

Rapport
RESPONSABILITÉ
SOCIALE ET
ENVIRONNEMENTALE
ISS France
2016



FACILITY SERVICES

www.fr.issworld.com

04 | À PROPOS D'ISS

12 | UN ACTEUR ENGAGÉ

16 | SOCIAL ET SOCIÉTAL

24 | DÉMARCHE RSE

28 | ENVIRONNEMENT

32 | RELATIONS PARTENAIRES

“ La responsabilité sociale d’entreprise est au cœur de nos valeurs. ”



La richesse humaine est le principal capital de notre entreprise. C’est grâce aux hommes et aux femmes qui se mettent chaque jour pleinement au service de nos clients, que le Groupe ISS est devenu ce qu’il est : un leader des services aux entreprises et aux collectivités qui ambitionne de devenir la meilleure entreprise de service au monde.

À ce titre, la responsabilité sociale d’entreprise est au cœur de nos valeurs. Si nous voulons devenir exemplaires en termes de service, il nous faut l’être en matière de gestion sociale mais aussi environnementale.

La pratique d’une politique responsable d’insertion, d’accompagnement et de formation des collaborateurs est déjà profondément ancrée dans la culture d’ISS. Nous sommes également convaincus que le bien-être au travail est source de motivation pour nos salariés et de qualité de service rendu à nos clients.

La responsabilisation de nos collaborateurs et l’engagement humain de nos managers sont les autres piliers de notre politique sociale. Ils sont, avec la recherche de l’excellence opérationnelle et la personnalisation de la relation client, les marqueurs de notre démarche *“Service with a Human Touch”*.

Dans cette recherche de l’excellence, l’écoute de nos collaborateurs et de nos clients fait partie de

nos priorités. Chaque année, nous lançons une enquête de satisfaction auprès de nos collaborateurs, en complément de notre enquête clients, pour mesurer leur satisfaction au travail. Et chaque année, les indicateurs progressent, notamment celui de la propension à recommander ISS.

Notre ambition est également de continuer à innover en adoptant de nouveaux outils et de nouvelles méthodes pour améliorer la sécurité et le confort de travail de nos collaborateurs. Sans oublier la réduction de notre empreinte environnementale en utilisant des produits plus sûrs et des véhicules moins polluants. Autant de domaines dans lesquels ISS améliore régulièrement ses performances.

Enfin, les actions solidaires soutenues par notre fonds de dotation et l’implication de nos salariés contribuent à faire d’ISS une entreprise citoyenne, profondément ancrée dans le lien social. En d’autres termes, une entreprise pour laquelle nous sommes fiers de travailler.



Antoine Namand, Président ISS France



1 - À PROPOS D'ISS

Plus de **10 milliards d'euros**
de chiffre d'affaires en 2016
4^e employeur privé mondial
Près de **500 000** collaborateurs
répartis dans **77** pays.

Le Groupe ISS dans le monde

Leader international du Facility Management, ISS est un groupe danois dont le chiffre d'affaires dépasse les 10 milliards d'euros. Quatrième employeur privé mondial, ISS compte près de 500 000 collaborateurs répartis dans 77 pays.

Acteur majeur du marché des services aux entreprises et aux collectivités, ISS accompagne ses clients dans l'externalisation de prestations, leur permettant ainsi de mieux se focaliser sur leur cœur de métier. Quel que soit le secteur d'activité de ses clients, ISS propose une offre globale de services autour de 6 lignes métiers : le facility management, la propreté, la sécurité, les services aux occupants, les services au bâtiment et restauration.

Selon les besoins de chaque client, nos équipes opérationnelles délivrent une prestation mono ou multi-services, pouvant aller jusqu'au pilotage complet des opérations dans une logique de fournisseur de solutions intégrées (Integrated Facility Services).

Véritable partenaire de ses clients au quotidien, ISS entend offrir à ses salariés un environnement favorable au bien-être et à l'efficacité sur leur lieu de travail. Ce modèle repose notamment sur l'autonomie et la compétence des équipes.

En 2016, nous avons été récompensés pour la 4^{ème} année consécutive par l'Association Internationale des Professionnels de l'Externalisation (IAOP), qui a classé ISS parmi les meilleures entreprises d'externalisation au monde.



Notre entreprise : ISS France

Troisième filiale du Groupe dans le monde, ISS France réalise un chiffre d'affaires de 635 millions d'euros et emploie plus de 23 000 collaborateurs au service de plus de 60 000 clients. Il s'agit du premier employeur étranger en France (source : AFII).

Le périmètre d'activité d'ISS France est à la fois aligné sur le modèle international du Groupe et adapté aux spécificités du marché français. Avec une centaine d'agences réparties sur tout le territoire, nous proposons des solutions adaptées à chacun de nos clients en nous appuyant sur notre connaissance des problématiques locales.

Créé en 1994 avec l'acquisition d'une entreprise spécialisée dans le secteur de la propreté, ISS France a fortement diversifié ses activités en vingt ans. Nous comptons désormais plus de 140 expertises métiers différentes au service de tous les secteurs économiques.



Notre vision du Facility Management

Accompagner l'activité de nos clients en gérant l'intégralité de leurs services périphériques, le tout avec nos propres collaborateurs, telle est la vision du Facility Management intégré d'ISS.

L'objectif premier d'ISS est d'améliorer l'efficacité organisationnelle et économique de ses clients, en leur facilitant la vie au quotidien. Cela passe par la compréhension globale de leur activité et de leurs enjeux, permettant la mise en place de services sur-mesure performants, suivant des méthodes éprouvées.

ISS met également au service de ses clients la force d'un groupe de dimension internationale et tout ce qui fait son ADN : l'excellence opérationnelle, l'innovation, la proactivité, la vision client et surtout la responsabilisation de ses femmes et hommes.

Grâce à notre expertise technique et organisationnelle, nous proposons des solutions efficaces qui servent les objectifs de nos clients, en intégrant les problématiques de performance, de bien-être au travail, de flexibilité, de productivité et d'optimisation économique.

Une solution complètement intégrée

Pour garantir la qualité et l'efficacité de nos prestations, notre modèle Facility Management repose sur l'intégration des différents métiers, c'est-à-dire sur la réalisation en interne des prestations qui nous sont confiées.

En nous appuyant sur notre propre personnel, nous sommes en mesure de contrôler et de gérer au mieux les prestations délivrées, mais aussi de les faire évoluer selon les besoins et les attentes de nos clients.

Grâce à ce mode de fonctionnement, ISS est plus à même de responsabiliser ses collaborateurs, de partager les bonnes pratiques et de développer des synergies entre ses métiers. Le développement de la polyvalence de nos équipes et la montée en compétence des collaborateurs permettent également d'optimiser les processus et d'améliorer la qualité de service.

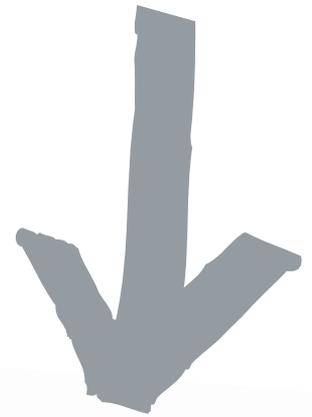
Quels que soient le service fourni et l'activité de nos clients, notre objectif reste toujours le même : leur faciliter la vie.

*Valérie Giboureau,
Directrice Commerciale et Centres d'Excellence*



Notre ambition

Nous voulons devenir
la meilleure entreprise
de service au monde



“ Proposer la meilleure qualité de service à nos clients, en nous appuyant sur l’humain et en développant l’excellence opérationnelle, telle est notre vocation. ”

*Antoine Namand,
Président d’ISS France*

Notre approche pour y parvenir

La responsabilisation et la formation de nos collaborateurs sont des éléments clés de notre stratégie. Notre marque de fabrique ? Le Facility Management enrichi de « Human Touch ».

Pour ISS, offrir le meilleur niveau de service, c'est gérer l'activité d'un client comme si c'était la nôtre. Lorsque nous nous engageons à vos côtés, nous mettons tout en œuvre pour comprendre vos besoins et nous positionner par rapport à vos enjeux. Nous faisons également en sorte d'améliorer de façon continue les performances des services que nous délivrons.

Le seul moyen d'y parvenir, selon nous, est de former et de responsabiliser chaque collaborateur sur sa mission afin qu'il apporte une réelle valeur ajoutée à votre activité. Responsabiliser nos collaborateurs sur le service et l'écoute client, leur fournir les outils et méthodes nécessaires, c'est ce qui nous permet de dépasser vos attentes pour délivrer un service d'excellence.

La « Human Touch » ancrée dans chaque métier

Chez ISS, la ressource la plus importante, c'est le capital humain. Tous nos processus sont donc orientés pour former et gérer de vrais professionnels du service. Nos programmes de formation et de gestion des talents visent à développer les compétences de nos collaborateurs (voir page 26).

En combinant ces formations aux meilleures pratiques et expériences acquises sur l'ensemble de nos sites, nous transmettons à nos collaborateurs le sens de l'engagement, de la responsabilité et du service. C'est ainsi que nous développons ce que nous appelons « The Power of the Human Touch ».



“ C'est en responsabilisant nos collaborateurs que nous parvenons à délivrer des prestations servant la performance économique de nos clients. ”

*Philippe Maurette,
Directeur des Ressources Humaines ISS France*

ISS dans le monde



1,2 MILLION
DE REPAS SERVIS CHAQUE JOUR.

C'est 2 fois le nombre de happy meal
vendus aux USA par jour



Une présence
dans

77
PAYS



50 MILLIONS de m²
GÉRÉS EN CONTRAT IFS,
soit 25 fois la surface de Monaco

500 000
EMPLOYÉS
dans le monde,
soit la population
d'Edimbourg



30 MILLIARDS
DE M² NETTOYÉS
l'équivalent de 3 fois
la surface d'Hawaï



2 - UN ACTEUR ENGAGÉ

Notre projet d'entreprise

LEADERSHIP :

un management socialement responsable

Sur tous ses sites, pour tous ses clients, ISS s'attache à assurer la santé et la sécurité de ses salariés sans discrimination, dans des conditions de travail équitables. La formation des collaborateurs et le développement de leurs compétences contribuent à l'épanouissement et à la responsabilisation des hommes et femmes d'ISS.

[RSE] La mise en place d'un management socialement responsable renforce le sentiment d'appartenance à l'entreprise et contribue à la création de valeur du Groupe.

COMMERCE :

une approche client différenciée

Quelle que soit la taille et l'activité de ses clients, ISS s'efforce de leur fournir des réponses adaptées à leurs besoins. Pour certains, nous nous assurons de bien délivrer la prestation standard commandée aux conditions définies, alors que pour d'autres, l'enjeu est d'accompagner leur développement dans un environnement national ou international complexe, avec différents types de services adaptés sur-mesure.

[RSE] La prise en compte des critères HSE est généralisée à l'ensemble de nos services auprès de tous nos clients.

ORGANISATION :

une prise en compte permanente des critères HSE

Les clients exigent une gestion efficace et crédible des risques, notamment ceux liés à la santé, à la sécurité, aux conditions de travail et à l'environnement. Pour chaque prestation délivrée, ISS veille au strict respect des normes et réglementations relatives à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement.

[RSE] Nos actions de formation et de sensibilisation HSE nous ont permis de développer un véritable savoir-faire en la matière.

Pour devenir la meilleure entreprise de service en France, ISS s'appuie sur une feuille de route baptisée « The ISS WAY ». Cinq thèmes majeurs ont été définis pour atteindre cet objectif. Ils intègrent tous une dimension RSE.

SERVICES :

le développement d'une offre globale intégrée

Le volume d'affaires de l'offre de services intégrés proposée par ISS s'est considérablement développé en douze ans. Notre capacité à gérer l'ensemble des besoins de nos clients via un point d'entrée unique est au cœur de notre proposition de valeur pour les clients nationaux ou internationaux.

[RSE] Le déploiement systématique de la politique HSE et RSE dans nos offres de services contribue à la performance de nos clients dans ces domaines.

EXCELLENCE :

l'exigence de l'excellence opérationnelle

Pour devenir la meilleure entreprise de service en France, ISS doit identifier et mettre en œuvre des initiatives d'excellence appropriées pour chaque site, de manière homogène.

[RSE] En appliquant une politique globale et standardisée en matière de sécurité ou d'anti-corruption, ainsi qu'un code de conduite à tous les fournisseurs, notre responsabilité sociétale contribue à l'excellence opérationnelle visée.

ISS France est une entreprise de services, experte, innovante, solide et engagée qui accompagne ses clients dans leurs activités et ses collaborateurs dans leur évolution. Elle est une référence durable en matière de performance économique et sociale.

Thierry Beulé,
Directeur Qualité Sécurité Environnement

Notre modèle de gouvernance

ISS France appuie son développement sur un modèle d'organisation qui garantit la fiabilité et la transparence de son système de gouvernance.

Un code de conduite pour tous

Conforme aux principes du Pacte Mondial des Nations Unies, notre code de conduite s'adresse à tous les collaborateurs ISS. Il précise l'attitude à tenir en toutes circonstances pour promouvoir les principes clés de notre éthique en affaires, vis-à-vis de nos salariés, de nos clients et partenaires.

Diffusé à tous, il est commenté pendant le parcours d'intégration des cadres et des collaborateurs de la fonction commerciale. Chaque manager en assume la bonne application.

L'édition 2016 introduit une version améliorée de notre ligne d'alerte professionnelle, « Speak Up ». Chaque année, une mise à jour de la remontée des éventuels conflits d'intérêts est réalisée.

Le respect des règles de conformité

Depuis 2015, les cadres membres du Comité de Direction complètent et signent une « Déclaration de conformité » attestant du respect des règles internes de conformité à la loi et aux règles financières applicables.

De nouvelles politiques de conformité ont également été mises en place, notamment une politique de gestion et de remontée des situations de crise, un renforcement de notre démarche de prévention des risques et de validation de nos contrats, ainsi que la prévention du délit d'initié.

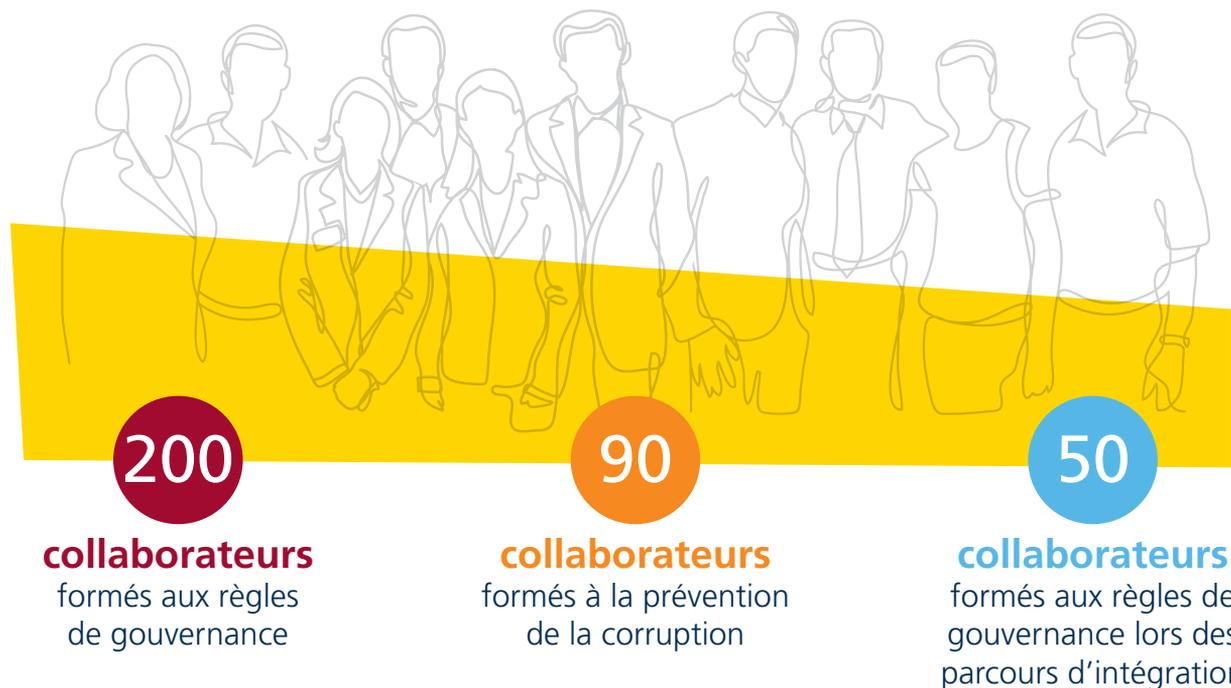
L'ensemble de ces informations est diffusé lors de formations et sur l'intranet d'ISS.

Une formation régulière des managers

La Direction Juridique d'ISS France assure la formation des collaborateurs concernés (comité de direction des divisions, équipes commerciales...) au cours de sessions collectives ou individuelles abordant : la gouvernance, les principes du droit de la concurrence, la lutte contre la corruption.

Chaque année donne lieu à l'approfondissement d'un thème particulier. Ces sujets sont relayés sur l'intranet juridique et rappelés lors des revues de portefeuille clients.

Des modules de formation en ligne ont également été déployés auprès des cadres commerciaux et dirigeants d'ISS France. Ils portent sur les thèmes de la prévention de la corruption et le rappel des règles de concurrence.



Notre démarche de contrôle et d'audit interne

La Direction du Contrôle et de l'Audit Internes d'ISS France est garante de la conformité des pratiques au sein du Groupe ISS.

Un manuel de procédures pour tous

Dans le but de rationaliser et d'optimiser ses pratiques en matière de conformité, ISS France a mis en place un programme intitulé « Règles & Procédures ». Ce programme, qui a pour objectif d'établir des règles communes à tous, intègre notamment : nos principes de gouvernance, notre code de conduite, nos valeurs et, suivant les thèmes abordés, les directives européennes en matière d'informations financières. Ce manuel de procédures, mis à la disposition de nos collaborateurs sur l'intranet d'ISS, permet d'identifier les risques, leurs traitements et les dispositifs de contrôle correspondants, en mettant en avant les bonnes pratiques.

Un programme d'auto-formation en ligne, accessible depuis l'intranet, permet également à chaque nouveau collaborateur de se former aux fondamentaux de l'entreprise (plus de 2 500 personnes formées en 6 ans).

Des audits et contrôles périodiques

Un programme d'audits de nos agences et de nos comptes-clés est mené chaque année par la Direction du Contrôle et de l'Audit Internes, avec pour objectif principal de vérifier l'application effective des règles définies par les procédures du Groupe. En complément, le Groupe audite l'ensemble des divisions ainsi que les services supports du siège. Un outil mis en place en 2013 permet le suivi des plans d'action post audit.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Afin de respecter la conformité de l'entreprise à la loi « Informatique et Libertés », ISS France dispose d'un Correspondant Informatique et Libertés (CIL). Il s'assure que toutes les précautions sont prises pour préserver la sécurité des données et le traitement des données personnelles.



3 QUESTIONS À...

Marie-Pierre Trorial, Directrice du contrôle et de l'audit internes

LA GESTION DES RISQUES EST UN SUJET D'IMPORTANCE POUR ISS. COMMENT LES PRÉVENEZ-VOUS ?

“Nous avons élaboré une cartographie des risques et en avons identifié une quinzaine sur lesquels nous sommes particulièrement vigilants. Dès l'appel d'offres, nous évaluons le risque commercial et financier propre à l'activité du client. Puis, pour prévenir les risques sur les sites, nous mettons en place des plans de prévention, accompagnés de formations et d'actions de sensibilisation auprès des collaborateurs concernés.”

VOUS AVEZ ÉGALEMENT RENFORCÉ LA MAÎTRISE DES RISQUES OPÉRATIONNELS DANS VOTRE DÉMARCHE DE “CONTRACT MANAGEMENT” ?

“Effectivement, pour les contrats supérieurs à 1 million d'euros, les sujets de gestion des risques et de fiabilité contractuelle sont abordés grâce à la validation des contrats majeurs par workflow. C'est un travail mené en collaboration avec nos compagnies d'assurance. Grâce à un outil créé par le Groupe, nous contrôlons le respect des exigences contractuelles tout au long de la vie des contrats de nos comptes clés. Cela nous permet à la fois d'améliorer notre niveau de conformité et de mieux satisfaire nos clients.”

DES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES ONT-ELLES ÉTÉ MISES EN PLACE À L'ÉCHELLE DU GROUPE ?

“Pour renforcer la maîtrise générale de nos risques, le Groupe a déployé un outil d'auto-évaluation permettant à chaque pays de mesurer son niveau de contrôle. Réitéré tous les ans, cet exercice permet de mesurer les performances accomplies. Grâce à nos actions, nous sommes passés de 4,15 en 2012 à 4,82 en 2016 sur une échelle de 0 à 5 !”



3 - SOCIAL ET SOCIÉTAL

Notre politique sociale et sociétale

Nous sommes une entreprise où l'humain est le principal capital et la diversité culturelle, une richesse essentielle, c'est pourquoi, la gestion des ressources humaines est centrale. Du recrutement à la fin de carrière, nous pratiquons une politique responsable d'intégration, d'insertion, de formation et de qualification de nos collaborateurs.

Du fait de ses activités et de son histoire, ISS joue un rôle d'intégrateur social en favorisant la diversité culturelle, la mixité des effectifs, l'accueil des jeunes, l'insertion des personnes handicapées et le maintien dans l'emploi des seniors. Avec nos programmes d'alternance et d'intégration, nous facilitons également la transmission des savoir-faire et des savoir-être au sein des équipes.

Le développement des compétences et de l'employabilité de nos collaborateurs est un élément clé de notre politique ressources humaines, que ce soit pour améliorer les capacités d'expression, apprendre un nouveau métier, valider un savoir-faire ou devenir manager. L'adoption du "Service with a Human Touch"

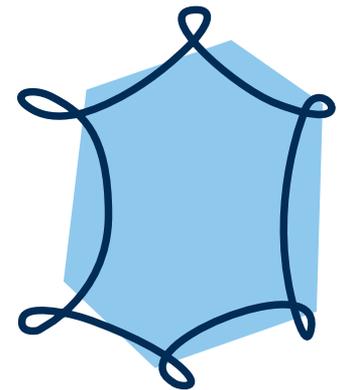
fait aussi partie de l'ADN d'ISS.

Soucieux de préserver la santé de ses femmes et hommes, ISS attache la plus grande importance à la prévention des risques et des maladies professionnelles. La mise en place de systèmes de management de la sécurité, la sensibilisation permanente de nos collaborateurs et le développement de nouvelles méthodes et outils, nous permettent, année après année, d'obtenir de meilleurs résultats.

L'amélioration du bien-être de nos collaborateurs constitue indéniablement une source de motivation et de performance. La mise en place de mesures de soutien et d'accompagnement pour ceux qui en ont besoin, ainsi que la valorisation des initiatives les plus exemplaires participent ainsi à la satisfaction de nos salariés. Autant d'actions qui s'inscrivent dans une démarche sociale, humaine, responsable et durable.

“ Autant que le niveau de compétences, l'état d'esprit de nos collaborateurs est un critère essentiel de recrutement et d'intégration. Le sens du service, la capacité à accompagner nos clients dans l'atteinte de leurs objectifs et à nous faire passer du statut de prestataire à partenaire doivent être partagés par tous. ”

*Philippe Maurette,
Directeur des Ressources Humaines d'ISS France*



1^{er} employeur étranger
en France avec plus de
23 000
collaborateurs

(source : Agence Française pour
l'Investissement International)

FOCUS

DEUX TROPHÉES RH

En 2016, ISS a remporté deux prestigieux trophées RH lors des Victoires des Leaders du Capital Humain : celui de "la Marque Employeur et Culture d'entreprise", qui récompense la politique et les dispositifs mis en place pour développer une culture d'entreprise commune et faire vivre les valeurs de l'entreprise ; celui du "secteur des Services", qui récompense le groupe de services le plus engagé en matière de professionnalisation de ses pratiques RH et de valorisation de son capital humain.

Notre politique de recrutement

De l'agent de propreté au responsable de site, de l'attaché commercial au responsable de comptes clés, ISS offre une large palette de métiers tant opérationnels que fonctionnels. Chaque année, nous recrutons un nombre important de collaborateurs, qui sont formés à nos métiers et sensibilisés à nos principes de leadership et nos valeurs.

Partager un certain état d'esprit

La valeur ajoutée de nos prestations repose sur les qualités humaines et professionnelles de nos collaborateurs. C'est pourquoi les femmes et les hommes qui nous rejoignent doivent être en parfait accord avec nos valeurs : sens du service et des responsabilités, satisfaction de nos collaborateurs et de nos clients.

Tout au long de leur parcours d'intégration, nous nous attachons à développer l'état d'esprit "Power of The Human Touch", qui leur est présenté dans le livret d'accueil, les formations e-learning, ou encore les séminaires et programmes d'intégration de nos managers. Pour ces derniers, nous insistons sur la capacité à porter un projet d'équipe, à contribuer à la satisfaction de leurs collaborateurs pour mieux se mobiliser autour de la satisfaction clients, et à accompagner nos clients dans une démarche de partenariat.

Recruter, intégrer, développer

Le recrutement de jeunes collaborateurs est une priorité pour ISS dans 3 domaines : la propreté, le commercial et l'international.

Au sein de la division propreté, en partenariat avec la branche professionnelle, des jeunes sont recrutés, intégrés et formés en contrat de professionnalisation pour devenir agent de propreté. Pour cela, ISS s'appuie, en région parisienne, sur son "Job Center", devenu une référence en la matière. Ce centre d'évaluation permet à la fois d'accueillir les candidats, de les mettre en situation et de les recruter.

Au niveau commercial, nous avons ouvert, en 2016, une promotion d'ingénieurs commerciaux en apprentissage, au sein de laquelle vingt-deux jeunes, en préparation d'un master 1, se forment en alternance dans nos différentes directions.

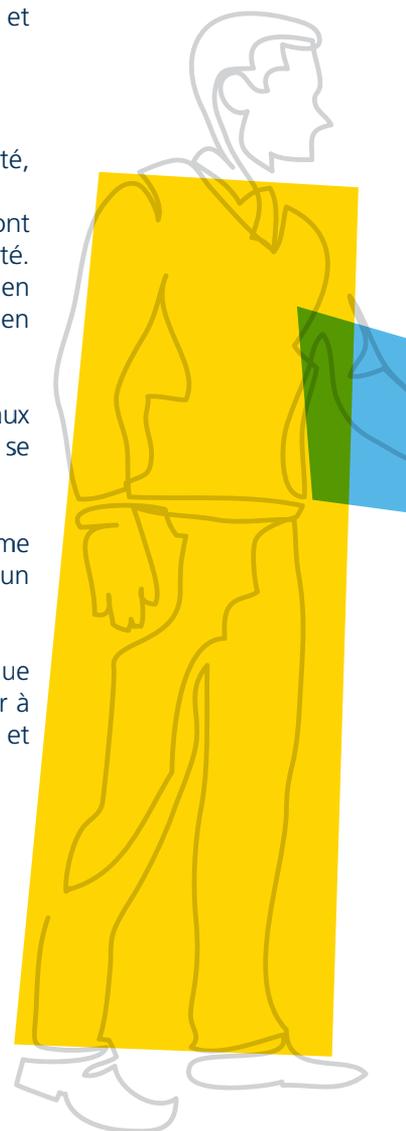
Au niveau international, nous participons chaque année à l'International Graduate Programme du Groupe ISS visant à recruter, intégrer et former des jeunes diplômés appelés, à l'issue d'un cycle de 18 mois, à occuper des fonctions de Key Account Manager.

L'évolution professionnelle de nos collaborateurs est aussi un objectif majeur de notre politique ressources humaines. ISS a toujours à cœur de développer son "capital humain" et d'offrir à ses collaborateurs des perspectives professionnelles, synonymes d'opportunités d'évolution et d'acquisition de nouvelles compétences.

1 168 personnes
embauchées en CDI en 2016

50% de l'encadrement intermédiaire d'ISS
est issu du terrain

150 "trainees"
recrutés chaque année dans le monde



Notre démarche d'insertion

Depuis toujours, ISS attache une importance particulière au recrutement et au maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap, en aménageant les postes et les conditions de travail.

L'insertion des personnes handicapées

Depuis plusieurs années, ISS dépasse le taux de 6% de personnes handicapées au sein de ses effectifs, fixé par la loi du 10 juillet 1987. Grâce aux multiples actions menées, ce taux est monté à 6,73% en 2016.

Particulièrement actif dans ce domaine, ISS poursuit sa politique d'insertion et de maintien de personnes en situation de handicap, en sensibilisant ses managers et collaborateurs et en développant des actions individuelles. Selon la nature et le degré du handicap du salarié, ISS peut procéder à l'aménagement de son poste de travail, de son véhicule, de ses horaires ou conditions de travail.

ISS développe par ailleurs des partenariats avec le secteur du travail adapté et protégé au bénéfice de ses clients. Cette initiative leur permet de répondre à leurs obligations légales tout en favorisant l'emploi de travailleurs handicapés.

Le maintien dans l'emploi des seniors

Avec près d'un quart des effectifs âgé de 55 ans et plus, l'emploi des seniors est une réalité chez ISS. Pour ces collaborateurs, ISS propose, quand c'est possible, du travail en journée continue et le plus près possible du domicile.

ISS a également mis en place un plan de maintien dans l'emploi des collaborateurs de 57 ans et plus, avec un entretien de fin de carrière pour ceux qui ont plus de 10 ans d'ancienneté dans l'entreprise, afin de les aider à mieux appréhender leur futur départ à la retraite.



“Entreprise tournée vers l'humain, ISS a fait de l'insertion des personnes en situation de handicap un sujet de préoccupation permanente.”

*Olivier Schneider,
Responsable de l'insertion d'ISS France*

Notre politique sécurité : une priorité



Au-delà du respect des règles et de la mise en place de procédures de prévention des risques, la sécurité et la santé au travail de nos collaborateurs figurent parmi l'un des axes stratégiques de la démarche RSE d'ISS.

Des systèmes de management de la sécurité

Formalisés dans le manuel HSE Groupe, les principes et exigences de notre politique Hygiène Santé Environnement sont applicables à l'ensemble des pays dans lesquels ISS intervient. ISS France intègre naturellement les exigences de ce manuel qui a pour but d'édicter toutes les règles en matière de sécurité et de prévention des risques.

Ce manuel fournit ainsi un cadre aux systèmes de management mis en place dans les différents métiers du Groupe. Il couvre les principales exigences des normes ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (environnement), OHSAS 18001 et MASE (santé et sécurité au travail).

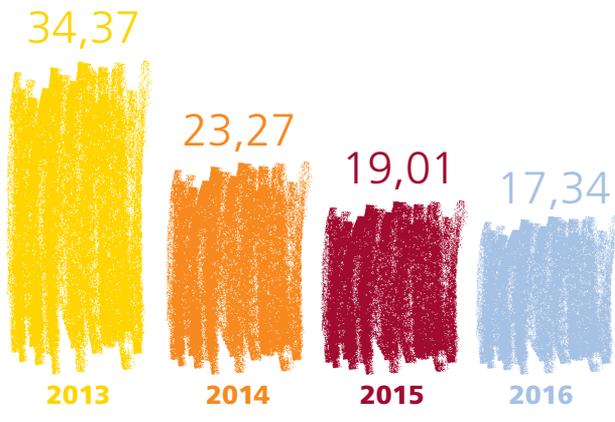
Une sensibilisation permanente aux risques

Chaque année la Direction RSE Groupe définit une nouvelle feuille de route qui intègre les enseignements de l'année précédente.

Outre les revues et visites régulières de terrain, les actions de prévention et les campagnes de sensibilisation auprès des équipes, nous poursuivons la formation des managers, des agents et des nouveaux collaborateurs à la prévention des risques. En 2016, ISS France a également développé un nouvel outil de gestion, de suivi et de prévention de l'accidentologie : SAFE@ISS.

Taux de fréquence des accidents ISS France

NOMBRE D'ACCIDENTS DU TRAVAIL AVEC ARRÊT POUR 1 MILLION D'HEURES TRAVAILLÉES



La prise en compte de la pénibilité au travail

En partenariat avec des ergonomes et des experts, ISS développe des méthodes et des outils pour réduire la pénibilité de certaines tâches et réduire l'exposition de ses collaborateurs aux agents chimiques dangereux (recherches de solutions alternatives (Certiphyto), partenariats avec les fournisseurs référencés). Nous veillons enfin à l'interdiction des produits Cancérogènes Mutagènes, toxiques pour la reproduction (CMR).

La prévention du risque routier

Compte tenu de l'importance des déplacements professionnels, ISS poursuit son programme de prévention des risques routiers et de promotion de l'éco-conduite sur trois axes : la formation des conducteurs de véhicules professionnels en partenariat avec un organisme spécialisé, le débriefing systématique des collaborateurs suite à un accident de circulation, des campagnes de sensibilisation sur des thèmes particuliers.

“ La prévention des risques professionnels est un enjeu social et économique crucial pour ISS comme pour ses clients. ”

Thierry Beulé,
Directeur Qualité Sécurité Environnement

FOCUS
Vision 100
La sécurité à cent pour cent

- 1** Comme N°1 de la sécurité
- 0** Zéro accident mortel sur nos lieux de travail.
- 0** Zéro incident grave sur nos lieux de travail.

L'innovation au service de la sécurité

L'amélioration des matériels mis à la disposition des collaborateurs d'ISS fait partie des moyens efficaces pour améliorer leur santé et leur sécurité. Dans ce domaine, ISS a adopté plusieurs innovations particulièrement concluantes.

CLEANING EXCELLENCE, des matériels plus ergonomiques

La méthode de nettoyage Cleaning Excellence, développée par ISS, repose sur l'emploi de chariots et de matériels, ajustables à la taille des agents. Les lingettes et les franges des balais sont pré-imprégnés de solutions nettoyantes, ce qui permet de supprimer les gestes d'essorage répétitifs, d'alléger les chariots en eau et de réduire les troubles musculo-squelettiques. Tout est optimisé pour limiter les gestes pénibles, les déplacements et la fatigue de nos collaborateurs.



CLEANSPACE, la protection respiratoire intelligente

Afin de mieux protéger les opérateurs lors de l'utilisation de peinture, la division Logistique et Production équipe les techniciens d'une nouvelle solution de protection respiratoire. Le système de ventilation motorisé Cleanspace, installé derrière la nuque, pousse l'air filtré et s'adapte au rythme de respiration. Plus efficace et moins fatiguant qu'un masque traditionnel, Cleanspace augmente aussi la protection de l'opérateur en réduisant la concentration d'agents chimiques respirés.



LIFTPLAQ, pour lever des plaques sans effort

Proposé aux services Hygiène & Prévention, l'outil LiftPlaq, doté d'un aimant, permet de soulever et de déplacer des plaques de fonte sans se blesser ni se faire au mal au dos. Pour les techniciens travaillant sur les réseaux d'assainissement, cet outil améliore leur sécurité et les préserve des risques liés aux troubles musculo-squelettiques.



FOCUS

PRÉVENTION DES TMS

Les causes d'accidents les plus fréquentes chez ISS sont les chutes de plain pied et les mauvaises postures de travail. Afin de réduire les troubles musculo-squelettiques (TMS), ISS a lancé un vaste programme de prévention des TMS sur 4 axes :

- l'identification des risques de TMS dans ses différents métiers avec des ergonomes,
- la mise en place de matériels plus ergonomiques et de nouvelles méthodes de travail,
- la formation en interne d'agents de prévention contre les TMS,
- un partenariat avec les Caisses d'Assurance Retraite et de Santé au Travail (CARSAT) sur le programme national de prévention TMSpros.

Le bien-être de nos collaborateurs

Particulièrement soucieux du bien-être des collaborateurs, ISS mesure chaque année leur satisfaction au travail et développe des actions pour améliorer leur quotidien.

Améliorer la satisfaction de nos salariés

Depuis 2011, ISS mène chaque année une enquête auprès de ses collaborateurs pour mesurer leur satisfaction au travail. En progression depuis cinq ans, l'indicateur de satisfaction, dénommé ENPS*, a fait un bond en 2016, démontrant le fort taux de recommandation de nos collaborateurs vis-à-vis d'ISS. En trois ans, le taux de participation a également progressé, ce qui montre l'intérêt croissant de nos salariés à cette enquête.

Les résultats sont suivis d'un examen détaillé des réponses et chaque service propose un plan d'actions spécifique visant à améliorer le dialogue social, les conditions de travail, la formation, la mobilité interne ou le bien-être dans l'entreprise.

*EMPLOYEE NET PROMOTOR SCORE :

indice de satisfaction des collaborateurs ou clients calculé de la manière suivante :

% DE PROMOTEURS

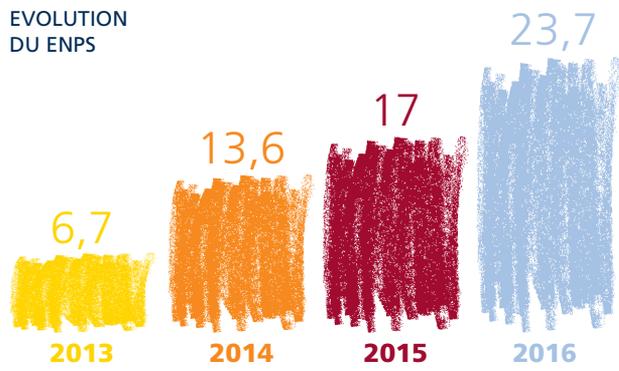
(ceux qui ont donné une note de 9 ou 10/10)

- % DE DÉTRACTEURS

(ceux qui ont donné une note inférieure à 7/10)

= NPS

EVOLUTION DU ENPS



Apporter du soutien à nos collaborateurs et à leur famille

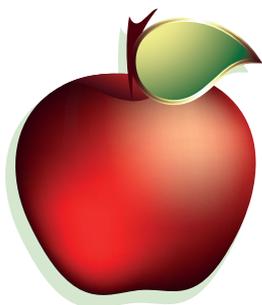
Suite aux résultats de l'enquête 2015 relatifs à l'écoute des collaborateurs, ISS a mis en place une ligne d'écoute et d'accompagnement psychologique. Tout collaborateur ayant le sentiment d'être confronté à une grande difficulté (drame personnel, forte tension professionnelle, sentiment d'isolement...) peut ainsi solliciter le soutien et les conseils d'une équipe de psychologues diplômés et expérimentés.

Un dispositif de soutien scolaire est également en cours expérimentation pour les enfants des collaborateurs d'ISS Services. Ce service gratuit, disponible par internet ou par téléphone, propose une aide à distance de professeurs de l'Education Nationale dans toutes les matières scolaires.

ISS permet, par ailleurs, le don de jours de repos de collaborateurs au profit de collègues parents d'enfant malade. Grâce à ces congés solidaires, certains de nos collaborateurs, dont les enfants sont confrontés à une maladie grave, un handicap ou un accident, peuvent rester plus longtemps auprès d'eux.

FOCUS

TROPHÉE
APPLE ISS FRANCE



TROPHÉES APPLE AWARD

Depuis 2015, ISS France récompense des collaborateurs pour leur exemplarité en matière de solidarité, de service, de performance économique ou d'innovation. L'objectif de cette opération, organisée à l'échelle mondiale, est de valoriser des collaborateurs qui sont allés au-delà de leur mission quotidienne pour porter secours à un collègue, mettre en sécurité un site, améliorer les conditions de travail ou la qualité d'une prestation. Une initiative qui fédère chaque année davantage de participants.

16 trophées Apple Award ont été décernés par ISS France en 2016

Notre politique sociale

Entretien avec...

Muriel Piedeleu, *députée CFDT,*
assistante de facturation, ISS Services

Patrick Beltran, *député CGT,*
ISS Logistique & Production Sud-Ouest



Quelles sont vos principales préoccupations en matière sociale ?

M.P. : Au sein du GIE ISS Services, nous nous attachons surtout à améliorer la qualité de vie et le bien-être au travail. Ce bien-être passe par une meilleure reconnaissance de chacun, par le respect des règles élémentaires de politesse et de civisme, mais aussi par un simple sourire, un remerciement ou un mot bienveillant. L'aménagement des postes de travail et le soutien des collaborateurs qui en ont besoin font aussi partie de nos priorités.

P.B. : Dans nos métiers, le capital humain est primordial. Cela implique, comme le dit Muriel, la reconnaissance du travail de chaque salarié, à la fois en termes de rémunération, notamment pour les plus faibles salaires mais aussi de prise en compte de ses aspirations professionnelles et personnelles. Sur le terrain, priorité est donnée à la sécurité. La protection de nos collègues doit passer avant tout le reste, y compris les impératifs budgétaires.

Quels sont vos meilleurs motifs de satisfaction ?

M.P. : Grâce aux travaux du CHSCT et à une meilleure prise en compte des conditions de travail, la sécurité et la santé des personnels d'ISS se sont nettement améliorées ces dernières années. ISS est aussi particulièrement en avance en matière de prise en compte des handicaps, de maintien dans l'emploi des seniors et d'égalité femmes-hommes. Le don de congés solidaires aux parents d'enfants malades et le dispositif de soutien scolaire participe également à l'amélioration du bien-être de nos collègues. Le recrutement de jeunes apprentis est aussi une bonne chose pour la transmission des savoirs au sein de l'entreprise. Enfin, en tant que représentante du personnel, je tiens à souligner la disponibilité de nos dirigeants, toujours prêts à me recevoir quand j'en fais la demande.

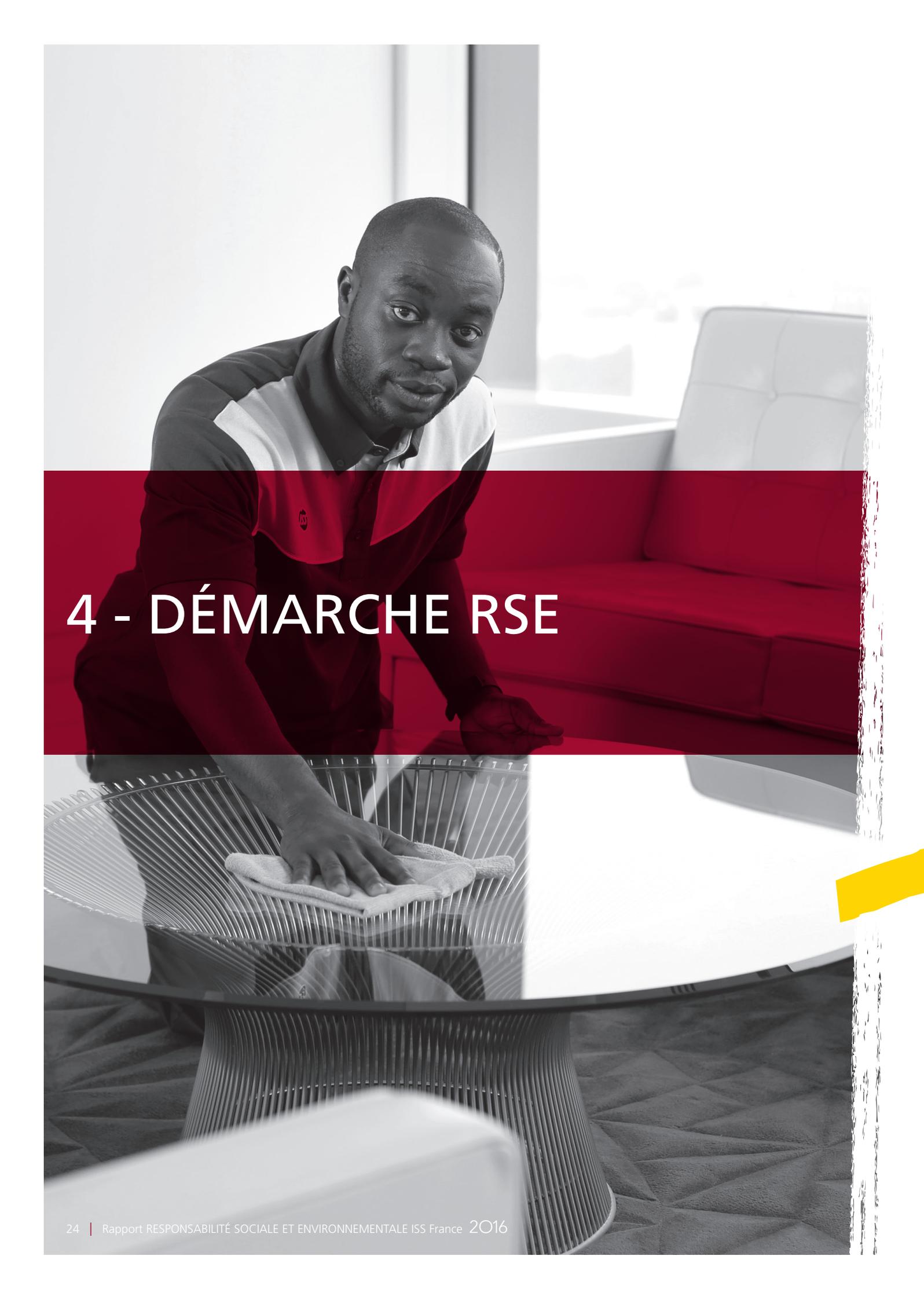
P.B. : C'est vrai que les moyens d'expression du personnel et de rencontre avec la direction sont multiples, que ce soit au niveau des CE, des CHSCT, des délégués du personnel, ou encore des comités syndicaux régionaux ou centraux. Je remarque aussi que la prise en compte de la pénibilité du travail, actuellement en cours, et la proposition de formations certifiantes, comme le programme ISS'éo, vont dans le sens d'une meilleure valorisation des personnels.

Qu'est-ce qui reste à améliorer en matière de politique sociale ?

P.B. : Chez ISS, la variété des métiers et des sites sur lesquels nous intervenons fait que nos conditions sociales sont différentes d'une activité à une autre, d'un collaborateur à l'autre. Compte tenu de notre organisation, le dialogue social pâtit parfois d'un manque de vision globale. Et les résultats tardent parfois à venir. L'application de la "human touch" au niveau social, avec une meilleure reconnaissance des salariés et une meilleure répartition des profits serait souhaitable.

M.P. : ISS a la chance d'avoir des personnels compétents et motivés qui prennent à cœur leur travail et font chaque jour leur possible pour que les prestations soient de qualité. Dans un contexte de flux tendu, l'atteinte des objectifs ne doit pas se faire au détriment des conditions de travail, si l'on veut que chacun reste motivé. Pour cela, il faut continuer à recruter du personnel et à favoriser la promotion interne des collaborateurs. Chez ISS, les collaborateurs ont une vraie volonté d'avancer et de bien faire les choses. Préservons-la !



A black and white photograph of a man in a red and white polo shirt, looking towards the camera while cleaning a glass table with a cloth. The background shows a modern living room with a white sofa and a window. A red horizontal band is overlaid on the image, containing the text '4 - DÉMARCHE RSE'.

4 - DÉMARCHE RSE

Notre ambition de formation

La formation des nouveaux embauchés et des salariés en poste est une priorité pour ISS France. Avec un double objectif : l'amélioration de notre qualité de service et du bien-être de nos collaborateurs.

Le succès de notre entreprise repose sur les savoir-faire que nos collaborateurs déploient dans tous nos métiers, associé à la fierté et au plaisir qu'ils ont à les exercer. C'est pourquoi nous veillons à ce que chacun d'eux, quelle que soit sa qualification, ait la possibilité de progresser en développant ses compétences et le sens de la responsabilité dans ses missions.

Développer les compétences et l'employabilité de nos collaborateurs

Notre politique de formation repose sur trois axes prioritaires : l'acquisition et le développement de compétences spécifiques à nos métiers, la sécurité et la santé au travail, l'accompagnement managérial. ISS attache également une grande importance au développement de l'employabilité de ses collaborateurs. Les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP), délivrés par les branches professionnelles, privilégient les savoirs professionnels et les pratiques liées à un métier. Ils constituent, à ce titre, un levier de motivation interne et une reconnaissance des compétences de nos collaborateurs pour nos clients.

Améliorer les savoir-être

En tant qu'employeur responsable, ISS doit aider ses salariés à maîtriser les savoirs fondamentaux. Notre encadrement de proximité, mais également nos agents et techniciens, sont en contact direct avec nos clients. Il est donc important pour nos collaborateurs de bien maîtriser les éléments de base de l'écriture professionnelle (e-mails, rapports, courriers...). Pour répondre à ce besoin, nous avons développé un programme spécifique de maîtrise du socle de connaissances et de compétences, ISS'éo. Afin d'améliorer la qualité du service au quotidien et de mieux comprendre les attentes de nos clients, ISS déploie également le programme "Service With a Human Touch". Il s'agit d'une série de formations et d'ateliers articulés autour du sens du service et de la relation client.

“ Notre politique de formation vise à développer les savoir-faire et les savoir-être de nos collaborateurs pour les aider à s'améliorer dans leur métier comme dans leur vie. ”

*Caroline Laroque,
Directrice du Développement Ressources Humaines*

FOCUS

FORMATION

67 089 HEURES de formation en 2016

6 022 COLLABORATEURS formés en 2016

500 COLLABORATEURS ont obtenu leur CQP depuis 2010

Des programmes de formation innovants

Le service avec la "Human Touch"

Pour devenir la meilleure entreprise de service au monde, ISS a lancé le programme de formation : "Service with a Human Touch". Cette formation vise à personnaliser et à améliorer sa relation avec le client en y apportant la petite touche humaine qui fait la différence. Elle concerne l'ensemble des collaborateurs et met en situation chaque participant dans les différents métiers d'ISS au quotidien. Les managers opérationnels et fonctionnels ont d'abord été formés afin qu'ils puissent eux-mêmes devenir formateurs des agents et techniciens sur le terrain.

SERVICE WITH A
Human Touch



242 COLLABORATEURS
ont suivi la formation **SWAHT** en 2016

ISS'éo, une formation en langue française

Construit par ISS et proposé à tous les collaborateurs qui en ont besoin, le programme ISS'éo développe les capacités d'expression orale et de communication écrite. Adaptée aux métiers d'ISS, cette formation permet à nos collaborateurs de gagner en autonomie et en efficacité, de s'épanouir au travail et en dehors, mais aussi de mieux échanger avec les clients. Cette formation certifiante, financée par ISS, aboutit à un diplôme officiel de langue française reconnu par l'État.

ISS'éo  **Pour aller Plus haut**

56 COLLABORATEURS
ont suivi la formation **ISS'éo** en 2016

KAM, un programme pour les directeurs de contrat

Comme tous leurs homologues au sein du Groupe, les directeurs de contrats clés au sein d'ISS France sont invités à participer au programme de formation Key Account Manager (KAM). L'objectif de ce programme est d'améliorer la performance opérationnelle d'ISS pour une meilleure satisfaction des clients. Cette formation, structurée en 4 modules, aborde les thèmes de la relation client, l'excellence opérationnelle, le management des hommes et le pilotage des contrats. Elle se conclut par une présentation des plans de développement des comptes dans le cadre d'une journée dite de certification qui permet aux Key Account Manager de partager les objectifs du compte devant le Comité de Direction d'ISS France.

KEY ACCOUNT MANAGER
CERTIFICATION PROGRAMME



14 DIRECTEURS DE CONTRATS FRANCE
ont suivi le programme **KAM** en 2016

| Notre Eco-système

Nos agences



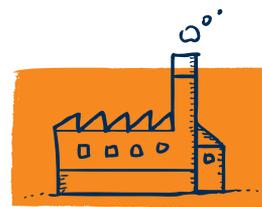
Nos collaborateurs

Plus de **23 000** collaborateurs en France

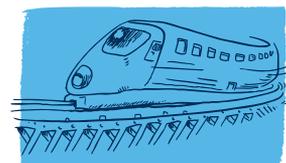
1^{ER} EMPLOYEUR étranger en France

ENQUÊTE ANNUELLE de satisfaction des collaborateurs

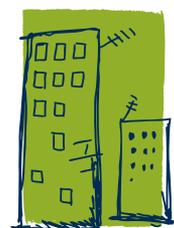
Nos clients



INDUSTRIES ET SERVICES



PUBLICS



PRIVÉS

NOTRE CLASSEMENT FOURNISSEURS



Notre code de conduite envers nos fournisseurs est aligné depuis 2010 sur les engagements du Pacte Mondial des Nations Unies. Nos fournisseurs sont tenus d'adhérer aux principes de ce code de conduite comme le respect des droits de l'Homme et la lutte contre la corruption par exemple.

NOS ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

ISS est membre de :

- La FEP (Fédération des Entreprises de Propreté)
- L'ARSEG (Association des Directeurs de l'Environnement de travail)
- La CS 3D (Chambre Syndicale Désinfection Désinsectisation Dératisation)

NOTRE CAPITAL

Le siège social d'ISS France se situe à PARIS
L'entreprise est coté au NASDAQ

Répartition du capital au 31/12/2016

- 11% Artisan Partners Limited Partnership
- 10% KIRBI Invest A/S
- 6% BlackRock Inc.
- 73% Autres

NOS PARTENAIRES RSE



pour les produits éco-labellisés

NOTRE BILAN CARBONE

En baisse depuis 2013

61 millions de KM
effectués en 2016

104 G/KM d'émissions de CO₂
de nos véhicules de fonction
en 2016

8 361 TONNES

d'émissions totales de CO₂ en 2016

POUR RÉSUMER :



Transport aérien
251 TONNES DE CO₂



Transport routier
8 095 TONNES DE CO₂



Transport ferroviaire
15 TONNES DE CO₂

TOTAL
8 361 TONNES DE CO₂



5 - ENVIRONNEMENT

Notre politique environnementale

La prise en compte du développement durable fait partie intégrante de notre démarche RSE. À ce titre, ISS s'attache, depuis plusieurs années, à protéger l'environnement et à limiter ses émissions de gaz à effet de serre dans ses activités et ses déplacements.

Nous accompagnons la transition écologique de nos prestations à travers des pratiques de nettoyage moins consommatrices d'eau et des produits plus respectueux de l'environnement. La réduction systématique des substances toxiques pour protéger la nature et la santé fait ainsi partie de nos ambitions.

La rationalisation de nos modes de transport, le recours à des véhicules moins polluants et la mise en place de formations à l'éco-conduite sont également nos priorités.

Et chaque jour, nous encourageons nos 23 000 collaborateurs à adopter des pratiques plus responsables pour réduire nos consommations d'énergie, d'eau, de papier et d'emballage.

Agréments et certification environnementales

Le Certiphyto



FOCUS

AGRÉMENT CERTIPHYTO

Inscrit depuis plusieurs années dans une démarche de réduction de l'utilisation des produits chimiques, ISS préconise une utilisation raisonnée des phytosanitaires. Agréé Certiphyto, ISS veille à la formation et à la certification individuelle des agents amenés à manipuler ces produits.

Des méthodes de désinsectisation douce

Expert en maîtrise des nuisibles et des insectes, ISS met en œuvre des solutions moins nocives pour lutter contre les punaises de lit. Afin de connaître le niveau d'infestation d'un local, ISS propose l'installation des pièges à phéromones, utilisant les substances chimiques émises par les insectes. En cas d'infestation, ISS préconise ensuite un traitement à la vapeur sèche à 180°C, sans produit chimique, sans odeur et sans risque d'allergie. Et pour une action préventive de longue durée, ISS utilise le filet imprégné, qui ne dégage aucune émanation de produit ni d'odeur.

“ Avec Cleaning Excellence, nous limitons notre impact sur l'environnement en réduisant notre consommation d'eau jusqu'à 70% et de détergents jusqu'à 75%, dans un contexte pensé pour améliorer les conditions de travail de nos collaborateurs. ”

Patrick Beyney,
Directeur Méthodes d'ISS France

Des produits et méthodes plus respectueux de l'environnement

En développant l'utilisation de méthodes de nettoyage moins consommatrices d'eau et de produits éco-labellisés, ISS réduit l'impact environnemental de ses activités tout en améliorant les conditions de travail de ses collaborateurs.

Un nettoyage plus respectueux de l'environnement

La solution de nettoyage Cleaning Excellence est issue des retours d'expérience et des meilleures pratiques relevées au sein des filiales ISS. Cette démarche standardisée repose sur trois grands principes : le nettoyage sans eau, le choix des matériels et des produits, l'organisation du travail.

Avec cette solution, priorité est donnée à l'utilisation de produits éco-labellisés, associés à des systèmes de dilution et de dosage adaptés. L'objectif de Cleaning Excellence est d'améliorer l'empreinte environnementale des sites de nos clients, en améliorant le bien-être et la sécurité de nos collaborateurs.

220 sites
ont été déployés
avec la méthode
Cleaning Excellence
depuis 2010.

“ Grâce à notre partenariat avec la société Diversey Care, nous déployons non seulement des produits éco-labellisés, mais aussi des solutions de contrôle de la dilution afin de limiter la consommation de produits de nettoyage. ”

Thierry Beulé,
Directeur Qualité Sécurité Environnement

Des prestations de nettoyage eco-responsables

Pour un plus grand respect de l'environnement, ISS a fait le choix de produits éco-labellisés EU Ecolabel et Nordic Ecolabel. Ces produits concentrés sont combinés à des systèmes de dosage ou de dilution. Ils réduisent l'impact environnemental de nos activités et améliorent les conditions de travail de nos salariés grâce à :

- des systèmes de dilution automatique verrouillés, qui empêchent tout contact avec le produit, permettant de maîtriser le dosage et d'éviter la surconsommation de produits,
- des produits concentrés non classés CLP, efficaces à faible dosage et certifiés selon des cahiers des charges indépendants,
- des éco-recharges en matériaux recyclés et 100% recyclables, qui réduisent nos volumes d'emballages,
- notre partenaire international Diversey Care, dont tous les sites de production en Europe sont certifiés ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.

+ 99% des déchets en carton et plastique sont supprimés grâce à l'emploi de produits en centrale de dilution

	2014	2015	2016
Proportion de produits à certification environnementale consommés / total des produits équivalents consommés	14,90%	25,87%	28,80%
Produits concentrés consommés couplés à un système de dosage ou de dilution / total des produits pouvant être couplés à un système de dosage ou de dilution	10,70%	10,78%	9,24%

Une flotte automobile toujours plus verte

Pour réduire son bilan carbone, ISS a recours à des véhicules moins polluants et met en place des formations à l'éco-conduite.

Un choix de véhicules éco-responsables

L'utilisation quotidienne de nos 2 700 véhicules représente l'une de nos principales sources d'émission de CO₂. En 2016, nous avons poursuivi les actions permettant de réduire nos impacts environnementaux à travers deux axes forts : le choix de véhicules plus éco-responsables et la poursuite de notre programme de formation à l'éco-conduite.

Les critères environnementaux suivants sont intégrés dans notre processus d'achat de véhicules :

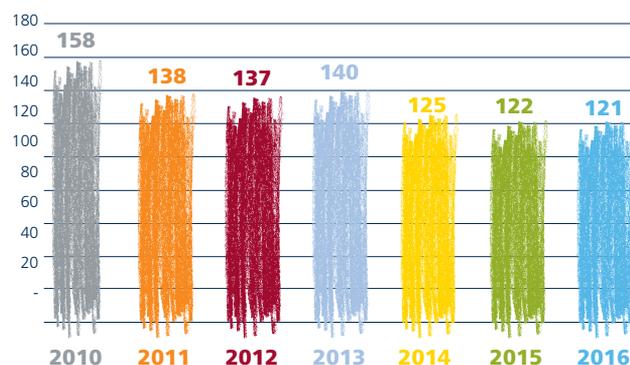
- généralisation du Stop & Start sur les véhicules utilitaires,
- plafonnement des émissions de CO₂ par catégorie de véhicule,
- segmentation du catalogue des véhicules en fonction du TCO (Coût Total d'Utilisation), qui intègre des éléments environnementaux (consommation, émissions de CO₂, bonus/malus environnemental),
- intégration de véhicules électriques dans notre parc (17 modèles à fin 2016)
- choix de modèles utilitaires disposant de volumes de stockage optimisés.

En 2016, **100%** des véhicules commandés ont intégré ces critères d'achat

“ Nous avons développé un rapport trimestriel permettant de disposer d'indicateurs de synthèse, concernant nos déplacements en train et en avion. Cet outil aide nos managers à mieux quantifier les données économiques et environnementales liées aux déplacements pour leurs périmètres respectifs. ”

*Olivier Girod,
Directeur des Achats d'ISS France*

Évolution du taux d'émission de CO₂ de la flotte depuis 2010



A man with dark hair and a slight beard, wearing a yellow and black work jacket, is smiling and looking towards the camera. He is holding a white pen and a clipboard. The background is a blurred industrial setting with metal structures and pipes. A semi-transparent yellow horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the section header text.

6 - RELATIONS PARTENAIRES

Notre écoute client

Convaincu que la satisfaction clients est la clé d'une relation durable et partagée, ISS s'investit depuis 2011 dans un processus d'écoute et d'amélioration continue. Un programme évolutif résolument tourné vers le client.

La voix du client

La connaissance client est le prérequis de toute relation durable et nos clients sont notre meilleure source d'information. C'est pourquoi, nous leur donnons régulièrement la parole au travers d'enquêtes de satisfaction et de rendez-vous client pour renforcer notre degré d'exigence sur la qualité du service délivré.

L'enquête de satisfaction

Chaque année, nous menons une enquête de satisfaction en collaboration avec l'institut IPSOS. En 2016, 86% des clients interrogés nous ont répondu en nous attribuant une note de recommandation basée sur une échelle de 0 à 10, traduisant leur propension à recommander ISS à un client, un fournisseur ou un collègue. Les retours clients nous permettent de mettre en œuvre les actions nécessaires à l'amélioration de leur satisfaction.

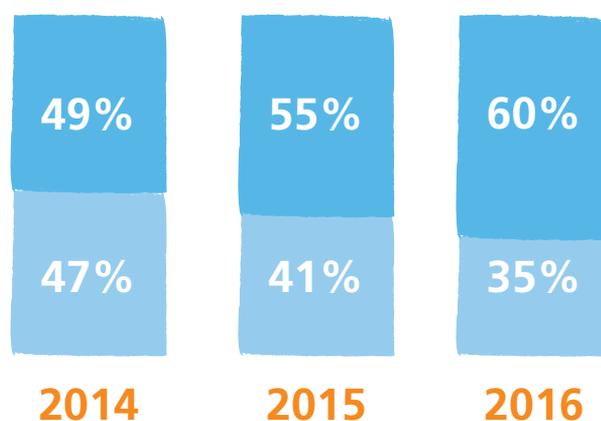
La relation client

Un programme axé sur les étapes clés et les temps forts des contrats a été mis en place pour dynamiser la relation client. Rencontres et rituels en sont le socle et garantissent proximité et maîtrise des attentes et enjeux de nos clients.

L'amélioration continue

L'écoute client nous permet d'être en phase avec leurs besoins et de réajuster nos prestations en permanence. Un plan de progrès est construit en collaboration avec chaque client afin de garantir un partenariat créateur de valeur.

95%
de nos clients
sont satisfaits
de leurs relations
avec ISS



“ Nos outils et méthodes d'écoute client sont le gage d'une relation de confiance et de la prise en compte de leurs attentes tout au long de notre collaboration. ”

Alexandra Epailard,
Directrice Relation Client ISS France

Nos relations fournisseurs

L'achat durable conjugue la gestion de la relation fournisseurs avec la responsabilité sociale de l'entreprise. Ce pourquoi, nous encourageons l'adoption d'une démarche responsable sur l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.

Dans la mesure du possible, ISS privilégie l'achat de produits et d'équipements plus respectueux de l'environnement, comme c'est le cas avec les produits de nettoyage éco-labellisés fournis par notre partenaire Diversey. Engagé dans la réduction de nos émissions de CO₂, nous référençons en priorité les fournisseurs proposant des véhicules à plus faible consommation de carburant. L'objectif est de décliner cette approche auprès de l'ensemble de nos fournisseurs et sous-traitants.

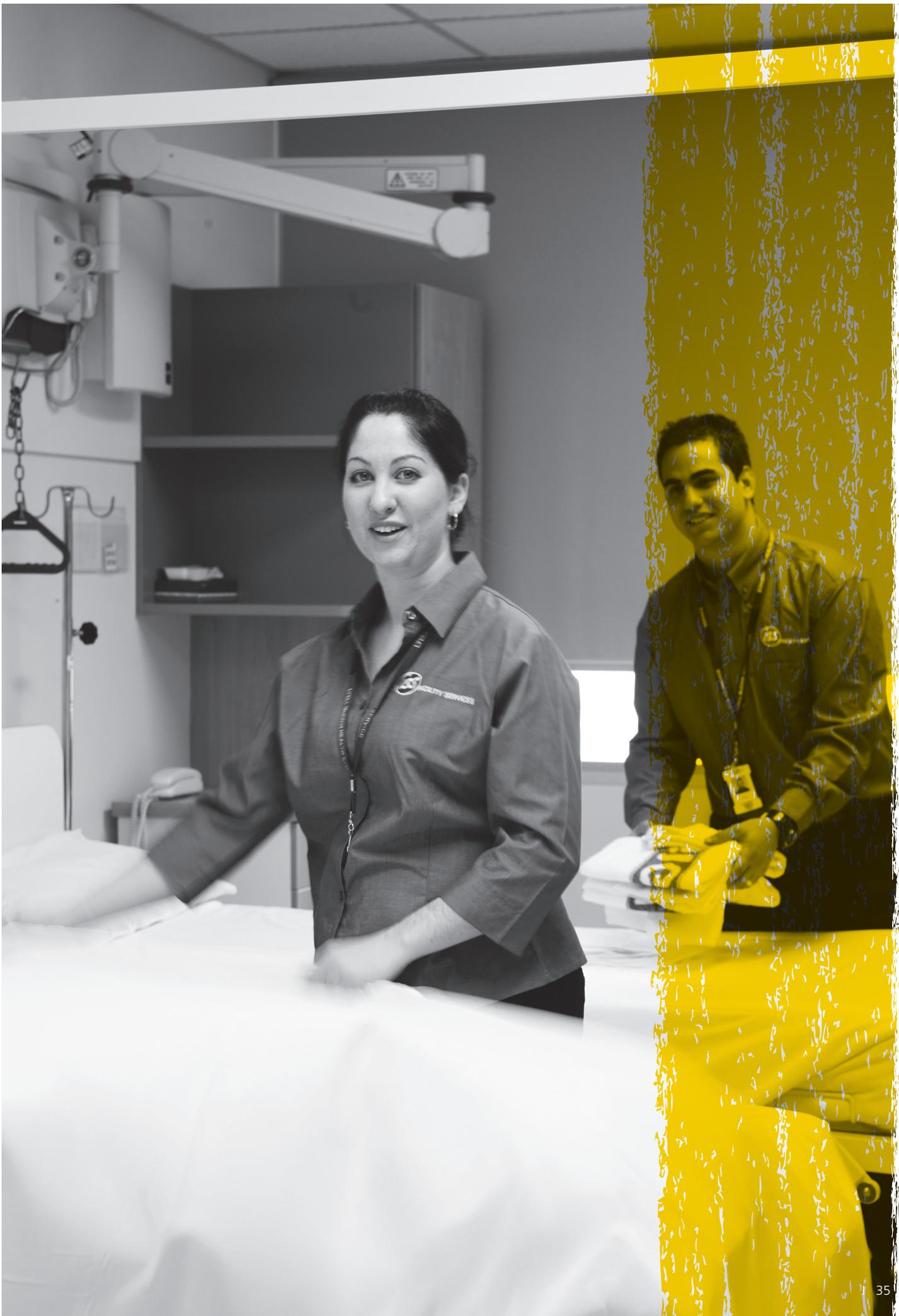
Une charte pour nos fournisseurs

Les relations avec nos partenaires sont formalisées au sein d'une charte qui fixe un cadre de collaboration clair et précis. Cette charte est intégrée depuis 2013 dans la totalité de nos nouveaux contrats cadres. En 2016, nous avons élargi son périmètre en menant une campagne de signature auprès de l'intégralité de nos fournisseurs. À fin 2016, près de 150 fournisseurs avait signé la charte. L'action de déploiement se poursuivra en 2017 en rendant obligatoire la signature de la charte pour toute création de fournisseur dans nos bases.

Tous nos fournisseurs doivent ainsi s'engager à respecter les critères suivants :

- conduire ses activités dans le respect des règles éthiques,
- respecter l'ensemble des lois et réglementations en vigueur,
- livrer des produits et des services répondant aux normes de qualité et de sécurité requises par la législation en vigueur et se conformer aux exigences de qualité d'ISS France,
- agir conjointement pour l'amélioration continue de ses produits et de ses services,
- partager des valeurs de développement durable en accord avec le code de conduite ISS et les promouvoir dans sa propre sphère d'influence,
- s'engager à fournir le reporting (économique, social, environnemental,...) demandé par ISS,
- s'engager sur les 8 critères décrits dans notre code de conduite et accepter d'être évalué sur leur application par ISS ou par une tierce partie mandatée,
- adopter les règles de cette charte dans ses relations avec ses propres fournisseurs.





Notre Fonds ISS Solidaire

Depuis 2015, ISS dispose d'un fonds de dotation. Baptisé ISS Solidaire, ce fonds est destiné à soutenir des actions humanitaires

Pour ISS, entreprise de services fondée sur les valeurs humaines, il est logique de s'impliquer dans des actions d'entraide et de solidarité. Cet engagement se concrétise, depuis plusieurs années, par le soutien d'actions caritatives et humanitaires. Pour aller plus loin dans cette démarche, ISS a créé un fonds de dotation destiné à soutenir des associations et à développer le lien social en interne.

Partenaire des Restos du Cœur

La première action d'ISS Solidaire s'est traduite par la remise d'un chèque aux Restos du Cœur permettant de distribuer 10 000 repas aux personnes accueillies. Ce geste financier est venu renforcer le partenariat qui lie ISS à l'association. Outre l'organisation d'une collecte de produits d'hygiène personnelle dans les agences ISS, le développement de passerelles d'insertion avec l'association est à l'étude.

Des dons pour "Tout le monde chante contre le cancer"

ISS Solidaire a également vocation à soutenir d'autres causes d'utilité publique (voir page 37). En participant à divers événements caritatifs, ISS Solidaire verse régulièrement des dons à l'association "Tout le monde chante contre le cancer", qui améliore le quotidien des enfants malades et de leur famille. Cet engagement solidaire est le fruit de la générosité de nos collaborateurs, mais aussi des clients, fournisseurs et acteurs de la vie économique et sociale qui souhaitent s'engager à nos côtés.



POUR L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Le fonds de dotation ISS Solidaire est un organisme de droit privé à but non lucratif qui reçoit et gère des biens et droits de toute nature qui lui sont apportés à titre gratuit. Il les utilise afin de réaliser une œuvre ou une mission d'intérêt général ou les redistribue pour assister une association dans la réalisation de ses actions.

fonds_iss_solidaire@fr.issworld.com

“ La finalité d'ISS Solidaire est de renforcer le lien social entre tous, d'inviter le plus grand nombre de collaborateurs à soutenir des initiatives porteuses de sens, en les associant et en les impliquant sur des projets d'entraide et de solidarité. ”

*Philippe Maurette,
Direction Ressources Humaines d'ISS France*

Nos actions solidaires

Sous l'impulsion d'ISS Solidaire, les collaborateurs d'ISS sont régulièrement invités à participer à des événements caritatifs. L'engouement pour ces actions démontrent leur engagement responsable et solidaire.

Des produits d'hygiène collectés au profit des Restos du Coeur

Chaque année, ISS Solidaire organise une collecte interne de produits d'hygiène corporelle au profit des Restos du Cœur. Pendant une semaine, des ambassadeurs en agences et des collaborateurs du siège se mobilisent pour récupérer les produits donnés par le personnel d'ISS : savons, shampoings, rasoirs, brosses à dents, dentifrices, couches et lingettes bébé... Ces produits sont ensuite distribués aux bénéficiaires des Restos.



1,5 tonnes
de produits collectés



Une collecte de livres avec Recyclivre

En partenariat avec Recyclivre, ISS Solidaire a organisé une grande collecte de livres en octobre 2016. Les livres collectés auprès des collaborateurs d'ISS ont été triés et remis en état par des salariés en insertion de l'association afin d'être revendus à bas coût. Une partie du chiffre d'affaires a été reversé à l'association "Tout le Monde Chante Contre le Cancer".



566 livres collectés =
Presque 2 arbres sauvés
60 085 litres d'eau économisés



ISS s'engage dans la Course des Héros

ISS Solidaire invite les collaborateurs d'ISS à s'engager dans la Course des Héros. Cette course, qui est l'un des plus grands événements caritatifs de France, consiste à courir ou marcher au profit d'une grande cause. À travers ce défi sportif et convivial, qui s'est déroulé lors de deux courses simultanées à Paris et Lyon, ISS Solidaire a collecté des dons qui ont été reversés à l'association "Tout le Monde Chante Contre le Cancer" pour l'organisation de séjours d'été. Des enfants malades ont ainsi pu partir en vacances avec leurs familles et sortir de l'hôpital.

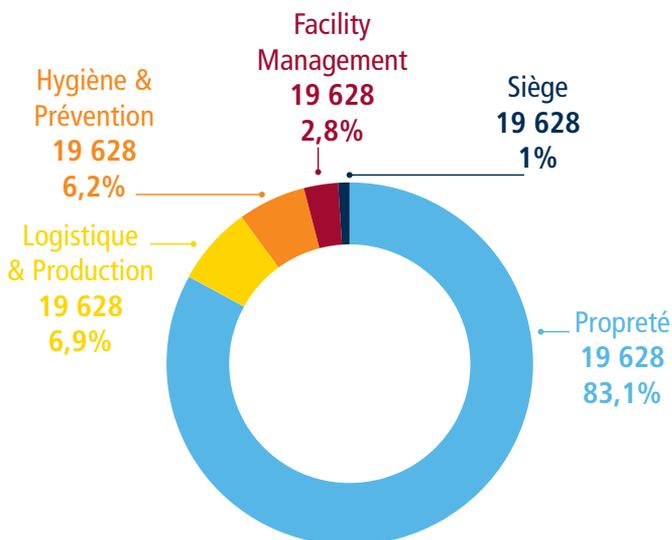




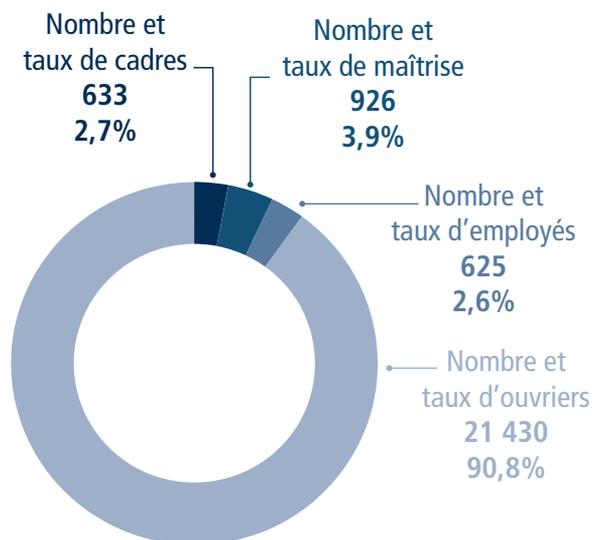
Indicateurs - Domaine Social

NOMBRE TOTAL DE COLLABORATEURS ISS FRANCE : 23 614

RÉPARTITION DES COLLABORATEURS PAR DIVISION



RÉPARTITION PAR CATÉGORIES SOCIO- PROFESSIONNELLES



RÉPARTITION DES COLLABORATEURS PAR ÂGE

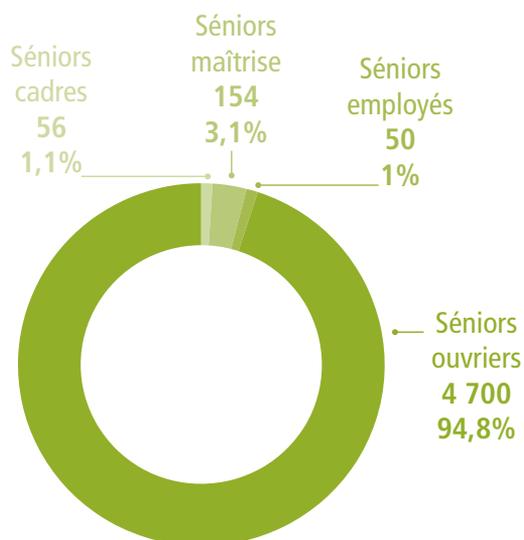


Moins de 25 ans	578	371	4,0%
25/29 ans	788	517	5,5%
30/34 ans	1 092	733	7,7%
35/39 ans	1 469	848	9,8%
40/44 ans	2 042	1 038	13,0%
45/49 ans	2 793	1 243	17,1%
50/54 ans	3 192	1 128	18,3%
55/59 ans	2 861	843	15,7%
60/64 ans	1 375	379	7,4%
65 ans et plus	254	70	1,4%

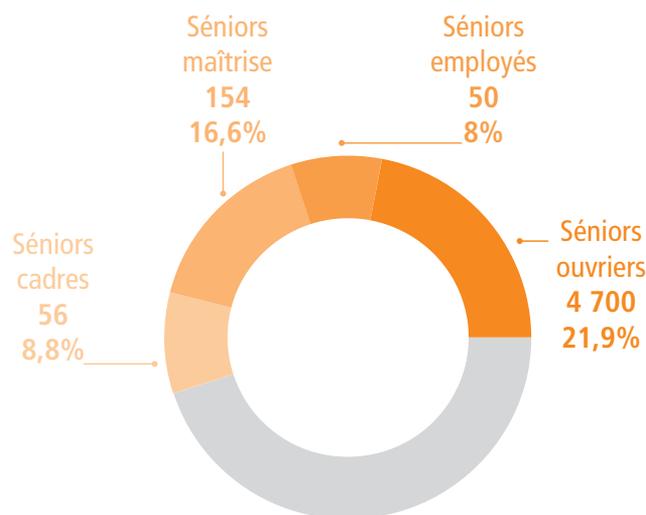
RÉPARTITION DES COLLABORATEURS PAR ANCIENNETÉ

	Moins de 1 an	De 1 à 2 ans	De 2 à 3 ans	De 4 à 5 ans	De 6 à 7 ans	De 8 à 9 ans	De 10 à 14 ans	De 15 à 19 ans	De 20 à 24 ans	De 25 à 29 ans	De 30 ans et plus
	2 471	1 151	1 829	1 745	1 486	1 469	2 613	1 776	895	659	350
	1 377	480	816	718	536	518	972	695	450	375	233
	16,3%	6,9%	11,2%	10,4%	8,6%	8,4%	15,2%	10,5%	5,7%	4,4%	2,5%

RÉPARTITION DES SENIORS (> 55 ANS) PAR CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES



RÉPARTITION DES SENIORS (> 55 ANS) DANS CHAQUE CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



ABSENTÉISME

pour maladie
5,3%

pour accidents
du travail, accidents
de trajet et maladies
professionnelles

1%

EMBAUCHES

Total embauche
CDI
1 168

Total embauche
CDD
33 808

ISS France est un acteur majeur du marché
des services aux entreprises et aux collectivités.

Filiale du 4^{ème} employeur privé mondial
(près de 500 000 collaborateurs, 10 milliards
d'euros de chiffre d'affaires réalisés dans 77 pays),
ISS France est le premier employeur étranger dans
l'Hexagone avec plus de 23 000 collaborateurs,
quotidiennement au service de plus de 60 000 clients.

Facility Management • Propreté
Hygiène & Prévention • Logistique & Production

ISS Services
12, rue Fructidor • 75017 Paris
Tél. 01 44 04 44 04



www.fr.issworld.com