

NOUS ISS

Experts et responsables

#01

Nov. 2015

P. 04 /

BASF COATINGS

**INTERVENIR
SUR UN SITE
À HAUT RISQUE**

P. 13 /

**HUMAN TOUCH
LES GAGNANTS
DU CONCOURS**



04

NOS EXPERTISES

BASF Coatings
Intervenir sur un site à haut risque



08

NOS MÉTIERS

Protection incendie
La maintenance est capitale



06

NOS SOLUTIONS

Cleaning Excellence
Plus d'efficacité, moins de fatigue



NOTRE RESPONSABILITÉ

Travailleurs handicapés
Des postes aménagés



14

NOTRE MONDE

En direct des filiales du Groupe



12

NOS COLLABORATEURS

Company Day
Les managers sur le terrain

ÉDITO



CONTRAT FM NATIONAL

AMCOR LE LEADER MONDIAL DU PACKAGING

Connaissez-vous Amcor ? Non ? Il est pourtant fort probable que la moitié des produits de votre réfrigérateur soit protégée par des emballages conçus par cette entreprise, leader mondial du packaging alimentaire. D'origine australienne, cette société nous a choisis pour externaliser toutes ses prestations de facility management en France.



ÉTHIQUE

Politique d'alerte professionnelle

Conformément à ses valeurs et à son code de conduite, ISS est intransigeante quant à son intégrité. Nous nous engageons à exercer nos activités dans le respect de la loi et de normes éthiques élevées. Cette année, le groupe ISS a adopté une politique d'alerte professionnelle afin de permettre à tous les membres de son personnel de soulever leurs inquiétudes concernant des questions graves et délicates, telles que des activités illégales, des fraudes, des cas de discrimination ou de harcèlement. Vous trouverez tous les détails de cette politique et la procédure respective sur notre site Internet ISS France.

96%

DE CLIENTS SATISFAITS DE LEUR RELATION AVEC ISS

C'est le pourcentage qui ressort de l'étude de satisfaction client 2015 menée par l'équipe Fidélisation. Un chiffre stable par rapport à 2014. Près de 700 clients, toutes divisions confondues, ont été interrogés.

PARTENARIAT

De la publicité sur nos véhicules

ISS a développé une offre de co-branding s'appuyant sur nos véhicules utilitaires.

Le concept consiste à vendre, à nos partenaires, des espaces publicitaires sur nos voitures, tout en conservant le marquage ISS. Les études marketing sur le sujet montrent que les publicités sur des véhicules en mouvement sont très impactantes. D'autre part, le concept de co-branding permet aux deux marques d'accroître leur notoriété de manière plus importante. La première campagne a démarré en septembre avec Citroën.





1/ Fabrice Kaser et Clément Thuillier, agents de service, décapent les fosses d'une cabine de peinture.

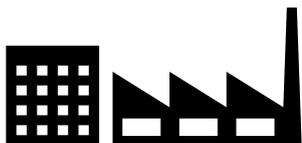
2/ Filipe Pinto, chef d'équipe, se charge du nettoyage de la vitrerie en hauteur.
3/ Fabrice Kaser lave les sols du bâtiment à l'autolaveuse.



2



3

EN
CHIFFRES

43

C'est la surface totale du site, en hectares, dont 30 000 m² de bâtiments industriels et 25 000 m² de bâtiments tertiaires et laboratoires.



21

C'est le nombre de collaborateurs ISS employés sur le site, dont 1 chef d'équipe, 13 agents de service en nettoyage tertiaire et 7 en nettoyage industriel.



C'est le nombre d'accidents recensés depuis le 1^{er} janvier 2015.

BASF COATINGS

INTERVENIR SUR UN SITE À HAUT RISQUE

Depuis un an, ISS gère toutes les prestations de nettoyage et d'entretien d'un des plus grands sites chimiques de l'Oise appartenant à BASF. C'est une mission très pointue, qui demande une grande rigueur à tous les agents.

Le site BASF Coatings de Clermont fabrique des peintures et des vernis pour l'industrie automobile. Il est classé Seveso « seuil haut » car c'est une activité industrielle à haut risque. Toute intervention y est encadrée par des règles de sécurité très strictes. « *Au-delà du risque, ce site se distingue aussi par sa taille – 43 hectares ! – et par le volume des opérations que nous y réalisons* », souligne Lionel Lesieur, responsable d'exploitation FM, ISS Paris.

NETTOYAGE INDUSTRIEL ET TERTIAIRE

Nettoyage des cabines de peinture et des locaux techniques, dépoussiérage des gaines d'extraction et des groupes climatiques : l'équipe en charge du nettoyage industriel effectue ici plus de 80 prestations différentes, de jour comme de nuit, afin de s'adapter à la production ! « *La spécificité du site implique beaucoup de rigueur et d'organisation. Il faut être bien préparé. En plus des habilitations aux risques chimiques obligatoires et de la formation au risque incendie, nos agents doivent disposer*



Lionel Lesieur, responsable d'exploitation, et Clément Thuillier, agent de service, font le point sur la prestation pour s'assurer qu'elle est conforme à la demande du client et que les documents de suivi ont bien été renseignés.

d'une autorisation de travail avant d'effectuer toute prestation », poursuit Lionel Lesieur. De 5 heures à midi, une autre équipe intervient dans les locaux administratifs et les laboratoires. « *Nous nettoyons les parties communes et les sanitaires avant l'arrivée des salariés, puis les bureaux en leur présence* », explique Lionel Lesieur.

LA SÉCURITÉ EST LA RÈGLE D'OR

« *Depuis qu'ISS intervient sur ce site, il n'y a pas eu un seul accident du travail déclaré pour nos agents et nous en sommes fiers !* » En plus d'optimiser la sécurité, le Groupe fait régulièrement des propositions pour améliorer les conditions de travail et la qualité des opérations. Une expertise très appréciée du client !

IL L'A
DIT

« SUIVANT LE TYPE D'OPÉRATION À RÉALISER ET DE LOCAL À NETTOYER, ON DOIT S'ÉQUIPER DE LUNETTES, DE GANTS, DE MASQUE, DE PROTECTIONS AUDITIVES OU MÊME DE HARNAIS. C'EST TRÈS CONTRAIGNANT, MAIS INDISPENSABLE. »

Vincent Lebesgue, agent de service nettoyage industriel



AVEC CLEANING EXCELLENCE, LE MÉTIER EST PLUS FACILE. GRÂCE AU CHARIOT ET AUX LINGETTES, JE GAGNE DU TEMPS, EN ME FATIGUANT MOINS ! JE SUIS TRÈS CONTENTE DE CETTE NOUVELLE FAÇON DE TRAVAILLER.



CLEANING EXCELLENCE PLUS D'EFFICACITÉ, MOINS DE FATIGUE

La solution de nettoyage Cleaning Excellence s'appuie sur des outils et des méthodes optimisés. Elle présente surtout de multiples avantages pour les agents de service.

**Bina ●
Ljeparevick,**
agent de service
sur le site
Morgan Stanley,
agence ISS Paris

Réduire la fatigue des agents de propreté, simplifier les procédures de nettoyage et limiter l'utilisation de produits chimiques tout en améliorant l'hygiène des locaux, voilà ce que permet la solution Cleaning Excellence !

Cette méthode standardisée de nettoyage des bureaux, des halls d'accueil et des sanitaires est une véritable innovation dans le monde de la propreté. « *Cleaning Excellence repose sur trois principes : le nettoyage sans eau grâce à des lingettes et des franges de lavage pré-imprégnées, des matériels optimisés pour nos agents et des méthodes de travail plus efficaces* », explique Patrick Beyney, directeur méthodes Propreté.

PLUS FACILE, PLUS EFFICACE

Du matériel aux opérations, tout est fait pour simplifier le travail des agents de service : centrales de dilution pour les solutions dosées afin de limiter les manipulations, chariots préparés avant chaque nettoyage, balais télescopiques et ceinture de taille pour limiter les déplacements...

« *Tout est accessible et facile à utiliser de façon plus efficace*, ajoute Patrick Beyney. *Moins d'eau à transporter, moins de produits chimiques à manipuler, moins de gestes pénibles et de déplacements à faire ! Les avantages de cette méthode sont nombreux pour nos salariés, comme pour nos clients.* »

3 PILIERS

La solution Cleaning Excellence repose sur trois grands principes :

LA PRÉ-IMPRÉGNATION DES TISSUS

Finies les corvées de vidage, de remplissage des seaux et d'essorage : les lingettes et les franges de lavage sont pré-imprégnées de produits nettoyants.

LE CHOIX DES MATÉRIELS ET DES PRODUITS

Sans seau d'eau, les chariots, plus légers, sont plus faciles à manipuler. Les outils ajustables limitent la fatigue et les produits éco-labellisés sont plus respectueux de l'environnement.

L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Des fiches « parcours » décrivent les déplacements et les opérations pour chaque type de local. Les agents, formés à l'utilisation du matériel, sont aussi accompagnés lors des démarrages de sites.

EN
CHIFFRES

15kg



de moins à manipuler grâce à un chariot Cleaning Excellence.



2,5l

de produit concentré en poche représentent 250 vaporisateurs de 750 ml.

POINT
DE VUE

TOUT LE MONDE EST CONVAINCU !

« Adoptée par 80 % de mes clients du secteur bancaire, la solution Cleaning Excellence est très appréciée. Ni nos clients, ni nos agents de service ne souhaitent revenir à l'ancienne méthode. Grâce au chariot plus facile à manipuler et aux outils de nettoyage bien pensés, nos agents se sentent davantage professionnels et valorisés dans leur travail. Quant aux clients, ils bénéficient d'un meilleur niveau d'hygiène de leurs locaux, avec une solution de nettoyage qui s'inscrit dans leur démarche environnementale de réduction des déchets et d'utilisation de produits éco-labellisés. »

Joao Morgado,
responsable client, agences Propreté
ISS Paris et Grands Comptes IdF1

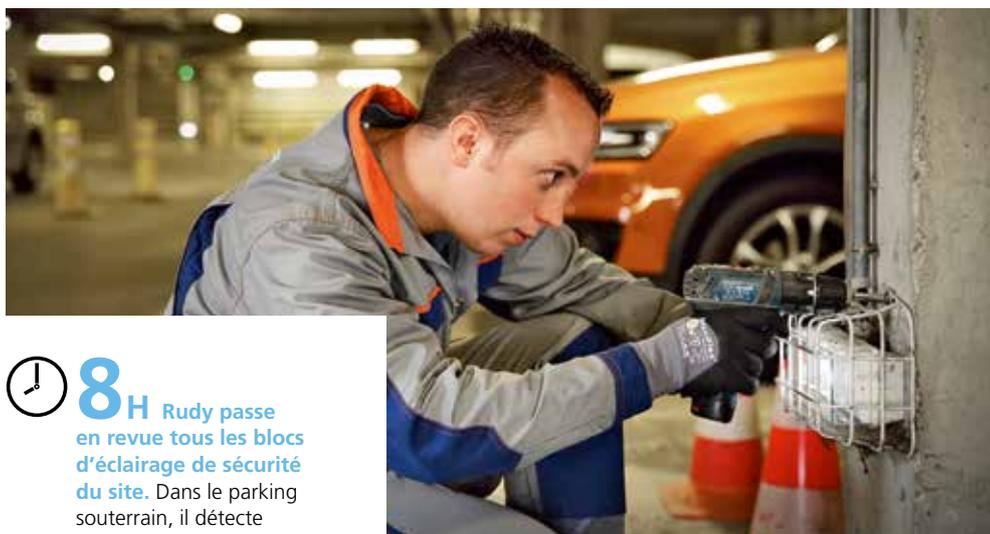


L'essuyage avec des tissus en microfibre permet une meilleure capture des saletés et réduit l'utilisation de produits chimiques.

PROTECTION INCENDIE

LA MAINTENANCE EST CAPITALE

En France, un incendie se déclare toutes les 2 minutes. Pour éviter le drame, les techniciens protection incendie d'ISS contrôlent les équipements, conseillent et forment nos clients. Reportage avec Rudy Morelle, technicien de l'agence de Reims (51), pour l'inspection annuelle du campus universitaire de la ville.



8H Rudy passe en revue tous les blocs d'éclairage de sécurité du site. Dans le parking souterrain, il détecte une anomalie sur l'un d'entre eux. Rien de grave, il faut simplement changer l'ampoule. L'inspection annuelle porte aussi sur les extincteurs : chacun d'eux doit être opérationnel en cas d'urgence, et comme il y en a 200 sur le campus, Rudy a de quoi faire !



11H Rudy inspecte minutieusement les commandes d'ouverture des trappes et volets de désenfumage.

En cas d'incendie, c'est par là que les fumées s'évacueront. La visite se termine par le contrôle du robinet d'incendie armé du hall d'entrée, à utiliser avant l'arrivée des pompiers.



14H La formation des personnels et des enseignants

du campus fait aussi partie du travail de Rudy. Comment se servir d'un extincteur ? Lequel utiliser pour quel type de feu ? À quelle distance ? Autant de questions auxquelles Rudy apporte des réponses précises aux nouveaux arrivants. Son expertise est très appréciée !

EN
CHIFFRES



CHAQUE ANNÉE, ISS ASSURE
LA MAINTENANCE DE :

350 000
EXTINCTEURS

3 000

ROBINETS D'INCENDIE ARMÉ

55 000

BLOCS D'ÉCLAIRAGE
DE SÉCURITÉ



16H Rudy met en place le nouveau plan d'intervention

commandé à ISS suite à des travaux. Destiné à faciliter l'intervention des secours et l'évacuation des lieux, ce plan mentionne l'emplacement des extincteurs et les cheminements à suivre en cas d'incendie. Avant de partir, Rudy s'assure que tout est bien conforme à la réalité des lieux.

TRAVAILLEURS HANDICAPÉS DES POSTES AMÉNAGÉS



INSÉRER dans l'entreprise

Pour faciliter l'insertion de nouveaux collaborateurs en situation de handicap, ISS adapte les postes de travail aux limitations d'aptitudes signalées lors de l'embauche. Toutes les demandes sont prises en compte, de l'aménagement des horaires à la recherche d'un logement.

MAINTENIR dans l'emploi

Lorsqu'un problème de santé conséquent survient dans la vie d'un collaborateur, ISS favorise son maintien dans l'emploi en aménageant, si possible, son poste de travail en lien avec les services spécialisés. Pour cela, il ne faut pas hésiter à signaler son problème le plus tôt possible.

ADAPTER le poste

En fonction du handicap du salarié, ISS procède, avec l'aide d'ergonomes externes, à l'aménagement technique du poste de travail : mise en place d'un bureau, d'un fauteuil, d'un clavier ou d'un téléphone adapté, installation d'un siège spécifique dans un véhicule pour un technicien...

ORGANISER le travail

Pour continuer à travailler, il suffit parfois d'un simple aménagement des conditions de travail : modification des horaires pour faciliter un traitement médical, limitation des déplacements ou de la station debout prolongée, nouvelle répartition des tâches au sein de l'équipe...

EN CHIFFRES

6% 

DE PERSONNES HANDICAPÉES
dans les effectifs salariés, c'est ce que prévoit
la loi du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi
des travailleurs handicapés.



15 à 20%

SEULEMENT des travailleurs handicapés
ont besoin d'un aménagement de poste.

1 218



PERSONNES en situation de handicap
ont été employées par ISS en 2014.



Yves Claux,
technicien
agence Hygiène
et Prévention
de Compiègne (60).

BIEN PENSÉS, BIEN RANGÉS, VÉHICULES AU TOP !

Quoi de mieux pour un technicien que des outils bien rangés et des produits qui tombent facilement sous la main ? Pour les véhicules des techniciens itinérants, la division Hygiène et Prévention a conçu des aménagements spécifiques. Offrant des rangements verticaux pour les produits et les outils, des tiroirs et un bac de rétention, la cabine arrière devient un véritable espace de stockage. Tout y est bien calé pour faciliter l'accessibilité et limiter les efforts. Réalisés par des aménageurs professionnels, ces équipements ont été validés par des crash tests afin de garantir une parfaite sécurité des conducteurs. Des grilles d'aération vers l'extérieur et une séparation hermétique avec l'habitacle empêchent également toute émanation de produit dangereux. On gagne en efficacité et en sécurité !

600

C'EST LE NOMBRE DE TECHNICIENS
concernés par ces aménagements.

IL L'A
DIT

« Ces aménagements, mis en place dans toutes les agences Hygiène et Prévention, ont été adaptés aux demandes de nos techniciens, à leur activité et à la taille des véhicules. »

Thierry Beulé, directeur QHSE Propreté
et HSE Hygiène et Prévention



Alexandra Epailard,
directrice relation client.



COMPANY DAY

LES MANAGERS SUR LE TERRAIN

En mars dernier, ISS France a lancé sa première édition du Company Day. Une opération très spéciale au cours de laquelle une quarantaine de cadres d'ISS, dont le président et son comité de direction, ont, le temps d'une journée, pris la place d'agents d'entretien, de techniciens en maîtrise des nuisibles ou en assainissement, ou encore de manutentionnaires industriels.

IL L'A DIT

 Pour voir la vidéo : www.fr.issworld.com

« SUR LE SITE DE NEWREST À ROISSY (95), NOUS LAVONS LA VAISSELLE DES AVIONS. LORS DU COMPANY DAY, TROIS MANAGERS DU SIÈGE ONT PASSÉ LA JOURNÉE AVEC NOUS. ILS ÉTAIENT TRÈS APPLIQUÉS, CAR ILS AVAIENT PEUR DE CASSER QUELQUE CHOSE ! MAIS **TOUT S'EST BIEN PASSÉ** : LES AGENTS, COMME LE CLIENT, ONT BEAUCOUP APPRÉCIÉ CETTE INITIATIVE ET AIMERAIENT QU'ELLE SE RENOUVELLE. »

Joaquim Fernandes, responsable d'exploitation, agence grands comptes IdF1

65

C'EST LE NOMBRE DE POSTES À POURVOIR EN INTERNE proposés depuis l'ouverture de l'interface ISS Mobilité en mars 2015.

Consultez les offres sur l'intranet et transmettez votre candidature à : issmobilite@fr.issworld.com

FONDS DE DOTATION

ISS Solidaire aux côtés des Restos du Cœur

Le 18 septembre dernier, Antoine Namand, président d'ISS France, a annoncé officiellement le lancement de notre fonds de dotation « ISS Solidaire ». À travers ce dispositif, ISS s'engage à soutenir des initiatives synonymes d'entraide et de solidarité. Premier acte fort d'ISS Solidaire : la remise d'un chèque de 10 000 € à Patrice Blanc, secrétaire général des Restos du Cœur. Ce don permettra d'aider l'association à préparer quelques-uns des 130 millions de repas qu'elle fournit chaque année aux plus démunis.

D'autres actions seront prochainement mises en place avec les Restos – mais aussi d'autres associations – pour aller au-delà du don d'argent et rendre nos actions plus participatives. À suivre...



ISS APPLE AWARD

L'EXEMPLARITÉ À L'HONNEUR

Depuis cette année, ISS France récompense des collaborateurs pour leur exemplarité en matière de sécurité, de solidarité, d'innovation ou d'excellence. « L'objectif de cette opération, organisée également à l'échelle mondiale, est de récompenser des collaborateurs qui sont allés au-delà de leur mission quotidienne, pour porter secours à un autre collaborateur, mettre en sécurité un site, améliorer les conditions de travail ou la qualité d'une prestation », explique Erwan Plouhinec, chargé de mission ressources humaines.

Ouvert à tous, l'ISS Apple Award a déjà récompensé plusieurs collaborateurs :

- **Nicole Frechon**, Solidarité interne : assistance à sa collègue de travail, victime d'un AVC sur site.
- **Claire Fiquet**, Qualité de service et sécurité : détection d'un incident électrique qui aurait pu provoquer un incendie.
- **Patrick Leroy**, Innovation : mise en place d'un process d'amélioration des conditions de travail et des normes QHSE.
- **Julie Delacroix et Marie-Josée Vigreux**, Qualité de service et Sécurité : détection et sécurisation d'un environnement de travail accidentogène.

CONCOURS HUMAN TOUCH ILS ONT GAGNÉ !

Le concours *Montrez votre Human Touch* est terminé et on connaît désormais les noms des « super-gagnants » qui ont émergé de la centaine de photos reçues !



LE JURY
Composé des principaux managers d'ISS, le jury a voté en fonction de la photo et de la phrase d'accompagnement qui faisaient le mieux ressortir le positionnement et les valeurs d'ISS.

Un week-end pour 2 personnes à Barcelone

Un téléviseur grand écran



2^e PRIX

Armelle Bourillon, chef d'équipe chez Ikea (Brest).

1^{er} PRIX



Dorian Leroy, agent de service au musée de Bretagne (Rennes).

Une tablette Samsung



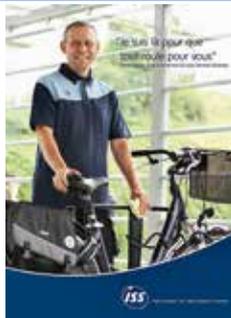
3^e PRIX

Mariata Ahmed, aide hôtelière à l'Institut Gustave Roussy (Villejuif).

Merci aux 110 personnes qui ont participé à ce grand jeu concours, bravo aux trois vainqueurs et toutes nos félicitations aux six autres finalistes (*affiches non classées ci-dessous*). Ils ont tous été pris en photo par un professionnel et seront nos stars ISS. Vous retrouverez leurs visages sur nos brochures et nos posters dans les mois à venir !



Sandrine Bredariol, agent administratif pour Airbus (Colomiers).



Tristan Briant, agent de service pour Semitan (Nantes).



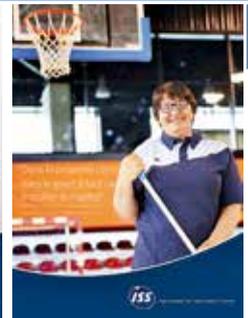
Silvia Rendo, responsable clientèle grands comptes.



Véronique Prigent, chef d'équipe Naval chez Brittany Ferries (Roscoff).



Stéphane Pavion, responsable de site chez Volpin (Angers).

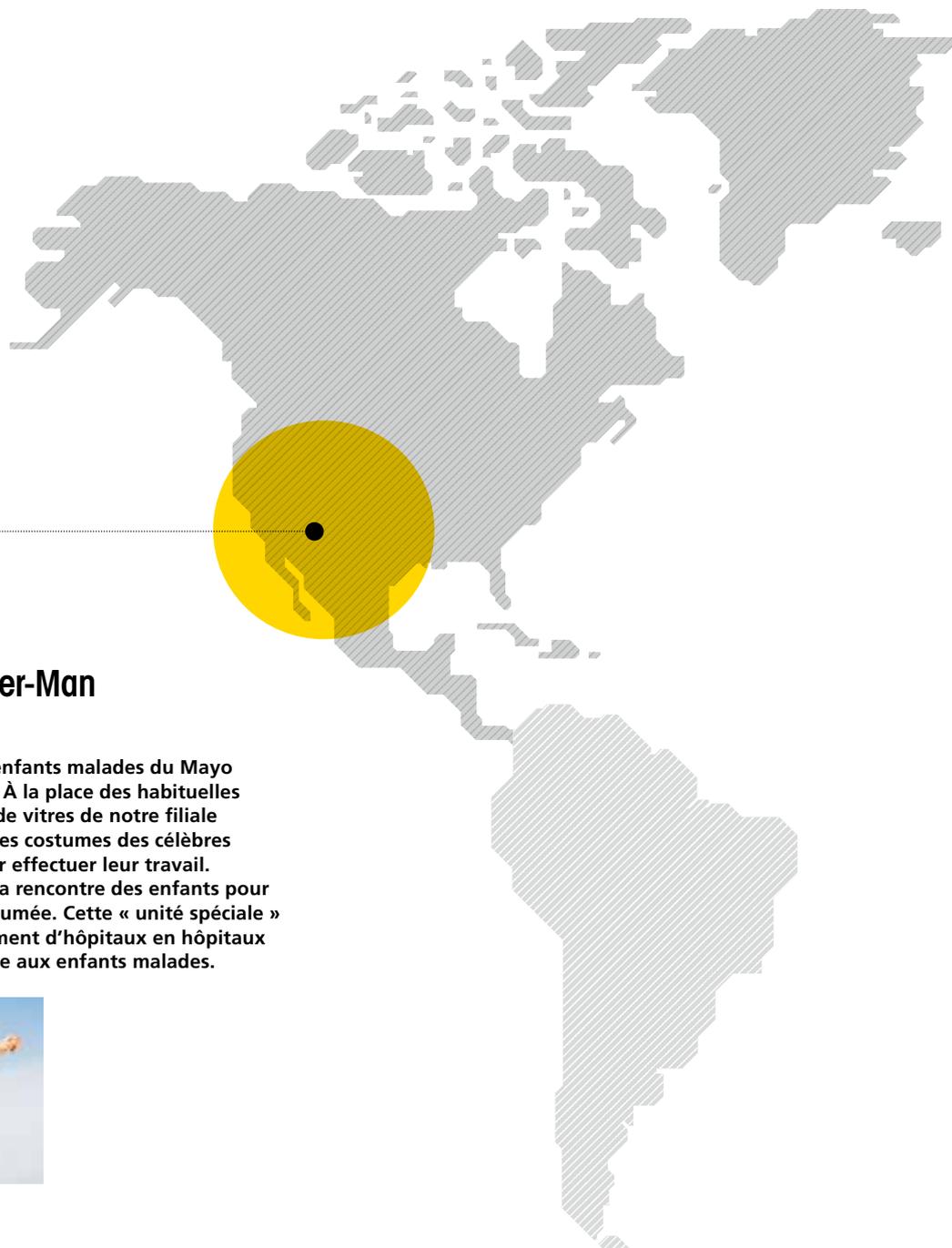


Jocelyne Augier, chef d'équipe propreté au palais des sports Kindarena (Rouen).

L'ACTUALITÉ DES PAYS

HISTOIRES DE FILIALES

Chez ISS, on croise des superhéros, des sportifs de haut niveau, des aborigènes et nous remportons de belles victoires ! Des États-Unis à la Thaïlande, en passant par l'Australie et la Suisse, découvrez la vie et les temps forts de nos filiales à travers le monde.



ÉTATS-UNIS

Batman et Spider-Man font la vitrerie !

Jolie surprise pour les enfants malades du Mayo Clinic Center (Arizona). À la place des habituelles tenues ISS, les laveurs de vitres de notre filiale américaine ont revêtu les costumes des célèbres superhéros Marvel pour effectuer leur travail. Ils sont ensuite allés à la rencontre des enfants pour une séance photos costumée. Cette « unité spéciale » d'ISS voyage régulièrement d'hôpitaux en hôpitaux pour redonner le sourire aux enfants malades.





SUISSE

Un futur ballon d'or chez ISS ?

À 18 ans, Noah Loosli joue dans l'équipe réserve des Grasshopper de Zurich et est promis à un bel avenir footballistique. Il rêve de passer professionnel, mais il sait très bien qu'une mauvaise blessure pourrait mettre fin à sa carrière du jour au lendemain. Il poursuit donc, en parallèle, une formation d'apprenti commercial chez ISS Suisse. *« Les précieuses expériences acquises dans ma vie professionnelle sont également profitables dans ma carrière sportive, et inversement »*, dit-il avec conviction. Souhaitons-lui bonne chance pour le championnat !

THAÏLANDE

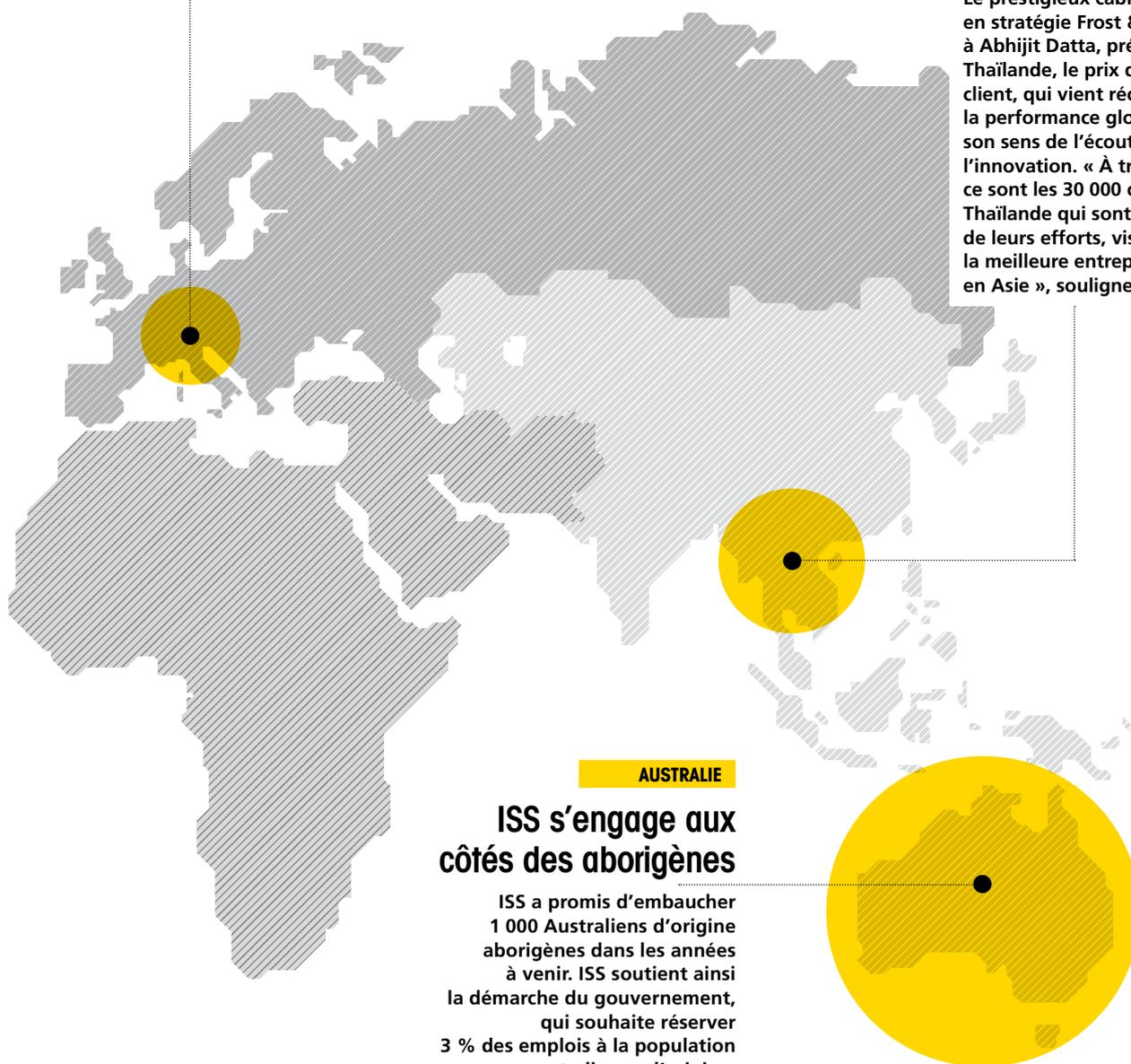
ISS champion de la relation client

Le prestigieux cabinet de conseil en stratégie Frost & Sullivan a remis à Abhijit Datta, président d'ISS Thaïlande, le prix du meilleur service client, qui vient récompenser la performance globale de la filiale, son sens de l'écoute client et de l'innovation. « À travers ce trophée, ce sont les 30 000 collaborateurs d'ISS Thaïlande qui sont récompensés de leurs efforts, visant à faire d'ISS la meilleure entreprise de service en Asie », souligne Abhijit Datta.

AUSTRALIE

ISS s'engage aux côtés des aborigènes

ISS a promis d'embaucher 1 000 Australiens d'origine aborigènes dans les années à venir. ISS soutient ainsi la démarche du gouvernement, qui souhaite réserver 3 % des emplois à la population australienne d'origine.





ANTOINE NAMAND,
PRÉSIDENT D'ISS FRANCE

PARTAGER ET COMPRENDRE ISS

Vous tenez entre les mains le tout premier numéro de notre journal interne *Nous ISS*, destiné à l'ensemble des collaborateurs ISS en France, soit plus de 26 000 personnes ! Ce magazine a été conçu pour partager avec vous les principaux moments de la vie de notre entreprise. Nous souhaitons vous donner une vision la plus complète possible de nos métiers, des personnes qui les réalisent au quotidien, avec des témoignages sur nos plus belles réussites, que ce soit en France ou dans le monde. Vous retrouverez ainsi des actualités, des témoignages de clients, des focus sur nos différentes expertises ou encore des informations sur les innovations que nous déployons. Notre Groupe ambitionne de devenir « *la meilleure entreprise de service au monde* » en s'appuyant sur l'engagement de l'ensemble de ses collaborateurs. C'est en travaillant tous ensemble, en partageant une vision et des valeurs communes, que nous réussissons. Ce magazine est le vôtre, j'espère que vous prendrez beaucoup de plaisir à le lire et que vous contribuerez à son succès à travers vos témoignages.