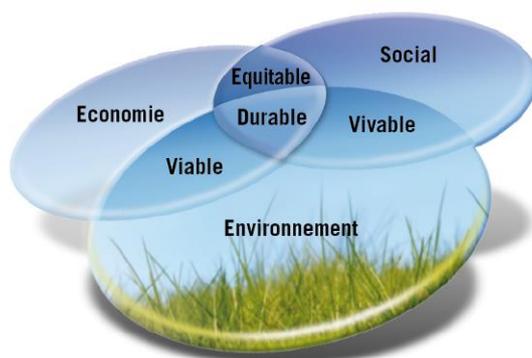


« Communication sur le progrès - 2020 »



Sommaire

ENGAGEMENTS	3
LE PACTE MONDIAL EN ACTIONS.....	5
DROITS DE L’HOMME - DROIT DU TRAVAIL.....	5
ENVIRONNEMENT	13
CONCLUSION	17

ENGAGEMENTS

Numen Services poursuit le déploiement de sa démarche de Développement Durable. Démarche initiée en 2008 et bâtie sur le référentiel SD 21000 de l'AFNOR. La stratégie globale de notre société intègre des enjeux sociétaux, économiques et environnementaux.

Numen Services a adhéré en avril 2009 au Pacte mondial de l'ONU qui rassemble, sur la base de l'engagement volontaire, les entreprises, les organismes des Nations unies, le monde du travail et la société civile autour de dix principes universels relatifs aux droits de l'Homme, aux normes du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Numen Services partage régulièrement les dix principes de la charte avec ses collaborateurs et partenaires. La notion de responsabilité sociale et environnementale est ainsi diffusée au sein de l'entreprise, mais aussi en amont et en aval de son périmètre, vers ses clients, ses fournisseurs et l'ensemble de ses parties prenantes.

La direction de Numen Services soutien de manière permanente au Pacte mondial des Nations Unies et à ses dix principes.

Déclaration confirmant l'adhésion au Pacte Mondial

numen@services

NUMEN SERVICES
12, route du Saint Laurent, BP 209
37270 CHAMBRAY LES TOURS
FRANCEH.E. António Guterres
Secrétaire général
Nations Unies
New York, NY 10017
USA

Chambray-les-Tours, le 05/11/2018

Objet : Lettre d'adhésion au Global Compact des Nations Unies

Honorable Secrétaire général,

J'ai l'honneur de vous confirmer que NUMEN SERVICES soutient les dix principes du Global Compact des Nations Unies concernant le respect des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

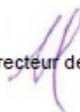
L'exclusion de Numen Service au global compact est dû à un manque de ressource interne. Grâce à de nouveaux recrutements, Numen Services souhaite de nouveau communiquer sur son progrès.

NUMEN SERVICES souhaite revenir et réintégrer ces principes dans la stratégie de notre entreprise, sa culture, ses opérations quotidiennes, et les faire progresser dans notre zone d'influence. Également, de participer à des projets collaboratifs faisant progresser les objectifs de développement plus larges des Nations Unies, en particulier les Objectifs de Développement Durable. NUMEN SERVICES fera une déclaration publique de cet engagement à ses parties prenantes.

Nous convenons également que l'une des obligations qui conditionne notre participation au Global Compact est la publication annuelle d'une Communication sur le Progrès (COP), décrivant les efforts de notre entreprise dans l'intégration des 10 principes. Nous nous engageons donc à publier nos progrès dans un délai d'un an maximum à compter de notre date d'adhésion, et par la suite annuellement, en conformité avec les directives pour les Communications sur le progrès du Global Compact. Cette COP contiendra trois éléments :

- 1. Le renouvellement signé du dirigeant envers le Global Compact et ses principes (document distinct de la présente lettre)
- 2. Une description des actions pratiques (politiques, procédures, activités) que l'entreprise a prises ou planifiées pour intégrer les thèmes des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.
- 3. Une mesure des résultats des actions entreprises, ou des objectifs chiffrés.

Meilleures salutations,


Loïc ZIAJA
Directeur des opérations éditique

Siège Social : 12 route du Saint Laurent - BP 209 - 37171 Chambray les Tours Cedex
Tél. : 02 47 48 47 48 - Fax : 02 47 27 89 23 - www.numen.fr
Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle au capital de 1 300 000 euros - R.C.S. : Tours 781 621 644 - APE/NAF 723 Z

Le Pacte Mondial en actions

Droits de l'Homme - Droit du travail

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme
2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.
3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
 4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
 5. L'abolition effective du travail des enfants ;

Numen Services s'engage à respecter les principes de la charte de la diversité. Ces engagements sont des actions qui visent à impliquer l'ensemble des acteurs de Numen Services sur des thèmes comme :

- Les enjeux de la non-discrimination
- La promotion de notre engagement à la lutte contre la discrimination
- Favoriser la diversité

Cette charte vise à développer un management respectueux des différences.



CHARTRE DE LA DIVERSITÉ

SIGNER ET AGIR

La diversité est le fondement d'une société performante socialement et économiquement. Inscrite dans la politique globale, de l'entreprise ou de l'organisation, la Charte de la diversité a pour objet de favoriser l'égalité des chances et la diversité dans toutes ses composantes.

La Charte de la diversité contribue à développer un management respectueux des différences et fondé sur la confiance. Elle améliore la cohésion des équipes, source d'un meilleur vivre ensemble et donc de performances.

Les engagements de la Charte de la diversité, traduits en actions mesurées et évaluées régulièrement, sont facteurs de progrès social et économique. Leur mise en œuvre dans toutes les activités de l'entreprise ou de l'organisation renforce la reconnaissance auprès de toutes les parties prenantes internes et externes en France et dans le monde.

Par la signature de la Charte de la Diversité,
nous, entreprise ou organisation, nous engageons à :

- 1 **Sensibiliser et former nos dirigeants, et managers** impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières, puis progressivement l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité
- 2 **Promouvoir l'application du principe de non-discrimination** sous toutes ses formes dans tous les actes de management et de décision de l'entreprise ou de l'organisation et en particulier dans toutes les étapes de la gestion des ressources humaines
- 3 **Favoriser la représentation de la diversité de la société française** dans toutes ses différences et ses richesses, culturelle, ethnique et sociale, au sein des effectifs et à tous les niveaux de responsabilité
- 4 **Communiquer sur notre engagement** auprès de l'ensemble de nos collaborateurs ainsi qu'à nos clients, partenaires et fournisseurs, afin de les encourager au respect et au déploiement de ces principes
- 5 **Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité** un objet de dialogue social avec les représentants du personnel
- 6 **Evaluer régulièrement les progrès réalisés**, informer en interne comme en externe des résultats pratiques résultant de la mise en œuvre de nos engagements.

Fait à PARIS, le 25/06/2019

Pour
NUMEN
Anne PEASE
Directeur Général



Secrétariat Général de la Charte de la Diversité
Anne DESCHANEL
Secrétaire Générale




Secrétariat Général de la Charte de la Diversité
23 rue de Vienne 75008 PARIS - Tel : 07.78.02.72.18
www.charte-diversite.com

Figure 1 - Charte de la diversité

Numen Services poursuit sa charte éthique pour 2019. Cette charte énonce les valeurs de notre société et guide notre action dans le respect de nos engagements vis-à-vis de nos collaborateurs, clients et fournisseurs. La charte est affichée dans tous les services de l'entreprise et elle est également accessible depuis l'Intranet.

Cette charte met en application les principes 1 à 5 du Pacte Mondial.

Acteur majeur dans le secteur de la gestion de la relation client, Numen Services construit sa réussite dans le respect de valeurs positives et fédératrices.

Nos valeurs nous permettent de progresser de façon permanente et d'établir une relation de confiance avec nos clients, nos fournisseurs, nos collaborateurs et les collectivités locales. Notre volonté d'efficacité et de professionnalisme guide notre action dans le plus grand respect de nos engagements vis-à-vis de tous.

Cet état d'esprit optimiste et volontaire forge notre volonté de fonder un modèle d'entreprise responsable. Cette charte est une référence à laquelle chacun dans la société doit se référer et se conformer au quotidien.

Un modèle Humain

Respect des valeurs humaines fondamentales

Numen Services encourage la diversité et l'égalité des chances en matière d'emploi. Nous respectons la vie privée de chacun et ne cherchons jamais à nous y immiscer. Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs se doivent respect et courtoisie.

Encouragement à la formation et à la promotion

Très attentif à l'employabilité et à l'évolution de nos collaborateurs, nous offrons à chacun :

- La possibilité de développer ses compétences par la formation,
- La chance d'évoluer dans l'entreprise en fonction des opportunités offertes,
- La polyvalence sur les différents postes de travail dans un périmètre défini.

Engagement professionnel et esprit d'équipe

Chaque collaborateur met en œuvre ses compétences dans un esprit de solidarité pour la réussite de l'entreprise. En qualité de représentant de l'entreprise, de ses valeurs et de son image, chaque collaborateur se comporte avec dignité dans l'exercice de ses fonctions.

Un modèle Ethique

Respect de la légalité

Numen Services respecte les lois et règlements en vigueur dans le cadre des activités de l'entreprise. Numen Services applique les réglementations en vigueur en particulier celles relatives à la protection des travailleurs, avec un regard attentif sur la santé et la sécurité des collaborateurs. L'entreprise met un point d'honneur à respecter les lois visant à lutter contre la corruption, à interdire le travail des enfants et le travail forcé, et promeut ces règles auprès de ses partenaires. Par cette démarche, Numen Service s'impose une conduite digne et veille à ce que les autres fassent de même.

Sauvegarde de l'environnement

Numen Services s'engage en faveur d'une production respectueuse de l'environnement. Les produits sont développés et mis en œuvre avec l'impact sur l'environnement aussi faible qu'il est raisonnablement possible. Les matières privilégiant l'amélioration de l'environnement tant en termes d'utilisation que de recyclage, sont favorisés et proposés aux clients.

Intégrité et fiabilité

L'intégrité et la fiabilité sont des critères essentiels dans le choix de nos partenaires et fournisseurs, afin de garantir des relations basées sur le principe d'équité et d'honnêteté.

Titre : Charte éthique | **Auteur :** Geoffrey MALEPART

Date de publication : 08/11/2018 | **Référence :** 01.01.03 | **Version :** 2.1 | **Classification :** Public

Page : 1/2

Figure 2- Charte éthique - page 1

Neutralité et indépendance

L'appartenance politique et les croyances religieuses ne concernent que la vie privée et ne s'exercent en aucun cas dans le cadre de l'entreprise.

Numen Services ne finance aucune organisation politique ou religieuse.

Loyauté et transparence

Numen Services travaille et collabore de manière loyale, en interne comme avec ses partenaires. Les règles de contrôle interne sont mises en place et appliquées afin de garantir un fonctionnement transparent et équilibré de l'entreprise.

Confidentialité

Numen Services préserve avec précaution la confidentialité de son savoir-faire et des informations internes et externes, sur lesquels repose la pérennité de l'entreprise. Les informations professionnelles communiquées en interne comme en externe, sont autorisées et validées selon un contexte de diffusion approprié. Seules les informations rendues publiques par Numen Services peuvent être communiquées en dehors du cadre professionnel.

Intégrité

Le temps de travail comme l'usage des biens de la société sont consacrés en totalité à l'activité professionnelle.

Numen Services s'engage à faire connaître toute situation de conflit d'intérêt. En ce sens, il est demandé à chacun de rester vigilant dans les circonstances qui pourraient faire hésiter entre intérêt personnel et intérêt de l'entreprise. Chaque salarié est sensibilisé à tenir un comportement totalement intègre et honnête, en particulier quand est confié la manipulation d'informations confidentielles.

Un modèle Economique

Les actions engagées sont en permanence guidées par la recherche de la satisfaction client.

Professionalisme

Le professionnalisme reconnu de Numen Services repose sur la volonté constante de progrès : les services sont opérés avec qualité en intégrant les impératifs marchés.

Savoir-faire et Innovation

La renommée de Numen Services est un gage de qualité et de savoir-faire offert aux clients. Les collaborateurs SATI Numen Services maîtrisent les techniques qui donnent leurs lettres de noblesse aux métiers délivrés.

De nouvelles techniques et méthodes de travail sont créées pour offrir de nouveaux services et anticiper ainsi les attentes du marché. La volonté est de rendre les produits et services toujours plus performants.

Performance et Croissance

L'atout, le savoir-faire, les ressources, la culture de Numen Services sont résolument tournés vers la croissance qui assure la pérennité de l'entreprise. Le développement de la société implique nécessairement la recherche de la performance aussi bien opérationnelle que financière.

L'atteinte de l'ensemble de ces objectifs se réalise dans le respect des engagements et de valeurs de Numen Services.

Titre : Charte éthique | Auteur : Geoffrey MALEPART

Date de publication : 08/11/2018 | Référence : 01.01.03 | Version : 2.1 | Classification : Public

Page : 2/2

Figure 3 - Charte éthique - page 2

6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Notre société met en œuvre des plans d'actions pour lutter contre la discrimination en matière d'emploi :

- Plan d'actions pour favoriser l'accès au travail pour les personnes handicapées par :
 - L'incitation du recrutement de personnes handicapées en intégrant dans nos procédures de recrutement l'ouverture systématique des postes aux personnes handicapées, en vérifiant, selon le poste, l'adéquation avec le handicap déclaré
 - L'intégration des personnes handicapées lors des missions d'intérim. Des chartes d'engagement mutuel entre et nos sociétés d'intérim ont été conclues : elles définissent les rôles et engagement de chaque partie
 - Le Développement des travaux de sous-traitance auprès d'ESAT/EA. Nous avons ainsi pu confier l'entretien des espaces verts, la fourniture de plateaux repas, certaines prestations de mises sous pli à des ESAT ou EA locales. Nous travaillons également avec l'Association des Paralysés de France qui nous fournit des ressources pour développer notre activité de numérisation.

Indicateurs :

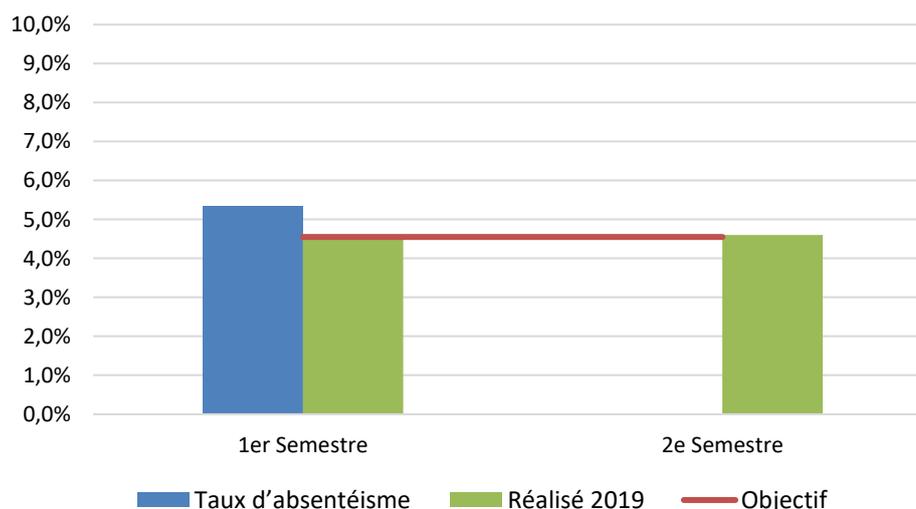
Suivi mensuel du taux TH en ETP

- Suivi régulier des indicateurs sociaux suivant afin de prévenir les risques de dérives sociales.

Ces indicateurs ont été intégrés dans le processus de management :

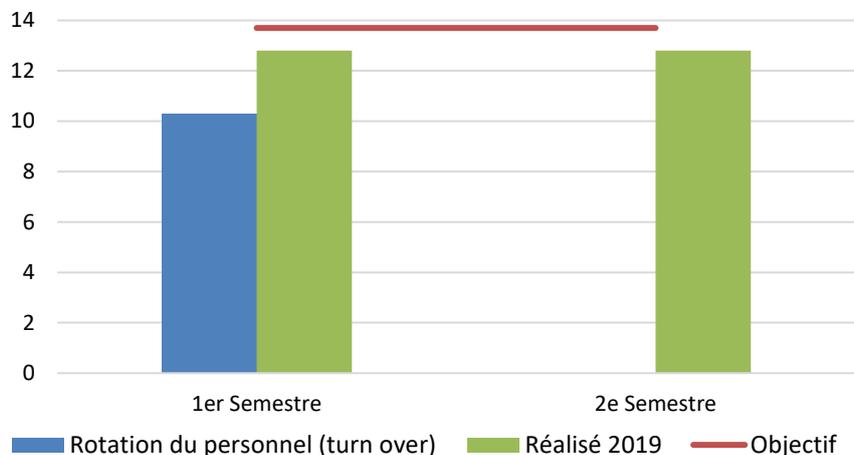
- Absentéisme (hors maternité et paternité)

Taux d'absentéisme



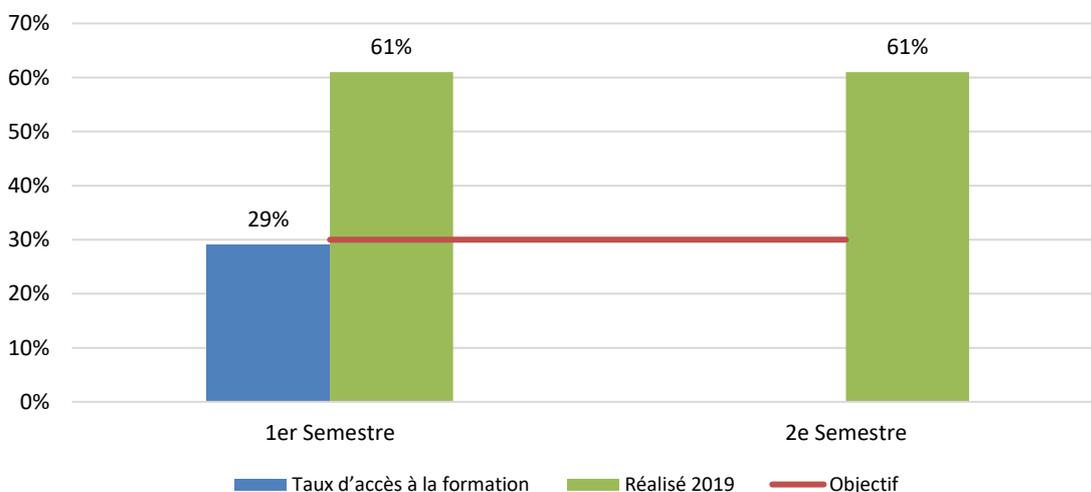
Lié au COVID 10,38 % ((y compris Activité Partielle /COVID et arrêts maladie), peu d'absence (env. 6) mais de longue durée (entre 15 j et 1,5 mois

○ Turn-over



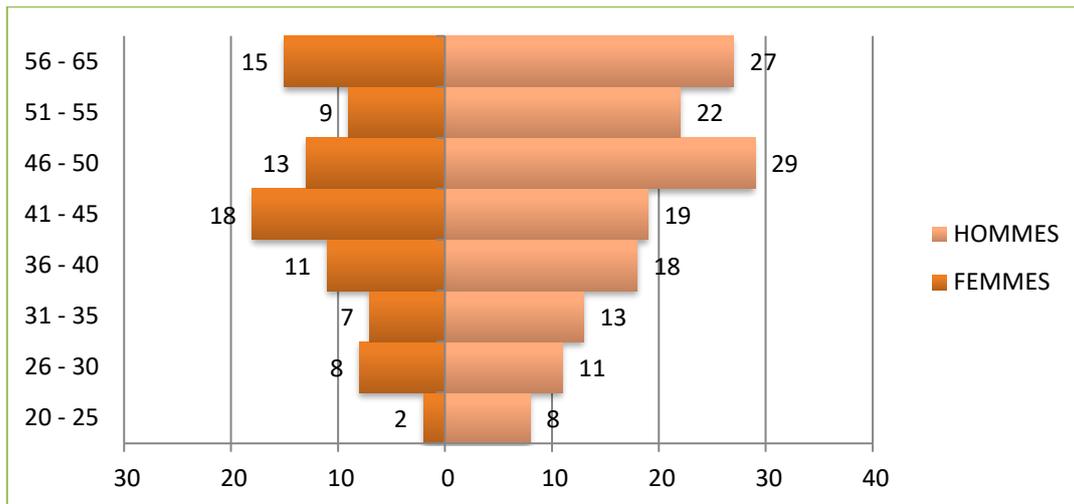
2,1% hors CDD
10,3% avec CDD, taux élevé et en lien avec une volonté d'équation des ressources en lien avec l'activité

○ Plan de formation

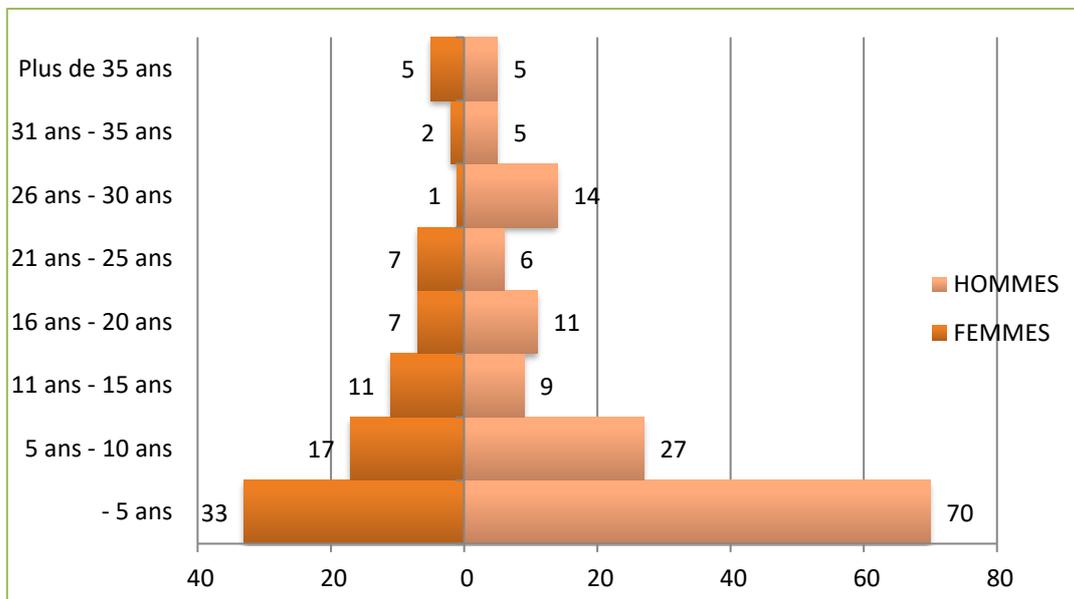


Au vu du contexte de crise sanitaire, ce résultat est honorable

○ Pyramide des âges à fin 2019 :



○ Ancienneté



- Mise en place d'un Plan Senior sous forme d'un accord signé pour 3 ans.

- Le recrutement des salariés de plus de 50 ans

Indicateurs :

- Tableau de bord de suivi du nombre de candidats de plus de 50 ans reçus en entretien lors des embauches
- Amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité

Indicateurs :

- Suivi du plan d'actions dans le cadre du Document Unique d'Évaluation des Risques par le biais du CHSCT
- Suivi des plans d'actions suite aux visites périodiques Hygiène, Sécurité, Environnement
 - Aménagement de fin de carrière et de transition entre fin d'activité et retraite

Indicateurs :

- Information lors des entretiens individuels annuels des salariés de plus de 55 ans des possibilités de stages d'aide à la transition

Environnement

7. Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement
8. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

Une consommation non contrôlée de nos ressources ou une politique laxiste de traitement de nos déchets ont un vaste effet négatif sur l'ensemble de notre milieu naturel local et sur nos ressources naturelles globales.

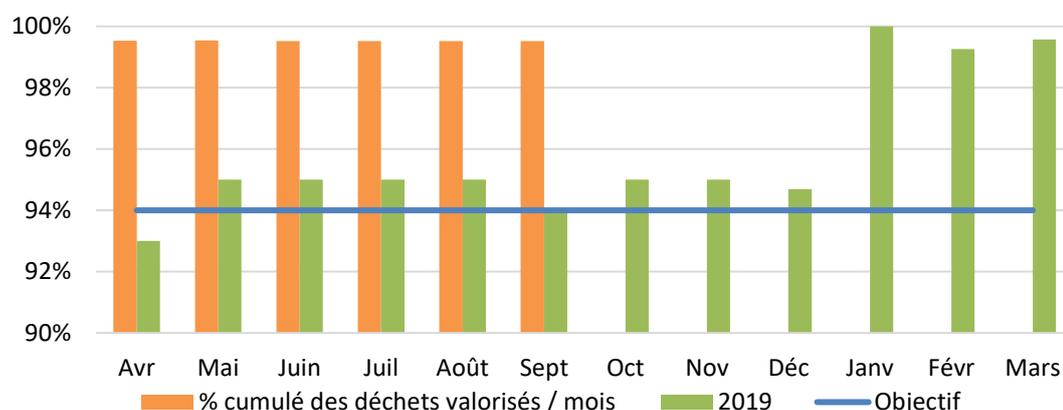
- Le Tri et la Valorisation des déchets font partie de notre quotidien depuis de nombreuses années:
 - Récupération et traitement associé de l'intégralité des cartouches de toners utilisées par nos imprimantes bureautiques et de production.
 - Tri et valorisation de tous les déchets : papiers, cartons, plastiques, palettes...
 - Mise en place d'un système de récupération des piles usagées (point de collecte et récupération par un organisme agréé) pour l'ensemble des collaborateurs.
 - Revue du contrat de valorisation des déchets en 2012 et mise en place d'un tri sélectif plus fin.
- Numen Services a mis en place la virtualisation de ses serveurs. Le taux de serveur virtuel est de 90%.
- Numen Services souhaite aller plus loin sur ses engagements visant à réduire son impact environnementales. Numen Services a entrepris de respecter les 5 critères imposés par le label IMPRIM'VERT :
 - L'élimination conforme des déchets dangereux
 - La sécurisation des stockages de liquides dangereux
 - La non-utilisation de produits toxiques
 - La sensibilisation environnementale des salariés et de la clientèle
 - Le suivi des consommations énergétiques du site

La délibération du jury pour l'obtention du label aura lieu en février 2020.

Indicateurs :

Suivi des déchets par catégorie ; nous devons nous assurer de la qualité du tri des déchets.

Suivi du taux de recyclage des déchets.



- La consommation d'eau est un indicateur environnemental:
 - Elaboration d'un dossier d'information et de sensibilisation au problème de raréfaction de cette ressource pour participer au changement de comportement et d'attitude.
 - Aménagement des installations sanitaires (équipement de mousseurs).

Indicateurs :

Suivi de la consommation d'eau et mesure de la réduction de la consommation

- La consommation interne de papiers est un axe d'amélioration par:
 - La dématérialisation des documents.
 - La mise en place d'imprimantes mutualisées avec édition en mode recto/verso.
 - L'édition sur du papier certifié.
 - L'élaboration d'un dossier de communication sur le thème du papier à destination de l'ensemble des collaborateurs.

Indicateurs :

Réduction de la consommation de papier et réduction de 5% des gâches papier

- Des travaux d'isolation et de rénovation de toiture ont été réalisés début 2011 afin d'améliorer notre bilan énergétique. En 2012, les climatisations de la salle serveur ont été renouvelées pour des modèles 13% plus économique. En 2013, un nouveau chantier de renouvellement des climatisations est lancé. En 2018, le changement de l'ensemble des fenêtres afin de réduire la déperdition d'énergie. En 2019, le changement des éclairages néons par des éclairages LED.

Indicateurs :

Mesure des économies d'énergie

9. Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

- Utilisation de matières premières labellisées ou produites dans des conditions limitant les impacts environnementaux par l'utilisation de :
 - Papier PEFC ou FSC
 - Papier recyclé entièrement ou partiellement avec l'accord de nos clients
 - Matières issues de fabricants dont les procédés sont certifiés sur la partie environnementale (14001, NF Environnement, ..)

Indicateurs :

Nombre de fournisseurs avec des labels ou certificats environnementaux.

Suivi de la proportion, en tonne, des papiers labellisés

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.

En 2012 nous avons effectué une remise à plat de nos appels d'offres fournisseurs afin d'éviter toute corruption interne.

Les cahiers des charges sont rédigés par le service concerné, l'appel d'offre est dirigé par le service Achats en collaboration avec le service concerné, la décision finale est validée par la direction.

Cette ségrégation des responsabilités et décisions permet de lutter contre la corruption.

CONCLUSION

Numen Services s'inscrit dans une démarche de progrès continu qui associe l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires.

Politique de développement responsable et stratégie commerciale sont indissociables: ce sont les femmes et les hommes de Numen Services qui en sont les acteurs et les ambassadeurs.

Notre société participe également très activement à la vie économique locale par des actions d'aide et d'entraînement des entreprises locales pour mettre en place une démarche Développement Durable et par la création de synergies locales.

Numen Services a adhéré en 2019 à Rencontres Performance Touraine, réseau d'échange d'informations et de partage de savoir-faire.

Numen Services démontre ainsi sa volonté de progresser avec conviction et application dans le sens d'un développement responsable et durable.