

GROUPE **crit.**



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 pour 2021 et dans ce contexte mondial inédit, notre volonté de respecter et de promouvoir ces principes qui font partie intégrante de la politique de Responsabilité Sociale de notre Entreprise.

Conscients que le respect de ces engagements passe par l'action de toutes et de tous, nous promouvons 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

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.

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

19^{ème} groupe mondial

5^{ème} en France

575 agences dans le monde, dont 421 en France

40 600 intérimaires délégués (ETP)

3 170 collaborateurs permanents (CDI)

Plus de 26 000 entreprises clientes

1,6 Md€ de chiffre d'affaires



ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

n°1 en France

15 plateformes aéroportuaires dans le monde

3 940 collaborateurs permanents (CDI)

125 compagnies aériennes

170 M€ de chiffre d'affaires



NOS MISSIONS

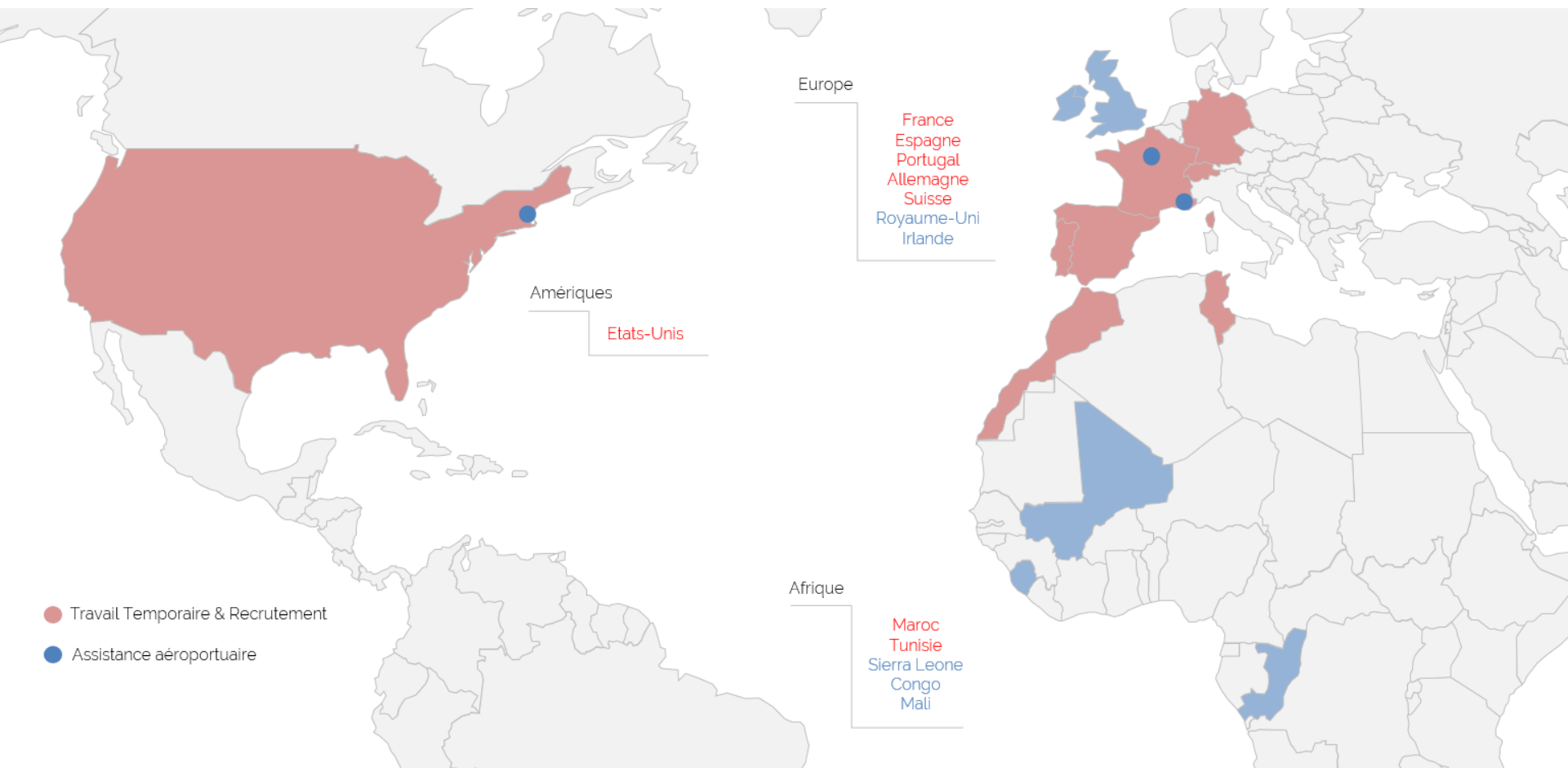
Accompagner et conseiller nos clients en leur proposant des solutions innovantes et durables

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.

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, analyse conjointe des accidents du travail, partage des bonnes pratiques ;

Renouvellement périodique des certifications ISO 45001, MASE (dans 9 agences, principalement destiné aux secteurs Pétrochimie et Chimie), CEFRI (pour 25 agences déléguant dans le secteur « nucléaire »).

Organisation de divers événements de sensibilisation : tournée nationale « A vous la Santé » auprès des intérimaires, sensibilisation des permanents lors de la « Semaine Santé CRIT ».

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 2020 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

Evolution 2019-2020 du **taux de fréquence** des accidents du travail pour les intérimaires : **-1,56%**

Evolution 2019-2020 du **taux de gravité** des accidents du travail pour les intérimaires : **-1,63%**

6 500 intérimaires formés à la sécurité

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Evolution du taux de fréquence des accidents du travail : **-41%**

Evolution de taux de gravité des accidents du travail : **+111%** (le nombre d'heures travaillées ayant été divisé par deux en 2020, le taux de gravité a mathématiquement augmenté)

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 leur **montée en compétences** et le **développement de l'employabilité** des intérimaires.

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 chaque collaborateur 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 2020 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

PERMANENTS

1 178 collaborateurs formés, soit **69%** des permanents

25 600 heures de formation

INTÉRIMAIRES

11 050 intérimaires formés

408 200 heures de formation

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

2 280 collaborateurs formés

62 500 heures de formation



PARTENARIATS POUR L'INSERTION

POLITIQUE

Le Groupe CRIT s'engage en faveur de **l'accès à l'emploi** de tous au travers d'une **politique d'insertion** 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 un référent au niveau national et des correspondants en régions, en s'appuyant sur des partenariats locaux et nationaux avec des structures de formation et d'insertion.

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.

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 2020 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

Plus de **1 000 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)

10% des CDI issus des Quartiers Prioritaires de la Ville



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.

INDICATEURS 2020 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

76% des recruteurs formés à la non-discrimination

590 000 heures de délégation TH

6 050 missions TH

1 200 entreprises clientes dans lesquelles CRIT a délégué des travailleurs reconnus handicapés

98 agences d'emploi engagées dans la démarche « Parcours TH » d'AKTO (OPCO du Travail Temporaire)



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.

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 2018 à la signature des accords.

INDICATEURS 2020 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

41 réunions avec le Comité Social et Economique (CSE)

100 % du périmètre couvert par des instances représentatives du personnel

14 000 collaborateurs ont bénéficié des dispositifs du Comité d'Entreprise facilitant l'accès aux loisirs

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

16 Comités d'Entreprises

151 réunions

100 % du périmètre couvert par des 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.

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'un **audit énergétique** et d'un **bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES)** 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 2020 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

76% 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 : **0,1 L/passager**

Evolution de la quantité de **déchets dangereux** émis par vol : **-114%** (539 g/vol)



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.

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 Responsables auprès des fournisseurs stratégique ;

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 2020 (FRANCE)

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT

98% des collaborateurs sensibilisés à la Charte éthique

92% des collaborateurs sensibilisés au Code de
Conduite

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

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

63 % des collaborateurs sensibilisés à la Charte éthique

UNE DÉMARCHE RSE RECONNUE

TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT



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. En 2020, la **certification GOLD** a été obtenue pour le pôle Travail Temporaire en France.

CRIT dispose de certifications Qualité-Sécurité & Environnement (QSE) pour l'ensemble de ses établissements en France :

- **ISO 9001** : Système de Management de la Qualité
- **ISO 14001** : Système de Management Environnemental
- **ISO 45001** : Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail

- **CEFRI** : Certification des Entreprises pour la Formation et le suivi du personnel travaillant sous Rayonnements Ionisants (pour 25 agences déléguant dans le secteur « nucléaire »).
- **MASE** : Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises (sur 9 agences, principalement destiné aux secteurs Pétrochimie et Chimie).

UNE DÉMARCHE RSE RECONNUE

ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE



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. En 2020, la [certification SILVER](#) a été obtenue pour le pôle Assistance Aéroportuaire en France.

Groupe Europe Handling dispose de certifications Qualité-Sécurité & Environnement (QSE) pour l'ensemble de ses sites en France :

- [ISO 9001](#) : Système de Management de la Qualité
- [ISO 14001](#) : Système de Management Environnemental
- [ISO 45001](#) : Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail

Le groupe a également fait le choix de la [certification ISAGO](#) (IATA Safety Audit for Ground Operations), référentiel IATA sur l'assistance en escale des compagnies aériennes. Cette certification assure aux passagers des compagnies clientes l'existence d'un système robuste de gestion de la sécurité des opérations.

GROUPE
crit.