



# ISOR

COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS

## Synthèse Développement Durable 2021



Network France

# Édito

Groupe français fondé en 1968, ISOR est un acteur d'ampleur nationale. Nous figurons dans le top 10 et sommes le 2<sup>ème</sup> pure player de la Propreté et des Services Associés.

ISOR est avant tout une entreprise familiale avec une âme, une histoire et des valeurs qui lui sont propres. À ce propos, un important chantier mené fin 2020 a permis d'élaborer notre plateforme de marque. Celle-ci fédère tous nos collaborateurs et nous permet d'affirmer un positionnement différenciant, avec une vision claire, une mission bien définie et des valeurs inspirantes : l'ouverture, l'imagination et la confiance.

Si nous sommes fiers de notre histoire, nous sommes aussi résolument tournés vers l'avenir avec une politique de développement volontariste et d'envergure. Notre objectif est d'atteindre a minima 10% de croissance par an, de deux manières : 5% par croissance externe et 5% par croissance organique, en valorisant tout ce qui peut nous différencier sur le marché, comme la RSE et l'innovation servicielle.

Ambitieuse, notre nouvelle stratégie RSE s'appuie sur 3 piliers : un engagement social, un engagement sociétal et un engagement environnemental. 3 engagements en synergie avec notre stratégie d'innovation.

En effet, au-delà de notre préoccupation pour les sujets environnementaux, l'innovation est chez ISOR avant tout managériale et sociétale. Notre approche de l'Hospitality et nos services aux bâtiments agiles nous permettent de contribuer au bien-être des collaborateurs au sein même de leur environnement de travail, et ainsi d'améliorer leur performance.

Cet élan, nous le devons aux 2 700 clients qui nous font confiance, mais aussi et surtout à nos 7 000 collaborateurs. Je tiens ici à les remercier personnellement pour leur contribution au développement d'ISOR.

C'est ainsi tout naturellement et avec détermination que je réaffirme aujourd'hui le soutien actif d'ISOR aux valeurs fondamentales des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Alexis Vitalis  
Directeur Général







# Sommaire

Edito	3
<b>Présentation</b>	<b>6</b>
Notre Histoire	6
Notre Métier : La Propreté	9
Nos Services Associés	9
Nos segments d'activités	10
Nos implantations	14
<b>Plateforme de Marque</b>	<b>16</b>
<b>Plan stratégique 2022 - 2025</b>	<b>17</b>
<b>Stratégie RSE</b>	<b>19</b>
<b>Enjeux Sociaux</b>	<b>22</b>
Incarnar notre vision et nos valeurs dans chacune de nos actions	22
Nouveau Site internet	22
Garantir l'amélioration continue des conditions de travail et un environnement pleinement inclusif	23
Indice égalité Femmes/Hommes	23
Ouvrer pour la SST	23
Diversité et égalité des chances	25
Projet APTMS	27
Projet réveil musculaire	28
Inventer et promouvoir les parcours de la propreté de demain	29
Travail en journée et en continu	29
Formation	31
<b>Enjeux Sociétaux</b>	<b>32</b>
Ne jamais tenir la satisfaction de nos clients pour acquise	32
Enquête de satisfaction client	32
Hub Innovation	33
Proposer des offres constamment adaptées aux nouveaux besoins et nouvelles attentes de nos clients	38
Offre REBONDIR	38
Insuffler notre vision et nos valeurs auprès de nos fournisseurs pour proposer des solutions innovantes	39
Code d'éthique	39
Acheter responsable	39
<b>Enjeux Environnementaux</b>	<b>42</b>
Réduire les impacts environnementaux liés à la prestation de propreté et être force de proposition en matière de transition écologique de nos clients	42
Favoriser les produits plus respectueux de l'environnement	42
Parc Automobile à faible Émission de GES	43
Développer des offres en faveur d'une santé globale : celle de l'Homme, du vivant et, plus largement, de la planète	44
BEGES ISOR	44
<b>Fait Marquant Général</b>	<b>47</b>
Notation Ecovadis	47
<b>Table de correspondance ODD</b>	<b>48</b>

# Présentation

## Notre Histoire

Groupe familial français fondé en 1968, ISOR est un acteur national majeur dans le domaine de la Propreté Industrielle et des Services Associés. Fiers de tout ce qui a marqué notre histoire, nous sommes résolument tournés vers l'avenir.

Notre groupe ne cesse d'inventer, d'entreprendre et d'investir pour apporter des réponses pertinentes, innovantes et même audacieuses aux attentes d'un monde en perpétuel changement. Des réponses portées par l'engagement de nos

7 000 salariés, qui contribuent chaque jour au bien-être des collaborateurs de nos clients comme à leur image de marque.

Avec un maillage national constitué d'un réseau de 44 implantations, nous sommes forts d'une expertise reconnue dans notre univers.

Notre savoir-faire et notre réactivité nous permettent de nouer des relations de qualité et de proximité avec nos 2 700 clients de tous secteurs d'activité.



### Une politique de croissance et de développement d'envergure

La culture entrepreneuriale fait partie intégrante de notre ADN.

Notre objectif ambitieux est de réaliser à minima 10% de croissance par an :

- 5% par croissance externe en ciblant des entreprises dont les activités sont complémentaires à celles d'ISOR ou des entreprises présentes sur des territoires qui nous permettent de constituer un réseau d'agences régional fort et de proximité. Cette volonté d'opérer par croissance externe s'inscrit totalement dans la stratégie de développement volontariste du Groupe.
- 5% par croissance organique sous l'axe de la RSE et de l'innovation servicielle.

### Une politique RSE au cœur de notre politique de croissance

Notre adhésion au Global Compact depuis 2008 confirme notre volonté d'un développement vertueux entre l'équité sociale, la préservation de l'environnement et l'économiquement sûr.

Proposer des offres sur mesure sous l'angle de l'innovation servicielle associant les dimensions organisationnelles, technologiques, sociétales et durables répondant à plusieurs objectifs :

- Contribuer au bien-être des utilisateurs finaux au sein même de leur environnement de loisirs et de travail et accompagner leur performance.
- Se différencier, développer une marque forte et attractive, créer de la valeur au profit de toutes les parties prenantes.





anté	•	•	•	•
	<b>2019</b> Obtention de la médaille d'OR ÉCOVADIS	<b>2020</b> Classement au palmarès 2020 des meilleurs employeurs	<b>2021</b> Définition de notre plateforme de marque et de notre politique RSE	<b>2022</b> ISOR fête ses 10 ans de SMI QSE et sa nouvelle certification ISO 45001







## Notre Métier : la Propreté

La propreté constitue un enjeu majeur dans le monde de l'entreprise. Elle participe à la création d'un environnement sain, absolument nécessaire à la productivité, à la santé, à la sécurité et à la durabilité. Elle est donc indissociable de la performance des entreprises. La propreté accompagne le quotidien de vos salariés et contribue activement à leur bien-être. En nous confiant cette prestation, quels que soient votre taille de marché et votre domaine d'activité, vous serez certains de vous adosser à un partenaire responsable, engagé, innovant et à votre écoute.

Pour vous comme pour tous nos clients, nous serons fiers d'assurer jour après jour cette mission indispensable. Notre culture d'entreprise est centrée sur une qualité irréprochable. Nous nous attachons donc à défendre sans relâche un métier de l'ombre qui met en lumière tout ce que le sens de la perfection peut apporter dans des espaces où l'on se retrouve pour travailler, se distraire, se soigner ou vivre.

“ Notre choix est clair :  
une qualité irréprochable ! ”

## Nos Services Associés

Notre encadrement est formé pour gérer l'ensemble des services de propreté, mais aussi les prestations associées. Il organise avec cohérence tout ce qui contribue à la qualité de vie au travail et à la sérénité des occupants. Notre métier est résolument tourné vers l'humain. Notre expérience de la gestion des Ressources Humaines nous permet de disposer de collaborateurs possédant toutes les compétences requises selon les prestations.

Nous assurons :

- **Les services aux bâtiments** tels que la gestion des déchets, des espaces verts ou encore la décoration florale.

- **Les services aux occupants** tels que le factotum, la gestion des salles de réunion, le snacking, le courrier, la distribution automatique ou la flotte automobile d'entreprise.

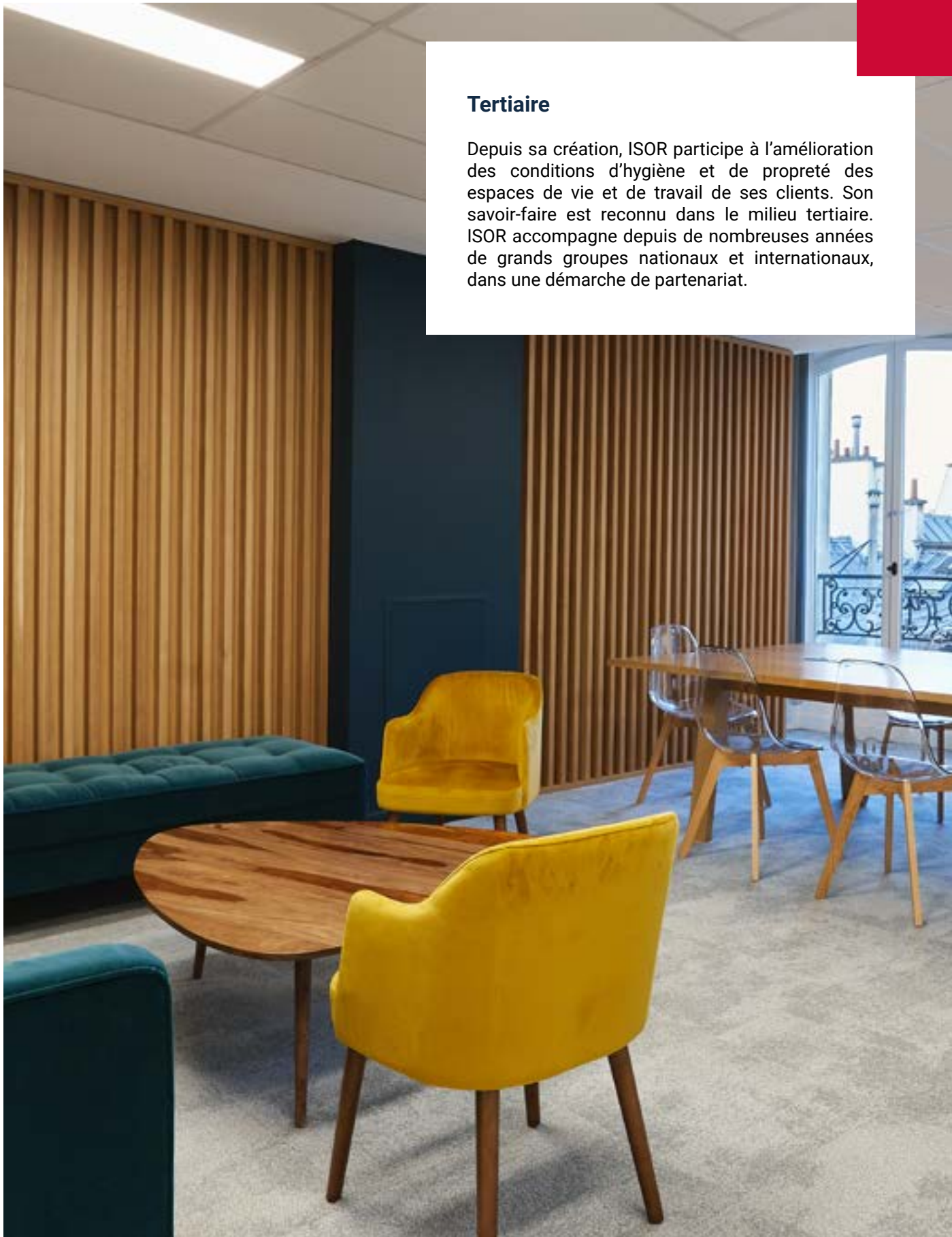
L'élargissement au périmètre des prestations associées nous permet de faire monter nos salariés en compétences. Nous leur proposons ainsi des heures complémentaires avec un objectif de temps plein. C'est une composante majeure de la fidélisation et de la reconnaissance de nos salariés.

## Nos segments d'activité

Pour mieux vous accompagner, nous sommes structurés en 7 segments.

### Tertiaire

Depuis sa création, ISOR participe à l'amélioration des conditions d'hygiène et de propreté des espaces de vie et de travail de ses clients. Son savoir-faire est reconnu dans le milieu tertiaire. ISOR accompagne depuis de nombreuses années de grands groupes nationaux et internationaux, dans une démarche de partenariat.

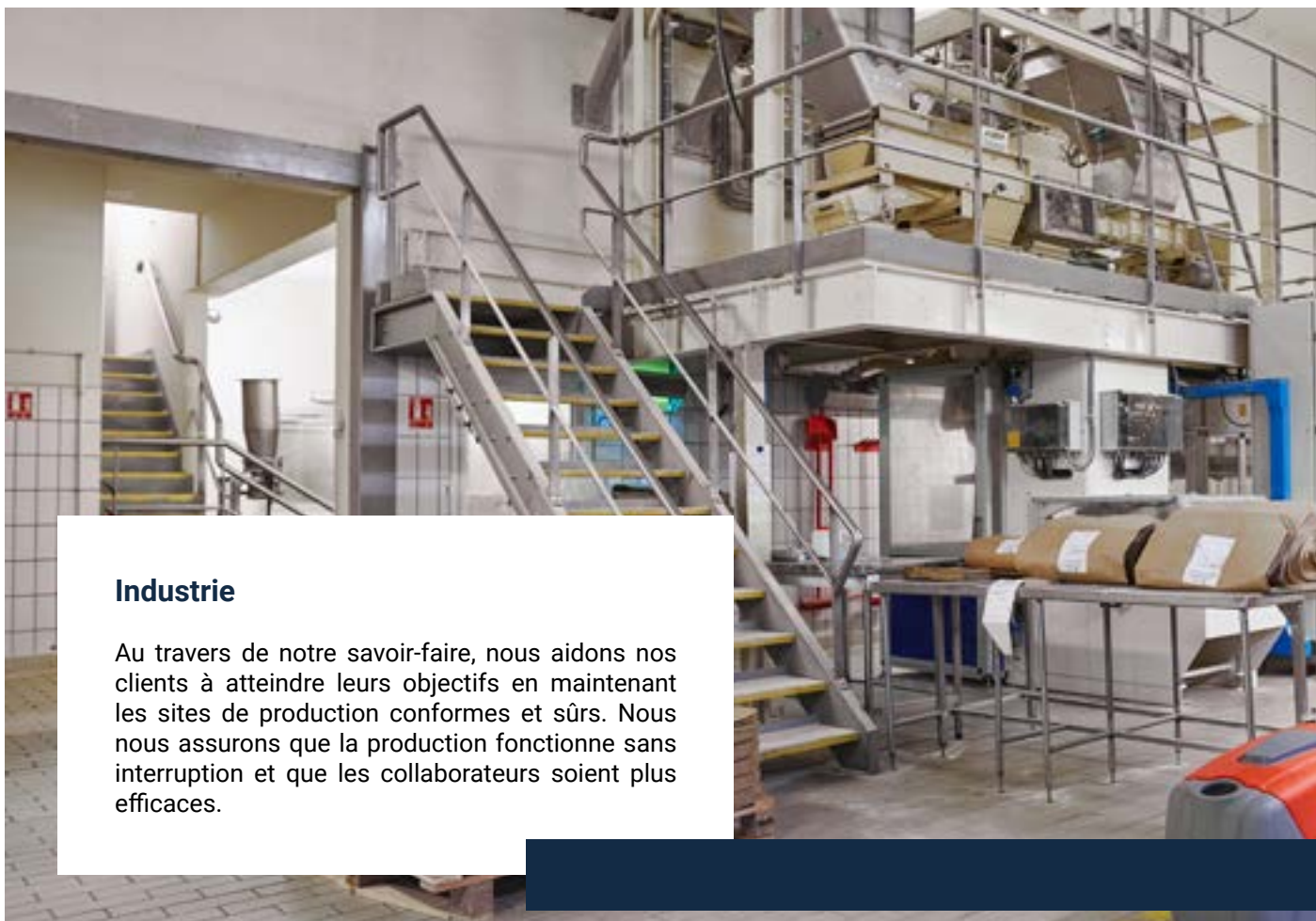






## ERP

La propreté des établissements recevant du public est une priorité. Elle est essentielle pour l'image de marque et contribue à la réussite commerciale. C'est pourquoi ISOR propose une offre adaptée de nettoyage et d'entretien des espaces, qu'ils soient commerciaux, culturels ou dédiés à l'enseignement.



## Industrie

Au travers de notre savoir-faire, nous aidons nos clients à atteindre leurs objectifs en maintenant les sites de production conformes et sûrs. Nous nous assurons que la production fonctionne sans interruption et que les collaborateurs soient plus efficaces.



## Agroalimentaire

ISOR accompagne les industriels agro-alimentaires pour offrir au consommateur final un aliment sain et conservable. Pour s'en assurer, un certain nombre de règles d'hygiène doivent être observées : le nettoyage et la désinfection du matériel en contact avec les aliments, de la ligne de production et des locaux accueillant le personnel.



## Santé

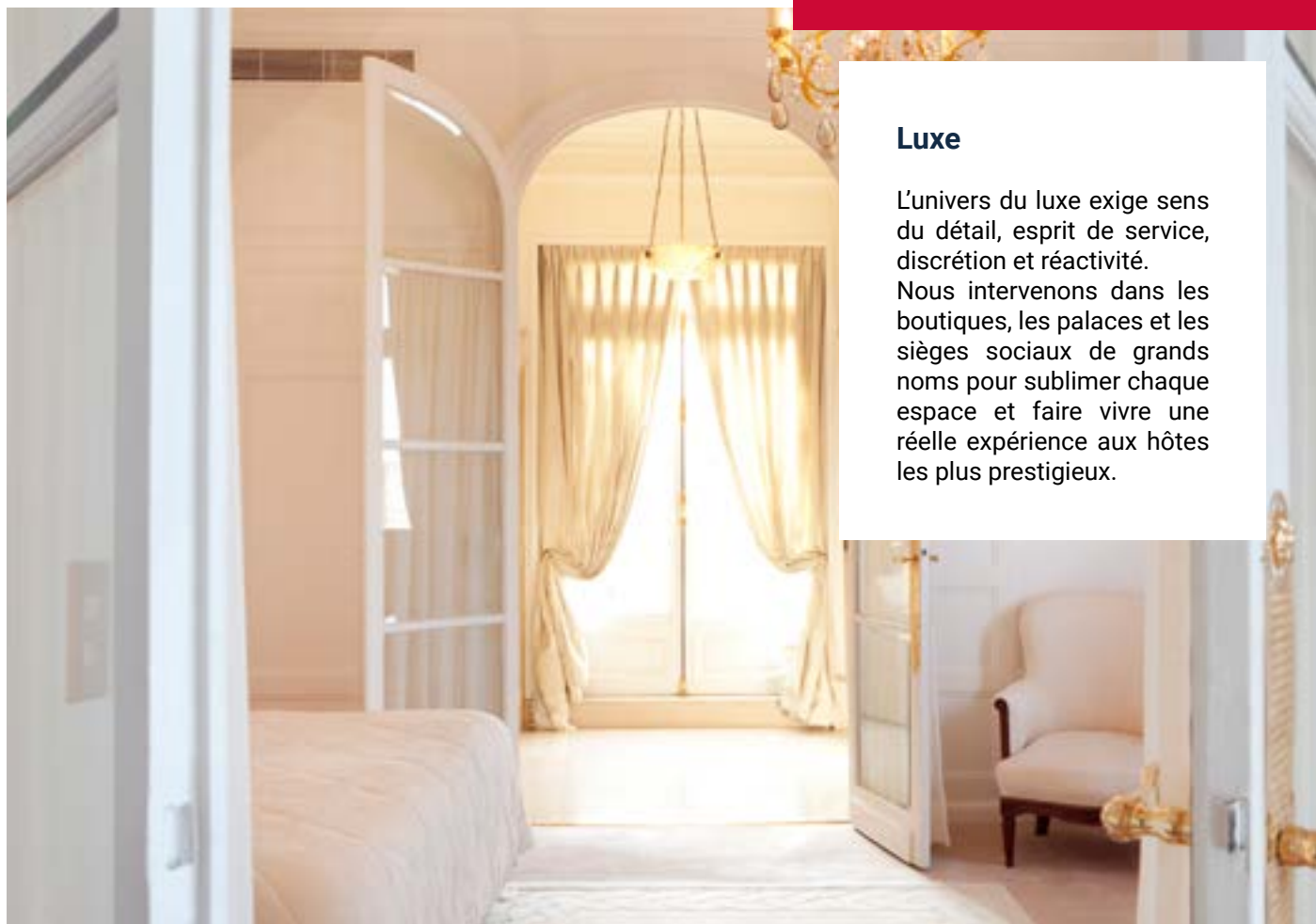
Spécialiste du secteur depuis de nombreuses années, ISOR Santé assure l'intégralité des prestations de bionettoyage et de services hôteliers pour les établissements sanitaires ainsi que les établissements médico-sociaux.





### Ultra Propreté

ISOR garantit aux professionnels de l'Ultra Propreté l'élimination de l'ensemble des micro-organismes et particules présents dans les zones de production ou zones à atmosphère contrôlée.



### Luxe

L'univers du luxe exige sens du détail, esprit de service, discrétion et réactivité. Nous intervenons dans les boutiques, les palaces et les sièges sociaux de grands noms pour sublimer chaque espace et faire vivre une réelle expérience aux hôtes les plus prestigieux.

## Nos implantations

ISOR dispose d'une importante couverture du territoire avec 44 implantations.

Le Groupe offre ainsi aux entreprises la puissance d'un réseau national intégré et la proximité d'agences locales. Nous entendons poursuivre ce développement en ouvrant de nouvelles agences et en poursuivant notre politique d'acquisitions.



 AGENCES

 ANTENNES







# Plateforme de Marque

## Notre vision

Être en France,  
la référence des entreprises spécialisées  
dans la Propreté et les Services Associés.

## Nos missions

Élaborer et déployer des offres de service sur mesure et adaptées à chaque segment d'activité.

Établir un partenariat durable avec chaque client en apportant constamment un service et des prestations de haut niveau.

Être un employeur de référence qui attire les talents, qui accompagne l'évolution de chacun, et favorise la diversité et l'inclusion.

Développer une marque forte et attractive auprès de tous les publics et parties prenantes.

Innover en permanence et agir au quotidien en entreprise engagée et responsable.

Développer notre rayonnement national en créant de la valeur au profit de toutes les parties prenantes.

## Nos valeurs

### L'OUVERTURE

Fédérateur  
Inclusif  
Présent

### L'IMAGINATION

Créatif  
Innovant  
Agile

### LA CONFIANCE

Engagé  
Fiable  
Efficace



# Plan stratégique 2022-2025

## Structurer et fédérer

Définir une organisation orientée client et déployer des processus métier et S.I. fiables.

Renforcer une culture d'entreprise intégrant et valorisant tous les acteurs de la société.

## Développer et innover

Renforcer et faire évoluer le « cœur de métier ».

Développer l'ensemble des services associés.

Acquérir le positionnement de « conseil en propriété ».

## Acquérir et conquérir

Se développer sur des secteurs et segments de marché à forte valeur ajoutée.

Fidéliser les comptes stratégiques et en acquérir de nouveaux.

Intégrer des entreprises avec des expertises et une présence territoriale adéquates.





“

La RSE se démocratise chaque année un peu plus. Ces questions sont d'ailleurs adressées par la grande majorité de nos donneurs d'ordre et c'est un critère d'évaluation sur l'ensemble des marchés publics.

La RSE est également un élément fort de la marque employeur. En effet, 85 % des salariés souhaiteraient être plus investis dans les démarches RSE de leur entreprise (\* Baromètre « les salariés et l'entreprise responsable » Minded | Des Enjeux et des Hommes | Ekodev).

« Si pris isolément nos actes semblent dérisoires, c'est grâce à la somme des colibris que les choses changent ». Chez ISOR, nous faisons tous un peu de RSE, mais sans nécessairement le savoir ou le nommer ainsi. Sous l'impulsion de M.JICQUEL, il nous est apparu comme une évidence de structurer et formaliser notre démarche RSE afin d'en faire un véritable avantage concurrentiel, et de développer notre agilité et notre proactivité. Ce projet permet de mobiliser et fédérer les collaborateurs autour d'une politique employeur attractive et attirer de nouveaux

profils de candidature, plus sensibles à ces questions.

Aujourd'hui, ISOR a le plaisir de vous présenter cette Stratégie RSE. Les fondements de cette stratégie sont le fruit d'une consultation de nos parties prenantes internes/externes qui ont partagé les enjeux majeurs sur lesquels elles nous attendent. Ces enjeux nous y avons réfléchi, nous les avons travaillés, hiérarchisés, et matérialisés.

C'est pourquoi nous sommes fiers de nous engager concrètement à déployer cette feuille de route RSE et suivre les indicateurs de performance sur lesquels ISOR s'oblige à rendre compte.

Notre objectif : Faire grandir ISOR et ses métiers de façon continue en collaborant avec nos partenaires pour bâtir, ensemble, une relation durable et garantir un environnement sain et agréable pour tous.

L.LEGRAND  
Directrice Stratégie

”



# RSE

Chez ISOR, nous avons à cœur de nous engager avec conviction et détermination, c'est pourquoi nous soutenons l'initiative du Global Compact depuis plus de 10 ans ! Nous renforçons au fil des années les initiatives pour proposer un service d'excellence et intégrer les préoccupations sociales et environnementales au centre de nos pratiques.

Pour nous, veiller au maintien de l'équilibre entre développement économique, équité sociale et préservation de l'environnement, est un grand pas vers un monde meilleur : plus juste et plus durable.

## Vers une démarche RSE encore plus ambitieuse

En 2021, nous avons soigneusement élaboré une stratégie RSE encore plus ambitieuse, qui s'appuie sur la méthodologie ISO 26 000. Cette norme internationale vise à fournir aux organisations les lignes directrices et les outils fondamentaux pour mieux intégrer les enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux à leurs pratiques quotidiennes.

## Les 5 étapes de la définition de notre stratégie RSE

1. Étude des bonnes pratiques sectorielles
2. Consultation de nos parties prenantes internes et externes
3. Analyse de matérialité
4. Définition de nos engagements et de nos ambitions
5. Élaboration d'une feuille de route opérationnelle

## Une stratégie RSE ambitieuse

### ENGAGEMENTS SOCIAUX

**Incarnar notre vision et nos valeurs** dans chacune de nos actions.

Garantir l'amélioration continue des **conditions de travail** et un **environnement pleinement inclusif**.

Inventer et promouvoir les **parcours de la propreté de demain**.

### ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

Ne jamais tenir la **satisfaction des clients** pour acquise.

Proposer des **offres toujours adaptées aux nouveaux besoins et aux nouvelles attentes**.

Insuffler, auprès de nos **fournisseurs**, notre vision et nos valeurs pour **proposer des solutions innovantes**.

### ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Réduire les **impacts environnementaux liés à nos prestations** chez le client.

Développer des **offres en faveur d'une santé globale** : celle des Hommes, du vivant et, plus largement, de la planète.







## INDICATEURS 2021

Index Égalité  
Femmes-Hommes



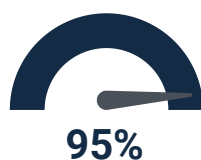
Évolution du nombre  
de salariés RQTH  
(entre 2017 et 2021)



Taux de satisfaction des clients



Taux de rétention des clients



Parc automobile à faible  
émission de GES



Produits écologiques  
(par rapport à 2020)



## AMBITIONS 2025

Index Égalité  
Femmes-Hommes



Taux d'emploi  
de salariés RQTH



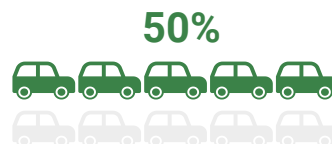
Taux de satisfaction des clients



Taux de rétention des clients



Véhicules électrifiés



Nettoyage sans chimie



# Enjeux Sociaux

## Incarner notre vision et nos valeurs dans chacune de nos actions

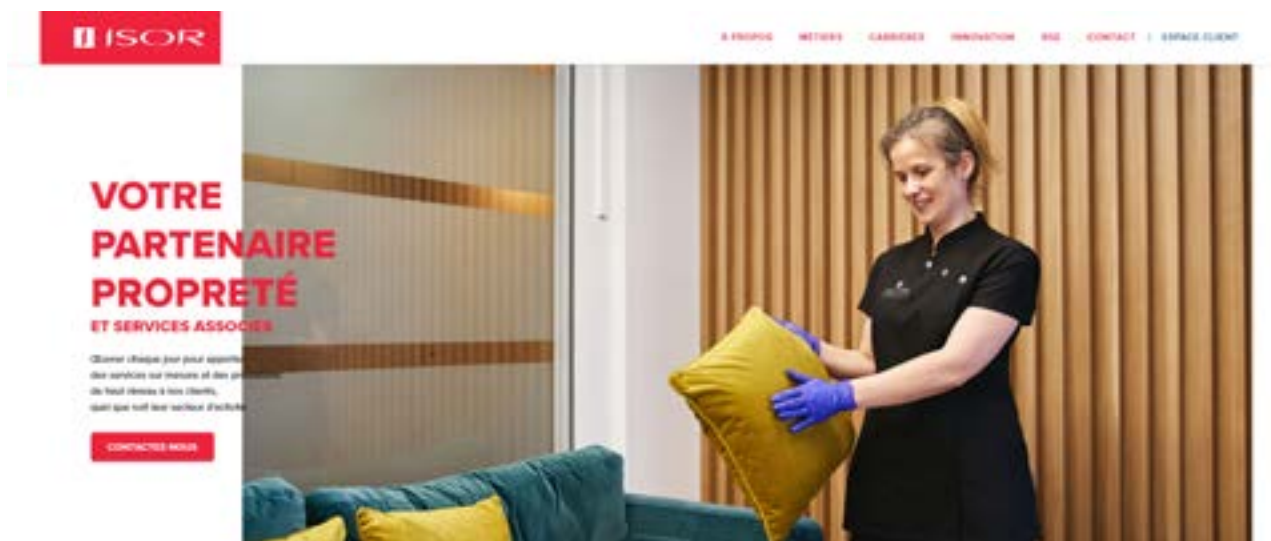
### Nouveau Site Internet

Notre nouveau site est définitivement le porte-étendard de notre plateforme de marque et de notre stratégie RSE.

2021 a été l'année de nombreux changements au sein d'ISOR : le déménagement de notre nouveau siège social mais aussi la redéfinition d'une plateforme de Marque pérenne, la construction de notre Plan Stratégique Moyen Terme, en particulier la définition de notre Politique et feuille de route RSE, et enfin la refonte totale de notre site internet.

Cet outil, essentiel à toute image de marque est le premier Support de Communication auprès des différents utilisateurs (Entreprises, Candidats et journalistes). Porte-étendard des Fondamentaux ISOR, il traduit l'excellence de nos prestations, de nos équipes et notre positionnement sur le marché.

Véritable vitrine de notre Savoir-Faire, ce site a été conçu pour valoriser nos Métiers et mettre l'humain au centre. Son design moderne et épuré, dans l'esprit bleu-blanc-rouge d'ISOR, donne une impression de fraîcheur et de netteté et marque notre différence vis à vis de la concurrence. Parce que nous sommes fiers de nos équipes et de nos services, nous avons également fait le choix de la transparence et du réel en organisant, chez nos clients, des shootings de nos Agents de Service et personnels Encadrants en situation de travail. Ces mannequins d'un jour sont aujourd'hui le visage d'ISOR et font de ce nouveau site un véritable vecteur de nos Valeurs.



[www.isor.fr](http://www.isor.fr)



## Garantir l'amélioration continue des conditions de travail et un environnement pleinement inclusif

### Indice égalité Femmes/Hommes

Le principe d'égalité salariale entre femmes et hommes est inscrit dans la loi depuis 1972.

Néanmoins, aujourd'hui encore certaines inégalités perdurent entre salariés et salariées, notamment sur la question de la rémunération pour lesquelles ces dernières sont en moyenne payées 9% de moins que leurs homologues masculins à poste et âge égaux.

Afin de gommer ces inégalités dans les entreprises, le législateur a créé la loi Avenir Professionnel de septembre 2018, instaurant l'Index de l'égalité femmes-hommes.

Dans ce cadre, chaque année nous calculons et publions sur notre site internet, de manière visible et lisible, la note globale de l'Index de l'égalité femmes-hommes ISOR. Pour 2021, nous affichons un taux de 89/100, réparti

selon les critères suivants:

Indicateur écart de rémunérations : 39

- Indicateur écart de taux d'augmentation : 20
- Indicateur écart de taux de promotion : 15
- Indicateur retour de congés maternité : 15
- Indicateur hautes rémunérations: 0

#### INDICATEURS 2021

Index Égalité  
Femmes-Hommes



#### AMBITIONS 2025

Index Égalité  
Femmes-Hommes



Notre ambition affichée pour 2025 est d'obtenir un taux de 99/100.

### Oeuvrer pour la SST

La Santé et la Sécurité, comme la QVT est l'une des clefs de la réussite pour une société de service comme la nôtre.

Ce sont les femmes et les hommes qui chaque jour se lèvent à l'aube pour permettre aux occupants de bénéficier d'un environnement de travail sain et agréable qui assure à l'entreprise de rester compétitive et performante.

Notre activité repose avant tout sur le mérite de nos agents, c'est pour cela que nous mettons tout en œuvre pour leur garantir à eux aussi un environnement et des conditions de travail optimales.

C'est pourquoi depuis 2012 ISOR s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue SMI QSE. Certifiée OHSAS 18001 depuis 10 ans, nous franchissons un cap en 2022 avec la certification ISO 45001 de l'ensemble de nos établissements sur le périmètre de réalisation de prestations de propreté et de services associés dans l'industrie pharmaceutique et dans tous les secteurs d'activités avec encadrement dédié sur site.



QR Code vers le certificat

Cette démarche passe par de nombreuses actions du quotidien.

Ainsi dans un premier temps, 100% de nos contrats font l'objet d'une analyse et d'une évaluation des risques du site client et des prestations du contrat. Nous ne nous cantonnons pas au chantier de plus de 400 heures par an, mais déployons un Plan de prévention et les mesures associées sur l'ensemble de nos chantiers.

Chaque chantier fait l'objet de Causeries QSE régulières sur des thématiques communes comme la dilution des produits, les principaux risques au sein du groupe, les TMS, ou certaines plus spécifiques comme le risque de travail en hauteur ou en atmosphère confinée.

Ce principe de communication participatif engage l'ensemble des salariés du site à prendre conscience des risques et des mesures à mettre en place pour les réduire.

De plus, nous avons développé l'accompagnement QSE sur certains sites majeurs (avec équipe importante ou risques spécifiques). Les agents et équipes encadrantes sont ainsi suivis chaque mois sur leur site par une personne support QSE et font l'objet de causeries sur des actualités, d'audits SMI réguliers et de suivi des plans d'action suite aux audits.

Ces actions, comme la dotation systématique en matériel et EPI neufs nous ont permis de réduire drastiquement nos Taux de fréquence et de gravité d'accident du travail depuis 2019.

TF1 ISOR : 26,87 Vs 31.6 Profession  
TG ISOR : 1.84 Vs 3.1 Profession

Le programme F.I.D.E.L.E.S, APTMS ou Réveil Musculaire viennent renforcer nos actions du quotidien en apportant des solutions structurantes à plus long terme qui nous permettent de réduire le Taux de maladies professionnelles.

“

La santé et la sécurité de notre personnel est une des priorités d'ISOR depuis de nombreuses années. Nous pilotons et déployons au national la sécurité opérationnelle et développons de nouveaux projets pour améliorer toujours plus la santé et la sécurité de nos collaborateurs.

La coactivité avec nos clients génère des risques auxquels nous devons faire face en mettant en place des moyens de prévention adaptés. Ces risques sont en perpétuelle évolution. Nous complétons ces moyens par de la formation terrain et mettons en place une communication adaptée à nos typologies de population spécifique.

Nos objectifs sont :

- D'assurer la pérennité de notre démarche
- De respecter les exigences réglementaires et autres exigences applicables
- De réduire nos indicateurs SST annuels
- De développer des programmes de prévention toujours plus performants et innovants

La stratégie RSE déployée aujourd'hui nous engage et nous oblige à garantir l'amélioration continue des conditions de travail aussi bien sur les enjeux de Santé et sécurité que sur le dialogue social. Cette démarche nous permet de faire grandir ISOR et ses métiers de façon continue...

L. BOEUF GIROUD  
Responsable Sécurité

”



## Diversité et égalité des chances

### Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées

Chaque année, ISOR s'inscrit comme activateur de progrès lors de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées.

Avec 12 millions de Français concernés, nous devons continuer de sensibiliser et diversifier nos équipes.

ISOR favorise l'emploi des travailleurs porteurs de handicap, veille à leur intégration et offre de réelles opportunités de carrières via la formation.

De nombreuses initiatives sont menées : maintien en emploi en partenariat avec l'Agefiph, utilisation des GEIQ propreté, co-traitance à la demande des clients, recrutement de travailleurs handicapés et développement de contrats en alternance.

Nous travaillons à améliorer et développer ces initiatives.



### Accompagnement à la réussite

ISOR était présente à la 4<sup>ème</sup> édition du Forum Emploi et Handicap, organisée par le Pôle Emploi de Nanterre en partenariat avec le Cap Emploi, afin de faire découvrir nos opportunités d'emploi.

En partenariat avec le monde de la propreté et le FARE, ISOR a également participé au SALON VIRTUEL TALENTS HANDICAP Edition spéciale du 12 novembre au 02 décembre 2021.

### Programme Emergence

Créé en 2002, Emergence, programme d'ARELI a pour but d'accompagner de jeunes talents issus de milieux modestes dans la réussite scolaire et professionnelle.

Dans la continuité de notre engagement sociétal, ISOR est partenaire du programme Emergence depuis 2019. La mission d'Emergence correspond pleinement aux valeurs auxquelles nous sommes attachées et pour lesquelles nous menons des actions concrètes.

«Proximité, Diversité et Engagement» font partie de notre ADN.

En choisissant « Emergence », nous œuvrons activement pour la diversité au sein de la société et l'égalité des chances.

## Travailleurs porteurs de Handicaps

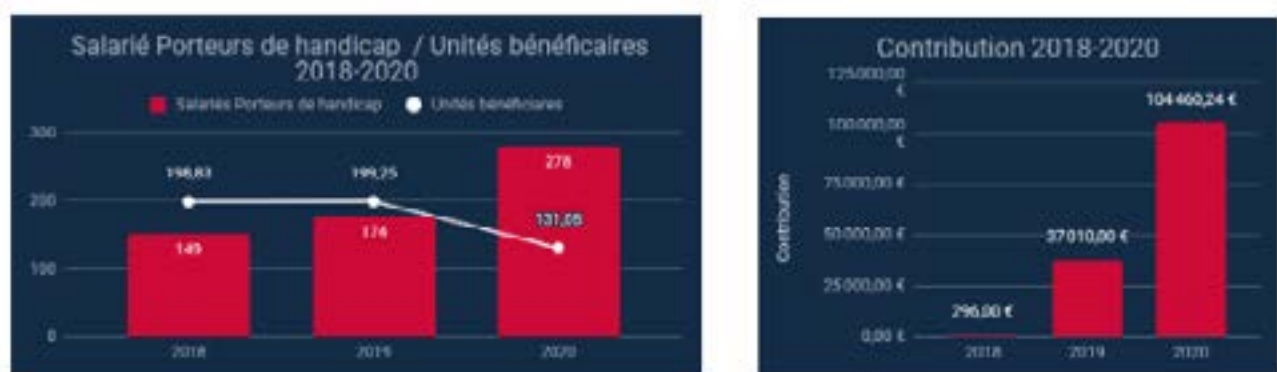
Comme toutes les entreprises du secteur, ISOR Exploitation se caractérise par la multiplicité de ses implantations et missions, et par une prédominance des contrats à temps partiel (autour de 80%).

De plus, les marchés étant conclus pour des périodes déterminées, le gain ou la perte d'un marché signifie systématiquement le transfert des effectifs attachés au nouveau titulaire (article 7 de la C.C.N.).

ISOR est attentif aux conditions de travail de ses collaborateurs, en veillant en matière de prévention des risques professionnels à des solutions matérielles et organisationnelles ; le métier d'agent de propreté n'en reste pas moins contraignant sur le plan des postures, des mouvements et des horaires.

Depuis près de 10 ans la société ISOR réalise des actions pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap : embauches, maintien dans l'emploi, sensibilisations...

Impact de la loi du 05/09/2018 :



En 2020

Effectif d'assujettissement : 2 707

- ETP requis : 162
- ETP bénéficiaires de l'obligation d'emploi dans la DSN : 136,09 (pour 281 BOETH présents sur toute ou partie de l'année)
- Taux d'emploi (dorénavant uniquement direct) : 5,03%
- Contribution brute avant minorations et écrêtement : 157 K €
- Contribution réglée après toutes minorations : 95 K€

Notre ambition pour 2025 est d'atteindre un taux d'emploi de salariés RQTH de 7%.

### AMBITIONS 2025

Taux d'emploi  
de salariés RQTH

7% 





Le groupe ISOR poursuit son développement et est en quête de nouveaux talents qui partagent notre vision et nos valeurs.

Au-delà de la compétence nous recrutons des personnalités. L'humain étant au cœur de notre activité, nous attachons une grande importance au savoir-être.

Nous menons sur l'ensemble de nos agences des actions ayant pour but de favoriser l'insertion des personnes éloignées de l'emploi, en optimisant notre réseau de recrutement.

Cela s'articule notamment autour :

- d'actions concrètes en faveur du recrutement, du maintien dans l'emploi, de la formation

et de l'accompagnement des personnes en situation de handicap ;

- d'une politique de recrutement dynamique et ambitieuse auprès des jeunes en accueillant des alternants et des stagiaires ;
- d'actions d'envergure nationale en matière de santé et sécurité au travail : formation sur site, mise en place de prévention spécifique et adaptée pour les chantiers avec des risques particuliers ;

Nous avons également un programme APTMS (Agent Préventeur des Troubles Musculo Squelettiques), que nous incluons dans nos process commerciaux et exploitation.

G.GASPAR

Directeur des Ressources Humaines



## Projet APTMS

Le risque TMS constitue un enjeu social et économique fort au regard des conséquences humaines graves qu'il entraîne pour les salariés et des coûts directs et indirects importants qu'ils génèrent pour ISOR.

Le programme APTMS a pour but de répondre aux enjeux suivants :

Développer la performance globale d'ISOR en inscrivant la question de la santé des salariés dans l'organisation du travail afin de maîtriser les coûts cachés et réels engendrés par les accidents du travail, les arrêts de travail et les maladies professionnelles.

Acquérir une compétence en prévention en formant en interne des animateurs prévention (APTMS) afin de mieux prévenir les risques et de diminuer les expositions des salariés conduisant à la survenue des TMS

Mieux connaître les partenaires Prévention Santé au Travail et favoriser les échanges en pluridisciplinarité (Médecin du travail, CARSAT, ARACT...) et permettre à ISOR de trouver les appuis nécessaires pour ses questionnements afin de réaliser efficacement ses actions de prévention.

Agir auprès des donneurs d'ordre et concepteurs de bâtiment en menant des actions de sensibilisation et en incitant à intégrer la question de la Santé au Travail au regard des contraintes liées à l'activité de notre secteur.

Suite à leur formation certifiante par un organisme extérieur, chaque APTMS devient le référent d'une agence. Ainsi au cours de l'année, il va être sollicité par l'équipe d'exploitation et notamment le chef d'agence pour aller effectuer des études sur des sites problématiques en termes de pénibilité de la prestation au niveau TMS.

L'APTMS va observer à plusieurs reprises le/les salariés en situation de travail réel. Il va ensuite procéder à l'analyse de ces situations pour mieux comprendre le travail réel. Il identifie, par la suite, en collaboration avec le client, les salariés et les hiérarchiques de l'exploitation les facteurs sur lesquels agir et les meilleures solutions. Il rédige et suit ensuite le plan d'actions toujours en collaboration avec l'ensemble des acteurs.

Les solutions trouvées touchent tout aussi bien le matériel, l'aspect humain que l'organisation du travail. En posant les situations de travail et par le retour des études menées depuis 2014, il s'avère que les solutions sont souvent simples et peu coûteuses à mettre en œuvre. La collaboration avec le client est essentielle dans ces recherches et mises en place de solutions car il peut être impliqué dans plusieurs d'entre elles.

Les précédentes études ont mené à de belles réalisations concrètes : le changement des accès d'une ligne de production pour faciliter le nettoyage, le référencement de nouveaux matériels dits « plus ergonomiques », un choix plus approprié des salariés affectés sur des prestations particulières...

Toutes ces réalisations sont capitalisées dans un catalogue de bonnes pratiques destinées aux commerciaux lors de la construction des offres adaptées à nos clients en fonction des prestations effectuées. Il permet aussi aux exploitants, lorsqu'une problématique « TMS » se présente à eux, de pouvoir immédiatement trouver des solutions pérennes.



## Projet réveil musculaire

Depuis plusieurs années, ISOR s'engage à intégrer les préoccupations éthiques, sociales, sociétales et environnementales au sein de ses pratiques.

Dans ce contexte, nous avons identifié des leviers ayant une importance significative pour ISOR et ses parties prenantes.

98% des maladies professionnelles reconnues dans le secteur de la propreté sont liées à des Troubles Musculo Squelettiques et plus de 440 000 jours de travail sont perdus chaque année du fait des arrêts de travail des salariés touchés. 30% de ces arrêts sont en lien avec le mal de dos. Outre le coût humain, le coût financier annuel représente 29 millions d'euros avec plus de 25% lié au mal de dos.

Ainsi dans un objectif de réduction des troubles musculosquelettiques et de préservation de la santé de nos collaborateurs, et de réduction de nos coûts financiers, nous avons décidé de développer un programme de réveil musculaire en entreprise, destiné, dans un premier temps, à nos Agents de Service sur nos grands marchés.

Nous sommes accompagnés par des professionnels du sport dans cette démarche : la société Neoness qui, expert dans les salles de sport, développe depuis quelques années la partie BtoB et l'accompagnement des entreprises dans leurs projets d'amélioration de la santé de leurs collaborateurs.

Ainsi, ils nous accompagnent sur le terrain grâce à des coachs diplômés et bienveillants. Par des exercices simples et adaptés aux postures de travail permettant une mobilisation en douceur de tout le corps, nos agents s'échauffent à chaque début de prestation tous les jours en groupe. Ces exercices ont une durée maximum de 10 minutes afin de s'inscrire dans la journée de travail de nos collaborateurs. Ces séances s'inscrivent dans un rituel de début de journée au même titre que la préparation du chariot de ménage ou enfilage de la tenue de travail.

Par la suite, une plateforme digitale est mise en place afin de varier les sessions d'exercices toujours dans le but de mobiliser le corps avant de démarrer la prestation. Des ambassadeurs internes, adeptes de la cohésion d'équipe et/ou du sport, sont formés sur l'outil digital et sur le coaching de l'équipe au quotidien pour pérenniser la démarche. Un réseau digital est mis en place entre ces ambassadeurs afin de leur assurer un soutien technique et des pistes d'aide en cas de difficultés ou de questionnements.

Notre direction s'inscrit complètement dans cette démarche qui permet :

- De diminuer les indicateurs : Taux Fréquence, Taux de Gravité, Arrêts Maladies, Restrictions au poste, Absentéisme...
- De limiter la désorganisation des équipes sur les chantiers liée à ces arrêts,
- De favoriser la Prévention des Risques,
- De renforcer la cohésion d'équipe,
- De faire adopter de bonnes pratiques de prévention en santé et Sécurité

Des KPI viennent compléter ces objectifs et permettent d'assurer le suivi des séances, et les mesures des améliorations en termes de TMS de nos collaborateurs. Nous travaillons aussi sur leur ressenti physique et mental à l'issue de périodes de test. Cela nous permet de valider le déroulement des interventions et l'efficacité de la démarche.

Les premiers retours sont très positifs tant dans l'implication de l'ensemble des agents que dans les bienfaits sur leurs corps et le renforcement de la cohésion des équipes. De plus, l'intérêt porté aux agents renforce la sensation d'amélioration de leur qualité de vie au travail, peu mise en évidence dans le monde de la propreté jusqu'à présent. De nouveaux modules d'exercices personnalisés viendront compléter la plateforme digitale au fur et à mesure de l'avancée de l'expérience pour permettre toujours plus d'adhésion au projet de la part des premiers concernés, nos agents de service.



# Inventer et promouvoir les parcours de la propreté de demain

## Travail en journée et en continu

Généralement et par habitude, les prestations de propreté sont réalisées avant ou après la présence de nos clients sur leur lieu de travail. Cette organisation implique pour nos agents de propreté de travailler en horaires « décalés », tôt le matin avant l'arrivée des collaborateurs ou tard le soir après leur départ pour ne pas perturber les occupants des sites.

On appelle travail en journée et en continu les interventions des agents de service intervenant principalement durant la journée, plutôt qu'en horaires « décalés ».

Depuis quelques années, La Fédération des Entreprises de Propreté et certains de nos clients encouragent ces démarches de travail en journée et en continu.

De plus, la crise sanitaire du COVID-19 a accentué les attentes en termes d'hygiène et de visibilité de la prestation de Propreté, qui est devenue un enjeu majeur et indispensable aux collaborateurs des entreprises.

Le travail en journée et en continu se présente comme étant la solution pour répondre aux nouvelles attentes des clients et remédier aux problématiques sociales que peuvent soulever le travail en horaires décalés : qualité de vie, salaires et aussi sécurité de nos agents.

### 1. Qu'est-ce que le travail en journée et en continu ?

Traditionnellement, les prestations de nettoyage sont réalisées en horaires décalés et discontinus, pour ne pas perturber les occupants des sites.

Le travail en journée et en continu renvoie à réaliser les prestations de propreté sur des horaires conventionnels, dits « de bureau ». Les heures de travail sont regroupées et les interventions s'effectuent sur des périodes plus longues.

### 2. Un enjeu social majeur

La sortie en janvier 2022 du film « Ouistreham », réalisé par Emmanuel Carrère d'après le livre de la journaliste Florence Aubenas « Le Quai de Ouistreham », a permis la mise en lumière du contexte dans lequel travaillent les agents de propreté. Il souligne l'importance et la maîtrise dont font preuve les agents de propreté, mais montre également les aspects contraignants de la profession, notamment celui des horaires décalés et fragmentés.


**Le travail en journée et en continu : améliorer la vie quotidienne et les conditions d'exercice du métier d'agent de propreté.**

Le travail en journée et en continu tend à mettre fin au travail à temps partiel, pour un travail à temps plein. Cette nouvelle organisation permet aux agents de plus facilement concilier leur vie professionnelle avec leur vie personnelle.

Le travail à temps plein met fin à la précarité qui peut découler des contrats à temps partiel. La durée et la multiplicité des trajets sont considérablement réduites. Les agents de propreté voient leurs missions se diversifier, leurs horaires sont plus faciles, le temps de travail et leurs rémunérations sont augmentés. Il contribue à la fidélisation des salariés et à la baisse de l'absentéisme. Le travail en journée résout également les problématiques de travailleur isolé et de sécurité.

Avant dévalorisée, la propreté en journée a permis à ce métier d'être considéré avec beaucoup plus de respect tant pour son importance pour notre confort quotidien, que pour sa technicité.

95% des employeurs ont constaté que les agents se sentent plus reconnus dans leur travail quand il est en continu et en journée \*.



## Le travail en journée et en continu : faire évoluer les prestations de propreté et de services associés.

Le travail en journée et en continu permet aux bénéficiaires des prestations de services de propreté (aux occupants des locaux) de se rendre compte du travail qui est réalisé. Ils sont rassurés de voir que leurs espaces de travail sont régulièrement nettoyés, et qu'ils travaillent dans des espaces sains.

Le dialogue est facilité : les agents peuvent échanger directement avec les occupants des lieux, ce qui permet de mieux répondre à leurs besoins et de gérer les aléas du quotidien.

95 % des clients qui sont passés au travail en journée et/ou en continu se disent satisfaits\*, et 68 % des clients constatent des réponses plus rapides aux besoins et aux imprévus du quotidien\*.

### 3. Une alternative qui nécessite de la préparation

Le travail en journée et en continu n'est pas le type d'organisation qui est généralement mis en place chez les clients.

Cette autre organisation, lorsqu'elle est possible, demande de la préparation et de l'accompagnement, notamment pour les sites où les prestations de nettoyage se font en horaires décalés. Il faut trouver les solutions aux freins qui peuvent exister :

- le travail en continu est souvent synonyme de temps complet, or les agents de service ont pour la plupart différents employeurs et travaillent sur différents sites. Il faut donc leurs proposer des horaires de travail et un salaire qui couvriront ceux gagnés en étant multi employés ;
- le travail en journée implique une demande moins importante de personnel : il faut donc remplacer et/ou requalifier les agents ;
- il est important de sensibiliser les clients (et les occupants) à ce nouveau mode de fonctionnement, tout comme il est important de sensibiliser les agents, qui ont l'habitude de travailler en horaires décalés.

Nous proposons à nos agents des modules de formation de langage ou hôtelier par exemple, qui leurs seront nécessaires étant maintenant en contact constant avec les clients et les occupants des sites.

Il faut définir avec le client les prestations qui peuvent être effectuées la journée, sans que celles-ci perturbent les occupants (nettoyage des sanitaires, aspirateur, etc.).

Trouver des alternatives aux caractéristiques du travail en horaires décalés est l'enjeu majeur de 2022.

Il n'est pas seulement question d'horaires à déplacer : il faut que le travail en journée et en continu soit bien préparé, au risque de voir des résultats radicalement contraires à ceux attendus. ISOR en tant qu'employeur responsable accompagne ses clients depuis 10 ans pour trouver les solutions aux freins qui peuvent exister à sa mise en place.

Pour les Clients, les horaires en journée facilitent la réactivité et permettent de viser une propreté en continu tout au long de journée. Des ajustements peuvent se faire à travers l'échange entre les agents et les occupants des bureaux, ce qui permet d'améliorer la satisfaction client.

Les autres bénéfices concernent les réductions de consommation d'électricité, une gestion simplifiée des accès et de la sécurité des sites. Nos Clients peuvent donc valoriser un engagement concret de responsabilité sociétale

\* Données issues du sondage BVA-Monde de la Propreté 2017 ainsi que de l'étude menée par Amnyos-Fare Propreté-FEP en 2017.

Sources :

Article « Film 'Ouistreham' : et si le travail en continu et/ou en journée était une solution ? », paru dans le numéro de janvier-février 2022 du magazine Services

Le Monde de la Propreté : <https://www.monde-proprete.com/travail-en-journee-des-benefices-pour-tous>



## Formation

### F.I.D.E.L.E.S

Les impacts sociaux liés au changement de prestataire peuvent être multiples : grèves/conflits sociaux/débrayages, etc., résistance au changement d'organisation et de méthodologie, difficulté d'implication et de relationnel avec la hiérarchie, désorganisation/perde d'énergie, retard dans les prestations/non-respect des engagements contractuels.

Ces problématiques sont bien connues de nos clients et de la profession.

Notre activité reposant avant tout sur le mérite de nos agents, nous nous devons d'assurer un dialogue social de qualité et de confiance avec l'ensemble de nos collaborateurs et partenaires sociaux qui sont des relais indispensables à notre bon fonctionnement.

Pour ce faire, nous mettons en place sur site client notre programme F.I.D.E.L.E.S (Formation & Intégration pour le Démarrage d'une Exploitation Limitant les Effets du Stress).

Ce programme s'articule autour de 7 grands principes:

1. Accueillir et rassurer
2. Intégration des nouveaux
3. Evaluation initiale des besoins
4. Former selon les besoins décelés
5. Donner des perspectives d'évolution
6. Former et accompagner l'encadrement
7. Suivre les parcours et les besoins nouveaux

Une bonne intégration et un accompagnement sur le long terme sont primordiaux dans le cadre spécifique de l'article 7 de notre convention collective.

Notre programme F.I.D.E.L.E.S permet de faire du changement de prestataire une opportunité sociale et de garantir un démarrage serein en minimisant l'impact des collaborateurs client et ISOR.

Le suivi régulier, la mise en œuvre et la capitalisation des bonnes pratiques accroît la fidélisation des salariés et mise en lumière des meilleurs éléments.

**Heures de formations  
dispensées**  
(entre 2019 et 2020)

**+25%**



# Enjeux Sociétaux

## Ne jamais tenir la satisfaction de nos clients pour acquise

Le suivi, l'écoute et la satisfaction de nos clients sont bien plus qu'une préoccupation du quotidien de chacun des collaborateurs de l'entreprise.

Ils sont ancrés dans l'A.D.N d'ISOR.

En 2022 nous fêtons nos 10 ans de certifications Intégrées QSE. Basée sur les référentiels ISO 9001 : 2015, ISO 14001 : 2015 et ISO 45001 : 2018, notre système poursuit son évolution en fonction des besoins de nos clients et prospects, de nos différentes parties prenantes, et de l'évolution de notre secteur d'activité. Notre système de management de la qualité repose sur des valeurs communes.

### Enquête de satisfaction client

Aussi pour nous assurer de maintenir une écoute permanente afin de toujours mieux répondre aux besoins et attentes de nos clients et garantir l'amélioration continue de la qualité de nos prestations, nous menons chaque année des enquêtes de satisfaction.

Menée auprès de l'ensemble de nos clients, nous enregistrons cette année encore un taux de retour important, et en hausse. Là où en B to B, les taux de retour naviguent entre 10 % et 20 % (Source ActionCo), nous enregistrons un taux de réponses de 38%.

Dans un marché ultra concurrentiel, éprouvé par une crise sanitaire qui fragilise les hommes comme les entreprises, nos clients sont une priorité.

L'ensemble de nos actions relationnelles et notre démarche d'écoute active de nos clients, désignés comme un "Points Forts" nous permettent aujourd'hui de pouvoir afficher un taux de satisfaction client de 80%.

#### Taux de satisfaction des clients



Notre ambition ne s'arrête pas là, et nous ambitionnons, dans le cadre de notre stratégie RSE, un taux de satisfaction clients supérieur à 90% à horizon 2025.

Cela sera notamment possible par l'accroissement des objectifs d'actions relationnelles sur l'ensemble de nos comptes, la nécessité de déployer de manière toujours plus importante nos innovations et nos outils de traçabilité.

## Innovation

Notre veille en matière d'Innovation Servicielle ainsi qu'un challenge permanent soumis à nos fournisseurs habituels et start-ups sont source de valeur ajoutée.

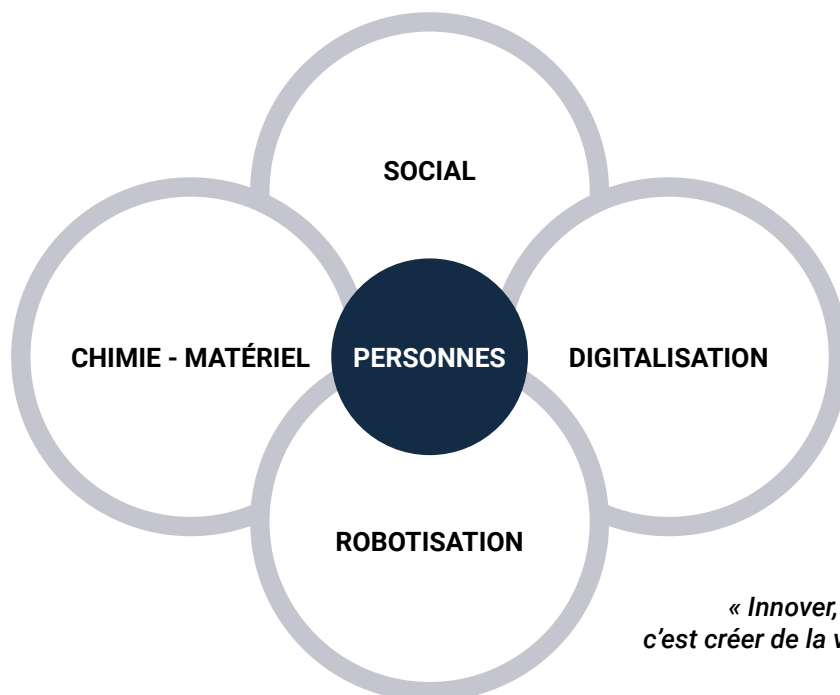
### L'Innovation Hub d'ISOR

L'innovation et la création de valeur jaillissent bien souvent à la croisée des expertises et des savoir-faire. Créé en 2009, le C2TI (Comité Technique et Technologique de l'Innovation), composé d'experts des Services Achats, Méthodes, Exploitation, Grands Comptes, RH, Amélioration

Continue et SI, a pour rôle d'éprouver les solutions et de les tester en grandeur nature sur nos sites laboratoires Clients en vue d'un déploiement généralisé si les tests sont probants.

En 2016, le C2TI évolue et devient l'Innovation Hub. Cette structure a été renforcée pour impulser de nouvelles solutions et services, et notamment la mise en place de modes de fonctionnement « disruptifs ». Au-delà des technologies nouvelles, de la digitalisation et de l'Internet des objets, les innovations doivent favoriser la transformation du métier liée à l'évolution des usages des sites.

### L'humain au cœur des processus



*« Innover,  
c'est créer de la valeur »*





**Le Hub d'Innovation réunit un comité incluant des Clients Lab pour proposer et tester en grandeur nature des démarches d'innovation globale associant les dimensions organisationnelles, technologiques, sociétales et durables. Cette organisation permet de co-construire et proposer « l'Innovation Servicielle » accompagnant la transformation des modèles de nos clients.**

La performance, le bien-être et la qualité de vie au travail des collaborateurs sont devenus des enjeux clés.

L'environnement de travail est un levier stratégique au service de l'atteinte des objectifs organisationnels. L'expérience vécue par les occupants au quotidien fait l'objet de toutes les attentions.

Les politiques RSE, la digitalisation et l'internet des objets sont tout autant de gisements de création de valeur pour le bien-être des collaborateurs et la gestion des sites au quotidien.

**Les nouvelles attentes identifiées sont autant d'opportunités de monter en gamme et de « coproduire » des solutions de propreté originales, flexibles et agiles avec nos clients, nos fournisseurs.**

Ainsi, les métiers de la propreté sont en pleine évolution face à de nouveaux comportements et usages de type flex office, apport volontaire, ... La mise en visibilité des Agents de Propreté, la valorisation de leur contribution à la performance globale amorcent un changement profond de mentalités et de modes de gouvernance. Il s'agit de réinventer nos métiers et nos services en profondeur.

LES FONDAMENTAUX	PARTENARIAT STARTUP	LA DIGITALISATION
		
<p>Notre veille technique et technologique permanente nous a permis d'équiper ses agents des produits de nettoyage sans chimie (AQUAMA), écolabellisés et /ou enzymatiques, ainsi que des derniers équipements de lavage les plus ergonomiques (autolaveuse I-MOP) et les plus efficaces.</p> <p>L'ensemble des matériels, solutions et produits retenus pour les sites ont été sélectionnés sur leur efficacité technique, leur performance QSE et leur discrétion (travail en présence).</p>	<p>ISOR a initié depuis quelques années plusieurs partenariats avec des startup afin de proposer des solutions innovantes, différenciantes ou exclusives.</p>	<p>ISOR a choisi d'inscrire la digitalisation de nos processus comme pratique intégrante de notre productivité.</p> <p>Les technologies nouvelles - digitalisation et IoT - sont un appui pour vous apporter des solutions sur-mesure pour répondre à vos besoins liés l'évolution des usages sur vos sites tels que le flexwork, et le on-demand cleaning par exemple, donnant ainsi de la valeur ajoutée à nos prestations.</p>



L'innovation aux frontières des expertises  
et au cœur de notre stratégie RSE

## SOCIAL

**ROBOTISATION** des tâches répétitives



## ENVIRONNEMENTAL



Recyclage des mégots



Nettoyage sans chimie

Réveil musculaire / **anti-TMS**





# SOCIÉTAL

## HOSPITALITY MANAGEMENT



## DIGITALISATION



Montée en compétence  
de nos agents de service / Agilité



Bornes de satisfaction

## Proposer des offres constamment adaptées aux nouveaux besoins et nouvelles attentes de nos clients

### Offre REBONDIR

La crise sanitaire du **COVID-19** a représenté une épreuve pour le monde de l'entreprise. Par sa soudaineté, elle a engendré des semaines difficiles et un confinement qui a signifié l'arrêt ou le ralentissement de l'activité et souvent une adaptation improvisée pour faire face.

Dans ce contexte si particulier, nous nous sommes engagé **auprès de l'ensemble de nos parties prenantes** en mettant en place des solutions sur mesure. A la fois auprès de nos agents, en première ligne de cette pandémie, par la formation, l'accompagnement, la communication, et l'information. Mais également auprès de nos clients en établissant de nouvelles solutions de désinfection et de décontamination qui ont prouvé leur fiabilité.

Loin d'être un obstacle, ces **exigences nouvelles** ont su redonner à tous une tranquillité d'esprit grâce à laquelle chacun a pu **travailler, communiquer, bouger et s'impliquer** dans les meilleures dispositions. Nous avons tous pu compter sur le sens de l'engagement et le professionnalisme de nos agents, mobilisés au quotidien, et aujourd'hui encore, nous mettons tous les moyens en œuvre pour ré-inventer le quotidien de nos collaborateurs comme ceux de nos clients de la façon la plus fluide et opérationnelle qui soit.

Pour nos clients, nous avons élaboré un ensemble de services, « Spécial COVID-19 » qui s'appuient sur des hommes d'expertises et des technologies de pointe. L'efficacité virucide de nos composés chimiques selon la norme EN 14476 se double d'une volonté affirmée d'agir dans le respect de l'environnement, du bien-être et de la santé des occupants.

Pour nos salariés "au front", nous les formons à un ensemble de protocoles nationaux pour assurer leur santé et leur sécurité.

Des mesures d'activité partielle ont été décidées par la Direction Générale en fonction des variations d'activité de l'entreprise pour garantir le maintien dans l'emploi.

Les gestes barrière et autres communication essentielles ont été traduits en anglais, arabe et portugais afin de sensibiliser le plus grand nombre de collaborateurs.

Enfin, et ce pour accompagner les plus fragilisés durant cette période, nous avons mis en place une cellule de soutien psychologique téléphonique, et revu nos contrat de prévoyance pour y inclure des séances chez des professionnels de la santé mentale.



## Insuffler notre vision et nos valeurs auprès de nos fournisseurs pour proposer des solutions innovantes

### Code d'éthique

Notre stratégie RSE nous oblige à être exemplaire en termes d'éthique et de transparence envers nos parties prenantes. La loi dite « Sapin II », vient renforcer notre conviction de prendre les mesures nécessaires pour prévenir et détecter la corruption ou le trafic d'influence, en France ou à l'étranger.

Dans ce contexte, ISOR a souhaité acter d'un certain nombre de principes visant à :

- prévenir les risques de manquements ou d'infractions ;
- éviter au maximum les poursuites ou contentieux ;
- protéger ou renforcer l'image de l'entreprise ;
- améliorer les process dans l'entreprise ;
- améliorer la gestion de l'information dans l'entreprise ;
- fluidifier les relations internes et externes ;
- assurer le bien-être des équipes ;

A cet effet, la définition d'une charte d'éthique et de conduite est une base nécessaire et incontournable. Elle décrit, en termes très concrets et précis, les règles de conduite minimales auxquelles tous les salariés de la Société sont censés obéir. Ces règles de conduite seront respectées par tous les salariés et serviront de guide lorsqu'il s'agira de prendre des décisions et des mesures.

Pour s'assurer de la confiance des clients de la Société, chaque salarié doit respecter la charte d'éthique et de conduite et à adhérer à son contenu qui contient les éléments clés suivants :

1. Responsabilité personnelle
2. Respect de la loi
3. Relations avec la clientèle
4. Restrictions relatives à l'acceptation de cadeaux, de gratifications, d'invitations et de ristournes
5. Conflits d'intérêt
6. Environnement de travail

Pour s'assurer de la confiance de nos parties prenantes en l'éthique, le Code de Conduite est soumis à tout nouveau collaborateurs "appointés", quelque soit son poste ou son niveau hiérarchique.

Force est de constater l'intégrité de l'ensemble de nos collaborateurs; à date, aucune procédure d'alerte n'a été émise, ni plus de résultat dans la base de données de risque et de conformité des tiers selon les observations de « Veille 360° » d'ECOVADIS.

### Acheter responsable

Tout comme nos clients, nos fournisseurs et sous-traitants, nous sommes confrontés de plus en plus aux enjeux de la RSE et aux risques qui lui incombent.

C'est pourquoi nous avons fait le choix d'établir un certain nombre de règles et de jalons de validation du processus d'achat à celui d'exploitation pour appliquer le principe des Achats Responsables dans notre chaîne de valeur.



Une nouvelle Politique Achats Responsables, en phase avec la stratégie RSE d'ISOR a été élaborée courant 2021.

À nos fournisseurs, nous demandons de contribuer à notre développement en nous accompagnant dans nos projets d'évolution de notre offre de service et de valorisation de nos engagements RSE et d'achats responsables auprès de nos parties prenantes. Et ce, notamment en apportant leur expertise technique, leur capacité d'innovation et en nous assurant qu'ils sont eux-mêmes engagés dans une démarche RSE.

Ces accords conclus avec ISOR seront mutuellement profitables dès lors qu'ils favorisent la satisfaction des besoins de nos clients communs dans des conditions économiques acceptables et dans une logique de Responsabilité Sociétale.

Cette démarche d'achats responsables est portée par une gouvernance volontariste, consciente de l'importance de réduire les risques et de développer des opportunités avec ses parties prenantes.

C'est pourquoi ISOR s'engage à intégrer à ses référencements les problématiques environnementales en anticipant les impacts de sa politique d'achats et de ses sources d'approvisionnement, en favorisant notamment les labels responsables, les cycles courts, et les options limitant notre empreinte carbone. Mais également la mise en concurrence loyale par l'égalité de traitement, l'objectivation en termes de risques de dépendances réciproques entre donneur d'ordre et fournisseurs, et la volonté d'amélioration continue.

## **Critères d'achats et de référencements**

Nos critères d'achats et de référencement ont également évolués. Nous avons renforcé notre engagement à exclure les fournisseurs ne justifiant pas de leur respect des droits de l'Homme, du droit du travail et de conditions de travail respectant la santé et la sécurité.

Pour nous assurer du respect de ces engagements mutuels, plusieurs actions ont été mises en place en matière d'intégration de facteurs sociaux et environnementaux au sein du processus d'achats responsable.

Nos conditions intègre de nouvelles règles de conduite RSE pour les fournisseurs. En signant notre accord commercial, le fournisseur s'engage à respecter les conditions RSE et réglementaires d'ISOR.

Dès l'analyse des Appels d'Offres, un processus permettant d'identifier les fournisseurs qui exposent ISOR aux risques RSE est déployé. L'analyse se traduit sous forme d'une note basée sur les points obtenus sur différents critères : prix, RSE, pertinence de la gamme, modalités d'approvisionnement, innovation.

De plus, des phases de test et d'analyse sont effectuées par notre comité de veille et de référencement technique et technologique: Le Hub Innovation. Cet organe et les outils qu'il déploie nous permettent de référencer ou non les articles analysés sur des critères d'efficacité, de prix, mais aussi de RSE. Les articles sont classés par besoin, par exemple : «écologie», «qualité de vie au travail», «gouvernance», «sécurité»....

Durant la phase d'exploitation nous évaluons semestriellement nos fournisseurs sur leur performance globale, incluant des critères RSE. En cas de doutes ISOR se réserve le droit d'auditer sur site ses fournisseurs sur les aspects RSE pour lesquels ils se sont engagés.

En parallèle nous organisons régulièrement les «rendez-vous de l'innovation» incitant les fournisseurs à nous présenter des innovations ayant un atout différenciant en termes de technologie, d'écologie, de traçabilité ou de bien-être au travail à destination de nos agents de propreté ou des occupants chez nos clients. Ces événements encouragent au partage des pratiques exemplaires et reconnues en matière de RSE.

100% de nos fournisseurs signataires de la charte Achats Responsable

“

La nouvelle Politique Achats Responsables, joue un rôle important dans notre stratégie RSE. Sa valeur et sa portée s'étend bien au-delà de la Direction des Achats.

Il convient à tous de l'appliquer et de la faire appliquer au quotidien dans nos relations avec nos fournisseurs de biens comme de prestations.

En effet, que cela concerne des achats d'exploitation (imputables chantiers), des achats de frais généraux (gestion des locaux,

informatique, voyages, frais de véhicules de société...) ou de prestations intellectuelles (avocats, conseil...), nous sommes tous partie-prenante de l'application de la politique Achats ISOR dans la mesure où chacun d'entre nous est, à un moment, «acheteur» pour le compte d'ISOR, ou en relation avec un fournisseur pour des aspects commerciaux ou administratifs.”

S. COCHOIS  
Directrice des Achats

”

## FAIT MARQUANT



### La Chaîne de l'Espoir

ISOR est un partenaire historique de La Chaîne de l'Espoir. En 2022 nous avons souhaité aller plus loin que nos dons financiers à l'association créée sous l'égide de Médecins du monde en 1994. ISOR a offert du matériel de nettoyage et de désinfection indispensable à la mission de l'association puisqu'il permet de lutter contre les infections nosocomiales notamment en Afrique.

# Enjeux Environnementaux

## Réduire les impacts environnementaux liés à la prestation de propreté et être force de proposition en matière de transition écologique de nos clients

ISOR s'est engagé très tôt dans une démarche d'amélioration continue SMI QSE. Certifiée ISO 14001 depuis plus de 10 ans sur l'ensemble de nos établissements sur le périmètre de réalisation de prestations de propreté et de services associés dans l'industrie pharmaceutique et dans tous les secteurs d'activités avec encadrement dédié sur site.

### Favoriser les produits plus respectueux de l'environnement

L'utilisation de produits chimiques est une condition immuable dans l'activité de propreté industrielle. La crise COVID nous l'a encore démontré.

Quel que soit le vecteur, certains produits chimiques peuvent être nocifs lorsqu'ils sont rejetés dans l'environnement, même s'ils n'ont pas d'impact immédiatement visible.

Les impacts environnementaux s'accroissent avec la quantité de produits rejetée, mais peuvent rapidement devenir critiques en fonction de la concentration et de la zone de rejet des produits.

Certaines substances sont d'ailleurs préoccupantes en raison de leur capacité à s'accumuler ou à persister dans l'environnement durant plusieurs années.

C'est pourquoi depuis maintenant plusieurs années, ISOR continue et développe sa démarche de substitution des produits dits classiques par des produits plus respectueux de l'environnement. Cette démarche s'étend du choix et du référencement des produits, à leur utilisation, et ce, jusqu'à l'élimination des emballages.

Au-delà du choix de produits éco labellisés, et particulièrement ceux de la marque NF Environnement, SWAN et de l'Écolabel Européen, c'est une démarche globale, impliquant l'utilisation de produits plus concentrés qui limitent les impacts liés aux emballages et aux transports, et celle de produits rechargeables permettant de réduire le volume et la masse des emballages, qui nous permet de maîtriser autant que possible notre impact environnemental.

En 2021, la part de produits écologiques chez ISOR s'est accrue de 14%. Mais notre ambition ne s'arrête pas là, car nous souhaitons atteindre 80% de nettoyage "sans chimie" d'ici à 2025. C'est pourquoi nous continuons d'accentuer notre utilisation de solutions de chimie douce.

#### Produits écologiques (par rapport à 2020)

**+14%** 

Notre partenaire spécialisé dans l'électrolyse permet de produire des réactions chimiques grâce à une activation électrique d'eau douce.

Ces solutions détergentes, désinfectantes, bactéricides, levuricides et virucides prêtes à l'emploi, à base d'eau et de chlore peuvent être utilisées pour tout type de surfaces ou sur les mains et ne nécessitent aucun rinçage.

#### Nettoyage sans chimie



Nos agents bénéficient d'un produit efficace et plus respectueux de la santé des utilisateurs car moins agressif que les détergents traditionnels.

Nos clients ont la garantie d'une alternative écologique aux propositions de désinfection et de nettoyage classiques habituellement proposés.



L'électrolyse permet également de travailler sur nos postes d'émission de GES :

**Intrants** : Réduction des émissions liées à la fabrication des produits et consommables. La solution permet de remplacer jusqu'à 80% des produits chimiques traditionnels.

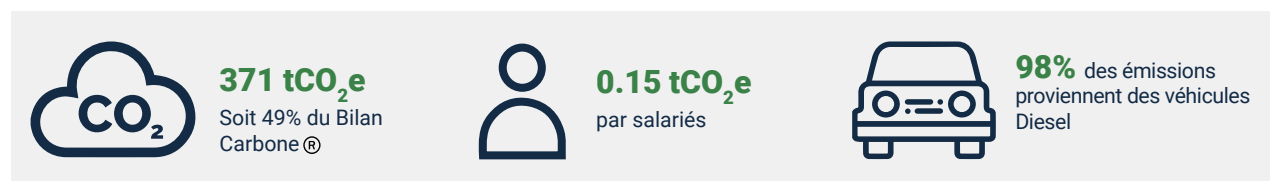
**Déplacements** : Réduction des émissions liées à l'utilisation des moyen de transport et d'approvisionnements par la production in-situ de la solution. Toute la chaîne d'approvisionnement est supprimée.

**Déchets** : Un litre de solution génère une quantité négligeable de déchets comparé aux 30g de plastique par litre de détergent traditionnel prêt à l'emploi. De plus, les produits ne rejettent aucune émanation polluante COV.

1 litre de solution émet 1.7gr de eqCO2 là où les détergents traditionnels concentrés en émettent 15 à 40g eqCO2.

## Parc Automobile à faible Émission de GES

L'analyse de nos émissions de GES par postes nous a permis d'identifier que les déplacements professionnels représentent 49 % des émissions d'ISOR, soit 371 tCO<sub>2</sub> e.



Ce poste représente donc un axe de travail majeur pour ISOR aussi bien sur l'aspect écologique que financier lié à la hausse des prix des hydrocarbures.

Notre première action a été de sensibiliser les collaborateurs au sujet carbone, notamment au travers de l'éco-conduite.

Ce concept est une réelle action opérationnelle, simple et efficace, qui se tient à la portée de tous les conducteurs et qui s'intègre parfaitement dans notre démarche globale de RSE.

Adopter un comportement éco responsable sur les routes permet:

- Réduire et maîtriser de manière conséquente les consommations de carburant ;
- Diminuer les coûts d'entretien et l'usure des véhicules ;
- Limiter la pollution atmosphérique et les émissions de gaz à effet de serre ;
- Respecter l'environnement en luttant contre le réchauffement climatique et en économisant les énergies.

Nous orientons également nos actions sur l'électrification de notre flotte de véhicules avec comme ambition d'atteindre 50% de véhicules électrifiés d'ici à fin 2025.

Si le passage à une motorisation issue de biocarburants n'entraîne pas de changements majeurs dans le mode de conduite des collaborateurs, le passage à une motorisation électrique ou hybride rechargeable modifie grandement la façon d'utiliser son véhicule. Ces motorisations alternatives permettent de réduire les émissions associées à l'utilisation des véhicules de la flotte automobile : celles-ci sont en effet nulles pour les véhicules électriques.

Notre volonté d'être le plus régulièrement chez nos clients impact nécessairement la façon dont nous déplaçons. Notre premier diagnostic nous a permis de cibler avant tout les très petits et petits rouleurs avec un potentiel 42% d'électrification de la flotte,

En parallèle nous travaillons sur l'installation de bornes de recharge électrique sur nos différentes Direction Régionales, à la fois pour nos propres collaborateurs mais également pour nos parties prenantes en déplacements dans nos locaux.

## Développer des offres en faveur d'une santé globale : celle de l'Homme, du vivant et, plus largement, de la planète

### BEGES ISOR

Dans le cadre de la lutte contre le réchauffement climatique, et du déploiement de sa stratégie RSE, ISOR a renouvelé en 2022 la mesure de ses impacts d'émission de gaz à effet de serre, sur l'année 2021.

En quoi consiste un Bilan GES ? Concrètement, le Bilan GES consiste à calculer l'empreinte carbone de l'entreprise en prenant en compte les émissions directes de gaz à effet de serre liées à l'activité et les émissions indirectes associées plus largement à l'énergie.

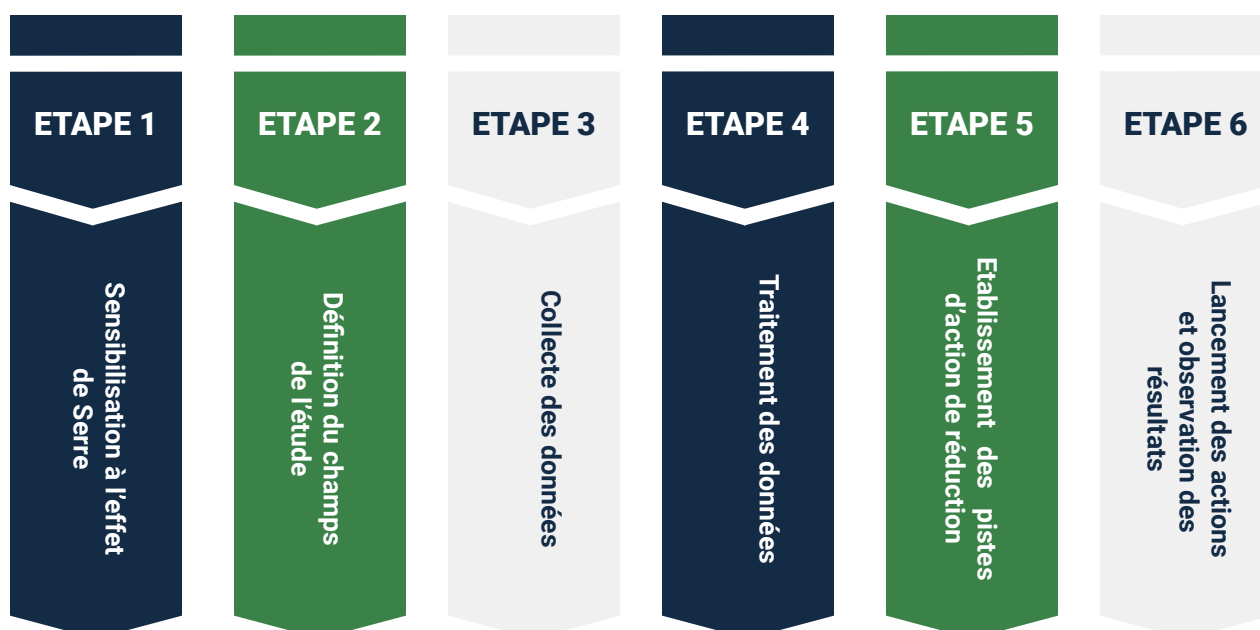
L'objectif final est de pouvoir établir un cap de réduction de nos émissions et de définir un plan d'action concret pour la lutte contre le réchauffement climatique dont on sait les impacts dévastateurs :

- Impact sur les écosystèmes
- Augmentation du niveau des océans
- Acidification des océans
- Impact sur courants marins et sur climat
- Recrudescence d'événements climatiques extrêmes par depuis 1970
- Expansion des espèces nuisibles.

Selon le rapport Stern (2011), le coût de l'inaction face au réchauffement climatique pourrait coûter jusqu'à 5 500 Mds d'€ d'ici 2100.

Conscient de ces enjeux, ISOR a renouvelé son BEGES par la méthodologie Bilan Carbone, créé par JM.JANCOVICI en 2002 en collaboration avec l'ADEME.

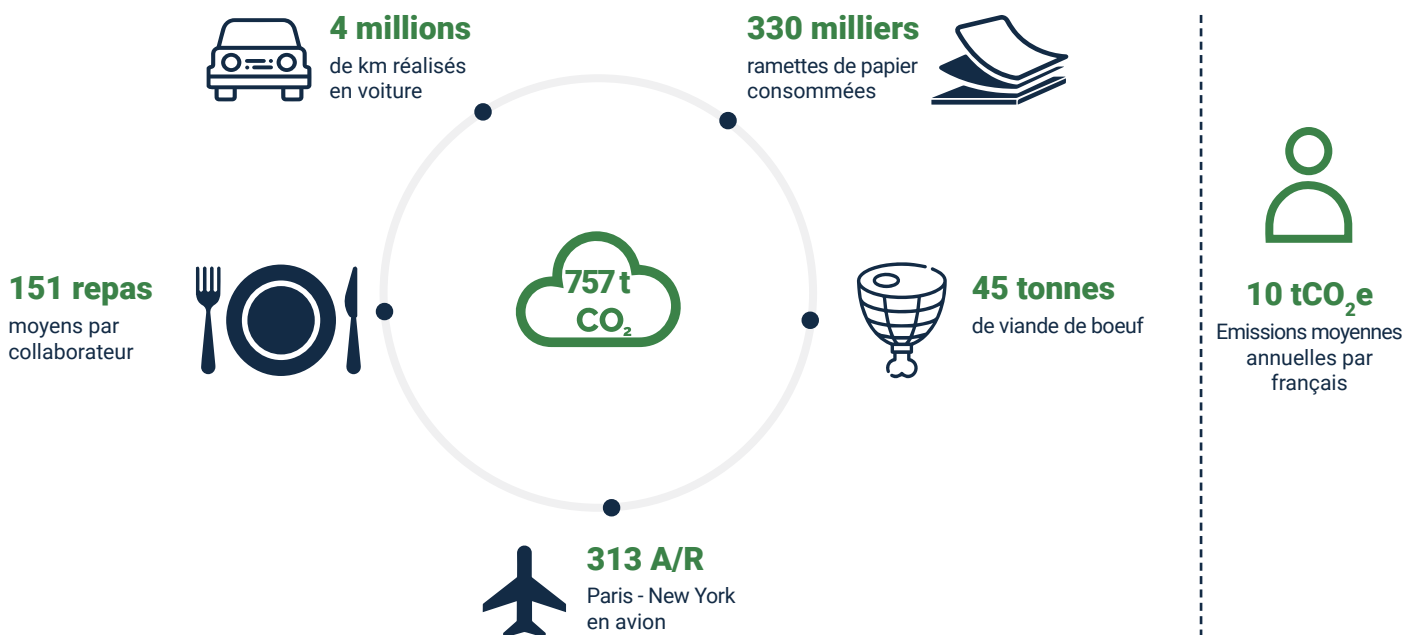
Notre démarche se segmente en 6 étapes :



A date, nous avons achevé le traitement et l'analyse des données, dont nous vous présentons ici une rapide synthèse.



Pour mieux se rendre compte de notre impact, nous pouvons comparer nos émissions à quelques points de repères simples. 757 Tonnes de CO<sub>2</sub> représentent :



### Et maintenant ?

L'objectif est désormais d'établir des pistes d'actions et de réduction de nos émissions en cohérence avec notre Stratégie RSE.

Nous avons déjà identifié 3 enjeux majeurs:

- Réduire les consommations de carburant en favorisant notamment l'adoption des comportements routiers plus responsables et le développement des véhicules électriques (a minima hybrides)
- Suivre l'évolution des fuites de gaz frigorigènes et réduire les émissions liées à la climatisation en réduisant l'impact environnemental dû aux fuites de fluides frigorigènes pour l'utilisation de la climatisation
- Diminuer les consommations énergétiques en optimisant l'utilisation de l'énergie sur les sites pour réduire les consommations

En parallèle nous imaginons mettre en place une politique de compensation en lien avec notre activité ainsi qu'une communication transparente.

Les actions nécessaires à l'atteinte des enjeux identifiés font l'objet d'un plan d'action dans le cadre de notre certification ISO 14001 et du déploiement de notre stratégie RSE.

Le suivi de ces plans d'actions et l'atteinte des objectifs est piloté au plus au niveau de l'entreprise pour nous assurer le succès escomptés.



“

La réalisation de notre BEGES en 2022 nous a permis de faire un état à date de notre impact réel sur l'environnement dans le cadre de notre Scope 1 et 2. Mais nous souhaitons aujourd'hui aller plus loin en accompagnant nos clients dans l'analyse de leurs propres impacts et dans leur réduction.

Aussi, dès que nos clients évoquent cette problématique ou trouvent écho à notre démarche environnementale, nous leur proposons de mesurer l'empreinte de la prestation de nettoyage sur l'impact carbone sur leur activité.

ISOR analyse le BEGES sur l'ensemble des activités ISOR sur contrat client en collectant de manière exhaustive les données opérationnelles et administratives avant de les traiter et d'établir un rapport des facteurs d'émissions.

Par la suite nous établissons un ensemble de pistes d'actions de réductions collaboratives qui sont revus annuellement en COPIL RSE.

Pour nos clients le bénéfice est certain: en intégrant notre bilan de gaz à effet de serre à leur scope 3, ils bénéficient de données et d'actions solides, nécessaires à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Pour ISOR c'est le meilleur moyen de partager notre stratégie RSE plus largement et de créer une vraie dynamique environnementale sur le secteur.

J.CLARENS

Responsable Amélioration Continue

”

## FAIT MARQUANT



### World Clean Up Day

La journée mondiale du nettoyage de notre planète, communément appelée World Clean Up Day (#WCD) est une opération mondiale, lancée par l'association à but non lucratif Let's do it Foundation, et qui a pour objectif la lutte contre la pollution à travers des nettoyages citoyens.

ISOR a rejoint cette belle initiative en 2021, à la fois pour concrètement dépolluer nos environnements de travail proches, mais également pour attirer l'attention sur la prolifération des déchets sauvages.

Pour cette première édition à laquelle ISOR a participé nous sommes (malheureusement) fiers d'avoir pu récolter près de 230 Kg de

déchets dont 4 kg de mégots.

Fort de ce constat, et de l'engouement de nos collaborateurs autour de cette expérience, nous renouvelons notre participation cette année au #WC2022.

Tous engagés pour une planète sans déchet, nous souhaitons dès aujourd'hui convier l'ensemble de nos parties prenantes à nous rejoindre le 17 septembre 2022 pour fédérer les énergies autour d'un projet commun.

Retrouvez d'ores et déjà l'ISOR Clean Up Book 2021.

#WCD #worldcleanupday  
#peopleforacleanplanet

# Fait Marquant Général

## Notation Ecovadis

Chaque année, ISOR est évaluée par ECOVADIS, organisme externe, réunissant des experts de la RSE et des Achats, auquel une majeure partie de nos grands donneurs d'ordres fait appel pour juger de l'intégration et du suivi des pratiques Développement Durables dans nos processus et principalement, le processus achats.

La méthodologie de notation est basée sur les normes internationales du Développement Durable (GRI), le Pacte Mondial des Nations Unies et le référentiel ISO 26000 permettent le benchmark, et avec pour objectif de produire des évaluations fiables sur la performance RSE des entreprises.

En 2021, nous avons de nouveau travaillé sur notre performance RSE et notamment sur les

items de l'Environnement, des aspects sociaux et des droits de l'Homme, de l'éthique et des Achats responsables.

Notre évaluation nous a apporté un diagnostic complet, nous permettant de nous positionner dans le top 10% des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité Activités de nettoyage.

**Notre note globale augmente encore cette année pour atteindre le seuil de 63/100**, là où le score moyen du secteur est de 46/100.

Nos actions menées conjointement avec toutes nos parties intéressées nous ont permis de consolider le statut de notre démarche RSE.

Vue d'ensemble de la performance RSE ECOVADIS d'ISOR :



Parmi les entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur d'activité Activités de nettoyage, ISOR fait partie du :

- Top 10% sur l'item Environnement
- Top 14% sur l'item Social & Droits de l'Homme
- Top 20% sur l'item Éthique

De plus les Observations de « Veille 360° » ne montrent aucun résultat dans la base de données de risque et de conformité des tiers.

Nous comptons sur notre stratégie RSE, nos actions, et sur l'implication de l'ensemble de nos collaborateurs et parties prenantes pour maintenir cette dynamique de progrès.

# Table de correspondance ODD

## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



**Engagement #1** : Incarner notre vision et nos valeurs dans chacune de nos actions

**Enjeu** : 17

**Engagement #2** : Garantir l'amélioration continue des conditions de travail et un environnement pleinement inclusif

**Enjeux** : 3/5/8/10

**Engagement #3** : Inventer et promouvoir les parcours de la propreté de demain

**Enjeux** : 1/3/4/8/9

**Engagement #4** : Ne jamais tenir la satisfaction de nos clients pour acquise

**Enjeux** : 3/6/7/8/9/11/12/13/14/15/17

**Engagement #5** : Proposer des offres constamment adaptées aux nouveaux besoins et nouvelles attentes de nos clients

**Enjeux** : 3/6/7/8/9/11/12/13/14/15/17

**Engagement #6** : Insuffler notre vision et nos valeurs auprès de nos fournisseurs pour proposer des solutions innovantes

**Enjeux** : 3/6/7/8/9/11/12/13/14/15/16/17

**Engagement #7** : Réduire les impacts environnementaux liés à la prestation de propreté et être force de proposition en matière de transition écologique de nos clients

**Enjeux** : 3/6/7/9/11/12/13/14/15

**Engagement #8** : Développer des offres en faveur d'une santé globale : celle de l'Homme, du vivant et, plus largement, de la planète

**Enjeux** : 3/6/7/9/11/12/13/14/15/17





**ISOR**  
La propreté, le plus beau des comforts

**Publication :**

06/06/2022

**Rédaction & Conception :**

Direction Stratégie

Direction Amélioration Continue

**Contribution :**

Direction Générale

Direction Ressources Humaines

Direction Achats

Direction Stratégie

Direction Amélioration Continue



42 rue Anatole France - 92300 Levallois-Perret  
Tél. : 01 47 86 76 76 - [www.isor.fr](http://www.isor.fr)