

# NOUS ISS

Experts et responsables

# 04

Juin 2017

P. 04 /  
SUCHARD

**LA SANITATION  
ALIMENTAIRE  
DU ROCHER  
CHOCOLATÉ**

P. 08 /

**PROPRETÉ ISS NAVAL  
DES FERRIES  
TOUJOURS  
IMPECCABLES !**



# 04

## NOS EXPERTISES

Suchard  
La sanitation alimentaire  
du rocher chocolaté

# 06

## NOS SOLUTIONS

Gamme SURE  
Des détergents 100% naturels

# 08

## NOS MÉTIERS

Propreté ISS Naval  
Des ferries toujours impeccables !

# 10

## NOTRE RESPONSABILITÉ

Certifications  
Des normes pour nos métiers

# 12

## NOS COLLABORATEURS

Formation  
Les apprentis sont de retour !

# 14

## NOTRE MONDE

Royaume-Uni  
Deux collaborateurs sauvent la vie d'une personne âgée



**ÉDITORIAL**

# CONSTRUIRE L'ENTREPRISE DE DEMAIN

La transformation de notre entreprise donne des résultats encourageants mais néanmoins encore insuffisants. En effet, pour assurer le développement d'ISS en France la croissance est indispensable. Elle passe évidemment par le gain de nouveaux contrats, mais d'abord et surtout par une meilleure fidélisation de nos clients à travers des prestations de qualité qui répondent à l'évolution de leurs attentes et restent en ligne avec les engagements pris. C'est pourquoi nous devons continuer à faire évoluer notre entreprise en adaptant les services proposés à nos différents types de clients. Nous devons également simplifier nos modes de fonctionnement internes et moderniser nos outils afin de renforcer notre présence auprès de nos clients et de nos collaborateurs. Vous trouverez dans ce numéro des exemples d'initiatives menées et qui vont dans le sens de cette nécessaire évolution. Côté clients, ceux-ci veulent que nous nous adaptions toujours plus aux spécificités de leur secteur, ils réclament de l'expertise et nous en avons ! ISS est un acteur reconnu dans le domaine de l'hygiène agroalimentaire ou du transport maritime, avec des équipes très impliquées comme chez Suchard et Brittany Ferries. Ces derniers attendent également que nous innovions, que ce soit directement en relation avec les services rendus ou pour la sécurité et le confort de nos collaborateurs. De nombreux succès et histoires existent également dans le groupe, valorisant l'image d'ISS à travers le monde. Vous en trouverez quelques exemples dans ce numéro. Ils constituent notre richesse et peuvent être une source d'inspiration pour nous tous.

Bonne lecture.

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

## DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

## Développez votre autonomie et votre efficacité professionnelle avec ISS'éo

Cette formation permet, à ceux qui en ont besoin, de mieux s'exprimer en français et de se sentir à l'aise au travail comme dans la vie. Elle aboutit à un diplôme officiel reconnu par l'État, le DILF (Diplôme Initial de Langue Française). Une centaine de personnes a déjà bénéficié de cette formation en 2016. Pour en savoir plus sur le programme ISS'éo et connaître les différents axes de développement de compétences, contactez le service Formation [direction.formation@fr.issworld.com](mailto:direction.formation@fr.issworld.com) ou votre manager.

**ISS'éo** Pour aller Plus haut

## ACQUISITION

## ISS acquiert Signal, spécialiste de la conception et de la gestion d'espaces de travail

Spécialiste du conseil en conception et en aménagement d'espaces de travail, Signal enregistre un chiffre d'affaires annuel d'environ 4 millions d'euros et compte une trentaine de collaborateurs.

Andrew Price, directeur commercial du groupe ISS, souligne que « nous avons besoin d'une expertise plus approfondie concernant la synergie entre la conception du lieu de travail et les services pour susciter l'implication. L'acquisition de Signal accélérera nos progrès en la matière et nous permet d'offrir à nos clients de nouvelles opportunités à valeur ajoutée. »

## PARTENARIAT

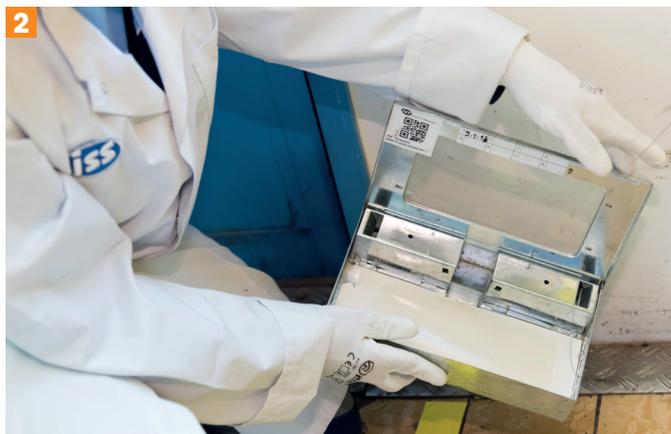
## DES ASSURANCES À PRIX NÉGOCIÉ AVEC AON

Une famille française dépense en moyenne pratiquement 2 300 euros par an en assurances diverses. Dans le cadre du soutien apporté par ISS, nous avons négocié avec Aon, spécialiste du courtage et assureur de notre groupe au niveau mondial, des tarifs préférentiels pour l'ensemble des collaborateurs. Que ce soit pour l'automobile, l'habitation ou dans le cadre d'un prêt financier, Aon propose des produits d'assurance garantissant un haut niveau de protection à un tarif compétitif. Pour réaliser un devis et comparer les offres, rendez-vous sur [issfrance.aonassurances.com](http://issfrance.aonassurances.com)

# 0 800 942 377

C'est le numéro d'appel gratuit de la cellule d'écoute et d'accompagnement ISS SOUTIEN mise en place afin de répondre au besoin que vous avez exprimé d'un renforcement de l'écoute et de l'accompagnement des collaborateurs.





- 1/ Entretien d'un DEIV installé dans une allée centrale.
- 2/ Isabelle Bronner, chef d'équipe de l'agence de Strasbourg vérifie un poste raticide aux abords d'une zone de production.
- 3/ Remise du rapport de sanitation à Marie Faonio de Suchard.
- 4/ Isabelle procède au comptage et au nettoyage d'un piège à tribolium dans l'atelier et d'un piège à teignes dans une zone de stockage.



EN  
CHIFFRES



8600

C'est la surface en m<sup>2</sup> de la chocolaterie Suchard-Mondelez de Strasbourg, bâtie sur 4 niveaux et 4 hectares de terrain.



379

pièges et destructeurs sont disposés à l'extérieur et à l'intérieur du bâtiment pour lutter contre les rongeurs et insectes



17

ans de métier pour Isabelle Bronner et première femme technicienne en maîtrise des nuisibles chez ISS.

SUCHARD

## LA SANITATION ALIMENTAIRE DU ROCHER CHOCOLATÉ

Responsable de la sanitation alimentaire de l'usine Suchard de Strasbourg, ISS assure la détection et la destruction de tous les rongeurs et insectes qui pourraient s'y infiltrer : un enjeu crucial de sécurité pour un site agroalimentaire.

Depuis 2013, la chocolaterie d'où sort le fameux Rocher Suchard fait confiance à ISS, qui est complètement intégré dans le cycle de production, pour prévenir et éradiquer les nuisibles : tout ce qui ronge, rampe et vole est systématiquement traqué, capturé et compté !

### PRÉVENIR ET NEUTRALISER

Au début de la mission, un des experts ISS a analysé l'ensemble du site et établi le plan de prévention et de sanitation. Ce document comprend notamment l'analyse des risques, la nature et l'emplacement précis de chaque piège sur chaque niveau des bâtiments et à l'extérieur. Depuis, Isabelle Bronner, chef d'équipe de l'agence H&P de Strasbourg, effectue mensuellement l'inspection et l'entretien des 379 pièges à rongeurs et destructeurs d'insectes répartis sur le site. Un travail précis et minutieux qui se déroule sur deux jours.

### DÉTECTER ET COMPTER

À l'extérieur, les postes à appât toxique contre les mulots et les surmulots sont vérifiés, les appâts consommés ou dégradés sont remplacés et les rongeurs capturés sont emportés pour être identifiés à l'agence puis détruits par un organisme agréé.

IL L'A  
DIT

« L'USINE SUCHARD PRODUIT PLUS D'UN MILLIARD DE CHOCOLATS ET PRALINÉS CHAQUE ANNÉE DANS DES CONDITIONS D'HYGIÈNE MAXIMALES. ELLE NE PEUT RISQUER LA MOINDRE PRÉSENCE DE RONGEUR OU D'INSECTE DANS SES ZONES DE PRODUCTION, DE CONDITIONNEMENT OU DE STOCKAGE. »

Nicolas Didych, expert en maîtrise des nuisibles chez ISS

À l'intérieur, Isabelle vérifie les pièges à souris et mulots (équipés de plaque de glu), les pièges à blattes, triboliums et teignes<sup>1</sup> ainsi que les Destructeurs Électriques d'Insectes Volants (DEIV) suspendus. « Chaque piège est systématiquement vérifié et nettoyé, explique Isabelle Bronner. Les plaques de glu sont remplacées et les insectes sont identifiés et comptés. »



Nicolas Didych, expert en maîtrise des nuisibles, en cours d'audit avec notre cliente Marie Faonio.

### CONSEILLER ET PROPOSER

Isabelle analyse les tendances et saisonnalités d'infestation pour mieux piloter, protéger et conseiller son client. Comme par exemple, dernièrement, la mise en place de 15 DEIV supplémentaires. À chaque visite, notre technicienne établit un rapport détaillé – grâce au logiciel ISS@Monitoring. Toutes ses opérations, observations et préconisations y sont répertoriées. Deux fois par an, un expert d'ISS réalise également un audit de structure et propose un plan d'actions, comme par exemple la sensibilisation des personnels de production grâce à un jeu de carte sur la sanitation. « Au-delà de nos prestations, nous sommes aussi très attendus sur notre technicité, notre expertise et notre capacité à conseiller », conclut Isabelle Bronner.

<sup>1</sup> Le tribolium est un petit insecte coléoptère et la teigne, une mite alimentaire. Ces deux insectes, qui s'attaquent aux denrées alimentaires stockées, sont capturés grâce à des pièges à phéromones sexuelles.

# GAMME SURE DES DÉTERGENTS 100% NATURELS

Pour ses prestations de nettoyage, ISS vient d'adopter une gamme de détergents fabriqués avec des plantes. Des produits éco-labellisés, non dangereux et biodégradables.

**D**ans sa démarche environnementale, ISS a fait le choix des produits éco-labellisés de la gamme SURE de Sealed Air pour le nettoyage des sols, du mobilier, des sanitaires et des cuisines. Composés à 100% de matières naturelles, ils sont issus de ressources végétales comme la betterave à sucre, le maïs, la paille de son, le blé... « Plus respectueux de l'environnement et de la santé, ces produits s'appuient sur les principes naturellement désinfectants, dégraissants, détartrants des plantes, explique Patrick Beyney, directeur méthodes Propreté. Ils sont 100% biodégradables en 28 jours. »

## AUCUNE CHIMIE

Formulés sans aucune substance chimique, ni parfum, ni colorant, ni chlore, ni phosphate, ce sont des produits non classés dangereux ou avec un classement réduit. Ils ne nécessitent pas de formation particulière et sont faciles à utiliser. Conditionnés en poches pour les centrales de dilution QuattroSelect, ils existent en recharges SmartDose pour les petits sites. « Avec la centrale, une poche de produit permet de délivrer jusqu'à 2500 litres de solution de nettoyage, ce qui réduit le transport, le stockage et les déchets d'emballage », souligne Patrick Beyney. Testés au siège d'ISS et à la Caisse régionale du Crédit Agricole de Normandie, ils ont prouvé leur efficacité et seront bientôt utilisés partout en France.

## + ÉCOLOGIQUES

Les produits SURE sont issus de ressources naturelles végétales comme la betterave à sucre, le maïs, la paille de son, le blé...

## — DANGEREUX

Les produits SURE sont formulés sans aucune substance chimique ou artificielle afin de réduire au maximum leur dangerosité.

IL  
L'A DIT

« LES NETTOYANTS ET DÉGRAISSANTS SURE SONT TRÈS EFFICACES ET DONNENT UN EXCELLENT RENDU SUR LES SURFACES BRILLANTES, TOUT EN ÉTANT MOINS NOCIFES ET INODORES. ILS S'INSCRIVENT PLEINEMENT DANS LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE DE CRÉDIT AGRICOLE QUI L'A MIS EN PLACE SUR SON SIÈGE SOCIAL ET QUI EN EST TRÈS SATISFAIT. »

**Wilfried Étienne**, responsable client à l'agence de Carpiquet.



# 100%

naturels. Les produits SURE sont 100% biodégradables.



# 2500

litres de solution de nettoyage peuvent être fabriqués avec une poche de 2,5 litres de produit.



## INTELLIBOT

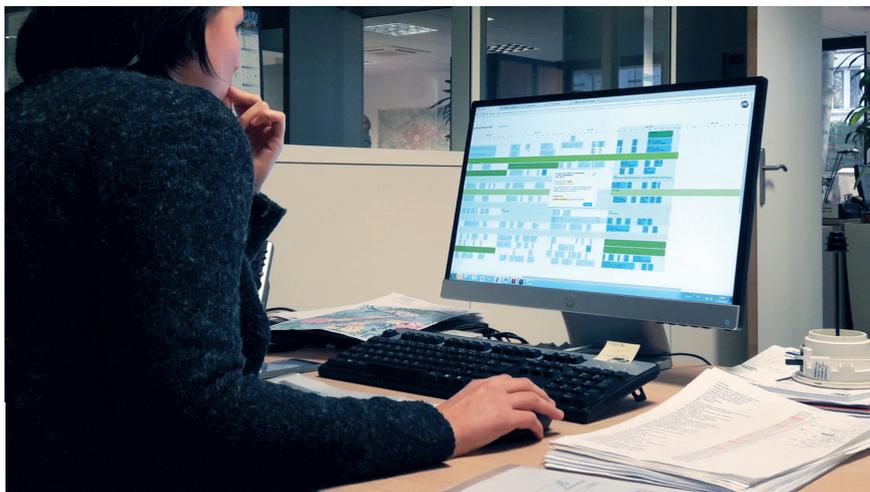
# ISS TESTE UN ROBOT LAVEUR

Comme dans beaucoup de secteurs d'activité, les robots font leur apparition dans la propreté. Totalement programmables, ces « robots-laveurs » sont capables de nettoyer, d'aspirer, de brosser et de laver de grandes surfaces en toute autonomie. Dotés de capteurs, ils se dirigent seuls et détectent le moindre obstacle. Pendant ce temps, les opérateurs peuvent se consacrer à des tâches plus techniques ou plus approfondies comme le dépoussiérage, le nettoyage des surfaces verticales ou les finitions. ISS a choisi de tester un premier robot Intellibot sur le site d'une grande surface commerciale à Bourges. Ce test permettra de vérifier l'efficacité du matériel et d'ajuster son intégration à l'équipe de nettoyage.



## TWIMM

# TOUTES LES INTERVENTIONS SUR SMARTPHONE !



Grâce à TWIMM, fini le papier ! Toutes les interventions des techniciens Hygiène & Prévention vont désormais être gérées depuis leur smartphone. De la date d'intervention à la signature du client, en passant par les demandes de devis et les rapports d'intervention, TWIMM recense les opérations effectuées, les logements visités et traités, ainsi que l'historique du site. Les données renseignées sont accessibles au personnel des agences et aux clients qui peuvent ainsi consulter les prestations réalisées. « Cet outil moderne apporte de la fiabilité et de l'exhaustivité dans les informations transmises, en facilitant la saisie pour les techniciens et la traçabilité pour les clients », souligne Stéphane Sieffert, chef de projet technique Hygiène & Prévention.

# PROPRETÉ ISS NAVAL DES FERRIES TOUJOURS IMPECCABLES !

Premier transporteur maritime sur la Manche, Brittany Ferries exploite 10 navires sur 11 destinations. Depuis quinze ans, leurs bateaux sont nettoyés à chaque escale et en mer par les équipes d'ISS. Faire vite et bien : un enjeu capital pour le respect des horaires et la qualité de service de la compagnie !



## 8H20

Avant chaque prestation de nettoyage, les agents de propreté se réunissent avec leur chef de site à l'agence ISS NAVAL de Roscoff pour la signature de la feuille d'embarquement.

Comme cela, chacun sait déjà ce qu'il aura à faire sur le bateau ! Le matériel de nettoyage et les seaux tri-bacs Cleaning Excellence, contenant les lingettes pré-impregnées, sont aussi distribués.



## 8H30

Toute l'équipe propreté d'ISS embarque à bord du ferry Armorique, arrivé à 8h00 de Plymouth. Une douzaine d'agents se charge du nettoyage des espaces communs : café, restaurant, cinémas, salle de jeux, espace enfants, salons de sièges inclinables, coursives... Les sols sont aspirés ou nettoyés à l'auto-laveuse, les vitres lavées et le mobilier dépoussiéré.





## 9H00

**Une seconde équipe est à l'assaut des cabines depuis une demi-heure.**

Toutes les cabines occupées la nuit doivent être nettoyées de fond en comble. Pendant que des agents s'occupent des salles d'eau, d'autres se chargent de la réfection des banquettes : changement des draps, des housses et taies. En hiver, une vingtaine d'agents se répartissent le travail, mais, en été, pas moins de 70 permanents et saisonniers sont nécessaires pour tout faire en moins d'une heure et demie !

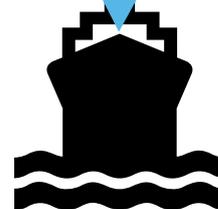


## 9H30

**Sophie Crenn, chef de site ISS fait le point sur l'avancement du nettoyage et dispatche des renforts vers les cabines.**

Elle en profite pour expliquer le protocole aux nouveaux arrivants. Une heure plus tard, elle accompagne l'hotel manager de Brittany Ferries dans quelques cabines pour vérifier la qualité des prestations. À 11h30, toute l'équipe a quitté le ferry, sauf l'agent de propreté navigant qui reste une semaine à bord.

EN  
CHIFFRES



# 672 400

**CABINES NETTOYÉES EN 2016  
POUR BRITANNY FERRIES  
SUR L'ENSEMBLE DES PORTS**

# 38

**AGENTS DE SERVICE NAVIGANTS  
ISS SE RELAIENT, À RAISON  
DE 7 JOURS EN MER / 7 JOURS  
DE REPOS, SUR L'ENSEMBLE  
DES BATEAUX DE LA FLOTTE**

# 10/10

**LA NOTE DE SATISFACTION  
OBTENUE PAR ISS EN 2016  
SUR L'ENSEMBLE DES PORTS**

Nos pensées vont à Christian Kern, opérateur sur Brittany Ferries, qui est décédé d'un malaise cardiaque sur son lieu de travail le 1<sup>er</sup> mai dernier. Toutes nos condoléances à sa famille et ses collègues. La rédaction de **NOUS ISS**.

## CERTIFICATIONS

# DES NORMES POUR NOS MÉTIERS

Pour réaliser nos prestations chez les clients, il faut respecter des normes en matière de qualité, d'environnement, de sécurité et de santé. Quelles sont ces certifications et qui est concerné chez ISS ? Tour d'horizon.

### ISO 9001 • QUALITÉ

La certification ISO 9001 est un système de management de la qualité. L'objectif est d'assurer un service répondant aux attentes des clients tout en garantissant la performance de l'entreprise. ISS dispose de certificats distincts pour chaque Division.

### ISO 14001 • ENVIRONNEMENT

La certification ISO 14001 est un système de management environnemental. La finalité est de diminuer les impacts environnementaux des activités propres à l'entreprise. ISS a obtenu cette certification pour l'agence Propreté Nord Alsace pour ses prestations au Parlement Européen ainsi que le siège d'ISS Propreté.

### OHSAS 18001 • SANTÉ ET SÉCURITÉ

La certification OHSAS 18001 consiste à mettre en place un système de management de la santé et de la sécurité au travail, afin de prévenir les risques et mieux protéger les collaborateurs. Certifié sur plusieurs sites Key Account, ISS y a mis en place des processus d'amélioration continue de la sécurité.

### MASE • SÉCURITÉ POUR LES SOUS-TRAITANTS

La certification MASE (Manuel d'Amélioration de la Sécurité des Entreprises) concerne le management de la santé et de la sécurité au travail. Le but est de réduire les risques d'accident du travail. 7 agences ISS Propreté et 4 de la division KA sont certifiées.

### CEFRI • RAYONNEMENTS IONISANTS

Règlementaire, la certification délivrée par le CEFRI est obtenue par les entreprises qui emploient du personnel travaillant sous rayonnements ionisants sur des Installations Nucléaires. Le but est de réduire les risques d'exposition sur ces types d'installations. ISS dispose de deux certificats distincts pour ISS Propreté (ISS Naval et siège) et ISS FM (compte EDF).

### EN 9100 • QUALITÉ DES PRESTATIONS EN AÉRONAUTIQUE

Cette certification concerne les entreprises qui travaillent sur la partie avionnable dans le secteur aéronautique. Il s'agit de mettre en place un management de la qualité des prestations tout en améliorant l'efficacité des processus. ISS dispose de deux certificats pour les sites de Saint-Nazaire (Airbus et Stelia) et Toulouse (SED).

### OEA • CERTIFICATION D'OPÉRATEUR ÉCONOMIQUE AGRÉÉ

La finalité du programme SAFE est d'obtenir une chaîne logistique sécurisée à l'échelle mondiale. L'Europe a conclu des accords de reconnaissance mutuelle OEA avec les États-Unis, la Chine, le Japon, la Suisse, la Norvège. Le programme vise à instaurer un contrat de confiance entre l'Administration des Douanes et l'opérateur certifié. ISS L&P est certifié depuis 2015 dans le cadre de ses prestations logistiques en interface avec la notion d'exportation et d'importation de produit pour ses clients.

EN CHIFFRES

**18** 

**MOIS MINIMUM** en moyenne sont nécessaires pour obtenir une certification qui sera suivie d'un audit externe tous les ans.

**40** 

**SITES KEY ACCOUNT** certifiés MASE.

**30 ans** 

**LA PREMIÈRE VERSION** de la norme ISO 9001 date de 1987. La dernière révision de 2015 inclut des évolutions majeures afin de pouvoir proposer un référentiel adapté au contexte économique actuel.



## SÉCURITÉ

# PROTÉGER LES TRAVAILLEURS ISOLÉS

Afin d'assurer au mieux la protection de ses travailleurs isolés, ISS déploie deux solutions individuelles de détection et d'alerte en cas de malaise ou d'accident. Un travailleur est isolé lorsqu'il réalise seul une prestation, par exemple tôt le matin ou tard le soir, dans un local inoccupé ou sur un poste éloigné.

Chez ISS, certains collaborateurs peuvent, à un moment ou un autre, se retrouver dans cette situation : agents de propreté en horaires décalés, techniciens multi-services, agents logistiques en production ou techniciens Hygiène & Prévention.

### APPLICATION SUR SMARTPHONE

Pour ces derniers, ISS déploie la solution eSafeMe-Pro de l'opérateur Orange. Cette application, à télécharger sur smartphone, détecte automatiquement une immobilisation prolongée ou une chute. En cas de danger, l'agent isolé peut aussi déclencher un SOS, sans avoir à appeler. Si le salarié ne lève pas l'alerte ou le doute, un centre de secours est immédiatement prévenu, en même temps que son manager. Grâce à la géolocalisation du smartphone, les secours se rendent rapidement sur place.

### PORTE-BADGE INTELLIGENT

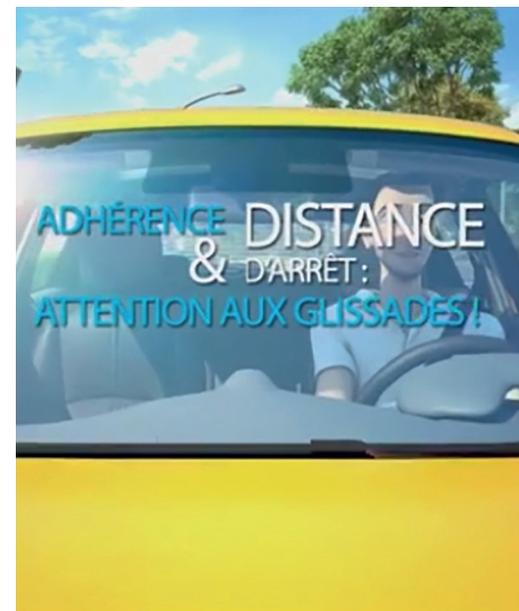
SoloProtect est une autre solution de protection du travailleur isolé (PTI), qui équipe déjà 43 collaborateurs intervenant en FM pour Hewlett Packard. Plutôt que d'utiliser un smartphone, l'agent dispose d'un porte-badges communicant, doté d'une alarme qui détecte une absence de mouvement ou une perte de verticalité. Un bouton permet aussi de déclencher une alerte. « *L'isolement est un facteur d'aggravation du risque en cas d'accident ou de malaise, c'est pourquoi il est important d'équiper nos agents isolés de systèmes efficaces* », souligne Quentin Riobe, Responsable Qualité Sécurité Environnement KA.



### PRÉVENTION

## Des animations à visualiser

Comment sensibiliser de façon attrayante les collaborateurs à la prévention des risques ? Accessibles sur l'intranet depuis quelques années, les vidéos de la plateforme Prevent@ISS peuvent désormais être visualisées par les agents de terrain. Chaque manager choisit une animation dans le catalogue Prevent@ISS et la diffuse à ses collaborateurs sur une tablette ou un ordinateur. Au programme : les chutes de plain-pied, les bonnes postures, ce qu'il faut savoir sur les pneumatiques... « *Cette plateforme est un support d'animation pour les causeries sécurité*, souligne Thierry Beulé, Directeur QHSE Propreté et Hygiène & Prévention. *Elle permet à la fois de faire passer des messages simples et de tracer les actions de sensibilisation menées.* »





## FORMATION

# LES APPRENTIS SONT DE RETOUR !

Depuis septembre, une vingtaine d'ingénieurs commerciaux se forme en alternance dans les directions régionales. Un bon moyen de préparer les futures embauches.

**A**vec près de 43% des collaborateurs âgés de 50 ans et plus, le renouvellement des effectifs est une priorité pour ISS. C'est ce qui a entraîné le recrutement d'ingénieurs commerciaux en apprentissage, à la rentrée 2016. Cette promotion est constituée de 22 apprentis, titulaires d'un BTS ou DUT, qui vont se former en alternance dans les différentes directions régionales. « *L'apprentissage est la voie royale pour attirer et former des jeunes aux métiers, aux réalités et valeurs d'ISS, indique Olivier Schneider, responsable insertion au sein du service emploi-formation. C'est à la fois un outil de gestion prévisionnelle des recrutements et une expérience stimulante pour tous les salariés.* »

### UNE SÉLECTION COLLÉGIALE

La sélection des apprentis s'est faite, de manière collégiale, en collaboration avec le service développement des ressources humaines et les directions commerciales d'ISS. Pour être retenus, les candidats ont passé des épreuves adaptées du Trainee Program international, suivis d'un entretien de motivation.

Durant leurs deux années chez ISS, les apprentis seront en immersion professionnelle pendant trois semaines et se retrouveront une semaine par mois à Paris dans un CFA. Chacun d'eux est chapeauté par un maître d'apprentissage, en charge du suivi de leur parcours et de leur bonne intégration. À l'issue de leur formation, ils seront à même d'occuper le poste d'ingénieur commercial en bureau d'études ou sur le terrain. Une expérience qui pourrait se généraliser à d'autres métiers et fonctions...

ILS L'ONT DIT



« ISSU DE L'APPRENTISSAGE, J'AI TOUT DE SUITE ACCEPTÉ DE PRENDRE DES JEUNES EN ALTERNANCE. CELA APPORTE UN VENT DE FRAÎCHEUR DANS NOS FAÇONS DE FAIRE, MAIS AUSSI DE LA VALEUR AJOUTÉE À L'ENTREPRISE. À CONDITION DE SE DONNER LES MOYENS DE LES ACCOMPAGNER ET DE LEUR CONFIER DE VRAIES RESPONSABILITÉS. SIX MOIS APRÈS LEUR RECRUTEMENT, NOS APPRENTIS, TOUS TRÈS MOBILISÉS ET VOLONTAIRES, SONT DÉJÀ OPÉRATIONNELS SUR DES FONCTIONS COMMERCIALES ! »

**Régis Le Mestre**, Directeur Commercial Régional, DR Nord-Ouest



« APRÈS MON BTS, J'AI SOUHAITÉ SUIVRE UN APPRENTISSAGE POUR DEVENIR COMMERCIAL DANS LES SERVICES AUX ENTREPRISES. JE NE CONNAISSAIS PAS ISS MAIS J'AI ÉTÉ SÉDUIT PAR LA QUALITÉ DE LEUR RECRUTEMENT, AINSI QUE PAR LA DIVERSITÉ DE LEURS MÉTIERS ET SECTEURS D'ACTIVITÉ. TRÈS DISPONIBLE, L'ÉQUIPE CHARGÉE DE MON INTÉGRATION M'A CONFIE UNE MISSION DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL, EN PLUS DE MON PROJET D'ÉTUDE. SUR LE TERRAIN, J'EN APPRENDS TOUS LES JOURS ET ÇA ME PLAÎT BEAUCOUP ! »

**Maxime Quenum**, ingénieur commercial junior, DR Nord-Ouest

## TROPHÉES APPLE

TOUJOURS PLUS  
DE LAURÉATS

Depuis 2015, ISS récompense ses collaborateurs pour leur exemplarité en matière de solidarité, de service, de performance ou d'innovation. Une initiative qui fédère chaque année davantage de participants.



## TROPHÉE APPLE DE L'ANNÉE

**Christian Gaire**, FM (Novartis), a reçu, en janvier dernier, le Trophée Apple 2016 au nom de toute son équipe. Jean-Philippe Comte, Alice Dupalut, Stéphane Ehret, Nathalie Failla, Christian Gaire, Alain Hattenberger, Jonathan Leguay, Nicolas Martin, Mickael Wiss et Nicolas Zimmermann avaient permis d'éviter un risque de contamination dans les unités de production en asséchant les sols suite à une inondation.

- **Thierry Duel**, Key Account (Prysmian), a remplacé spontanément et au pied levé son responsable de site décédé afin d'assurer la continuité de l'activité.
- **Antoine Charrieau**, Key Account (Airbus), a apporté des solutions pour améliorer la sécurité de ses collègues, tout en générant des gains sur les consommables.
- **Nicolas De Amorim**, Key Account (IRSN), a pris en charge les tâches d'un collègue en arrêt maladie longue durée, assurant ainsi l'activité de manière transparente pour le client.
- **Fernando Esteves**, Propreté (Casino), a éteint un départ de feu dans un camping-car stationné dans une station-service, avant l'arrivée des pompiers.
- **Catherine Perchet**, Key Account (ExxonMobil), a suivi et alerté le camion d'une autre entreprise car sa cargaison non arrimée représentait un danger.
- **Boris Burel**, Key Account (ExxonMobil), a proposé l'achat d'un équipement innovant, apportant davantage de sécurité et améliorant la qualité de service.

• **Frédérique Dorion**, Key Account (AIA), a retrouvé un bracelet en or massif de grande valeur qu'elle a rapporté à sa manager.

• **Emre Usta**, Key Account (PSA Sochaux), a pris l'initiative de réparer du matériel détérioré, présentant un risque pour l'activité, et cela à coût zéro.

• **Owusu Francis Baffour**, Propreté (Zénith de Paris), a fait preuve d'une honnêteté exemplaire en restituant une enveloppe contenant des livres sterling d'un montant relativement élevé.

Pour rappel, les managers peuvent proposer la candidature d'un collaborateur en téléchargeant le formulaire de participation sur l'intranet.

## RÉCOMPENSES

Deux Victoires  
pour ISS

ISS a remporté deux prestigieux trophées lors des Victoires des Leaders du Capital Humain. Celui de la « Marque Employeur et Culture d'entreprise » récompense la politique et les dispositifs mis en place chez ISS pour développer une culture d'entreprise commune et faire vivre les valeurs de l'entreprise. ISS a également reçu la Victoire du « Secteur des Services », en tant que groupe de services le plus engagé en matière de professionnalisation de ses pratiques RH et de valorisation de son capital humain.



1104

NOMBRE DE COLLABORATEURS  
ISS EN SITUATION DE HANDICAP  
À FIN 2016

L'ACTUALITÉ DES PAYS

# HISTOIRES DE FILIALES



ÉTATS-UNIS

## Une offre de restauration pour les clients nord-américains

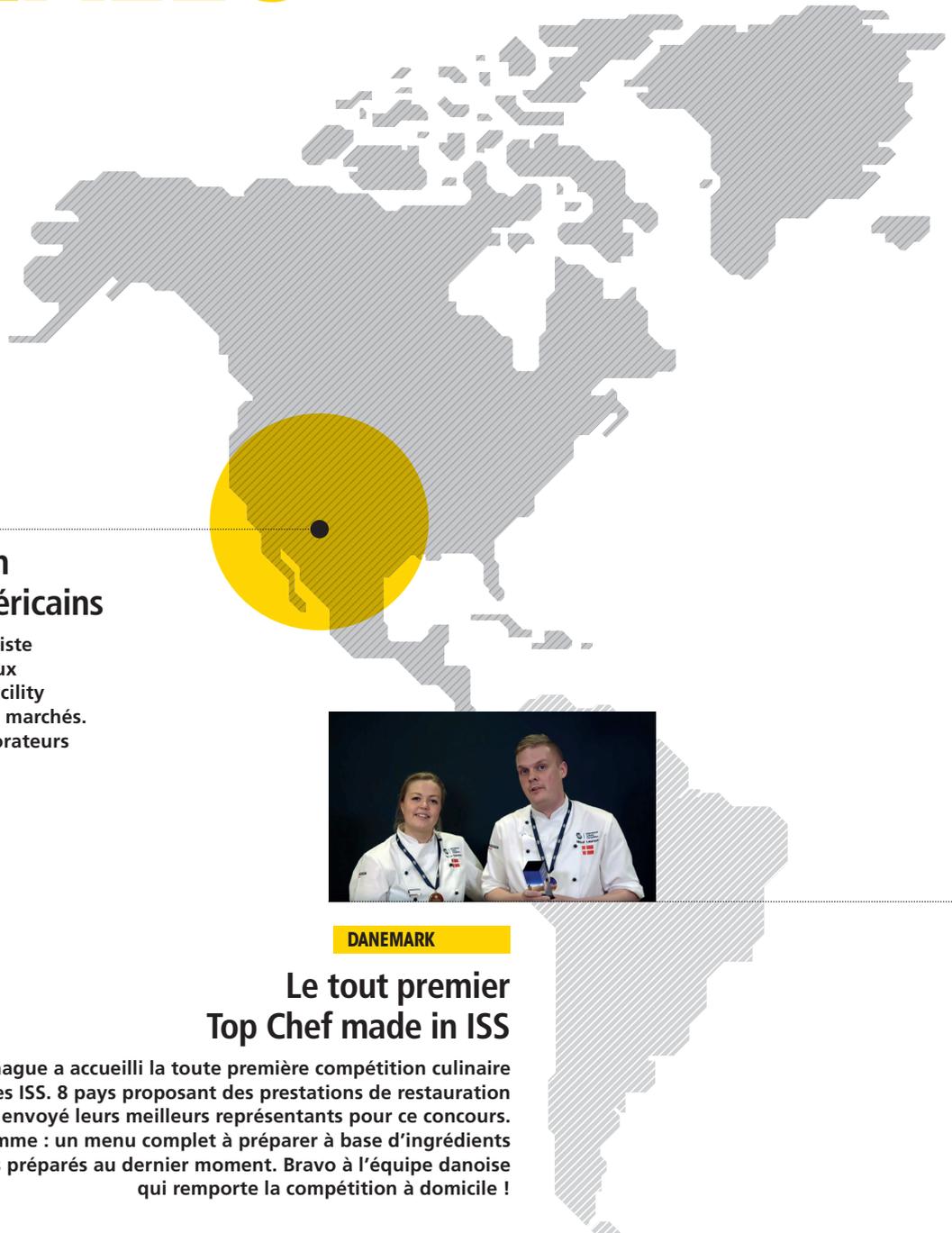
En rachetant Guckenheimer, un spécialiste de la restauration collective opérant aux États-Unis, ISS renforce son offre de Facility Management et accède à de nouveaux marchés. Bienvenue aux 3 000 nouveaux collaborateurs qui nous rejoignent !



DANEMARK

## Le tout premier Top Chef made in ISS

Copenhague a accueilli la toute première compétition culinaire des filiales ISS. 8 pays proposant des prestations de restauration ont envoyé leurs meilleurs représentants pour ce concours. Au programme : un menu complet à préparer à base d'ingrédients mystères préparés au dernier moment. Bravo à l'équipe danoise qui remporte la compétition à domicile !



## ROYAUME-UNI



## Deux collaborateurs sauvent la vie d'une personne âgée

Alfredo Romero et Chris Ward, tous les deux agents de sécurité chez ISS, venaient de finir leur service quand ils ont repéré un début d'incendie d'une maison. Bien heureusement le logement était vide à ce moment-là, ce qui n'était pas le cas de la maison mitoyenne où dormait la voisine de 71 ans. N'écoutant que leur courage, les deux collègues se sont précipités pour sortir la vieille dame de chez elle au péril de leurs vies. Félicités par le capitaine des pompiers de Newcastle, ce sont désormais les héros du quartier.

## DANEMARK

## Prolongation du contrat Barclays jusqu'en 2022

Barclays et ISS prolongent leur partenariat mondial pour 5 nouvelles années. L'offre de Facility Management concerne 1 600 sites à travers le monde. Débuté en 2012, il s'agit de l'un de nos plus grands contrats FM.



## THAÏLANDE

## ISS remporte le trophée de « Facility Manager de l'année » pour la 3<sup>e</sup> fois consécutive

« Le jury a salué le développement d'ISS dans l'IFS, le renforcement de notre maintenance technique et les efforts effectués en matière de santé et de sécurité au travail » souligne, Abhijit Datta, Président de notre filiale thaïlandaise. Un trophée qui se matérialise aussi dans les indices de satisfaction collaborateurs et clients qui atteignent leur niveau le plus haut.





# Profitez d'offres d'assurance uniques à des tarifs très avantageux !



Auto



Habitation



Emprunteur

Retrouvez vos offres sur [ISSFrance.aonassurances.com](https://www.ISSFrance.aonassurances.com)

Tél. : 01 73 10 30 50 / [DevisAonAssurances@aon.fr](mailto:DevisAonAssurances@aon.fr)