

Strasbourg, le 13 mai 2022



1/ DECLARATION DE SOUTIEN CONTINU DU PRESIDENT

En 2015, KS SERVICES s'est engagée à soutenir les 10 principes du Global Compact des Nations Unies concernant le respect des droits de l'homme, des normes internationales du travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

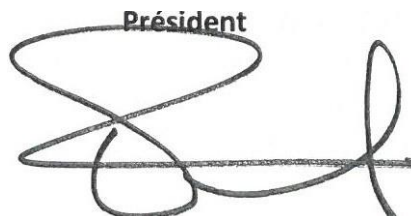
Depuis 2015, nous maintenons notre vigilance sur ces 4 axes et avons lancé différentes actions permettant de maintenir ou d'améliorer nos performances dans ces domaines.

Ce nouveau Rapport de Développement Durable « COP » sera également communiqué par Intranet à l'ensemble des salariés de l'entreprise.

Je renouvelle mon engagement à promouvoir les principes du Pacte Mondial au sein de KS SERVICES et de ses fournisseurs, et à publier en 2023 un Rapport de Développement Durable faisant apparaître les actions engagées dans une démarche de progrès continu.

Paul TREMSAL

Président



Depuis 2013, KS SERVICES demande de manière volontaire l'évaluation de ses pratiques responsables par l'agence ECOVADIS.

KS SERVICES a obtenu un score de 63/100 pour sa 1ère performance RSE, ce qui correspond à un Engagement RSE global « Confirmé ».

A l'occasion de notre seconde évaluation en 2014, KS SERVICES a obtenu un score de 66/100 qui correspond à un engagement RSE global « avancé » et un niveau de reconnaissance "Gold". Cet excellent résultat a placé notre entreprise parmi les 5% les mieux notées par ECODAVIS.

Suite à notre évaluation en février 2017, KS SERVICES a maintenu son niveau de reconnaissance « Gold » en obtenant un résultat de 69/100, soit 26,5 points de mieux que la moyenne des fournisseurs de sa catégorie (42,5/100).

La dernière évaluation réalisée en novembre 2020 nous a permis d'obtenir un score de 64/100 et de placer KS SERVICES parmi les 3% des entreprises les mieux notées par ECODAVIS appartenant au même secteur d'activité, à noter que le système de cotation d'ECOVADIS est de plus en plus exigeant.

2/ PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

Dans le cadre de notre dernière évaluation RSE, KS SERVICES obtient un score de 70/100 dans le domaine social, ce résultat nous plaçant dans les 4% des entreprises les mieux notées nous permettant de maintenir notre engagement RSE « Avancé » dans ce domaine.

KS SERVICES va prochainement adhérer à la Charte de la Diversité.

Cette démarche d'adhésion, tout comme celle signée auprès du Pacte Mondial de l'ONU, fait intrinsèquement partie des valeurs que nous souhaitons véhiculer en interne mais également en externe.

KS SERVICES manifeste ainsi sa volonté, avec les co-signataires de la Charte, de poursuivre son engagement à lutter contre les discriminations et à favoriser et rechercher la diversité.

Depuis 2015, KS SERVICES a mis en œuvre les multiples actions nécessaires pour mettre en place les nouveaux droits des salariés :

PENIBILITE :

L'ensemble des postes exposés à un ou plusieurs facteurs de pénibilité a été analysé en 2015. Cette analyse a permis de mettre en évidence que moins de 10% des salariés étaient exposés à un ou plusieurs facteurs de pénibilité au-delà des seuils définis par l'Entreprise.

En 2016, tenant compte des seuils applicables au titre du décret 2014-1159 du 9 octobre 2014 relatif à l'exposition des travailleurs à certains facteurs de risque professionnel au-delà de certains seuils de pénibilité et à sa traçabilité, KS SERVICES diagnostique que 15% des salariés sont concernés par la pénibilité.

L'ordonnance du 22 septembre 2017 relative à la prévention et à la prise en compte des effets à l'exposition à certains facteurs de risques professionnels et au compte personnel de prévention a fait disparaître le terme de pénibilité pour préférer se référer à des facteurs de risques professionnels.

Objectif 2021 / 2022 :

Se maintenir en dessous d'un seuil de 25 % et identifier et mettre en œuvre toutes les mesures possibles pour réduire les effets de l'exposition à certains facteurs de risques professionnels sur la santé des salariés.

KS SERVICES rappelle que le Diagnostic Pénibilité fait l'objet d'une Déclaration Sociale Nominative (DSN) visant à alimenter les Comptes Personnels de Prévention de la Pénibilité (C3P) de ses salariés.

Par ailleurs, KS SERVICES met à jour, annuellement, l'évaluation des risques de chacun de ses Sites Clients et locaux KS SERVICES, cette évaluation des risques identifiant clairement les risques encourus aux divers postes de travail.

Sur la base de l'évaluation des risques, KS SERVICES met en œuvre un certain nombre de mesures de prévention pour réduire autant que possible l'exposition des travailleurs aux risques et aux facteurs de pénibilité :

- formation internes et externes (gestes et postures de manutention manuelle, accueil SSE des nouveaux arrivants, CACES, ...)
- organisation du travail (roulement des équipes, polyvalence, ...)
- mise à disposition de moyens d'aide à la manutention manuelle (transpalettes électriques/manuels, gerbeurs, chariots élévateurs, ...)
- mise à disposition d'équipements de protection individuelle (EPI) : gants anti-coupures, vêtements de travail couvrants, chaussures de sécurité, ...
- amélioration de l'ergonomie du poste de travail

.....

Et plus particulièrement en vue de prévenir les risques de lombalgie de l'ensemble des équipes KS SERVICES, nous avons mis en test sur certains Sites Clients depuis 2017, le harnais CORFOR d'assistance lombaire visant notamment à :

- diminuer les contraintes liées au port de charges,
- diminuer la fatigue musculaire,
- réduire l'effet de masse de l'objet : environ 12 kg de bénéfice sur les lombaires.

Cet outil de confort (inventé et fabriqué en France) est très simple et pratique d'utilisation et a été plusieurs fois primé par des professionnels (Trophées Europrotection 2014, Préventica 2016).

Son utilisation en prévention des Troubles Musculo Squelettiques (TMS) participe pleinement à l'amélioration des conditions de travail de nos salariés et à lutter contre la pénibilité.

Le test n'ayant pas été concluant, KS SERVICES, et notamment l'équipe QSE, reste en veille sur d'autres solutions pouvant exister.

Toujours dans le cadre de sa démarche de lutte contre les TMS, et de promouvoir la « jeunesse » dans le monde professionnel, KS SERVICES a fait intervenir en juin 2021 sur l'un de ses Sites Clients, **2 étudiants de l'Institut de Formation en Masso-Kinésithérapie (IFMK) de Paris 15**, effectuant leur service sanitaire.

Il s'adresse aux étudiants en santé et s'est déroulé en deux étapes :

- un temps d'observation des situations de travail en entreprise (le 14/06/21)
- un temps d'intervention et de formation du public concerné (les manutentionnaires, 22/06/21)

Les étudiants se forment ainsi à la pédagogie, au partage de leurs savoirs et, en parallèle, ils sensibilisent les citoyens à des comportements favorables à la santé.

Cette expérience très positive, et très appréciée par les collaborateurs KS SERVICES qui y ont participé, a permis d'étoffer notre réflexion globale sur la lutte contre les TMS, et d'étayer le plan d'actions en cours sur le sujet par de nouvelles actions, comme par exemple :

- continuer à travailler sur l'amélioration de l'ergonomie et à la mécanisation des postes de travail en collaboration avec notre Client,
- changement en cours du modèle de chaussures de sécurité (avec mise en place de rapport d'essai),
- consulter une école de podologie où la médecine du travail pour nous accompagner dans l'équipement de tous les collaborateurs de semelles orthopédiques (avec prise en charge SS).
- Mettre en place des échauffements au poste avant la prise de poste, et identifier des collaborateurs pilotes du projet

.....

DROIT A LA DECONNEXION :

Toujours dans un souci de bien être de ses salariés au travail, KS SERVICES a signé le 26 septembre 2017 une charte sur le droit à la déconnexion. Cette charte a été annexée au Règlement Intérieur de KS SERVICES, lequel a été mis à jour fin 2017. Le Règlement Intérieur est en vigueur depuis le 22 janvier 2018.

Par ailleurs, pour une meilleure efficacité et qualité de vie au travail, KS SERVICES a mis en place courant 2021 une politique numérique responsable.

FORMATION :

- Le Plan de Formation KS SERVICES évolue en cours d'année en fonction des besoins en formation qui sont identifiés et en fonction de l'évolution des contrats.

Les formations se déroulent tout au long de l'année et sont fonction des besoins en formation qui sont identifiés par les Responsables afin de satisfaire au mieux le Client dans l'exécution de la Prestation que KS SERVICES a en charge.

Du fait de nos prestations, nous avons énormément de formations réglementaires, SST, conduite d'engins, transport de matières dangereuses etc...

Chaque année, la priorité est donnée aux formations indispensables à la réalisation de nos prestations en respect de nos exigences sécurité et qualité.

Pourcentage de la masse salariale afférent à la formation continue

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
2,58 %	2,68 %	1,80 %	3,01 %	2,78 %	1,66 %	2,86 %	2,09 %

Cet indicateur tient compte de la formation externe et interne, la formation au titre du Compte Personnel de Formation étant exclue.

Il englobe le coût pédagogique et le coût salarial moyen estimé.

On a constaté une diminution du pourcentage afférent à la formation en 2015 liée à la baisse du nombre de formations réglementaires réalisées cette année.

Par contre, il est constaté une belle progression sur 2016 et 2017 liée :

- aux nombreuses embauches réalisées sur cette période ayant entraîné une augmentation des formations nécessaires à la tenue du poste de travail,
- au lancement d'un projet de Dynamique managériale :

Un important programme de Formation au Management a été initié en 2016.

Suite à plusieurs mois de préparation avec la société Invyctus, le séminaire KS SERVICES de septembre 2016 dédié à la dynamique managériale et réunissant l'ensemble des Responsables de Sites et du staff interne de l'Entreprise, a été le point de départ d'une nouvelle ère pour KS SERVICES « KS EN MOUVEMENT », autour de 4 facteurs clés de succès :

- * s'approprier les objectifs majeurs du client
- * Progresser continuellement
- * développer le sens de l'œuvre collective
- * partager nos expériences

Afin d'animer le projet et d'être en mesure de le décliner sur chaque site, 13 initiatives ont été lancées pour « **faire ensemble extraordinairement bien des choses ordinaires** », réunissant 13 groupes de travail différents, chaque groupe travaillant sur une thématique particulière.

Il y a 2 types d'initiatives interdépendantes :

- celles facilitant la déclinaison du Projet KS sur le site
- celles concernant plus spécifiquement les chefs d'équipes

Chacune contribuant à renforcer l'un de nos 4 facteurs clés de succès ou l'ensemble de ces facteurs pour les initiatives concernant spécifiquement les Chefs d'équipes.

Pour chaque projet, un leader a été désigné ainsi qu'un accompagnant externe Invyctus, un groupe de travail représentatif des 4 grandes activités de KS SERVICES a été constitué.

L'accompagnement d'Invyctus est méthodologique (démarche d'animation) et permet de garantir le respect des délais et de l'état d'esprit.

Quel que soit le sujet, la méthode est appliquée de la même façon :

- Conquérir -> le groupe de travail définit le contenu et outille le projet, puis identifie et prépare les pilotes
- Orienter -> le groupe de travail délègue la mise en œuvre sur les sites pilotes et l'accompagne, valide l'outil, réfléchit à la stratégie de déploiement et fabrique le kit de déploiement
- Déployer-> déploiement sur les sites sous le pilotage direct des RS concernés (avec validation et accompagnement du plan de déploiement par les DRO et la direction)
- Se regrouper pour capitaliser -> partager les retours d'expériences
- Puis orienter et déployer pour implémenter ensemble les rex -> actualiser et diffuser méthodes et outils

C'est un gros projet (énergie consacrée tant au niveau de la Direction qu'au niveau des opérations, des budgets conséquents) lancé par la Direction et qui porte ces fruits aujourd'hui.

- La Direction de KS SERVICES a continué sur sa lancée en initiant lors de son séminaire d'octobre 2018 un nouveau projet tourné cette fois-ci sur l'Amélioration continue :

« *KS SERVICES, en chemin vers l'Excellence Opérationnelle* »

La sécurité, la fidélisation et l'arrivée de nouvelles compétences, une nouvelle gouvernance, la poursuite de la structuration de l'entreprise, la définition des responsabilités de chacun, la satisfaction totale des Clients, la qualité des prestations, la conquête de nouveaux marchés, l'inventivité et la compétitivité de nos offres : L'EXCELLENCE OPERATIONNELLE doit et va nous accompagner dans notre stratégie de croissance.

Satisfaction Client, épanouissement et évolution des collaborateurs, amélioration continue... les valeurs fondatrices de KS SERVICES nous mènent naturellement vers le chemin de l'Excellence Opérationnelle, démarche baptisée KeopS.

Les premières sensibilisations ont démarré en janvier 2018, suivies de formations spécifiques fin 2018/début 2019 (formations Greenbelt et Yellowbelt) pour que l'Entreprise puisse disposer d'un pôle de référents aptes à conseiller et animer l'action des sites et services centraux, et à utiliser les outils du LEAN.

Afin de conduire cette nouvelle démarche, KS SERVICES a créé un poste de Responsable Méthodes et Amélioration Continue au sein de l'Entreprise.

- L'année 2019 a été marquée par la poursuite de la campagne de formations Green Belt et Yellow Belt, ainsi que par le lancement de formations au Management niveau 1.

Les formations au Management niveau 2 qui étaient initialement prévues en décembre 2021, ont été reportées courant 2022 en raison de la 5^{ème} vague COVID 19. La première session s'est déroulée début mai 2022.

Des formations de mentorat (collaborateur qui aime le management et qui souhaite accompagner comme parrain « manager » d'autres collaborateurs qui en éprouve le besoin) sont envisagées.

- La Direction continue ses formations annuelles aux Entretiens Annuels d'Appréciation et aux Entretiens Professionnels initiées en 2017.

D'une manière générale, ces formations sont ouvertes aux managers, et aux futurs managers, l'objectif de la Direction sur ce point étant d'étendre, dans la mesure du possible, le public concerné par ces formations (Responsable de Site Adjoint, chef d'équipe), et s'inscrivent dans le cadre du parcours de formation de tout nouveau manager.

- Des actions de formation dites « d'accélération du management » (ZAM) à destination des membres du Comité de Direction de KS SERVICES ont également été mises en place. Cette action de formation a vocation à être élargie à des talents à fort potentiel au sein de l'Entreprise. Un principe d'experts qui interviennent sur plusieurs jours auprès des talents identifiés.

- Il est néanmoins important de noter que suite à la crise sanitaire survenue en mars 2020, de nombreuses actions de formation n'ont pu se dérouler sur 2020/2021 et 1^{er} trimestre 2022, du fait de

notamment de la fermeture des organismes de formation, du respect des gestes barrières et distanciation sociale à respecter.

- Pour l'année 2022, la Direction envisage aussi de recourir à des actions de formation afin de lutter contre l'illettrisme au sein de KS SERVICES.

- Toutes les demandes de CIF ont été acceptées sur les années 2015, 2016 et 2017.

En 2018, sur 3 demandes de CIF, une a été refusée par KS SERVICES, le salarié n'ayant pas respecté la procédure de demande.

En 2019, 2020 et 2021, toutes les demandes de CIF et de TRANSITION PRO ont été acceptées.

Objectif 2022 :

100% des demandes acceptées. Les seules demandes qui pourront être refusées seront celles qui ne respecteront pas la procédure ou le délai de demande.

GESTION DU PERSONNEL :

Depuis 2015, toutes les demandes de congé parental d'éducation à temps plein et à temps partiel ont été acceptées.

Nombre de congé parental d'éducation à temps plein 2021 : 3 (4 en 2020)

Nombre de congé parental d'éducation à temps partiel 2021 : 1 (2 en 2020)

Objectif 2022 :

100% des demandes acceptées.

HANDICAP ET SERVICE SOCIAL INTER-ENTREPRISES :

Chez KS SERVICES, l'emploi prioritaire de travailleurs handicapés et assimilés constitue une obligation élémentaire de solidarité et d'engagement citoyen.

KS SERVICES est une Entreprise qui veut aider les personnes handicapées à s'insérer dans la vie professionnelle et continue de se mobiliser pour l'insertion des personnes handicapées dans ses effectifs.

Depuis de nombreuses années, KS SERVICES initie des actions externes et internes dans les domaines : égalité, diversité, qualité de vie au travail, Responsabilité Sociale et Environnementale, et en Prévention de la Sécurité au travail.

Diverses actions en faveur du « Handicap » ont ainsi été menées au sein de l'Entreprise, et notamment :

- * Formalisation d'une procédure rappelant les différentes formalités décidées au sein de KS SERVICES dans le cadre de l'embauche de travailleurs handicapés et assimilés
- * Recours à des salariés intérimaires handicapés
- * Contrat signé avec une Entreprise Adaptée (EA) pour le nettoyage de vêtements de travail pour 2 Sites Clients (la Chambre et St Jean de Maurienne (73))

* Réalisation des différents livrets Sécurité, Qualité, Incendie, de KS SERVICES par un Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) en Région Rhône-Alpes et PACA

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de travailleurs handicapés au 31 mars de l'année considérée	5,88	7,55	9,06	12,99	10,94	10,26	13,84	15,95	32,16
Effectif en %	1,45 %	1,75 %	2,01 %	2,46 %	1,76 %	1,52 %	1,87 %	2,11 %	4.34 %

KS SERVICES pratique une politique d'accueil volontariste à l'égard de la population de travailleurs handicapés. On constate néanmoins une grande difficulté de recrutement pour cette « population » (pas ou très peu de candidatures malgré des actions auprès des associations et institutions spécialisées).

Il est constaté une baisse de l'effectif en 2017 lié notamment aux difficultés rencontrées par les salariés concernés dans le dossier de renouvellement (procédure et démarches administratives longues et lourdes).

Ainsi plus que jamais, en 2018, KS SERVICES a entendu se montrer « handi-accueillante » et « handi-solidaire ». La mise en œuvre opérationnelle d'une politique plus engagée en faveur du handicap au sein de notre entreprise, a été initiée par la Direction de KS SERVICES.

Nous avons souhaité aller plus loin dans notre rôle d'acteur économique, socialement responsable, et analyser nos forces et nos marges de progrès dans la **mise en œuvre opérationnelle d'une politique en faveur du handicap au sein de notre entreprise, notamment en matière de prévention du handicap auprès de nos collaborateurs.**

Dans ce cadre, **un cabinet extérieur spécialisé, le cabinet de conseil PIDIEM**, a été mandaté par la Direction.

L'accompagnement par ce cabinet a duré 1 an et demi et s'est déroulé en 4 étapes :

1/ Sensibilisation et état des lieux : des entretiens individuels ont été menés auprès d'une centaine de nos collaborateurs (18 jours d'intervention répartis entre avril et juin 2018), afin de réaliser un état des lieux sur les représentations et l'acceptabilité du Handicap au sein de notre société.

Ces entretiens, compilés de façon statistique et anonyme, nous ont permis d'orienter efficacement nos engagements sur le Handicap et sont aussi une opportunité de faire porter un regard mieux renseigné sur celui-ci.

2/ Restitutions des entretiens auprès des Ressources Humaines, puis de la Direction, puis des Représentants des Personnels, et enfin, auprès des salariés de l'Entreprise

3/ Définition de notre politique handicap

4/ Mise en œuvre et accompagnement de notre politique handicap

Les membres du Comité d'Entreprise, les Délégués du Personnel et les membres du C.H.S.C.T. de KS SERVICES ont été associés à cette démarche.

Une intervention et présentation du Cabinet PIDIEM a eu lieu le jeudi 22 février 2018 auprès de l'ensemble des Représentants du Personnel au cours d'une réunion commune.

Les Représentants du Personnel ont approuvé la démarche initiée et son lancement imminent.

L'objectif 2018 / 2019 qui consistait en la mise en place d'une politique structurée en matière de Handicap a été atteint puisque celle-ci a été déployée sur le dernier trimestre 2018 :

- Communication en octobre 2018, par Intranet, à l'ensemble des salariés de l'Entreprise d'un numéro spécial du journal d'Entreprise sur le « Handicap » annonçant le déploiement de la politique Handicap
- Communication en décembre 2018, par Intranet, à l'ensemble des salariés de l'Entreprise de la Politique signée sur le Handicap ainsi que de la Charte d'Entreprise « NOUS SOMMES HAND-IN-CAP », charte reprenant de manière synthétique les différentes mesures unilatérales prises par la Direction sur le thème du handicap en faveur des salariés. Les mesures adoptées portent notamment :

- * sur l'embauche,
- * l'aménagement de l'organisation du travail (accessibilité, horaires et amplitude),
- * proposition d'aide au financement de l'équipement médicalisé,
- * mise en place de demi-journées d'absence rémunérées pour favoriser les démarches administratives ou médicales liées à la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé,
- * mise en place de Correspondants Handicap dans l'Entreprise,

....

KS SERVICES communique clairement sur son engagement d'entreprise avec le message « **un autre regard sur la différence** » tant en interne qu'en externe. Pour cela, elle a adopté le logo qu'elle fait figurer notamment sur son site internet, sur sa charte ainsi que sur les divers courriers qui émanent de ses services.

Dans la continuité de son action sur le Handicap, la Direction de KS SERVICES a souhaité offrir un service plus complet et élargir la palette des services à l'attention de ses salariés.

C'est ainsi qu'a été mis en place en janvier 2021 **un service social inter-entreprises (mutualisé) en partenariat avec le Cabinet DUCASSE afin de mieux accompagner les salariés qui rencontrent ou pourraient rencontrer des difficultés d'ordre privée, notamment dans 4 domaines :**

- difficultés financières (impayés, dossiers de surendettement, frais imprévus, mauvaise gestion budgétaire),
- santé (arrêt maladie, arrêts longue durée, invalidité, handicap, conduites addictives, décès, hospitalisation),
- droit et législation (droit de la famille, législation sécurité sociale, droits à la retraite),
- vie familiale (divorce, séparation, parents vieillissants, logement, naissance, adoption ...),

Ces difficultés d'ordre privé peuvent avoir des répercussions sur la vie au travail de nos collaborateurs.

Ainsi, un tel partenariat a permis à de nombreux collaborateurs d'être écoutés par un professionnel unique, indépendant et soumis au secret professionnel, et d'être accompagné par un expert dans leurs démarches et difficultés personnelles et privées.

Le cabinet DUCASSE a pris également le relais sur les actions mises en place avec la Cabinet PIDIEM et la D.G.R.H. sur le volet politique handicap, avec un suivi individuel des personnes ayant une fragilité de santé en tant que Référent Handicap.

Il s'agit là d'une action essentielle de KS SERVICES en matière de qualité de vie au travail.

Pour la période du 01/02/2021 au 31/01/2022, il y a eu 68 collaborateurs qui ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé du Cabinet DUCASSE, pour un total de 426 interventions/actions de sa part sur les thèmes suivants : retraite, interventions administratives et sociales, santé/handicap/décès, problématiques « vie pro », logement, difficultés familiales.

En tant que Référent Handicap, le Cabinet DUCASSE a adressé 29 courriers de mise à disposition à des collaborateurs en arrêt maladie de longue durée, 24 courriers auprès de personnes BOETH. Il a assuré le suivi de 12 BOETH et a aidé à l'obtention de 3 nouvelles RQTH. Son intervention auprès des Commissions des MDPH dans le traitement de dossier des collaborateurs a également permis d'obtenir le renouvellement de 2 statuts RQTH.

Le partenariat avec le Cabinet DUCASSE s'est poursuivi avec le lancement en novembre 2021 d'une tournée dite « Handicap » sur plusieurs Sites Clients en France afin d'y réaliser des actions de sensibilisation collective et individuelle au handicap :

- 2 Sites visités en novembre 2021 dans les Hauts de France
- 4 Sites planifiés d'ici le 30 juin 2022 dans les régions RA&PACA, IDF et GRAND EST.

KS SERVICES travaille avec le Cabinet DUCASSE pour promouvoir le plus largement possible la politique Handicap auprès des collaborateurs de l'Entreprise, et la faire évoluer.

BONNES PRATIQUES SOCIALES :

Pour chacun de ses Sites Clients, KS SERVICES privilégie de faire travailler des personnes faisant partie du bassin d'emploi géographique dont dépend le Site Client concerné.

Concernant l'insertion des jeunes, même si rien ne formalise cet engagement, KS SERVICES a toujours donné sa chance aux jeunes : en accueillant des stagiaires, en accueillant des salariés en contrats aidés, en embauchant des jeunes et surtout en les formant, en développant le parrainage.

En 2019, ce sont 3 alternants qui ont rejoints KS SERVICES, et 7 nouveaux alternants en 2020, toujours dans les effectifs en 2021.

Le Président de KS SERVICES assure la Présidence, depuis de nombreuses années, du Club de rugby d'Orsay (91) et s'occupe activement de l'embauche des jeunes en mettant à leur disposition son réseau personnel et celui de l'Entreprise. Cet étroit partenariat permet de promouvoir les valeurs de respect de la personne, d'esprit de solidarité et d'égalité des chances.

Le partenariat de KS SERVICES est un atout pour tous les licenciés dans la construction de leur carrière professionnelle. Du stage de troisième à une première embauche, de très nombreux joueurs ont ainsi bénéficié du soutien de KS SERVICES et de son Président. Dans le même temps, le Club de Rugby représente pour KS SERVICES un vivier de collaborateurs pour qui des valeurs comme l'esprit d'équipe, le courage ou l'engagement ne sont pas de vains mots.

De nombreuses actions sont menées au niveau local, permettant des échanges réguliers entre les différents partenaires du Club : soirées des partenaires, tournoi de rugby des partenaires en fin de saison, événements organisés lors des matchs du XV de France au Stade de France, etc...

Grâce à ce partenariat, de nombreux salariés et Clients de KS SERVICES ont pu vivre des expériences fortes de convivialité dans la pure tradition du rugby orcéen.

Nombre de nos salariés, de tous grades et de toutes fonctions, sont issus de « la diversité » et occupent des postes à responsabilité, à due proportion de leurs compétences, de leurs aptitudes et de leur comportement et sens des responsabilités.

Concernant l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, KS SERVICES pratique depuis toujours une politique de non-discrimination entre les femmes et les hommes, notamment en termes de métier, de rémunération, de formation et d'évolution professionnelle, politique qui a été formalisée par un plan d'action, renouvelé le 07 janvier 2020. Ce dernier traduit l'engagement de KS SERVICES de valoriser une culture d'entreprise soucieuse de l'Egalité Professionnelle entre les femmes et les hommes. L'entreprise s'engage à continuer à ne pas tenir compte de critères liés au sexe lors de ses procédures de recrutement qui sont identiques pour les femmes et pour les hommes. L'Entreprise s'engage à ce que les décisions relatives à la gestion des rémunérations reposent exclusivement sur des critères professionnels. Dès lors, l'Entreprise s'engage à maintenir un taux d'accès en formation comparable pour les femmes et les hommes, par activité.

Par ailleurs, KS SERVICES a de nouveau répondu positivement à son obligation en matière de publication de l'index de l'égalité professionnelle femmes-hommes pour l'année 2021 en obtenant la note de 85 sur 100, index calculé sur les 5 indicateurs suivants :

- * Indicateur d'écart de rémunération : 35/40
- * Ecart d'augmentations individuelles : 20/20
- * Ecart de promotions : 10/15
- * Pourcentage de salariés augmentés au retour d'un congé maternité : 15/15
- * Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations : 5/10

Pour l'année 2020, KS SERVICES avait obtenu la note de 80 sur 100.

L'objectif pour l'année 2022 est de maintenir un score supérieur ou égale à 80 sur 100.

Concernant l'insertion et la non-discrimination des seniors, KS SERVICES, bien qu'ayant toujours recruté sur les compétences et l'adéquation au poste, sans discrimination, a rédigé un plan d'action sur l'emploi des jeunes, des seniors et sur la transmission des savoirs faire et des compétences intergénérationnelles dit "Contrat de Génération", après consultation du Comité d'Entreprise. Ce plan d'action a été renouvelé le 15 décembre 2016. Néanmoins, et suite aux évolutions légales et réglementaires (ordonnances MACRON), le dispositif du Contrat de génération a été abrogé le 24 septembre 2017.

Enfin, dans le secteur de la logistique de chantier, et afin de respecter nos engagements en matière d'insertion, nous travaillons depuis fin 2020 avec l'Association Les Bons Profils (LBP), experte dans le recrutement inclusif, spécialisée dans l'insertion par l'activité économique.

LBP intervient auprès des entreprises pour déployer un parcours « inclusion 360 » dans lequel il est possible d'intégrer tout ou partie des actions listées ci-dessous :

1. Diagnostic de notre process de recrutement au regard des critères de l'inclusion tels qu'exprimés par les instances du type Pacte Mondial des Nations Unies et autres normes ISO 26000.
2. Sensibilisation des salariés à l'inclusion dans l'emploi au travers de visites de structures, ateliers, parrainage, etc...
3. Formation « recruter inclusif » pour nos managers terrains et autres encadrants, recruteurs en lien avec les personnes recrutées.
4. Recrutement inclusif, sur des métiers de première qualification, souvent en tension, et pour des postes à pourvoir en interne en CDD de 6 mois ou CDI.

Afin d'honorer nos clauses d'insertion, LBP nous accompagne dans le pilotage en sourçant les candidats, les préqualifiant au regard de notre cahier des charges, puis en assure le suivi dans l'emploi/chantier, véritable tiers de confiance entre le donneur d'ordre, la structure d'insertion et les candidats/salariés.

Ce partenariat nous permet de voir garantie la motivation des candidats, mais aussi de pouvoir exprimer les valeurs de notre politique RSE sur les volets diversité, inclusion et insertion.

- KS SERVICES a pris l'engagement interne de s'efforcer d'apporter une réponse, quel qu'elle soit, à toutes les candidatures qu'elle reçoit.

DIALOGUE SOCIAL :

KS SERVICES est très attachée à la qualité des échanges avec les représentants du personnel et à tenir le plus grand compte de leur point de vue préalablement à la prise de décision.

2021 :

Nombre d'information/consultation du Comité Social et Economique (CSE) : 68

Nombre d'avis positif des élus du personnel : 100 %

Tous les procès-verbaux des réunions du CSE ont été approuvés à l'unanimité des élus.

Objectif 2022 / 2023 :

Maintien de la performance à 100%.

RELATION AVEC LES FOURNISSEURS ET EVENTUELS SOUS-TRAITANTS :

Chacun de nos fournisseurs identifiés comme « majeur » se voit soumettre un questionnaire de qualification permettant de s'assurer et de suivre leurs bonnes pratiques en terme d'Ethique des affaires.

L'objectif fixé d'élargir la liste des fournisseurs concernés par le questionnaire de qualification a été reconduit sur 2022/2023.

3/ PRINCIPES RELATIFS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

PERENNITE DE L'EMPLOI :

Comme par le passé, KS SERVICES s'est strictement conformée depuis 2015 aux principes relatifs aux conditions de travail.

KS SERVICES a conduit en 2015 une action spécifique pour diminuer la précarité, en privilégiant les contrats à durée indéterminée, toutes les fois que c'était économiquement justifié, et en limitant le recours à l'intérim au strict nécessaire.

En 2016, KS SERVICES a continué à maintenir cette politique de l'emploi afin de développer les

embauches à durée indéterminée et réduire le recours à l'intérim.

L'objectif fixé en 2016 de rester sous le seuil de 20% d'intérimaires a été atteint.

Cet objectif a été reconduit en 2017 mais n'a néanmoins pas été atteint en raison d'un important accroissement temporaire d'activité sur le dernier trimestre 2017 sur l'un de nos chantiers Client basé à la Défense (92), accroissement lié à la fin du chantier.

Objectif 2018 / 2019 :

Se maintenir en dessous de 20 % hors activité chantier (qui justifie le recours à l'intérim ponctuel).

	ETP Intérim	ETP Effectif moyen	Pourcentage
2014	83,31	366,78	22,71 %
2015	64,00	403,40	15,87 %
2016	79,09	450,47	17,56 %
2017	122,84	556,66	22,07 %
2018	126,23	634,08	19,90 %
2019	141,19	704,93	20,02 %
2020	153,10	716,71	21,36 %
2021	140,16	673,18	20,82 %

On constate que l'objectif reconduit pour l'année 2018 a été atteint, sans compter la stabilisation de notre effectif intérim entre 2017 et 2018, et une augmentation de notre effectif global.

Sur 2019 et 2020, nous sommes passés très légèrement au-dessus du seuil de 20 % mais l'intérim a été bien maîtrisé.

Sur 2021, nous avons réussi à bien réduire le recours à l'intérim revenant ainsi plus près de l'objectif à atteindre.

Objectif 2022 / 2023 :

Se maintenir en dessous de 20 % de l'effectif total annuel.

CONFORT ET ORGANISATION DU TRAVAIL :

- Afin d'apporter plus de confort au quotidien à ses salariés, KS SERVICES a également investi en 2016 dans des équipements permettant d'améliorer l'organisation du travail et de limiter les déplacements (exemple : équipement des Agences en système de visio-conférence et équipement des postes informatiques de certains collaborateurs d'un logiciel adapté pour se connecter à distance).

- Depuis la création de l'Entreprise, les collaborateurs de KS SERVICES n'ont pas, ou très peu manifesté leur volonté de recourir au Télétravail.

Les directives du Gouvernement français d'étendre la pratique du Télétravail à l'ensemble des activités qui y sont éligibles au sein des Entreprises, dans le contexte de la crise sanitaire liées à la propagation du COVID-19, ont conduit KS SERVICES à recourir à ce mode d'organisation du travail de manière massive.

Ainsi, l'utilisation exceptionnelle et sans précédent du Télétravail au sein de KS SERVICES, dans les circonstances dictées par la pandémie de la COVID-19, a soulevé un certain nombre de questions opérationnelles au sein de l'Entreprise.

De même, la Direction de KS SERVICES constate que cette organisation du travail se développe de manière exponentielle depuis plusieurs années au sein des Entreprises, et reconnaît que le Télétravail, lorsqu'il est choisi, permet de répondre à des objectifs multiples, tant pour l'Entreprise, que pour ses collaborateurs, et notamment :

- ✓ en améliorant la qualité de vie des collaborateurs, en favorisant notamment une meilleure articulation entre l'activité professionnelle, et la vie personnelle et familiale ;
- ✓ en donnant aux collaborateurs une plus grande autonomie dans l'accomplissement de leurs tâches, et de la flexibilité dans leurs conditions de travail ;
- ✓ en contribuant au développement durable en réduisant l'empreinte des transports sur l'environnement.

C'est la raison pour laquelle, la Direction de KS SERVICES a souhaité définir un socle commun au dispositif de Télétravail, afin de garantir un mode d'organisation du travail homogène à l'ensemble des collaborateurs de l'Entreprise, et adapté aux valeurs et aux réalités opérationnelles de KS SERVICES. C'est dans ce contexte qu'une Charte régissant le Télétravail est entrée en vigueur à sa signature le 22 novembre 2021

AMELIORATION DU PARTAGE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION, SECURISATION DE L'INFORMATION :

KS SERVICES s'est consacrée entre 2015 et 2021 à la mise en place d'un système intranet puissant : « MyKS ». Le développement de cet outil de gestion en ligne, accessible à l'ensemble des collaborateurs du groupe, a apporté du « confort » physique et mental et de la simplification au quotidien dans la gestion du personnel, du commercial, des offres de services, des fournisseurs, le suivi des Clients et des Prestations,, les informations de la vie du Groupe étant accessibles en ligne via une interface unique.

La création de cet intranet a marqué le début de la modernisation de nos méthodes de travail au travers la « digitalisation », en continuant à vouloir atteindre un but d'amélioration, de performance et d'ergonomie.

C'est dans ce contexte qu'une nouvelle impulsion a été donnée à ce processus de simplification administrative et de digitalisation de nos méthodes et procédures avec le lancement en août 2021 d'un chantier de simplification administrative de l'ensemble de nos process, et l'arrivée en octobre 2021 d'une nouvelle équipe IT aux commandes de ce lourd projet.

La Direction des Systèmes d'Informations a enclenché « **le grand changement de l'informatique du GROUPE KS** », aussi bien au niveau du **réseau** et de la **sécurité**, qu'au niveau **des outils applicatifs** et du **travail collaboratif** et **à distance**.

Pour plus de convivialité et mieux travailler/télétravailler, les premiers changements se sont concrétisés dès la fin de l'année 2021, et se poursuivront sur 2022 :

- Transformation des adresses emails des collaborateurs en prenom.nom@groupeks.com

- Changement des identifiants des collaborateurs (connexion Windows) afin d'utiliser les adresses emails
- Installation d'un serveur de signature d'email afin d'homogénéiser notre communication.
- Migration du serveur vers une bibliothèque SharePoint en ligne pour de nombreux avantages y compris lors du télétravail
- Fermeture des accès VPN devenus inutiles et pouvant présenter des risques en termes de sécurité
- Afficher plus d'informations sur la fiche Office 365 (prénom, nom, poste, téléphone, service, site, photos etc...)
- Mise en place d'un « who is who » pour faciliter la vie des nouveaux arrivants et mieux se connaître grâce à l'organigramme du groupe KS
- Mise en place de la solution de signature électronique de documents DOCUSIGN
- Positionner Teams au centre de cette nouvelle organisation pour le partage de nos informations, et permettre une meilleure communication à l'échelle du Groupe KS

Ce changement s'accompagne de nombreuses sessions de présentation et de formation.

Afin de sécuriser notre système d'informations, et de protéger les données personnelles et confidentielles de nos personnels, comme de nos Clients, fournisseurs, ..., en respect de la réglementation RGPD, des messages de sensibilisation sont régulièrement diffusés en interne :

- sur la confidentialité des mots de passe utilisés, et la méthode pour les créer de manière efficace
- par la Déléguée à la Protection des Données sur la lutte contre l'hameçonnage,

....

Dans ce contexte de sécurisation renforcée, et pour **protéger nos systèmes informatiques** et ceux de nos clients et fournisseurs, KS SERVICES a également déployé **la double authentification** en avril 2022.

4/ PRINCIPES RELATIFS A L'ENVIRONNEMENT

Dans le cadre de notre dernière évaluation RSE, KS SERVICES a maintenu son score de 60/100 dans le domaine environnemental, soit un engagement RSE « Confirmé » dans ce domaine (nous avons évolué de 10 points entre 2014 et 2017), à noter que le système de cotation d'ECOVADIS est de plus en plus exigeant.

- En tant que Prestataire de services, KS SERVICES ne fabrique pas de produit susceptible de porter atteinte à l'environnement.

Dans le cadre de l'Accueil Sécurité Santé Environnement délivré à tout nouvel embauché ou intérimaire, il lui est formellement demandé de respecter les règles environnementales mises en place par les Clients sur les Sites sur lesquels il serait amené à intervenir.

- Depuis 2004, KS SERVICES s'est attachée à certifier UIC et MASE son système de management QSE dans les régions concernées, d'abord Grand Est et Rhône-Alpes PACA, puis les Hauts de France et l'Île de France en février 2020.

- Soucieuse des problématiques environnementales, nous avons également réalisé un audit

énergétique en juin 2016.

- De plus, la mise en place et le développement du système intranet, ainsi que la digitalisation de nos process, et très prochainement la signature électronique des documents, présentent un véritable intérêt écologique, nous réduisons de manière importante notre consommation de papier.

Tout comme ce système a permis de réduire notre consommation de papier en termes d'affichage obligatoire et d'informations descendantes de toutes sortes (notes de service, compte rendu des réunions du CSE, ...). En effet, du fait de notre éclatement géographique, et pour répondre à nos obligations légales en terme d'affichage obligatoire, nous avions auparavant un classeur papier par site de prestation et Agence, comprenant plus de 50 documents, classeur qui était mis régulièrement à jour.

Et il en est de même pour la majeure partie de notre système documentaire (manuel QSE, procédures générales, modèles des documents d'enregistrement).

- Toujours dans notre démarche de préserver l'environnement, la Direction de KS SERVICES a mis en place en janvier 2019 une prestation de collecte et de recyclage des papiers dans les bureaux des différentes Agences KS SERVICES de Strasbourg, Paris, Pantin, Orsay et Villeurbanne (notre Plateforme de Bouguenais bénéficie d'une prestation similaire directement organisée par la commune).

Plutôt que de jeter les papiers à la poubelle, des boîtes « Ecobelle » ont été placées sous les bureaux des personnels dans lesquelles les papiers doivent être directement jetés. Une fois pleine, ces boîtes sont vidées dans des grands bacs postaux qui sont régulièrement collectés par les services de la Poste. Ce service s'appelle RECYGO, et il s'agit d'un partenariat entre les Groupes SUEZ et La Poste.

Le papier collecté est ainsi recyclé.

Ainsi, c'est 1,6 tonne de papier qui a été recyclé sur 2019 et 2020.

KS SERVICES a également mis en place avec RECYGO une prestation de désarchivage confidentiel au sein de ses Agences pour l'année 2022. Cette campagne de désarchivage a démarré en janvier 2022 à l'Agence de PANTIN, et se poursuivra tout au long de l'année dans les autres Agences KS.

De plus, la Direction a mis en place en janvier 2020 un service de collecte et de recyclage des consommables usagés avec la Société CONIBI, et ce dans les différentes Agences KS SERVICES.

- Initiée en 2019, KS SERVICES a lancé la digitalisation progressive de son pôle recrutement. Depuis 2020, le pôle recrutement est entièrement digitalisé (« zéro papier », test et entretien à distance par Whatsapp par exemple, ...).

- Courant 2020, KS SERVICES a lancé une grande politique d'optimisation et d'amélioration des Achats dans laquelle elle se fait accompagner par le cabinet spécialisé DMTP-Consulting.

Après une phase de diagnostic, 4 sujets ont été identifiés comme prioritaires car représentant nos plus fortes dépenses : intérim, location de longue durée de matériel de manutention, location de longue durée de véhicules professionnels et utilitaires, les achats d'EPI et la maintenance.

Pour mener à bien cette démarche, une équipe d'experts métier a été créée, et est constituée de plusieurs salariés référents en leur domaine.

Une formation achats a été organisée les 10 et 11 septembre 2020.

Ce projet nommé « SACACOMIE » a commencé par une phase de collecte de données et a pris son rythme de croisière début septembre 2020. Il doit aboutir à la mise sous contrôle de notre processus

achat, la mutualisation des bonnes pratiques au sein du groupe, l'amélioration de la RSE et l'obtention d'économies sur nos coûts.

Afin de réduire les émissions de CO² liées aux transports, KS SERVICES a mis en place courant 2021 une Car Policy privilégiant l'achat de véhicules professionnels et utilitaires de type hybride.

- Afin de réduire notre consommation d'énergie et les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES), nous limitons les déplacements en priorisant l'utilisation du système de visio-conférence et l'organisation de réunions téléphoniques.

Lorsque les déplacements s'avèrent nécessaires, nous priorisons les trajets en train et le covoiturage, ceci également dans un but sécuritaire.

En avril 2022, KS SERVICES a lancé sa démarche BILAN CARBONE. Il s'agit d'une démarche volontaire initiée dans le cadre de notre politique RSE, et dans laquelle KS SERVICES sera accompagnée par le Cabinet LAMY qui nous aidera à "convertir" nos données en « Tonnes de CO₂ ». Cette démarche, qui durera quelques mois, va consister à collecter toutes les informations relatives à nos émissions de gaz à effet de serre, tant sur les activités réalisées sur les sites de prestation que dans nos propres locaux, et permettra d'identifier des axes de progrès et d'initier un plan d'actions d'amélioration continue.

- Dans les nouvelles idées RSE de 2021, la Direction Générale de KS SERVICES a également recyclé son matériel informatique obsolète.

Lors du dernier renouvellement partiel de notre parc informatique, nous avons pris contact avec une association en charge de récupérer des PC obsolètes ou hors usage, de les remettre en état de marche, et les redistribue ensuite à des écoles ou des personnes en recherche d'emploi.

Nous avons choisi l'Association WeeeFund (<https://weeefund.fr/>).

Cette association dispense également des formations et prend en charge la maintenance des matériels dans les écoles.

KS SERVICES a donc donné à l'association 15 PC portables et 13 PC fixes, ainsi que 70 téléphones et/ou smartphones qui, là encore, seront remis en état par l'association et donné à des personnes en difficulté.

Sur cette lancée, l'Agence KS SERVICES AGENCY a mis en place le don de ses tenues professionnelles usagées à une association aidant à la réinsertion professionnelle. Un partenariat avec l'Association « la cravate solidaire » (<http://lacravatesolidaire.org/>) a vu le jour au début de l'année 2022.

La collecte et le recyclage des capsules usagées NESPRESSO ont également été lancés en 2021 au sein de KS SERVICES. C'est ainsi 73 kilos de capsules usagées qui ont pu être recyclées par VEOLIA pour NESPRESSO.

D'une manière générale, KS SERVICES s'efforce de promouvoir le recyclage chaque fois que cela est possible.

- Enfin, pour inciter les salariés à adopter des gestes éco-responsables au quotidien, et pour saluer leur engagement, la Direction Générale de KS SERVICES a lancé en 2021 les Trophées RSE.

2 initiatives ont été primées :

- un trophée environnement : une action éco-responsable qui contribue à réduire la

consommation et l'empreinte carbone mais aussi à limiter le gaspillage

- un trophée inclusion sociétale : une action sociétale qui contribue à l'insertion dans le territoire et le tissu social (dons aux associations, formation des jeunes en difficultés, aide alimentaire, ...)

Objectifs 2022 / 2023 :

- Un seul exemplaire original sur papier, partagé sur l'Intranet, et réduction de la consommation de papier du fait de la mise en ligne des dossiers.

- Tendre vers le « ZERO PAPIER EN AGENCE" en partenariat avec RECYGO

L'objectif « zéro papier en Agence » a débuté en 2022 et s'inscrit pleinement dans le cadre de la dématérialisation de nos pratiques. C'est notre partenaire RECYGO qui s'occupera de la collecte des documents et de la destruction confidentielle des archives.

- Continuer à promouvoir le recyclage chaque fois que cela est possible.

5/ PRINCIPES RELATIFS A L'ETHIQUE DES AFFAIRES ET A LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Les procédures appliquées par KS SERVICES en termes de gestion financière permettent d'éviter toute tentative d'utilisation d'argent à des fins de corruption. Aucun mouvement d'argent liquide au sein de l'entreprise et ses filiales, et seuls le Président et le Directeur Administratif et Financier sont habilités à signer des chèques ou ordres de virement.

Les procédures Achats, RH et DAF de KS SERVICES concourent à ce que le système de gestion de l'entreprise soit transparent, documenté et auditable.

Chacun des fournisseurs identifiés comme « majeur » se voit soumettre un questionnaire de qualification permettant de s'assurer de leurs bonnes pratiques dans ce domaine.

Comme en 2015, 2016 et en 2017, aucun cas de corruption ou de tentative de corruption n'a été détecté en 2018 au sein de KS SERVICES ou avec ses clients et fournisseurs.

Afin d'assurer au maximum la sécurité de l'information, la Direction Générale de KS SERVICES a décidé en 2019 d'entamer une démarche de mise en conformité sur tous les aspects relatifs à la protection des données à caractère personnel, suite à l'entrée en application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) le 25 mai 2018.

Des audits des process paye, métiers, télémarketing et de l'intranet ont été réalisés avec l'aide d'un cabinet d'avocats, un plan d'actions s'en est suivi, ainsi que la Désignation d'un Délégué à la Protection des Données (DPO).

Une Charte sur la Protection des Données à caractère personnel des collaborateurs de KS SERVICES a été signée le 28 octobre 2019 et est en vigueur depuis cette date.

Depuis 2019, aucun cas de corruption ou de tentative de corruption n'a été détecté au sein de KS SERVICES ou avec ses clients et fournisseurs.

Cet objectif est reconduit pour 2022.

Ce sujet est pris en main avec bon sens par KS SERVICES afin d'améliorer la qualité de vie au travail et les bonnes pratiques.