

# NOUS ISS

Experts et responsables

# 02  
Mai 2016

P. 12 /

ENQUÊTE DE SATISFACTION  
DES COLLABORATEURS 2015  
**DES INDICATEURS  
EN HAUSSE**

P. 04 /

ARCELORMITTAL  
**LA LOGISTIQUE ISS  
AU SERVICE  
DE LA MÉTALLURGIE**



# 04

## NOS EXPERTISES

ArcelorMittal

**La logistique ISS au service de la métallurgie**

# 06

## NOS SOLUTIONS

Désinsectisation douce  
**Moins toxique, plus efficace**

# 08

## NOS MÉTIERS

Nettoyage de vitres

**Redonner l'éclat du verre**

# 10

## NOTRE RESPONSABILITÉ

Formation  
**Aller plus haut avec ISS'éo !**

# 13

## NOS COLLABORATEURS

Nouvelles tenues de travail

**Plus élégantes, confortables et résistantes**

# 14

## NOTRE MONDE

**En direct des filiales du Groupe**



**ÉDITORIAL**

## CRÉER DE LA VALEUR POUR NOS CLIENTS

Notre entreprise est en pleine transformation pour faire face non seulement à l'évolution des attentes de nos clients, mais également pour relever les nouveaux défis issus des changements des comportements et des bouleversements technologiques. Nous devons nous adapter rapidement pour devenir une entreprise plus agile, plus flexible et résolument tournée vers la création de valeur pour nos clients. Nous devons nous adapter et surtout anticiper les changements à venir, dont le rythme devrait s'accélérer.

Nous sommes aujourd'hui à mi-chemin de notre projet Horizon 2017, qui vise à faire d'ISS la meilleure entreprise de services en France. De nombreuses étapes ont déjà été franchies avec succès, ce qui nous permet d'ores et déjà de mieux répondre aux besoins exprimés par nos clients, en plaçant au centre de nos préoccupations la qualité de service que nous délivrons. Je sais que vous avez à cœur de bien réaliser votre travail et de satisfaire nos clients. Nous devons poursuivre ces efforts en les complétant par de nouvelles formations, par le partage de nos expériences et de nos expertises, mais aussi en faisant évoluer nos outils et nos processus. L'innovation est également un élément clé de notre évolution pour nous permettre de nous différencier de nos concurrents, en apportant à nos clients des améliorations sur nos services actuels, mais également en anticipant leurs besoins de demain.

Vous découvrirez dans ce nouveau numéro des témoignages qui vous permettront de mieux connaître nos services, nos expertises, et de voir quelques exemples des évolutions qui sont en cours. Je vous en souhaite une bonne lecture.

**ANTOINE NAMAND, PRÉSIDENT D'ISS FRANCE**



## CONTRAT

## ORANGE, UN CLIENT HORS NORME

C'est un contrat exceptionnel composé de 562 sites, dont 206 boutiques, que vient de signer ISS avec Orange. Huit soutenances ont été nécessaires pour défendre notre dossier face à la concurrence, et tripler notre chiffre d'affaires avec ce client hors norme (244 millions de clients et 156 000 collaborateurs dans le monde). Propreté, accueil, courrier, factotum sont quelques-unes des prestations qui seront déployées sur l'ensemble des sites dès juin 2016. ISS a su faire la différence, grâce à sa proposition de pilotage des prestations et à sa capacité à délivrer du Facility Management avec une force de frappe nationale. Ce contrat de plusieurs millions d'euros, sur 3 ans, nous permet de démarrer l'année sur des bases solides. Bravo et merci à toutes les personnes qui ont contribué à ce succès.

# 504 816

C'EST LE NOMBRE DE COLLABORATEURS QUE COMPTE ISS à travers le monde (77 pays), à fin 2015.

## ISS TV

## Bientôt sur tous les écrans !

Après le siège et 20 agences Hygiène & Prévention déjà équipés, le déploiement d'ISS TV a été lancé sur 20 autres agences Propreté et sites Key Account. À terme, 41 sites ISS seront connectés en direct avec l'actualité du Groupe. Cet outil de communication permet de diffuser des informations en temps réel, via un logiciel piloté par la direction de la communication. Porteur à la fois de messages sur la vie de l'entreprise et d'informations pratiques pour les collaborateurs, ce système d'information est complémentaire des outils de communication interne tels que la newsletter électronique, l'intranet ou encore le magazine que vous tenez entre vos mains !

## ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS

## Mieux comprendre nos clients

Du 18 avril au 13 mai, ISS a interrogé ses clients afin d'évaluer leur niveau de satisfaction sur l'année écoulée (prestation, pilotage, gestion administrative, échanges), ainsi que leur propension à recommander ISS. Ces réponses sont essentielles pour mieux identifier nos forces et nos points d'amélioration, pour être en phase avec les attentes de nos clients, et pour mieux vous accompagner sur le terrain. Nos objectifs sont ambitieux: un taux de retour de plus de 85 % et un NPS à + 27. Résultats disponibles dans les semaines à venir...

**J'adore l'ENQUÊTE CLIENTS**

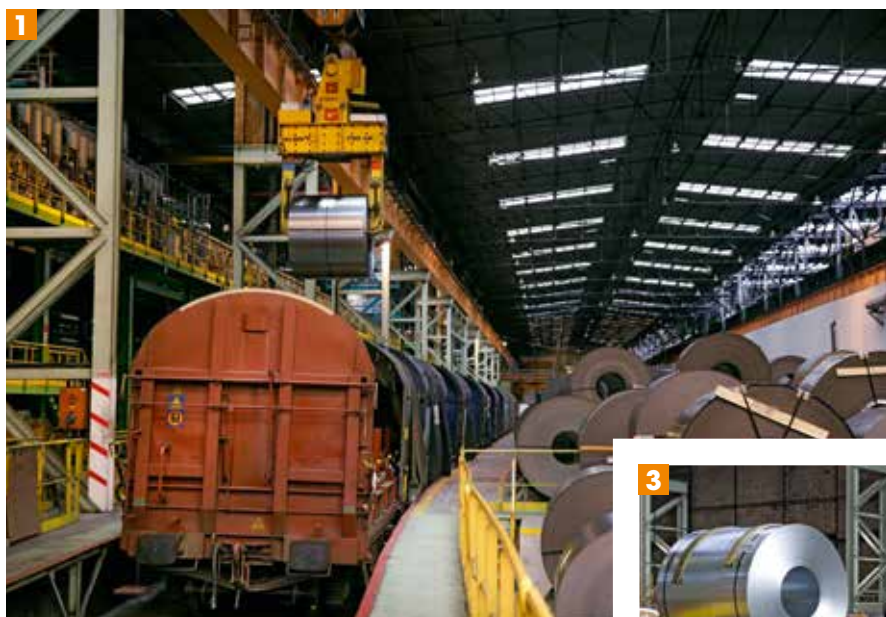
Retrouvez tous les outils sur intranet

"Vos clients insatisfaits sont votre plus grande source d'apprentissage"  
Bill Gates - fondateur de Microsoft

CNPS  
2015 = 23.9  
Objectif 2016  
27

Du 18 avril au 13 mai 2016  
saisissons l'opportunité de mieux connaître nos clients pour mieux les satisfaire

ISS



**1/** Déchargement d'une bobine brute d'un wagon par Abderrahim Laouina, pontier (absent de la photo).  
**2/** Laurent Dessaint, responsable du site. **3/** David Gillot, chauffeur, transfère des bobines d'un entrepôt à l'autre à l'aide d'un tracteur.  
**4/** Benoît Gantois emballage une bobine galvanisée.



ARCELORMITTAL

# LA LOGISTIQUE ISS AU SERVICE DE LA MÉTALLURGIE

Responsable de la logistique d'une grande usine métallurgique de l'Oise, ISS gère toutes les bobines d'acier qui entrent et sortent du site. Une mission clé, assurée 24 heures/24, 7 jours/7.

**D**epuis 50 ans, le site ArcelorMittal de Montataire produit des tôles d'acier galvanisé pour l'industrie automobile et des tôles prélaquées pour l'électroménager et la construction. L'acier arrive et repart de l'usine, après passage en galvanisation et en laquage, sous la forme de bobines de plusieurs tonnes. Un ballet incessant, de jour comme de nuit !

## MANUTENTION ET STOCKAGE

Dès leur arrivée sur des wagons, jusqu'à leur expédition en camion ou en train, les bobines sont prises en charge par les équipes ISS. Elles sont d'abord déchargées par un pontier, puis stockées dans des entrepôts, avant d'être placées sur les lignes de galvanisation. Une fois traitées par ArcelorMittal, elles sont à nouveau récupérées par nos collaborateurs pour être stockées, puis emballées et chargées. Cinq équipes se relaient en permanence pour assurer ces prestations. « *Lors de chacune des manipulations, il est crucial de ne pas endommager les bobines, ni de se tromper de référence* », souligne Laurent Dessaint, responsable du site ISS de Montataire.

## SÉCURITÉ, TRAÇABILITÉ, QUALITÉ

La traçabilité et le contrôle qualité font ainsi partie des priorités des emballeurs et des char-



IL L'A  
DIT

« LA SÉCURITÉ, LA QUALITÉ ET LA TRAÇABILITÉ SONT LES RÈGLES DE BASE AU NIVEAU DE L'EMBALLAGE. AU-DELÀ DU RESPECT DU PORT DES EPI ET DES CONSIGNES DE SÉCURITÉ, NOUS DEVONS SIGNALER LES ANOMALIES ET VÉRIFIER LES ÉTIQUETTES DE SUIVI SUR CHAQUE BOBINE. »

**Benoît Gantois**, premier emballeur chez ISS

geurs. Chaque bobine est identifiée, localisée, emballée et tracée de manière spécifique. Et comme elles peuvent atteindre 25 tonnes, les phases de manutention sont extrêmement délicates, elles demandent beaucoup d'attention et de rigueur de la part des agents. C'est une grande responsabilité ! « *En plus d'être formés et habilités, nos pontiers et chauffeurs passent des tests psychomoteurs avant d'intervenir sur le site ; et ils sont régulièrement sensibilisés à la prévention des risques* », indique Laurent Dessaint. Satisfait par le professionnalisme des équipes, ArcelorMittal vient de renouveler sa confiance à ISS pour la troisième fois !

EN  
CHIFFRES



110

collaborateurs ISS  
employés sur le site.



25

tonnes. C'est le poids maximal d'une bobine d'acier. Celui-ci varie en fonction de la qualité de l'acier, de la longueur et de la largeur de la tôle, et enfin de la demande du client final.



accident du travail recensé  
depuis le 1<sup>er</sup> mai 2015.

AVEC CES TROIS MÉTHODES DE TRAITEMENT CONTRE LES PUNAISES DE LIT, JE SUIS MOINS EXPOSÉ AUX PRODUITS ET MES PRESTATIONS SONT PLUS EFFICACES. ELLES RENFORCENT AUSSI NOTRE EXPERTISE AUPRÈS DES CLIENTS ET NOUS DÉMARQUENT DE LA CONCURRENCE.

**Alexis Camboulive,**  
applicateur hygiéniste  
à l'agence ISS de Toulouse



LE SAVIEZ-VOUS ?

## Un parasite coriace

La punaise de lit est un insecte nocturne parasite, qui se nourrit de sang humain. De forme ovale et mesurant de 1 à 8 millimètres de long selon les stades de développement, elle se propage dans les zones de couchage.

# DÉSINSECTISATION DOUCE MOINS TOXIQUE, PLUS EFFICACE

Expert en maîtrise des nuisibles et des insectes, ISS met en œuvre de nouvelles méthodes pour lutter contre les punaises de lit. Des solutions moins toxiques, efficaces, et faciles à mettre en œuvre.

**D**e retour dans les grandes villes, les punaises de lit (*Cimex lectularius*) envahissent les logements, les hôtels, les hôpitaux... Pour s'en débarrasser, ISS utilise des solutions différentes des traditionnels traitements chimiques. Trois solutions complémentaires pour un traitement durable.

### PIÈGE À PHÉROMONES

Pour savoir si une chambre ou un local est infesté, ISS propose l'installation d'un tout nouveau type de piège. « *Le piège à attraction phéromonale consiste à se servir des substances chimiques émises par les insectes pour les attirer et les capturer dans de la glu* », explique Olivier Thibonnet, biologiste et expert en maîtrise des nuisibles chez ISS. Discret, ce piège permet de compter les insectes et de mettre en place une solution d'éradication adaptée.

### VAPEUR SÈCHE

À partir de là, ISS préconise un traitement choc à la vapeur sèche. Simple à utiliser, la machine produit de la vapeur sèche à 180 °C sous pression, qui tue immédiatement les punaises, les stades juvéniles et les œufs. « *Ce procédé innovant n'utilise aucun produit chimique, ne laisse aucune odeur et ne présente aucun risque de toxicité ni d'allergie* », indique Olivier Thibonnet.

### FILET IMPRÉGNÉ

Pour une action préventive de longue durée, ISS a été le premier à installer des filets imprégnés dans un bain insecticide. Efficace 18 mois, le filet Cypernet se pose derrière les têtes de lit ou les meubles, entre un sommier et un matelas, un parquet et une moquette.

# 3 ATOUTS

#### MOINS DE NOCIVITÉ

Finies les manipulations de produits chimiques pour les agents applicateurs. Grâce au traitement naturel à la vapeur sèche et au piège à phéromones, il n'y a plus de risque de toxicité ni d'allergie. Quant au filet imprégné, il ne dégage aucune émanation de produit ni odeur.

#### PLUS DE FACILITÉ

Simple à manier, avec sa buse, la machine à vapeur peut s'utiliser sans masque et sans aération particulière. Facile à découper et à poser, le filet imprégné s'adapte à tous les meubles et recoins d'une pièce, même dans les endroits difficiles d'accès. Quant au piège à phéromones, il se pose simplement à proximité des pieds ou de la tête de lit.

#### PLUS D'EFFICACITÉ

Le flux de vapeur sèche permet de traiter toutes les surfaces (meubles, literies, moquettes...), sans provoquer de dégâts même sur les matériaux les plus fragiles (cuirs, tissus).

Le filet imprégné crée une barrière infranchissable pour les punaises de lit et le piège à phéromones les attire rapidement, de façon irrésistible.

Facile à découper et à poser, le filet imprégné s'adapte à tous les meubles et recoins d'une pièce.

Le piège à phéromones se pose simplement à proximité des pieds ou de la tête de lit.



EN CHIFFRES

**5 semaines**  
d'efficacité pour les pièges à phéromones.

**18 mois**  
d'action pour le filet imprégné Cypernet.

**180 °C**  
C'est la température de la vapeur sèche.

PAROLE D'EXPERT

#### UNE EFFICACITÉ REDOUTABLE

« Utilisés de façon complémentaire, le piège à attraction phéromonale, la vapeur sèche et le filet imprégné permettent d'éradiquer les punaises de lit. Ces trois méthodes sont parfaitement adaptées à l'hôtellerie, à l'habitat collectif, aux résidences universitaires, aux maisons de retraite et aux hôpitaux. Les pièges à phéromones sont mis en place pour faire du monitoring, c'est-à-dire connaître le niveau d'infestation et proposer un traitement adapté. La vapeur sèche permet de traiter la literie et les pièces infestées, sans nuisance pour les clients et sans délai pour réintégrer les chambres. Le filet Cypernet est idéal pour éviter l'infestation des habitats collectifs, mais aussi, par exemple, pour mettre en quarantaine des meubles ou des objets dans un musée. »

**Olivier Thibonnet**, biologiste, expert en maîtrise des nuisibles chez ISS

## NETTOYAGE DE VITRES

# REDONNER L'ÉCLAT DU VERRE

À hauteur d'homme ou surélevé par une nacelle, en intérieur comme à l'extérieur, les laveurs de vitres manient la raclette avec dextérité et dans le respect des règles de sécurité. Nous avons suivi Fernando Marques, laveur de vitres de l'agence ISS Grand Paris, au siège de Pernod Ricard à Créteil (94).



### 7 H Arrivé avant tout le monde,

Fernando commence par nettoyer les vitres des bureaux, encore inoccupés.

Pour le moment, le travail est facile. Équipé d'un seau, d'un mouilleur, d'une raclette, d'un chiffon et d'une éponge, Fernando a le coup de main, pour un fini toujours impeccable en moins de deux ! Cela fait 22 ans qu'il nettoie des vitres avec le même soin...



### 10 H Une fois l'intérieur des bureaux terminé,

Fernando passe aux vitres extérieures. Pour les plus grandes, il utilise sa perche télescopique qui peut monter à plus de 2 mètres. Malgré la hauteur, le geste est toujours aussi affûté : d'abord mouiller la vitre avec de l'eau et du liquide dégraissant, « tirer » le carreau avec la raclette, l'éponger à chaque passage, puis essuyer les rebords des vitres.







## 12H Fernando s'attaque aux vitrages en hauteur.

Avant toute chose, il balise la zone de travail avec des cônes et des rubans. Cette précaution est nécessaire, car il va utiliser un camion-nacelle. Habilité à travailler en hauteur, Fernando s'équipe avant de monter dans la nacelle : casque, chaussures de sécurité, harnais... Tout est fait pour assurer la sécurité des laveurs comme des employés du site.

EN  
CHIFFRES



DANS LE MONDE, ISS NETTOIE :

**30 milliards**

DE VITRES PAR AN,  
SOIT 4 MILLIONS DE TERRAINS  
DE FOOTBALL

**9 mètres**

C'EST LA LONGUEUR DE LA  
PERCHE UTILISÉE PAR FERNANDO  
SUR CERTAINS SITES

**24 étages**

C'EST LA TAILLE DE L'IMMEUBLE  
LE PLUS HAUT NETTOYÉ  
PAR FERNANDO



## 14 H Dans la nacelle,

Fernando termine les vitres hautes du bâtiment. Parfois amené à travailler sur les tours de La Défense, il n'a pas le vertige, mais l'architecture de ce bâtiment est un peu spéciale. S'adapter aux immeubles en toutes circonstances, cela fait aussi partie du métier. Avant de partir, un rayon de soleil illumine le bâtiment de verre. Fernando peut être fier de lui !

## FORMATION

# ALLER PLUS HAUT AVEC ISS'ÉO !

Apprendre à mieux s'exprimer en français pour se sentir à l'aise au travail comme dans la vie, c'est ce que propose ISS à ses collaborateurs avec le programme ISS'éo.

**C**onstruit 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. Adapté aux métiers d'ISS, il permet de gagner en autonomie, de s'épanouir au travail et de mieux échanger avec les clients. D'une durée de 96 heures, la formation porte sur des thèmes concrets : comprendre un document interne, savoir poser des questions, identifier un problème, connaître les règles de sécurité, lire un planning, calculer une surface, répondre à un e-mail...  
« Chez ISS, nos collaborateurs, en particulier

*celles et ceux qui sont en contact direct avec nos clients, ont un rôle essentiel au quotidien, explique Bernard Chesnel, responsable de la formation chez ISS. C'est pourquoi, nous voulons les aider à prendre confiance en eux afin qu'ils soient plus à l'aise dans leurs relations de service avec nos clients. »*

### UN DIPLÔME DE LANGUE FRANÇAISE

Autre avantage pour les salariés : cette formation certifiante aboutit à un diplôme officiel de langue française reconnu par l'État.  
« Tous ceux qui ont suivi ISS'éo ressentent une fierté au travail comme auprès de leur famille et le sentiment d'avoir franchi une étape, constate Bernard Chesnel. Cette formation s'inscrit dans la volonté d'ISS de valoriser ses salariés et de les faire progresser socialement. »  
Après l'avoir testée en 2015, ISS va maintenant proposer la formation à une centaine de collaborateurs dont la sélection est en cours. Le planning, les groupes et les lieux de formation seront adaptés aux contraintes opérationnelles des agences.

**100**

**C'EST LE NOMBRE DE COLLABORATEURS ISS QUI SUIVRONT LA FORMATION ISS'ÉO EN 2016**



ILS L'ONT DIT



« POUR MOI, CE DIPLÔME EST SYNONYME DE CONNAISSANCE ET DE RECONNAISSANCE. »

**Jean-Claude,**  
diplômé ISS'éo



« AUJOURD'HUI, JE PARLE MIEUX, JE FAIS MOINS DE FAUTES D'ORTHOGRAPHE ET CELA A BEAUCOUP AMÉLIORÉ MA RELATION AVEC LES CLIENTS. »

**Jean-Louis,**  
diplômé ISS'éo



« C'EST IMPORTANT D'AVOIR UN DIPLÔME POUR S'AMÉLIORER ET POUVOIR ALLER PLUS LOIN. GRÂCE À LA FORMATION ISS'ÉO, JE PEUX DIALOGUER AVEC LES CLIENTS AVEC PLUS DE PRÉCISION TECHNIQUE. »

**Mustapha,**  
diplômé ISS'éo

## ISS SOLIDAIRE

## Donner pour Les Restos du Cœur



**P**lus d'une tonne de produits d'hygiène corporelle a été collectée auprès des collaborateurs d'ISS pour Les Restos du Cœur. Ce très bon résultat est celui de la collecte interne organisée, en décembre dernier, par le fonds de solidarité ISS Solidaire. Trente-neuf ambassadeurs en agences locales et 33 collaborateurs du siège se sont mobilisés pendant une semaine pour récupérer les produits

donnés par le personnel d'ISS. Savons, shampoings, rasoirs, brosses à dents, couches pour bébé, lingettes, chacun s'est engagé à la hauteur de ses moyens pour aider les plus démunis. Après la participation à la campagne nationale de collecte des Restos du Cœur des 11 et 12 mars, ISS Solidaire envisage déjà de nouvelles actions avant l'été, puis à l'automne. À suivre...

SERVICE WITH A  
*Human Touch*

## HUMAN TOUCH



## Se former au service

**L'**ambition d'ISS est de devenir la meilleure entreprise de service au monde. Pour y parvenir, un vaste programme de formation propre à ISS a été lancé : Service with a Human Touch. « Cette formation vise à transmettre la meilleure attitude à adopter vis-à-vis du client, avec la petite touche humaine qui fait la différence : un sourire, un regard, un mot

*compréhensif...*, explique Isabelle Bincaz, responsable pédagogique d'ISS France. *Ouverte à tous et articulée autour des attentes du client, elle met en situation chaque participant dans les différents métiers d'ISS. »* Une session test a déjà permis de former 55 agents à Paris fin 2015, et il est prévu que 500 collaborateurs en bénéficient cette année.

# 107

C'EST LE NOMBRE DE COLLABORATEURS ISS qui ont reçu en 2015 leur certificat de qualification professionnelle. Cette formation diplômante valide l'expertise du collaborateur et donne au client une assurance de qualité.

## ISS APPLE AWARD

## LES NOUVEAUX LAURÉATS 2016



Au 1<sup>er</sup> trimestre 2016, quatre nouveaux Apple Award ont été décernés :

- **Laurinda Afonso**, responsable clients, dans la catégorie Fidélisation client, pour avoir récupéré, grâce à sa ténacité, un client perdu trois ans auparavant.
- **Jonathan Cuvellier**, chef de projet, dans la catégorie Performance économique, pour avoir pris en charge l'exploitation de l'agence de Lyon, en plus de sa mission, pour faire face à l'absence de plusieurs responsables.
- **Franck Marion**, responsable de site, dans la catégorie Satisfaction & Fidélisation client, pour avoir amélioré le chiffre d'affaires sur le site de l'Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire (IRSN), en mettant en place des chantiers 5S et Lean.
- **Nuran Kamisli**, agent de service, dans la catégorie Éthique & Comportement, pour avoir confié au service de sécurité du Parlement européen une enveloppe au contenant précieux trouvée sur le site. Son attitude lui a valu d'être reconnue « modèle de citoyen européen ».

Ce début d'année a aussi été l'occasion de distinguer la grande gagnante 2015. C'est **Nicole Fréchon**, dans la catégorie Solidarité interne, qui a reçu ce trophée unique pour avoir porté secours à sa collègue de travail, victime d'un AVC sur site (cf. *Nous ISS* n° 1).

Nous vous rappelons que ce concours est ouvert à tous. Pour proposer la candidature d'un collaborateur, les managers peuvent télécharger le formulaire sur l'intranet et le transmettre à Isabelle Bincaz.



De gauche à droite : Jonathan Cuvellier, chef de projet, Laurinda Afonso, responsable clients, et Franck Marion, responsable de site, lors de la remise des ISS Apple Award.

## ENQUÊTE DE SATISFACTION 2015

# VOUS ÊTES DE PLUS EN PLUS SATISFAITS ET VOUS LE DITES !

### IL L'A DIT

« Je tiens à remercier tous ceux qui ont pris le temps de répondre à cette enquête de satisfaction. Vos réponses nous aident à mieux comprendre vos besoins et vos attentes d'amélioration des conditions de travail. »

**Philippe Maurette,**  
directeur des ressources  
humaines d'ISS France

**44%**

**C'est le pourcentage de promoteurs** de l'entreprise, c'est-à-dire le pourcentage de participants à l'enquête ayant donné une note de 9/10 ou 10/10.

**4,5**

**C'est le niveau d'engagement** des collaborateurs, noté sur 5. Il reste stable et à un niveau élevé.

**74%**

**C'est le pourcentage de participants** à l'enquête ayant donné une note comprise entre 7/10 et 10/10.

**17**

**C'est l'indicateur de satisfaction** des collaborateurs. Il mesure l'inclinaison des salariés à recommander ISS, en notant l'entreprise de 0 à 10. Il est ensuite calculé de la manière suivante : total des promoteurs - total des détracteurs.

**+23 points**

**C'est l'augmentation de l'indicateur** de satisfaction des collaborateurs ISS depuis 4 ans.

**35%**

**C'est le taux de participation** à l'enquête de satisfaction des collaborateurs 2015. Et c'est un record pour ce type de sondage chez ISS France. Merci à tous les participants !

parlez-nous  
de  
**Vous**

### DE LA PAROLE À L'ACTION



En 2015, nous avons lancé plusieurs actions visant à venir à votre rencontre, vous récompenser ou vous former. En 2016, nous continuerons et vous proposerons d'autres initiatives destinées à vous aider dans votre quotidien.

#### • COMPANY DAY

Pour développer le lien entre les managers et les équipes terrain.

#### • APPLE AWARD

Pour reconnaître les plus méritants, au quotidien.

#### • ISS SOLIDAIRE

Pour développer le lien social.

#### • SERVICE WITH A HUMAN TOUCH

Pour donner du sens à l'action de chacun et se rapprocher des clients.

#### • ISS'ÉO

Pour lutter contre l'illettrisme et donner sa chance à chacun.

# NOUVELLES TENUES DE TRAVAIL PLUS ÉLÉGANTES, CONFORTABLES ET RÉSISTANTES

Les uniformes sont le trait d'union des quelque 500 000 personnes qui travaillent pour ISS à travers le monde. Ils font partie intégrante de la qualité du service que nous délivrons à nos clients. La gamme vient d'être entièrement renouvelée. Présentation.

## AUX COULEURS D'ISS

Les nouvelles tenues arborent une bande bleue et un filet blanc horizontal en forme d'arc, avec le logo ISS sur la poitrine. Bicolores bleu pâle et bleu foncé pour les agents, les vêtements sont unis pour les cadres.

## DES AMÉLIORATIONS BIEN PENSÉES

Plusieurs changements ont été apportés, dont l'utilisation de tissus plus confortables et plus résistants. Et de nouveaux produits sont proposés, comme le tee-shirt anti-transpiration pour les hommes.

## À SAVOIR

### À CHAQUE SAISON SA TENUE

La nouvelle collection s'adapte à chaque saison. Pour l'hiver : manches longues, polaires, bonnets, écharpes... ; pour l'été : chemisettes, polos, tee-shirts et casquettes. On trouve également des tenues pour l'extérieur telles que parkas, vestes de pluie et coupe-vent.

## DES NOUVEAUTÉS BIENVENUES

On notera l'arrivée d'une blouse pour les collaboratrices. Et des améliorations bien pratiques, comme les passants de ceinture pour le pantalon, ou les poches plus profondes pour la tunique et la robe.

## TESTÉES ET APPROUVÉES

Testées à la conception et sur le terrain, les nouvelles tenues ISS ont fait leurs preuves en matière de confort, de résistance à l'usure, à la chaleur et au lavage. Des améliorations ont été apportées suite aux retours des premiers utilisateurs.

## À SAVOIR

### UNE GAMME SPÉCIFIQUE POUR L'ACCUEIL ET LA SANTÉ

Les métiers de l'accueil disposent d'une gamme spécifique unicolore, bleu foncé et sans logo. Les agents travaillant dans le milieu de la santé bénéficieront de tenues, soit toutes blanches avec l'arc surligné en bleu, soit bicolores bleu pâle et blanc.



## L'ACTUALITÉ DES PAYS

# HISTOIRES DE FILIALES

Des cuisines de l'hôpital de Liverpool aux plages de Taïwan, en passant par les casernes de l'armée norvégienne ou les rues de San Antonio aux États-Unis, découvrez la vie trépidante et engagée des collaborateurs ISS à travers le monde.



### ROYAUME-UNI

#### Vous reprendrez bien un peu de « scouse » ?

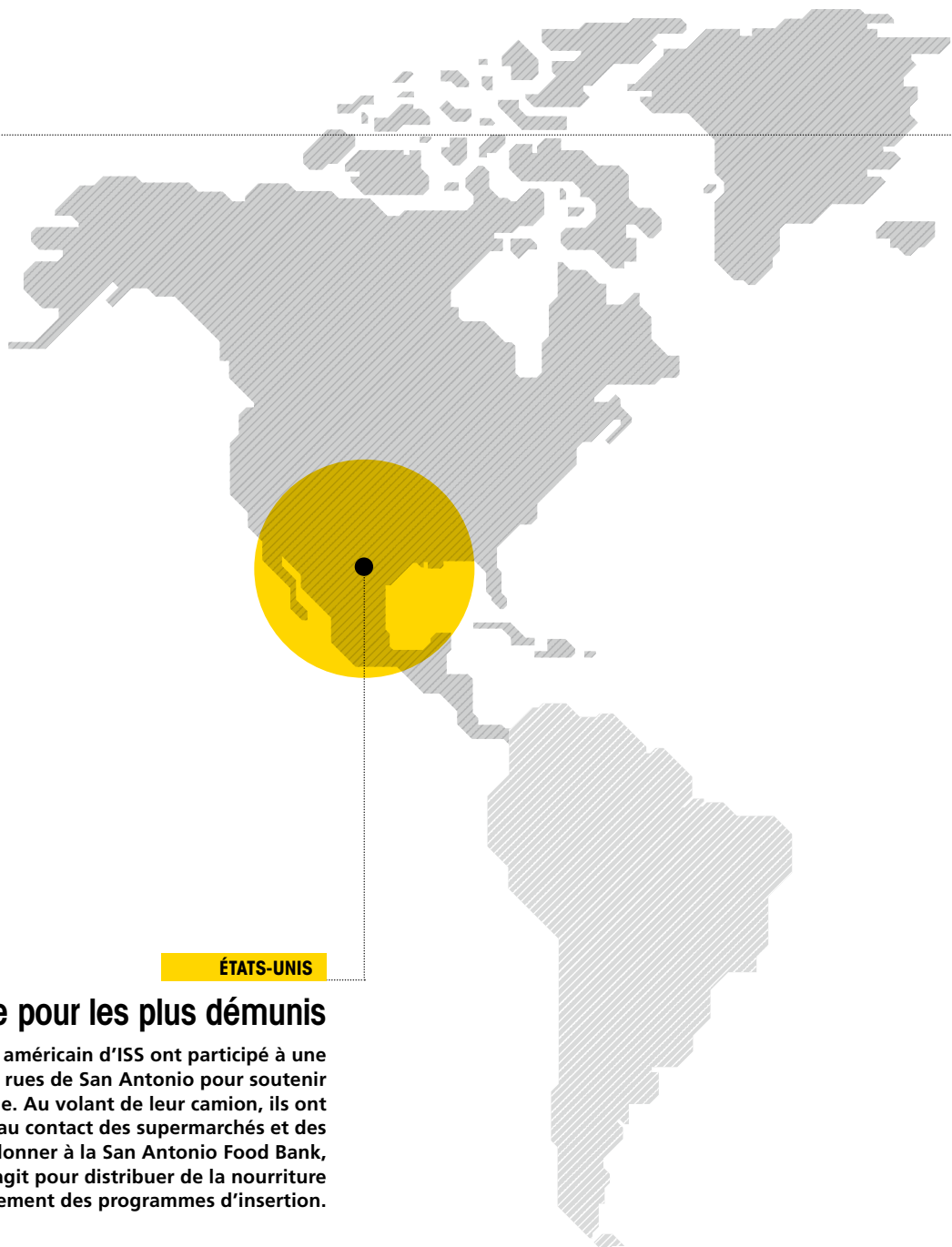
ISS Royaume-Uni s'associe à son client, l'hôpital de Liverpool, pour battre le record du plus grand scouse jamais cuisiné. Si vous n'êtes pas un spécialiste de cuisine anglaise, sachez qu'il s'agit d'un ragoût de bœuf, typique de la région de Liverpool. La division restauration d'ISS a ainsi préparé un plat pour les 500 patients présents, dans le cadre d'une journée dédiée à lever des fonds pour l'hôpital. Bon appétit !



### ÉTATS-UNIS

#### 1 tonne de nourriture pour les plus démunis

Les collaborateurs du siège américain d'ISS ont participé à une collecte itinérante à travers les rues de San Antonio pour soutenir la banque alimentaire locale. Au volant de leur camion, ils ont été, pendant un mois, au contact des supermarchés et des particuliers qui souhaitaient donner à la San Antonio Food Bank, l'association de la ville qui agit pour distribuer de la nourriture et développe également des programmes d'insertion.



**NORVÈGE****1 million de mètres carrés  
à entretenir**

L'armée norvégienne fait confiance à ISS pour assurer la propreté de l'ensemble de ses sites. Au total, dix lots étaient proposés et ISS les a tous remportés ! C'est la première fois que les militaires font confiance à un seul et unique prestataire pour l'entretien de leurs bâtiments. 300 nouveaux collaborateurs vont rejoindre ISS pour assurer ce travail colossal.

**DANEMARK****Diversité = performance !**

Le cabinet PwC a mené une étude au profit d'ISS, afin de mesurer l'impact économique de la diversité dans les entreprises. Après avoir interrogé 300 entreprises danoises de toutes tailles, le constat est sans appel : les entreprises dont le management est multiculturel réalisent des profits pratiquement 13 % supérieurs à ceux des autres. L'étude complète est disponible en ligne sur le site monde d'ISS.

**TAÏWAN****Opération plage propre**

ISS Taïwan se mobilise pour rendre l'environnement plus propre. Ce sont en tout 450 bénévoles, collaborateurs ISS, ou volontaires de l'European Business Association et de la Taipei European School de Taïwan, qui ont participé à cette journée spéciale. Les bénévoles ont rendu sa blancheur à l'une des plus grandes plages de l'île, en la « délestant » de près de 300 kilos de déchets polluants.



# ISS'ééo Pour aller Plus haut

## UNE FORMATION POUR DÉVELOPPER L'AUTONOMIE ET L'EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE DANS LES MÉTIERS D'ISS

Comprendre et répondre à la demande d'un client, lire les consignes de sécurité, bien réagir face à un imprévu, vous tenir informé en temps et en heure... **Sur le terrain, le travail nécessite raisonnement, adaptation, réaction et communication.**

### Avez-vous toutes les clés pour y parvenir ?

ISS propose à ses collaborateurs un nouveau dispositif de formation spécifique aux métiers d'ISS.

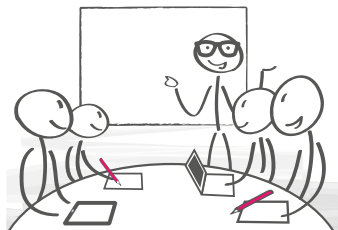
### ISS'ééo c'est pour :

- Renforcer les savoirs mobilisés par les métiers d'ISS.
- Développer les capacités de compréhension, d'expression et de réflexion indispensables au quotidien.
- Gagner en autonomie, sens de l'organisation et précision d'exécution.



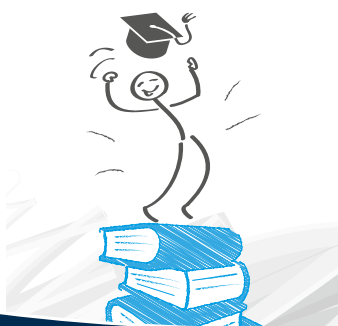
1

Je m'inscris



2

Je suis les cours



3

J'obtiens un diplôme

Une formation diplômante de 96 heures sur le temps de travail, financée par ISS.

Un programme qui s'articule autour de trois thèmes principaux :

- Communication écrite et orale.
- Compétences logiques et mathématiques.
- Premier niveau de maîtrise des outils informatiques.

Pour en savoir plus, contactez votre responsable ou votre conseiller formation

e-mail : [direction.formation@fr.issworld.com](mailto:direction.formation@fr.issworld.com) • Tél. : 01 44 04 47 55

