

# CarteBlanche



LE MAGAZINE DU GROUPE ISS FRANCE # 46\_Mars/Avril 2009

GL events choisit  
ISS Propreté

08

Le paysagisme d'intérieur  
avec ISS Espaces Verts

10

Une politique RH ambitieuse  
et fédératrice

16



Charlestown®  
**Services**  
«haute couture»  
au Printemps p. 06



## Accueil en entreprise, event & promo Avant-première de la collection été 2009-2010

L'agence Charlestown® Île-de-France a organisé son tout premier défilé de mode. En avant première, les clients étaient invités à participer à la sélection des tenues printemps-été 2009.

Sur le podium, plus d'une soixantaine de modèles (vestes, jupes, pantalons, tuniques, ensembles, costumes...), déclinés autour de 10 couleurs (violet, jaune, rouge, gris, rose, bleu, beige, marron, noir et blanc), ont été présentés. *In fine*, une dizaine de tenues ont été retenues, révélant, pour chaque client, tout le tempérament de leur accueil ou de leur événement.

• **Directeur de la publication** : Jean-Pierre Henner  
 • **Rédactrice en chef** : Nathalie Mook  
 • **Secrétaire de rédaction** : Patricia Jaffar  
 • **Comité de rédaction** : Leslie Busson, Corinne Chaumeau, Philippe Daumont, Cyril Fréjabue, Sylvain Henner, Valérie Loiseau, Damien Manicardi, Marianne Souchard, Jacques Ziouziou • **Conception et réalisation** :  • **Journaliste** : Éric Gautier • **Crédits photos** : Guillaume Boynard, Alexis Chézières, Cyrille Dupont, Yann Delanaux/Emulsion, Axel Saxe, Heinz Schiffer/Fotolia, DR

• **Imprimerie** : Le Révérend. Imprimé sur papier 

ISS France  
 65, rue Ordener  
 75899 Paris Cedex 18

## Sommaire

ISS en bref 04

L'actualité du groupe ISS

Esprit de services 06

• Services « haute couture » au Printemps.  
 • Partenariat avec GL events.

Expertise 10

Paysagisme d'intérieur : l'entreprise se met au vert.

Expression libre 13

De l'intérêt partagé du plan de prévention.

# Édito

► **Jean-Pierre Henner**  
Président du groupe ISS France



## La relance passe aussi par des projets à long terme

**A**ujourd'hui, alors que l'incertitude domine, une réalité s'impose aux acteurs économiques : l'année sera difficile pour toutes les entreprises. Et pas seulement pour celles de la zone euro. À côté des plans de relance pour limiter les effets de la crise, on entend ici et là : « *Il faut réinventer de nouvelles règles !* » Pour ma part, plutôt que d'inventer de toutes pièces un nouveau monde, j'estime nécessaire de puiser dans notre capacité d'adaptation et les compétences de nos équipes. Avec chacun de nos clients, nous devons aller bien au-delà des solutions à court terme, et contribuer à mettre en place des plans de progrès, synonymes de résultats durables, où les intérêts économiques et la responsabilité sociale se conjuguent.

Et heureusement, des solutions existent pour accompagner vos projets d'externalisation, à votre rythme. À commencer par la solidité de notre organisation. Première filiale du leader mondial du *facility services*, le groupe ISS France appuie son développement sur un modèle stratégique à la fois solide et unique. D'abord, notre expertise couvre un éventail complet : la propreté, l'accueil, la sécurité, l'hygiène et la protection incendie, la gestion de la filière déchets, les espaces verts et la logistique. Ensuite, la palette de notre offre comprend aussi bien les prestations

monoservices et multiservices que la gestion d'offres globales intégrées. Enfin, grâce à nos 400 agences et bureaux, nous délivrons des services de proximité. Aucune autre entreprise n'est en mesure de réaliser et de piloter elle-même autant de domaines d'expertise, de s'appuyer sur un réseau de compétences aussi complet et de bénéficier de la surface financière d'un leader mondial présent dans 50 pays.

Vous l'avez compris, le groupe ISS France entend jouer un rôle central à vos côtés et participer pleinement à l'évolution du marché. Le contexte économique plus que tendu constitue une opportunité de repenser votre développement en vous appuyant sur notre réactivité et notre excellence opérationnelle. Et si nous recommandons tout simplement à parler de projet ?

« Contribuer à mettre en place des plans de progrès synonymes de résultats durables. »

### Tendances | 14

**Lean manufacturing** : la chasse au « gaspi » en production.

### Vue d'ailleurs | 18

**ISS Suède** : la chaleur du grand Nord.

### Engagements | 16

**Politique RH** : un projet ambitieux et fédérateur.

### Performance | 19

**OL** : à la conquête d'un huitième titre national.



## TÉLEX

► **Agroalimentaire** : le groupe Servair vient de renouveler sa confiance à ISS Propreté pour son site de production, conditionnement et expédition de plateaux-repas en région parisienne. Partenaire des compagnies aériennes, Servair est le leader français et le troisième acteur mondial de la restauration et des métiers de la logistique aérienne.

► **Acquisition** : le groupe ISS France a procédé à l'acquisition de la société Méditerranéenne de Nettoyage (MDN). Avec ce rachat, sa filiale ISS Propreté renforce ses activités en région Paca et étend son expertise sur le marché de l'habitat. Basée à Nice, au Cannet (Alpes-Maritimes) et à Aix-en-Provence (Bouches-du-Rhône), la Méditerranéenne de Nettoyage est l'une des plus grandes entreprises de propreté indépendante de la région Paca : la société emploie plus de 300 salariés et réalise un chiffre d'affaires annuel d'environ 6 millions d'euros.

► **www.fr.issworld.com** : le site internet du groupe ISS France vient de faire peau neuve. Le design résolument moderne et épuré facilite l'accès aux rubriques et présente l'éventail de notre offre de services.



## ISS A/S

### Parmi les huit « meilleures » entreprises du monde

UNI Global Union, l'organisation syndicale internationale qui regroupe 900 syndicats à travers le monde, soit près de 20 millions de salariés, a placé le groupe ISS A/S sur sa liste très sélective des entreprises assurant de « bonnes » conditions de travail et étant source d'exemple pour les employeurs. Un classement très important puisque cette liste ne compte que 18 entreprises au plan mondial ! Avec plus de 460 000 salariés, répartis dans 50 pays, ISS A/S constitue un employeur de premier rang qui entretient des relations solides avec UNI Global Union. Après la signature d'un premier accord en 2003, ISS A/S a récemment réaffirmé son engagement en faveur de la liberté d'association des salariés. Par ce nouvel accord, ISS A/S participe à la création d'un fonds commun afin de contrôler et d'élever les normes sur les marchés où les conditions sont inadaptées. Le Groupe y consacrera une dotation annuelle de 100 000 euros.



Plus d'informations sur [www.issworld.com](http://www.issworld.com)

## ORGANISATION ET EXPERTISE

### ISS Hygiène & Prévention est né

Pour apporter encore davantage de services efficaces à leurs clients et leur permettre de mesurer toute l'ampleur de leur professionnalisme, les équipes d'experts ISS Hygiène Services, Puissance Air et Sede Coppex sont désormais réunies sous une même société : ISS Hygiène & Prévention. Fruit du mariage de trois grandes marques, cette nouvelle entité est l'aboutissement de plusieurs années de collaboration étroite, de partage d'expériences et de professionnalisme affirmé des équipes. ISS Hygiène & Prévention vous offre ainsi une palette de services, synonyme de performance, de réactivité, d'excellence opérationnelle et source d'optimisation grâce à nos compétences en matière de maîtrise des nuisibles, d'hygiène de l'air, d'assainissement et de protection incendie.



**CONTRAT-CADRE NATIONAL**

## Altran référence ISS Propreté

Jusqu'à présent, une dizaine de prestataires assuraient la propreté des locaux du groupe Altran, conseil en innovation et hautes technologies, sur le territoire national. Après consultation serrée dans le cadre d'un contrat-cadre national, c'est l'offre ISS Propreté qui a été retenue. Ses atouts différenciants : un

interlocuteur unique pour la négociation du contrat, un outil de reporting particulièrement précis (mobilités), un engagement sur le résultat, des prestations de qualité égales sur chacun des 18 sites, et une collaboration avec le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). Une excellence opérationnelle

qui résonne au-delà de l'Hexagone, puisque Altran Suisse a également choisi ISS, et les filiales belge et portugaise sont en projet.

**DÉCHETS INDUSTRIELS**

## Un nouveau site de transit dans le Cher

ISS Environnement a inauguré, à proximité de Bourges, son nouveau site de transit de déchets. Ce centre de 1,6 hectare constitue l'unique plate-forme de collecte de la région entièrement dédiée aux industriels, artisans, PME-PMI, collectivités. Ici sont stockés, en toute sécurité, papiers, bois, cartons, plastiques, hydrocarbures, goudrons, acides, peintures, huiles, solvants, produits chimiques, piles, batteries. Le site regroupe ainsi les déchets collectés sur la région Centre, avant de les reconditionner et de les réexpédier vers des centres de traitement. Avec les camions à benne, à citerne et à rideau coulissant pour le transport des palettes, ISS Environnement est en mesure de répondre à n'importe quelle demande, qu'il s'agisse d'une collecte régulière auprès des industriels, ou d'une collecte ponctuelle en fonction d'un besoin particulier. La sécurité des agents et la protection de l'environnement ont également guidé la création de ce centre. Entièrement bitumé et canalisé, le site, relié à une bache de rétention, dispose d'un système de traitement et de blocage des effluents et des eaux pluviales. Déjà certifié ISO 9001, le centre de Bourges bénéficiera de la norme environnementale ISO 14001 dès l'année prochaine.



À proximité de Bourges, le nouveau centre de transit d'ISS Environnement est déjà certifié ISO 9001.

**DÉVELOPPEMENT DURABLE**

## Le permis éco-conduite

Résolument engagé en matière de préservation de l'environnement, de performance économique, et vigilant sur l'attention portée aux personnes, le groupe ISS France vient de lancer l'opération « éco-conduite » dans le cadre de la semaine du développement durable. En décidant de privilégier les technologies les plus propres pour son parc automobile et en mobilisant ses collaborateurs pour un comportement responsable au volant, le Groupe souhaite mesurer et réduire ses consommations de carburant et maîtriser ses gaz à effets de serre. Cet engagement est matérialisé par la réalisation de 6 000 permis « éco-conduite ». Remis individuellement à chaque conducteur, le document rappelle les principaux enjeux de l'éco-conduite : veiller au bon entretien du véhicule, rouler en souplesse, limiter la vitesse, éviter de surcharger le véhicule, éviter le ralenti et maîtriser la consommation de carburant. Avec cette nouvelle action concrète, fondée sur l'enthousiasme, la responsabilité et le respect, le groupe ISS France s'engage en groupe éco-responsable et citoyen fidèle à sa devise : « Construire l'avenir, c'est agir. »



## ACCUEIL &amp; EVENT

# Services « haute couture » au Printemps

Charlestown®, qui gérait déjà l'accueil événementiel au Printemps Haussmann, assure également, depuis presque un an, l'accueil en magasin. **Deux missions totalement orientées service client.**



**A**vec sa coupole Art Nouveau et sa monumentale façade, le Printemps Haussmann reste, 140 ans après sa création, l'un des lieux de référence en matière de mode, de décoration et de beauté, et l'un des magasins les plus fréquentés en France et dans le monde. Depuis mai 2008, au niveau des espaces Homme et Beauté, du service de Personal Shopper (*lire encadré*) et sous la Rotonde Charras à l'entrée du magasin, l'accueil des visiteurs est confié à une quinzaine

d'hôtesse Charlestown® – une marque ISS Accueil & Services – encadrées par deux chefs d'équipe. «*Le Printemps est un univers tout particulier, où il y a sans cesse des changements et des animations, beaucoup de bruit et de clients, de tous pays et de toute nature, et sur une large plage horaire du lundi au samedi*, explique Annie Roussey, Directrice de Charlestown® Île-de-France. *Nos hôtesse doivent donc s'adapter à une ambiance et à un rythme de travail différents de l'accueil classique en entreprise. Elles doivent parfaitement connaître le*

## Entretien avec...

**Brigitte Ribeyre**, Responsable services réception, Printemps Haussmann

**Marion Denonfoux**, Responsable projets services, Printemps Haussmann



Le Printemps Haussmann a pour ambition de devenir l'un des cinq plus beaux magasins au monde. Dans le cadre de ce repositionnement, l'accueil en magasin est devenu une fonction stratégique qu'il nous a paru indispensable de professionnaliser en travaillant avec un spécialiste. C'est ce qui nous a conduits à lancer un appel d'offres et, Charlestown®, à qui nous confions déjà notre accueil événementiel, s'est révélé être le plus en adéquation avec notre projet. La fonction accueil en magasin au Printemps Haussmann doit répondre à trois objectifs : accueillir physiquement le client en lui souriant et en lui disant bonjour ; répondre à ses demandes en termes d'orientation ; lui faire découvrir

les événements du magasin et proposer les offres spécifiques aux visiteurs étrangers. Nous souhaitons donner de la visibilité à cette fonction, en montrant à nos clients que des hôtesse adaptées au monde de la mode et du luxe, parlant plusieurs langues, sont physiquement présentes à tous les étages et là où il y a des événements, pour les accueillir, les orienter et les informer. Cette mission, spécifique au magasin du boulevard Haussmann, se prolonge à travers certains services exclusifs, tels que le Personal Shopper et le salon suprême. Sur la partie accueil en magasin, nous allons poursuivre notre partenariat avec Charlestown® dans la durée, avec des équipes stabilisées ayant parfaitement intégré la culture du Printemps. »

**PRINTEMPS**



magasin et donner de bonnes informations, sans être déstabilisées par la visite de personnalités. »

### Double prestation

Cette nouvelle prestation d'accueil en magasin, Charlestown® l'a en partie remportée grâce à son historique sur place en matière d'accueil événementiel. Depuis plusieurs années, des hôtes Charlestown® assurent, en effet, l'accueil de clients sur un stand ou dans le magasin, lors d'animations pour une demi-journée, une soirée ou quelques heures par semaine. « L'accueil événementiel au Printemps s'apparente à de l'animation commerciale, souligne Annie Roussey. Il s'agit, sur une période donnée, de booster les ventes d'une marque et du magasin, ce qui explique le recours à des hôtes spécialisées dans ce type de prestations. » Désormais présent en permanence sur le site, Charlestown® met à profit sa connaissance du magasin pour que ses différentes

équipes partagent des informations et profitent d'éventuelles synergies. « Nos hôtes ne sont pas seulement là pour dire bonjour et sourire ; elles sont aussi là pour favoriser l'envie d'acheter, conclut Annie Roussey. Elles doivent être capables de rendre un

Une quinzaine d'hôtes et d'hôtes Charlestown®, encadrés par deux chefs d'équipes, assurent quotidiennement l'accueil des visiteurs au Printemps Haussmann.

### FICHE D'IDENTITÉ

Le Printemps Haussmann, c'est :

**44 000** m<sup>2</sup>  
de surface

**27** étages  
sur 3 bâtiments

**20** millions  
de visiteurs par an  
(dont 10 millions en  
novembre-décembre)

**3 000**  
marques représentées

**1** million de  
références dont  
300 000 actives

**106 000**  
articles vendus  
le 1<sup>er</sup> jour des soldes  
de janvier 2009.



Le Printemps Haussmann a pour ambition de devenir l'un des cinq plus beaux magasins au monde.

service et de percevoir très rapidement les attentes des clients. » Cette nouvelle expérience d'accueil en magasin permet aussi à Charlestown® d'élargir son champ d'action, en s'appuyant sur une référence prestigieuse.

## PERSONAL SHOPPER

Offrir une expérience unique de shopping à la fois plaisante et efficace : telle est la vocation du service gratuit de shopping personnalisé proposé par le Printemps Haussmann. Une douzaine de stylistes, professionnels de la mode et de la beauté, se tiennent à la disposition des clients pour les guider au fil des rayons et les conseiller sur des achats de tenues et de garde-robes,



en fonction de leurs goûts, de leur morphologie et de leur budget. Formées et intégrées au service Personal Shopper, des hôtes Charlestown® se relaient pour prendre les rendez-vous au téléphone ou dans le magasin et guider les clients vers les personal shoppers.

## ISS PROPRETÉ



# Partenariat avec le leader de

ISS Propreté vient d'être retenu par GL events pour assurer la propreté de trois sites réceptifs de salons et congrès à Toulouse et à Nice. **Une prestation qui suppose une qualité de service irréprochable et une grande réactivité.**

**A**cteur majeur dans la gestion d'espaces et l'organisation d'événements, la société lyonnaise GL events a confié à ISS Propreté, depuis le début de l'année, les prestations de propreté du Parc des Expositions (90 000 m<sup>2</sup>) et du Centre des Congrès Pierre-Baudis (16 000 m<sup>2</sup>) de Toulouse, ainsi que du Palais des Congrès Acropolis de Nice ; trois sites gérés par GL events. Les prestations d'ISS Propreté, qui font partie intégrante du process qualité de GL events, portent sur le nettoyage des espaces et des stands. *« Tout l'enjeu de ce contrat est de s'adapter au planning des manifestations, en étant capable de mobiliser des équipes réactives, disponibles 24 heures sur 24 et*

*7 jours sur 7, et parfaitement préparées pour réaliser une prestation "zéro défaut" au moment de l'événement, explique Jean-Raymond Muscat, Responsable de l'agence ISS Propreté du Cannet (06). Ces prestations impliquent également beaucoup de rigueur en termes de sécurité, pendant le montage et le démontage des stands, et une sensibilisation de nos équipes à l'attitude de service vis-à-vis des usagers. »*

## Des services adaptés

Si la prestation ne porte pour l'instant que sur trois sites, ce marché s'avère stratégique pour le groupe ISS France, compte tenu des perspectives de développement. *« Notre bouquet de services s'adapte bien aux besoins*

## ZOOM

### UNE ÉQUIPE PROJET

Pour avoir toutes les chances de remporter l'appel d'offres de GL events, ISS Propreté a constitué une équipe projet spécifique, composée de directeurs commerciaux régionaux, de responsables d'agences et de leurs équipes, du directeur des ventes comptes nationaux et d'interlocuteurs des ressources humaines, de la qualité et du marketing. Objectif : bâtir une stratégie de réponse solide et engagée pour le client, homogène et cohérente entre la vente et la gestion, dynamique et fédérée autour d'un projet, où chaque intervenant a pu apporter sa valeur ajoutée dans son domaine d'expertise.



# l'événementiel

de GL events, puisque nous sommes en mesure de réaliser la propreté des espaces réceptifs, mais aussi l'entretien des espaces verts ou encore la sécurité, explique Jean-Noël Bourmeau, Directeur des ventes comptes nationaux ISS Propreté. Mais encore fallait-il être convaincant pour leur donner l'envie d'envisager un partenariat avec nous ! »

## Une démarche collective

À la suite d'un appel d'offres pour la propreté des sites de Toulouse et de Nice, ISS Propreté a donc été approché par GL events, qui a apprécié la démarche collective du Groupe et la très forte motivation des équipes (lire ci-après). « Le fait d'avoir signé un premier contrat va nous permettre de concourir sur les prochains appels d'offres de GL events en France et à l'étranger », conclut Jean-Noël Bourmeau. Un marché plein de perspectives... 

## Deux questions à...

**Hélène Brossard**, Responsable achats du groupe GL events



### Quelles sont vos attentes en matière de propreté ?

En tant que service proposé à nos clients, la propreté des sites que nous gérons est complètement intégrée à notre flux de production et à notre process qualité. Elle impacte fortement la qualité de « l'hospitalité » GL events. Nous attendons donc de nos prestataires une qualité de service irréprochable, mais surtout une capacité à mobiliser très rapidement des personnes compétentes et formées sur des pics d'activité importants, principale spécificité de notre métier. Nous cherchons aussi à nouer des partenariats durables avec des prestataires capables d'intervenir un peu partout en France et de nous accompagner dans notre développement. Le coût des prestations est, enfin, un point clé de nos objectifs.

### Qu'est-ce qui vous a conduit à retenir ISS Propreté ?

ISS s'est d'abord démarqué par sa démarche volontariste et la forte implication de ses équipes à tous les niveaux, du directeur des comptes nationaux aux responsables d'exploitation en local. Leur capacité d'intervention multisite, leur gestion à la fois centrale et locale du contrat, et la pertinence de leurs réponses sur les principaux éléments de compétitivité ont achevé de nous convaincre.

## GL EVENTS EN CHIFFRES

**29** espaces réceptifs gérés

Plus de **200** événements organisés

**80** implantations en France et à l'étranger

**3 060** collaborateurs

## PAYSAGISME D'INTÉRIEUR

# L'entreprise se met au vert

En plus d'embellir un espace de vie, d'accueil ou de travail, les plantes vertes ont des vertus apaisantes et bienfaitantes insoupçonnées. **La mission des paysagistes d'intérieur Aquaplant®, une marque ISS Espaces Verts, est précisément d'apporter un peu de nature dans les entreprises et les espaces clos.**



**Q**u'il s'agisse de fleurs coupées ou de plantes vertes, les végétaux apportent un supplément d'âme à un espace intérieur.

Elles font partie intégrante du décor dans un hall d'accueil, un espace détente ou une salle de réunion, et constituent, pour une entreprise, une vraie marque de considération vis-à-vis de ses clients, de ses visiteurs et de ses collaborateurs. Des études

Aquaplant® propose des aménagements adaptés à l'environnement, l'image et le budget de chaque entreprise.

scientifiques ont également prouvé qu'en humidifiant et en purifiant l'air, elles améliorent la santé et l'équilibre psychologique au travail (*lire Le saviez-vous ?*).

## Bien cerner les besoins

Aquaplant®, le spécialiste du paysagisme d'intérieur d'ISS Espaces Verts, est expert dans la décoration végétale des halls d'accueil, bureaux, salles de réunions, centres commerciaux, salles de restaurants, hôpitaux, maisons de retraite, agences bancaires, etc. Couvrant l'Île-de-France, le Nord – Pas-de-Calais, la Picardie et la Haute-Normandie, il ambitionne de s'implanter prochainement en Rhône-Alpes et en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Ses prestations vont de la création de patios, terrasses, petits et grands jardins, à leur entretien, en passant par la location de bacs et de plantes artificielles et naturelles, et la livraison périodique de fleurs et de bouquets.

*« Notre cœur de métier est bien la création d'ornement végétal et leur entretien, explique Martial Sciolla, Directeur du développement commercial d'Aquaplant®. La location de bacs et de plantes est un moyen de réaliser cette prestation, qui implique une étude rigoureuse des attentes du client, une parfaite connaissance des végétaux et leur suivi attentif. »*

## S'adapter à l'environnement

La phase la plus importante dans le paysagisme d'intérieur concerne l'étude des besoins. Les commerciaux et conseillers techniques d'ISS Espaces Verts/Aquaplant® s'efforcent toujours de proposer à leurs clients des ensembles végétaux adaptés à leur environnement, à leur image et à leur budget. À ce stade, ils prennent en compte toutes les contraintes du projet (espace disponible, luminosité, humidité et température du lieu, croissance et résistance de la plante, harmonie esthétique avec le style et la décoration de la pièce, fréquence d'entretien, budget...), avant de proposer une création unique et sur mesure. Un photomontage réalisé par le bureau d'étude permet au client de visualiser l'ensemble des bacs et des plantes dans leur environnement. *« Notre principal*

## ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE

**Médias – Communication :**  
Alcatel, Direct 8, Lagardère, LCI, Orange, SFR...  
**Restauration – Hôtellerie – Agro-alimentaire :**  
Danone, Elios, Eures, Hôtels Mercure, Méridien Étoile, Servair, Sodexo...  
**Logistique, messagerie :**  
Calberson, Faceo, FedEx, Geodis...  
**Autres :**  
BNP Paribas, Bolloré, Essilor, Hannover Re, Groupe Société Générale, SNCF, MAIF...



Le paysagisme d'intérieur est aussi un moyen pour l'entreprise de se démarquer, d'affirmer son identité.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Selon des études très sérieuses, les plantes améliorent la santé sur le lieu de travail. En Norvège, la faculté d'agronomie d'Oslo a mené plusieurs études concernant le confort des salariés, et constaté une diminution des maux de tête et de gorge (- 30 %), de la fatigue (- 20 %), de la toux (- 40 %) et de l'assèchement de la peau (- 25 %), après l'introduction de plantes. Elle a également constaté une baisse du taux d'absentéisme de plus de 30 % et du niveau de stress des personnes travaillant dans un environnement paysager. Dès les années soixante-dix, la Nasa, de son côté, mis en évidence la capacité des plantes d'intérieur à purifier l'air. En restituant la quasi-totalité de l'eau d'arrosage absorbée, elles augmentent de 5 % le taux d'humidité des pièces. Elles sont également capables de réduire les poussières dans l'air jusqu'à 20 %, et d'améliorer le confort acoustique des pièces en réduisant les réverbérations.

atout repose sur l'étendue de notre référencement fournisseurs, qui nous permet de proposer plus de 3 000 combinaisons possibles de bacs et de plantes, pour tous les budgets et dans tous les styles, avec le souci permanent d'apporter de la nouveauté et de l'originalité dans nos

aménagements», souligne Martial Sciolla. Les traditionnels ficus et kentia, qui ornementaient les halls d'entrée il y a quelques années, ont ainsi tendance à laisser la place aux pleomèle, beaucarnéa, dracaéna, sansévéria ou autres zamioculcas. C'est la même chose au niveau des bacs

en polycarbonate, remplacés par des bacs en céramique, en acier ou en alu, et des poteries. « Nous proposons également de plus en plus de cactus et d'espèces de ficus s'apparentant à des bonzaïs, mais aussi des bacs surfacés ou

>>> Suite page 12

## ► La parole à...

**Bernard Quentier**, Responsable technique ISS Espaces Verts/Aquaplant®



« Dans notre métier, la prise en compte de l'environnement, la qualité des conseils et du suivi sont primordiaux. Il s'agit de ne pas mettre n'importe quelle plante à n'importe quel endroit, ni de les entretenir de la même façon. S'il n'y a pas de lumière naturelle, il vaut mieux recourir à des plantes artificielles et, pour les grands espaces, à des arbres naturalisés, capables de résister plus longtemps dans un environnement clos. En matière de suivi, nous faisons en sorte que ce soit toujours le même technicien qui s'occupe des mêmes clients pour mieux appréhender l'environnement et bien respecter les visites d'entretien. Nous réalisons également des contrôles qualité périodiques chez nos clients, afin de vérifier le bon état des ornements.



>>> Suite de la page 11

tressés en feuilles de bananier», poursuit Martial Sciolla.

### Un entretien régulier

Une fois les ornements choisis, ils sont proposés à la vente ou en location longue durée avec contrat d'entretien. Les paysagistes réalisent alors les aménagements en terre ou en hydroculture (*lire encadré*) et, selon le contrat d'entretien choisi, pratiquent un suivi régulier et réactif des plantes, comprenant entre autres arrosage, taille, tuteurage, nettoyage, lustrage, traitement phytosanitaire, lutte biologique, apport d'engrais, vérification du bon état des bacs et des jauges, etc. Si des anomalies sont constatées, le client en est averti et, si des plantes sont fanées ou abîmées,

elles sont remplacées dans le cadre du contrat.

«Le paysagisme d'intérieur n'est ni obligatoire ni indispensable à la vie d'une entreprise, mais il apporte un plus indéniable en termes de confort de travail,

d'accueil et d'image, et notre métier est de rendre les environnements de travail et de détente aussi agréables que possible, les espaces d'accueil, chaleureux, et les open spaces, un peu plus humains», conclut Martial Sciolla. 

« En faisant appel à Aquaplant®, une marque d'ISS Espaces Verts, pour nos plantes d'intérieur nous avons l'avis de spécialistes sur le choix des végétaux, une vaste sélection de pots en harmonie avec notre décoration, et surtout les conseils réguliers de leurs techniciens. 



Régine Sama, responsable du personnel, Hannover Re, Paris

## L'HYDROCULTURE

Cette technique vise à cultiver les plantes, sans terre, en les disposant sur un lit de billes (composées d'éléments nutritifs) plongées dans une solution aqueuse. L'hydroculture convient tout particulièrement aux plantes vertes d'intérieur et présente de nombreux avantages. L'absence de terreau permet d'avoir un environnement plus propre et plus hygiénique (cette technique est obligatoire dans les hôpitaux, les centres de soins et les restaurants). La multiplication des échanges gazeux favorise la santé des plantes et leur tenue dans le temps. Le poids allégé du support autorise, enfin, une décoration florale plus facile dans les bureaux et les endroits exigus.

Aquaplant® réalise des créations uniques à partir de 3 000 combinaisons de bacs et de plantes.

## COACTIVITÉ

# De l'intérêt partagé du plan de prévention

Quelles sont les responsabilités et les mesures de prévention à prendre dans le cadre de travaux réalisés en coactivité par une entreprise extérieure chez une entreprise utilisatrice ? **Les réponses de Michel Ledoux, avocat à la cour d'appel de Paris.**

## ► Entretien avec

**Michel Ledoux,**  
*Avocat spécialisé dans la prévention,  
la réparation et le traitement judiciaire  
des risques professionnels.*



### Quels sont les risques et les responsabilités spécifiques à la coactivité ?

Le développement du recours à l'externalisation depuis une quinzaine d'années a placé la question de la sécurité des équipes d'intervention sur les sites clients au

cœur de nombreux débats, et a mis en lumière l'importance de la prévention. Car, on le sait, travailler sur des sites que l'on ne connaît pas entraîne des risques supplémentaires. Pour le groupe ISS, on peut citer, par exemple, les risques pour les équipes de propreté et de logistique qui interviennent dans une usine où il y a des engins de manutention qui circulent et des machines qui fonctionnent, ou encore les risques routiers pour les agents chargés de l'aménagement des espaces verts. Au plan de la responsabilité civile, chaque employeur assume, au minimum, les conséquences financières des accidents du travail dont sont victimes ses propres salariés. Au plan de la responsabilité pénale, le code du travail prévoit certaines dispositions préventives à respecter en situation de coactivité.

### Quelles sont ces mesures de prévention ?

Avant le début d'une opération à réaliser par une entreprise extérieure, une inspection commune des lieux, des installations et des matériels est obligatoire. À l'occasion de cette visite ou inspection préalable, les responsables des entreprises utilisatrice et extérieure procèdent à une analyse des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités, les installations et les matériels. Lorsque ces risques existent, les employeurs doivent élaborer ensemble un plan de prévention, appelé spécifiquement protocole de sécurité pour les opérations de chargement et de déchargement. Ce

plan doit prévoir les phases d'activités dangereuses, les moyens de prévention spécifiques, l'adaptation des matériels, les instructions données aux travailleurs, l'organisation des premiers secours, etc. Le responsable de l'entreprise utilisatrice doit également délimiter le secteur d'intervention de l'entreprise extérieure, matérialiser les zones à risques, indiquer les voies de circulation à utiliser et communiquer ses consignes de sécurité.

### Quelles sont les obligations respectives du prestataire et du client ?

Le plan de prévention est obligatoirement écrit lorsque l'opération à réaliser représente un nombre total d'heures de travail au moins égal à 400, sur une période inférieure ou égale à 12 mois, ou lorsqu'il s'agit de travaux dangereux selon un arrêté du ministère du Travail. Chaque entreprise doit informer ses salariés des mesures prévues dans le plan de prévention, et le responsable de l'entreprise utilisatrice doit informer, par écrit, l'inspecteur du Travail de l'ouverture des travaux. Le fait de ne pas rédiger un plan de prévention, lorsqu'il est obligatoire, constitue une infraction aux dispositions du code du travail et, à ce titre, les responsables des entreprises utilisatrice et extérieure peuvent être renvoyés devant le tribunal correctionnel. Il est donc de l'intérêt des entreprises concernées par la coactivité de collaborer au mieux afin de rédiger un plan de prévention précis et pertinent. 

## LEAN MANUFACTURING

# La chasse au « gaspi » en production

Importé du Japon, le *Lean manufacturing* est une méthode de gestion des entreprises, qui recherche la performance par l'amélioration continue des process de production et l'élimination des gaspillages.

**L**ittéralement, *Lean manufacturing* pourrait se traduire par « production au régime ». Cette démarche consiste à identifier et à éliminer toutes les pertes d'efficacité dans la chaîne de valeur, de la réception des matières à l'expédition du produit fini. Elle s'attache en fait à éliminer sept types de gaspillages : la surproduction, le surstock, l'attente, les défauts, les transports, les mouvements et les tâches inutiles. « Le Lean est avant tout une philosophie qui vise à produire au plus juste sans perdre de

*temps, sans gaspiller et sans surstocker*, explique Christophe Moreno, Responsable d'exploitation chez ISS Logistique & Production à Toulouse. *Dans la période actuelle de réduction de l'activité, le Lean s'avère d'autant plus justifié qu'il permet de faire la chasse aux gaspillages sur des productions réduites en quantité et ajustables à la demande, et donc d'améliorer la rentabilité opérationnelle.* »

### Impliquer les opérationnels

Inventé par Toyota, le *Lean* est surtout pratiqué dans l'industrie, notamment automobile et aéronautique, mais il est adaptable à tous les secteurs économiques, mêmes aux activités tertiaires (*Lean office*) et au développement de produit (*Lean development*). Il fait généralement appel à un certain nombre d'outils qui visent à réduire les opérations individuelles et à optimiser les flux physiques (*lire encadré ci-contre*).

S'intéressant aux stocks, aux transports et aux flux interateliers, le *Lean* concerne au premier chef la logistique de production au sein des entreprises industrielles. Il était donc naturel qu'ISS Logistique & Production (ISS L&P) s'engage dans cette démarche. « Notre projet d'entreprise – programme d'amélioration continue et d'excellence opérationnelle – intègre parfaitement la démarche Lean, souligne Christophe Moreno. L'objectif est d'améliorer la performance de l'entreprise, la qualité de service et la satisfaction de nos clients en sensibilisant l'encadrement, en impliquant les opérationnels dans des groupes de travail et en déployant une méthode et des outils dédiés à l'amélioration continue. »

### LA BOÎTE À OUTILS DU LEAN

Né dans les années soixante-dix au Japon, le *Lean manufacturing* s'appuie sur des outils de gestion de production portant sur deux axes :

- La diminution des opérations individuelles avec les « 5 S » (trier, ranger, nettoyer, standardiser et suivre), le *Kaizen* (encouragement des petites améliorations quotidiennes), le *Single Minute Exchange of Die* (changement rapide d'outils), le *Total Productive Maintenance* (volonté de l'ensemble du personnel de rentabiliser les installations), la méthode des « 5 Pourquoi » (résolution d'un problème par les causes), etc.
- L'amélioration des flux physiques par l'application du JAT (juste à temps), *Takttime* (pulsation), du *Value Stream Mapping* (représentation graphique de la chaîne de valeur), du *Drum Buffer Roap* (optimisation du débit de production), du *Kanban* (passage du flux poussé au flux tiré par la demande), etc.



Le *Lean* est surtout pratiqué dans l'industrie, notamment automobile et aéronautique, mais il est adaptable à tous les secteurs économiques.



ISS L&P a ainsi commencé par présenter les fondamentaux de la démarche à ses managers en les invitant à participer à des jeux de rôle. Puis, des chantiers d'amélioration continue, appelés *Hoshin*, incluant des opérateurs aux profils variés, ont été ouverts sur des sites pilotes. « *L'implication des opérationnels du terrain dans la recherche de sources d'amélioration et de gains industriels est un élément clé de la démarche Lean, d'autant plus justifiée dans notre métier où l'on pilote des flux et des hommes, observe Georges Ribeiro, Responsable d'exploitation ISS L&P sur la région Ouest. L'objectif d'un chantier Hoshin est donc d'analyser les flux de production en identifiant ce qui est utile ou pas, ce qui peut être modifié ou amélioré, en associant à la réflexion tous ceux qui ont un rôle clé.* »

La fixation d'un objectif final précis, ainsi qu'une communication opérationnelle sur les avancées et les conclusions du chantier, sont tout aussi déterminantes.

Convaincu de l'intérêt d'une telle démarche, ISS L&P vient de déployer en régions des outils pratiques et graphiques expliquant la marche à suivre. « *Le Lean est une démarche gagnant-gagnant pour l'entreprise comme pour le prestataire, car amélioration des performances rime avec maîtrise des coûts* », conclut Georges Ribeiro.



Le Lean fait appel à un certain nombre d'outils qui visent à réduire les opérations individuelles et à optimiser les flux physiques.

## DES GAINS CONCRETS

- Sur la plateforme de distribution des pièces élémentaires des avions Airbus à Toulouse, ISS L&P a lancé une réflexion sur la réduction des délais d'attente entre chaque poste. L'identification des sources d'amélioration et la mise en œuvre de dix actions correctives ont permis un gain global de 30 % sur le temps de traversée des colis.
- Interrogé par la Snecma pour réorganiser le site de Villaroche selon la méthode *Lean*, ISS L&P a proposé un schéma approfondi de réorganisation des magasins, qui a débouché sur la signature d'un contrat-cadre.
- Dans une unité de production avancée liée au secteur automobile, ISS L&P a constitué un groupe de travail pluridisciplinaire visant à éliminer les ruptures de flux et à réduire le niveau global des stocks. Résultat : malgré une activité réduite de moitié en trois ans, la performance de la filiale dans ce secteur a doublé.

## POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

# Un projet ambitieux et fédérateur

ISS France vient de décider une nouvelle politique en matière de ressources humaines, articulée autour de huit axes stratégiques. **L'implication, la motivation, la professionnalisation et la valorisation en sont les principaux moteurs.**



La politique de recrutement vise à préciser les besoins futurs de chaque pôle d'activité, à attirer et fidéliser les meilleurs talents.

« **D**errière la notion de ressources humaines, il y a des hommes et des femmes qui font l'image et la performance de l'entreprise, déclare d'emblée Jacques Ziouziou, Directeur des ressources humaines d'ISS France. C'est pourquoi, notre ambition est de créer un environnement social qui soit favorable tant à l'épanouissement personnel qu'à l'accomplissement professionnel, et profite, au final, à la performance globale de l'entreprise. » Pour créer cet environnement favorable à la réussite individuelle et collective, la Direction des ressources humaines du Groupe va mettre en place une politique ambitieuse pour les trois prochaines années. « Cette politique devra

à la fois créer de la cohésion par des pratiques homogènes au sein du Groupe, tout en préservant les spécificités des pôles d'activité du fait de leurs différents métiers », précise Jacques Ziouziou.

## Huit axes stratégiques

Lancé en début d'année, ce projet a abouti à la définition de huit axes stratégiques. Le premier, car prioritaire par ses enjeux, concerne la sécurité et la santé au travail. L'objectif est que chaque manager et collaborateur de l'entreprise s'implique personnellement dans la prévention des risques au quotidien, en s'appuyant sur le Système de Management de la Sécurité et Santé au Travail (SMS-ST).

Le deuxième axe fort porte sur le management, levier essentiel de

la performance de l'entreprise. « Par leur niveau de compétence et leur implication, les managers sont les premiers ambassadeurs des valeurs d'une entreprise, souligne Jacques Ziouziou. Il est donc indispensable d'identifier les compétences clés qu'ils doivent posséder et de valoriser leur rôle. » Le développement de la mobilité entre les métiers fonctionnels et opérationnels, mais aussi entre les pôles d'activité, sera également favorisé grâce à la création d'une bourse des emplois au sein du Groupe.

## Recrutement, formation, rémunération

Au cœur de la stratégie sociale, la politique de recrutement vise à préciser les besoins futurs de chaque pôle d'activité, à attirer et fidéliser les meilleurs talents. « Dans ce domaine, nous devons développer l'accueil de stagiaires et d'apprentis, et davantage valoriser nos métiers et nos valeurs, pour que la première image que nous donnions soit la meilleure possible », indique Jacques Ziouziou.

Dans le cadre de la diversité sociale par l'emploi, ISS France entend également poursuivre sa politique d'insertion profession-

### CHIFFRES CLÉS

Nombre de salariés dans le Groupe :

**42 000**

Âge moyen :

**41 ans**

Ancienneté moyenne :

**6,4 ans**

Nombre d'heures de formation en 2008 :

**178 072**

Taux de CDI :

**88,79 %**

Répartition H/F :

**61 % femmes**  
**39 % hommes**



Premier axe de la nouvelle politique RH : la sécurité. L'objectif est que chaque collaborateur s'implique personnellement dans la prévention des risques au quotidien.

## ► La parole à... Pascal Denimal, DRH Pôle Environnement & Techniques

nelle et de professionnalisation au bénéfice des demandeurs d'emploi sans qualification, des jeunes, des seniors et des personnes handicapées. Au niveau de la formation, l'employabilité des collaborateurs par le développement continu des compétences, mais aussi par la mobilité professionnelle et géographique, fait également partie des priorités. « *L'objectif est de développer des formations à la carte adaptées aux besoins de chacun et une démarche de co-investissement via le droit individuel à la formation* », explique Jacques Ziouziou.

La politique de rémunération n'a pas été oubliée, avec la volonté de trouver un équilibre entre la valorisation individuelle des compétences de chacun et la valorisation collective des performances de

l'équipe. Une réflexion sur les autres éléments de rémunération que sont l'intéressement, le plan d'épargne ou les avantages sociaux est aussi envisagée. Le Groupe entend enfin consolider ses relations avec les partenaires sociaux dans le cadre du dialogue et de la concertation, et davantage communiquer sur sa politique sociale, ses projets, ses pratiques et ses résultats.

Sur tous ces axes stratégiques, la DRH du Groupe travaille en binôme avec la DRH de chaque pôle d'activité, en vue de définir des actions concrètes en termes d'outils, de moyens, de délais, de pilotes et d'indicateurs de performances. Un tableau de bord social permettra enfin de piloter et de suivre l'avancement de chaque action. 



« Notre ambition est de créer un environnement social qui soit favorable tant à l'épanouissement personnel qu'à l'accomplissement professionnel, et profite, au final, à la performance globale de l'entreprise. »

Jacques Ziouziou, Directeur des ressources humaines d'ISS France.

## « Anticiper les besoins futurs »



« Le Pôle Environnement & Techniques a entamé des négociations avec les partenaires sociaux sur la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des

Compétences (GPEC). Un accord d'ores et déjà été signé au niveau d'ISS Espaces Verts, et les négociations se poursuivent chez ISS Environnement et ISS Logistique & Production. L'objectif de la GPEC est d'identifier les besoins futurs en termes d'emplois et de compétences, et de mettre en place les actions pour les satisfaire. Cela consiste à définir un plan de recrutement — qui ? combien ? comment ? — et un plan de formation — quelles compétences ? pour qui ? comment ? L'accord signé chez ISS Espaces Verts prévoit ainsi le développement de l'apprentissage, l'amélioration des conditions d'accueil et d'intégration, la systématisation de l'entretien de progression professionnelle, l'encouragement de la mobilité et l'accompagnement des seniors en fin de carrière. »

ISS SUÈDE

# La chaleur du grand Nord

Notre tour du monde des filiales d'ISS fait étape en Suède, premier pays où le Groupe s'est implanté après sa création. Depuis, ISS Suède a développé une centaine de services où il est devenu leader.

**C'**est en Suède, à Malmö, qu'ISS (alors appelée DDRS) a ouvert sa première filiale hors du Danemark en 1936. Ce n'était alors qu'un bureau danois externalisé ; la véritable filiale suédoise a été établie en 1946 à Stockholm, sous le nom d'ASAB (AllmännaStädtningAktiebolaget). Presque 20 ans plus tard, la DDRS s'allie à l'entreprise d'électroménager Electrolux : International Sanitary Systems est né et crée un département « recherche développement ».

Depuis, ISS Suède est devenu le leader national du marché du Facility Services. Si son principal métier reste la propreté, représentant 38 % de ses activités, il propose aussi, à l'instar du Groupe, toute une gamme de services dans la restauration collective ou l'entretien des espaces verts. Seule la sécurité ne fait pas partie de ses prestations, le marché suédois étant largement saturé. En revanche, ISS Suède possède une activité spécifique liée aux intempéries du pays : le dégivrage, le déneigement et l'ensablement des routes en hiver. « Si un accident lié au verglas ou à la neige se produit, c'est ISS qui est responsable », indique Christer Ekelund, Directeur du marketing d'ISS Suède. Cela fait partie des

## ISS SUÈDE EN CHIFFRES

**12 000**  
salariés

**14 000**  
clients

**500**  
millions d'euros  
de chiffre d'affaires

**400**  
implantations  
dans le pays

contrats signés avec les collectivités. »

## ISS TraffiCare et le Ready to roll

Autres activités spécifiques à la Suède : les services liés aux transports ferroviaires assurés par ISS TraffiCare. Créée en 2001, cette filiale est spécialisée dans la propreté interne et externe des voitures, la maintenance des éclairages, la vente et le contrôle des billets, le service d'information et le nettoyage des graffitis. Elle propose aussi un concept unique au monde, le *Ready to roll*, qui comprend les actions de dégivrage, déneigement et les manœuvres d'aiguillage. ISS TraffiCare compte aujourd'hui 1 200 employés répartis sur 125 sites. ISS Suède possède

également un service de gestion immobilière, qui, fort de ses 900 employés dans plus de 40 bureaux, est le plus important gestionnaire de biens en Suède. Parmi ses principaux clients, la filiale suédoise compte, au niveau national, Stockholm Lokaltrafik (le réseau de transport public de Stockholm), la société pharmaceutique AstraZeneca, des centrales nucléaires suédoises et la Swedish Post ; au niveau international, Hewlett Packard et des investisseurs immobiliers en Australie, Norvège, Allemagne, au Royaume-Uni et en Irlande. Fidèle aux valeurs du Groupe – honnêteté, esprit d'entreprise, responsabilité et qualité – ISS Suède s'investit également dans l'humanitaire. La société parraine l'association Hand in Hand qui lutte contre la pauvreté dans le monde en aidant les femmes, via le micro-crédit, à créer des entreprises pour subvenir aux besoins de leur famille. Une belle initiative !



## OLYMPIQUE LYONNAIS

# À la conquête d'un huitième titre national

Éliminé de la Champions League, l'Olympique lyonnais s'est forgé un palmarès d'une régularité remarquable au plan national, marqué par sept titres consécutifs et une saison 2007-2008 exceptionnelle avec un premier doublé (Championnat de France et Coupe de France). **Cette année, la concurrence est rude.**

**À** la tête de l'Olympique lyonnais depuis 1987, Jean-Michel Aulas a su imposer la suprématie du club au niveau national. Qualifié à neuf reprises pour l'UEFA (Champions League), le leader du Championnat de France n'est pas parvenu, cette année encore, à passer le second tour de la compétition européenne. Pour le titre de champion de France, à dix journées de la fin de la saison, tout

reste possible. L'Olympique lyonnais sent le souffle de ses six poursuivants dans son dos. Le classement n'a jamais été aussi serré depuis la saison 1995-1996. Pour le leader de la Ligue 1 qui avait pris l'habitude de se détacher rapidement, le challenge est passionnant car, comme le disait Bill Shanky, le célèbre coach de Liverpool, « *au football, si vous êtes premier, vous êtes premier. Si vous êtes deuxième, vous n'êtes rien* ». En tout cas, si l'OL est aujourd'hui un club respecté de

tous et jaloux de certains, c'est à son président insatiable qu'il le doit pour avoir porté à bout de bras l'ambition de toute une ville, le rêve de milliers de supporters. Jean-Michel Aulas construit donc petit à petit, sans jamais oublier la base : la gestion en bon père de famille qui calcule toujours plus d'une fois les risques encourus ! La fin de saison s'annonce passionnante pour le titre de champion de France, et l'Olympique lyonnais vise assurément la victoire. 

## ► En aparté avec

Jean-Michel Aulas, *Président de l'Olympique lyonnais*

### Quelles sont les valeurs de l'Olympique lyonnais et comment les faites-vous vivre ?

*Il faut parvenir à concilier les valeurs fondamentales d'une entreprise – le travail, la rigueur, l'esprit d'équipe, la fierté du club – avec un esprit familial qui est la valeur traditionnelle du football ; une valeur à entretenir compte tenu de la passion propre à ce milieu. Chacun connaît le projet d'entreprise du groupe, se l'approprié et partage les succès sportifs et financiers.*

### Parmi vos projets les plus ambitieux, quel est celui qui vous tient le plus à cœur ?

*Aujourd'hui, indiscutablement, le Grand Stade. Au-delà des aspects d'architecture et de modernité qui feront la fierté et le bonheur de tous nos supporters, ce Grand Stade est la clef du développement futur de l'OL. C'est lui qui permettra au club de mieux rivaliser avec les plus grands clubs européens.*



Le groupe ISS France inscrit le développement durable au coeur de sa stratégie de croissance. Notre démarche vise à concilier trois principes fondamentaux et indissociables : l'attention portée aux personnes, la performance économique et la préservation de l'environnement.

**Bonne pratique n° 2 : mesurer et réduire nos consommations de carburant et maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre.**



ISS France, un groupe éco-responsable et citoyen

*"Construire l'avenir, c'est agir"*

