

# 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 2022 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 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 JAOUÏ

Présidente Directrice Générale

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

## 2021

### 2 PÔLES D'ACTIVITÉS PRINCIPAUX

#### 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

23<sup>ème</sup> groupe mondial

5<sup>ème</sup> en France

502 agences dans le monde, dont 359 en France

46 300 intérimaires délégués (ETP)

2 308 collaborateurs permanents (CDI)

Plus de 25 000 entreprises clientes

1,77 Md€ de chiffre d'affaires



#### ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

n°1 en France

15 plateformes aéroportuaires dans le monde

3 575 collaborateurs permanents (CDI)

116 compagnies aériennes

200 M€ de chiffre d'affaires



#### NOS MISSIONS

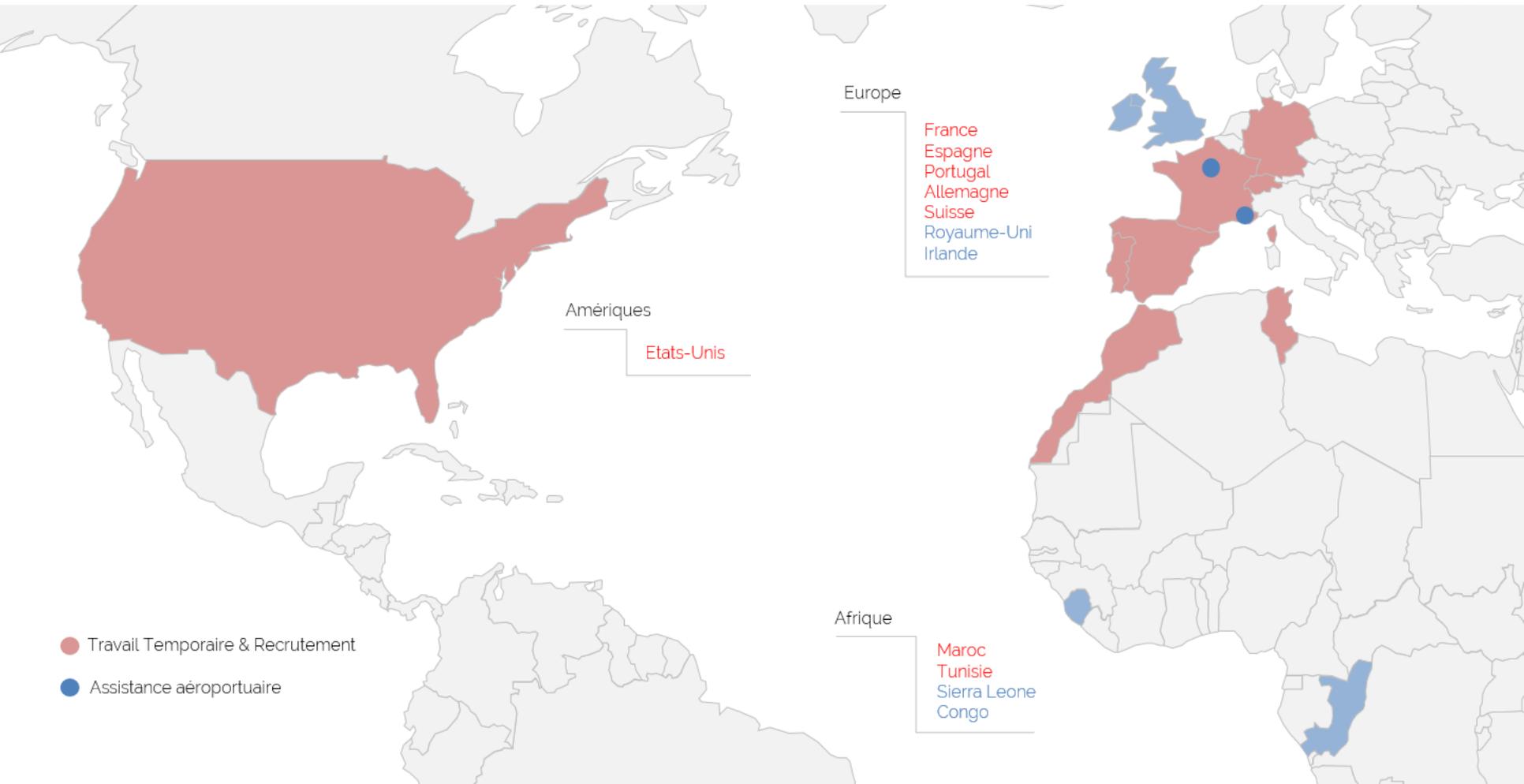
Accompagner et conseiller nos clients en leur proposant des solutions innovantes et durables

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



● Travail Temporaire & Recrutement

● Assistance aéroportuaire

Europe

France  
Espagne  
Portugal  
Allemagne  
Suisse  
Royaume-Uni  
Irlande

Amériques

Etats-Unis

Afrique

Maroc  
Tunisie  
Sierra Leone  
Congo



## 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 2021

### TRAVAIL TEMPORAIRE

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 2021 (FRANCE)

### TRAVAIL TEMPORAIRE

16 521 intérimaires formés à la sécurité avec 40% des heures de formation consacrées à la sécurité au travail

Tournée nationale « A vous la santé » avec le truck Santé Sécurité du FASTT : 23 sites ont été visités

Semaine de la Sécurité CRIT 2021 : challenge inter-agences avec la présentation de 66 projets internes consacrés à la sécurité

### ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

7 600 heures de formation dédiées aux questions de santé et de sécurité

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 2021

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

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 2021 (FRANCE)

### TRAVAIL TEMPORAIRE

#### PERMANENTS

1 691 collaborateurs formés, soit **82%** des permanents

28 105 heures de formation

#### INTÉRIMAIRES

16 521 intérimaires formés

516 130 heures de formation

### ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

84% des collaborateurs formés

37 679 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 2021

### TRAVAIL TEMPORAIRE

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. CRIT est notamment partenaire de l'**EPIDE**, des **écoles de la 2ème Chance (E2C)**

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 2021 (FRANCE)

### TRAVAIL TEMPORAIRE

Plus de **1 000 structures partenaires**

**Plus de 120 partenariats** entre les agences CRIT et les Missions Locales.

**12,8% des CDII** 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 2021

### TRAVAIL TEMPORAIRE

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 2021 (FRANCE)

### TRAVAIL TEMPORAIRE

**529 collaborateurs** formés à la non-discrimination en 2021 (renouvellement de formation ou parcours d'intégration)

**548 000** heures de délégation TH

**8 280** missions TH

**1 100** entreprises clientes dans lesquelles CRIT a délégué des travailleurs reconnus handicapés

**100 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 2021

### TRAVAIL TEMPORAIRE

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 2021 (FRANCE)

### TRAVAIL TEMPORAIRE

23 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

149 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.

# MAÎTRISE DES IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT

## ACTIONS 2021

### TRAVAIL TEMPORAIRE

**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 tous les 4 ans.

### 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 2021 (FRANCE)

### TRAVAIL TEMPORAIRE

95% des collaborateurs permanents ont adhéré au **coffre-fort électronique** et reçoivent ainsi leurs bulletins de salaire dématérialisés

Certification ISO 14001

### ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Evolution de la quantité de **déchets dangereux** émis par vol : **-25,1%** (202,8 g/vol)

Part d'engins de piste électrique : **40,1%**

Quantité de carburant consommé par passager assisté : **0,123 L/passager**



# 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 2021

### TRAVAIL TEMPORAIRE

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 2021 (FRANCE)

### TRAVAIL TEMPORAIRE

93% des collaborateurs sensibilisés à la Charte éthique en 2021

93% des collaborateurs sensibilisés au Code de Conduite

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

### ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

95 % des collaborateurs sensibilisés à la Charte éthique en 2021

# UNE DÉMARCHE RSE RECONNUE

## TRAVAIL TEMPORAIRE



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 2021, 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 2021, 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.**