réduire les émissions de gaz à effet de serre** : optimisation des déplacements des engins de piste, achat d'engins ou de tapis bagages électriques lors du renouvellement de matériel ;
- **Traitement de déchets dangereux** : les opérations de maintenance des engins et matériels aéroportuaires génèrent des déchets et des résidus qui font l'objet d'un suivi et d'un recyclage ;
- **Recyclage** :
 - le papier est recyclé par différentes entreprises dont une entreprise adaptée,
 - les uniformes des agents de passage sont récupérés et revalorisés pour servir à l'isolation de bâtiments.

INDICATEURS 2019 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

70% des collaborateurs permanents ont adhéré au **coffre-fort électronique** et reçoivent ainsi leurs bulletins de salaire dématérialisés

Renouvellement de la **certification ISO 14001**

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Réduction de la consommation de carburant par passagers assistés : -2% (L/passagers)

Déchets dangereux : -11% (g/vol)

40% d'engins de piste électriques



ETHIQUE DES AFFAIRES

POLITIQUE

Le Groupe CRIT œuvre pour une activité économique dans le **respect de ses valeurs et de ses principes éthiques**. Il veille au respect des valeurs véhiculées par les **conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)** au sein des différents pays dans lesquels il est implanté.

ETHIQUE DES AFFAIRES

ACTIONS

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

Sensibilisation des collaborateurs aux principes éthiques défendus par le Groupe et diffusion d'une Charte éthique à l'ensemble du personnel ;

Mise à jour des politiques de gestion des données personnelles et sensibilisation des collaborateurs, partenaires commerciaux et prospects, et désignation d'un référent sur toute question relative à cette thématique ;

Déploiement d'une Charte Achats Fournisseurs ;

Mise en place d'un Plan de vigilance.

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Sensibilisation des collaborateurs aux principes éthiques défendus par le Groupe et diffusion d'une Charte éthique à l'ensemble du personnel ;

Mise à jour des politiques de gestion des données personnelles et sensibilisation des collaborateurs à cette thématique.

INDICATEURS 2019 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

98% des collaborateurs sensibilisés à la Charte éthique
100 % des collaborateurs sensibilisés à la politique de gestion des données personnelles

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Extension progressive de la Charte éthique à l'ensemble des filiales

UNE DÉMARCHE RSE RECONNUE



Depuis plusieurs années, le Groupe CRIT réalise une évaluation annuelle de ses performances extra-financières par l'organisme EcoVadis, première plateforme collaborative d'évaluation RSE.



Le Groupe CRIT est intégré depuis 2017 au Gaïa-Index, indice boursier d'Investissement Socialement Responsable (ISR) des valeurs moyennes qui distingue les valeurs françaises les plus engagées en matière de RSE.



Le FAF.TT, qui accompagne les agences d'emploi à s'inscrire dans une démarche RSE, a organisé en 2019 la première édition du Trophée RSE « l'intérim en action ». À cette occasion, l'agence CRIT Lille a remporté le Prix du Public.



The logo for 'crit' is displayed in a bold, red, lowercase serif font. The letters are closely spaced, and the 'i' has a distinct dot. The logo is centered within a light gray square that has a subtle drop shadow, giving it a three-dimensional appearance.

crit

Travaillons ensemble