



**Rapport
Responsabilité
Sociale et
Environnementale**
ISS France
2018

1

Une entreprise responsable

Page 4

LE GROUPE ISS
ISS EN FRANCE
NOTRE STRATÉGIE RSE
NOTRE PROJET D'ENTREPRISE
LA GOUVERNANCE
LE CONTRÔLE INTERNE

2

Notre engagement social

Page 14

NOTRE POLITIQUE SOCIALE
LA DIVERSITÉ
LE RECRUTEMENT
L'INSERTION
LA FORMATION
LA SÉCURITÉ
LA RECONNAISSANCE

3

Notre démarche environnementale

Page 26

NOTRE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
LES PRODUITS ET MÉTHODES
LA FLOTTE AUTOMOBILE

4

Notre responsabilité sociétale

Page 32

NOTRE ÉCO-SYSTÈME
L'ÉCOUTE CLIENT
NOS RELATIONS FOURNISSEURS
NOS ACTIONS SOLIDAIRES

5

Indicateurs sociaux

Page 40

Richard Dujardin, Président ISS France



« Ancrer la RSE au cœur de nos activités

La mission d'ISS est de contribuer à améliorer le quotidien des entreprises et de leurs occupants. Chaque jour, à travers l'engagement de nos 24 000 collaborateurs, nous délivrons des services d'excellence à nos clients et préservons leurs espaces de travail.

Intégrateur social et entreprise inclusive, ISS s'attache depuis toujours à recruter et à promouvoir des profils issus de la diversité. La formation fait aussi partie intégrante de notre stratégie RH et opérationnelle pour développer les compétences de nos collaborateurs, les rendre plus autonomes et plus confiants dans leurs missions.

Dans l'esprit de la « Human Touch » ISS, nous continuons, par ailleurs, à valoriser les initiatives individuelles en matière de service, de sécurité et de solidarité à travers les Trophées Apple.

Les femmes et les hommes d'ISS étant notre capital, nous accordons la plus grande importance à la santé et la sécurité au travail, ce qui se traduit notamment par la baisse, depuis cinq ans, du nombre d'accidents du travail.

Très attentifs au respect des règles de gouvernance et à la prévention des risques, nous renforçons régulièrement nos dispositifs de sensibilisation et de contrôle.

Cette vigilance se traduit également par une politique d'achat responsable dans laquelle nous incitons nos fournisseurs à s'engager.

Soucieux de réduire notre empreinte environnementale, nous nous attachons enfin à limiter nos consommations d'eau et d'énergie mais aussi à mieux gérer nos déplacements et nos déchets.

Chaque jour, nos collaborateurs, clients, partenaires et fournisseurs contribuent ainsi à ancrer la RSE dans chacune de nos actions et à faire d'ISS une référence en matière de service et d'engagement.



Une entreprise responsable



Groupe international dont le siège mondial est situé à Copenhague au Danemark, ISS est un leader mondial du Facility Management intégré avec un chiffre d'affaires annuel de 10 milliards d'euros. Quatrième employeur privé mondial, ISS compte près de 500 000 collaborateurs dans le monde.



LE GROUPE ISS QUATRIÈME EMPLOYEUR PRIVÉ MONDIAL

ISS délivre des services d'excellence pour les espaces de travail, les sites industriels, les aéroports, les hôpitaux et autres sites à travers le monde.

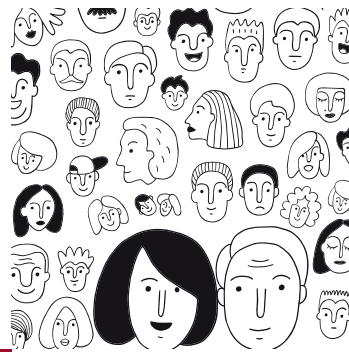
Le modèle de Facility Management intégré d'ISS repose sur la réalisation en propre de la plupart des prestations, par nos collaborateurs. Pour réussir dans nos missions, nous misons sur l'autonomie, la polyvalence et la responsabilisation de nos équipes. La bonne intégration et la montée en compétence de nos collaborateurs permettent également d'améliorer leur efficacité et la qualité du service rendu.

Année après année, ISS poursuit son engagement d'entreprise responsable et durable en améliorant les conditions de travail de ses collaborateurs et clients, en utilisant des produits et méthodes respectueux de l'environnement, et en soutenant des actions citoyennes et solidaires.

Pour la 6^e année consécutive, ISS est classé parmi les meilleures entreprises d'externalisation et a été reconnu « Best of the Best » par l'IAOP* Global Outsourcing.

L'agence de notation ESG (Environnementale, Sociale et de Gouvernance) a classé ISS N°1 des entreprises de Services au monde.

4^{ème}
employeur privé
mondial



Près de
500 000
collaborateurs

10
milliards d'euros
de chiffre d'affaires

* IAOP : International Association of Outsourcing Professionals.

ISS FRANCE PREMIER EMPLOYEUR ÉTRANGER EN FRANCE

Troisième filiale du Groupe ISS dans le monde, ISS France emploie 24 000 collaborateurs, ce qui en fait le premier employeur étranger en France (source : AFII).

En collaboration avec ses clients, ISS soutient l'engagement et le bien-être des collaborateurs, réduit l'impact sur l'environnement, préserve et maintient les immeubles au travers d'une association unique de concepts, de données et d'expertises.

Créé en 1994 en France, ISS réalise des prestations de :

Facility Management

Pilotage
Accueil & sécurité
Multitechnique
Factotum, courrier, conciergerie
Propreté, 3D et gestion des déchets
Gestion de projets et travaux
Food corners et snacking
Space Management

Logistique & Production

Logistique industrielle
Délégation de production
Contrôle qualité
Délégation administrative

Propreté

Nettoyage de bureaux
Entretien d'immeubles
Nettoyage hospitalier et bionettoyage
Nettoyage industriel

Hygiène & Prévention

Maîtrise des nuisibles
Hygiène de l'air
Assainissement
Protection incendie

AMPLIFIER NOTRE DÉMARCHE RSE

Depuis plusieurs années nous poursuivons nos engagements en faveur de la Responsabilité Sociale et Environnementale.

RENFORCER NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL

La formation, la responsabilisation et la sécurité de nos équipes sont les éléments clés de notre stratégie RSE, comme la pratique d'une politique responsable d'insertion et de diversité.

Engagés depuis plusieurs années dans une démarche RSE responsable, nous continuons de promouvoir nos engagements Qualité-Hygiène-Sécurité-Environnement dans chacune de nos activités.

En nous appuyant sur nos fondamentaux et nos valeurs, nous venons d'engager une nouvelle dynamique sociale avec un objectif : faire d'ISS l'entreprise de référence dans son secteur en matière d'engagement social.

MISER SUR LE CAPITAL HUMAIN

Chez ISS, nos équipes sont la ressource la plus importante. Le développement des compétences et de l'employabilité de nos collaborateurs fait partie de nos priorités, que ce soit pour améliorer les capacités d'expression, apprendre un nouveau métier, valider un savoir-faire ou devenir manager.

En combinant la formation de nos collaborateurs aux expériences acquises sur le terrain, nous favorisons également le sens de l'engagement, de la responsabilité et du service.

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Attachés à la protection de l'environnement, nous poursuivons notre démarche de réduction de l'impact de nos activités, en développant l'utilisation de méthodes de nettoyage moins consommatrices d'eau et de produits éco-labellisés, en recourant à des véhicules moins polluants et en sensibilisant nos collaborateurs aux éco-gestes.

Nos prestations étant pour l'essentiel réalisées chez nos clients, nous gardons à l'esprit que des pratiques moins émissives leur profitent directement.

En 2018, ISS France s'est également engagé dans une démarche de certification en phase avec les référentiels du Groupe qui a abouti, au terme d'un audit, aux certifications nationales ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (environnement) et ISO 45001 (santé au travail).





La force de la « Human Touch »

La « Human Touch » d'ISS, c'est le supplément d'âme d'ISS, qui permet de comprendre et de dépasser les attentes du client, par une attitude bienveillante, un regard ou un mot compréhensif, un savoir-être adapté. Inscrit dans l'ADN de l'entreprise, le « Service with a Human Touch » motive, chaque jour, nos collaborateurs et managers à délivrer un service personnalisé.

S'APPUYER SUR NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

Pour devenir la meilleure entreprise de service au monde, ISS s'appuie sur sa stratégie « The ISS WAY », ses principes de leadership et ses valeurs partagées.

NOTRE STRATÉGIE

À travers la stratégie « The ISS Way », nous avons défini cinq piliers pour devenir un leader de référence sur nos marchés : la mise en place d'un management socialement responsable, l'adoption d'une approche commerciale différenciée par type de clients, la prise en compte permanente des critères HSE, le développement d'une offre globale de services intégrés et l'exigence de l'excellence opérationnelle.

La responsabilisation et la montée en compétence de nos collaborateurs,

ainsi que le déploiement d'une approche HSE et RSE dans nos offres de services contribuent à la qualité de nos prestations et à la performance économique visée par ISS.

NOS PRINCIPES DE LEADERSHIP

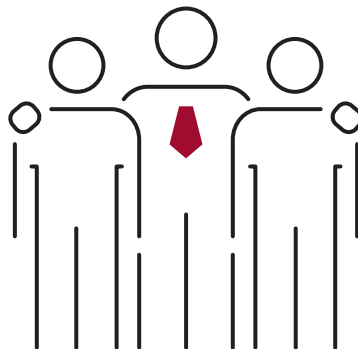
Nos principes de leadership sont les fondamentaux de notre réussite et de la performance de nos collaborateurs. Impulsés par nos managers et mis en œuvre par tous nos agents, ils visent

à donner la priorité au client, à célébrer les succès, à montrer l'exemple, à respecter les règles, à travailler en équipe, à encourager l'innovation et la prise de décision, à promouvoir la différence et la diversité.

NOS VALEURS

Enfin, à tous les niveaux de l'entreprise, nos collaborateurs partagent et font vivre nos valeurs au quotidien : l'honnêteté, la responsabilité, l'esprit

d'entreprise, la qualité. Toutes ces valeurs partagées contribuent à développer une approche durable de notre mission d'entreprise.



RESPECTER LES RÈGLES DE GOUVERNANCE

Pour ISS, le respect des règles de gouvernance est une responsabilité majeure, qui doit être partagée par les dirigeants, les managers et l'ensemble des collaborateurs.

UN CODE DE CONDUITE POUR TOUS

Le Code de conduite, qui s'applique à tous, précise l'attitude à tenir en toutes circonstances vis-à-vis de nos salariés, de nos clients et partenaires. Présenté pendant le parcours d'intégration des cadres et des collaborateurs commerciaux, il fait l'objet, depuis 2018, d'une formation en e-learning. De courts modules, adaptés à chaque fonction, permettent à chacun d'assimiler les règles à respecter.

DES RÈGLES DE CONFORMITÉ ACTUALISÉES

Pour leur part, les membres du Comité de Direction complètent et signent une « Déclaration de conformité » attestant du respect des règles internes de conformité (éthique des affaires, droit de la concurrence, lutte contre la corruption, conflit d'intérêts, invitations et cadeaux...). En 2018, les standards de *compliance* ont été revus et actualisés, et de nouvelles sessions de formation ont été proposées aux cadres commerciaux et dirigeants.

UN SYSTÈME DE SIGNALEMENT

Mis en service en 2016, le système d'alerte professionnelle « Speak Up Policy » permet aux salariés d'ISS et à ses partenaires de signaler le non respect d'une règle de gouvernance, de manière sécurisée et confidentielle.

En 2018, la procédure d'évaluation des risques contractuels et de validation des contrats les plus importants a, par ailleurs, été renforcée, et le programme de mise en conformité au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles) a été finalisé.

La gestion des données personnelles

En conformité avec le RGPD, ISS France a renforcé sa politique en matière de protection des données à caractère personnel. Le Groupe a désigné un Data Protection Officer (DPO), qui veille à ce que l'entreprise reste en conformité avec les dispositions de la loi.

En ce sens, des documents relatifs à la mise en œuvre du RGPD ont été diffusés à l'ensemble des managers et des démarches d'information ont été menées auprès des collaborateurs (envoi d'avenants aux contrats de travail à près de 20 000 salariés), des clients et des fournisseurs.

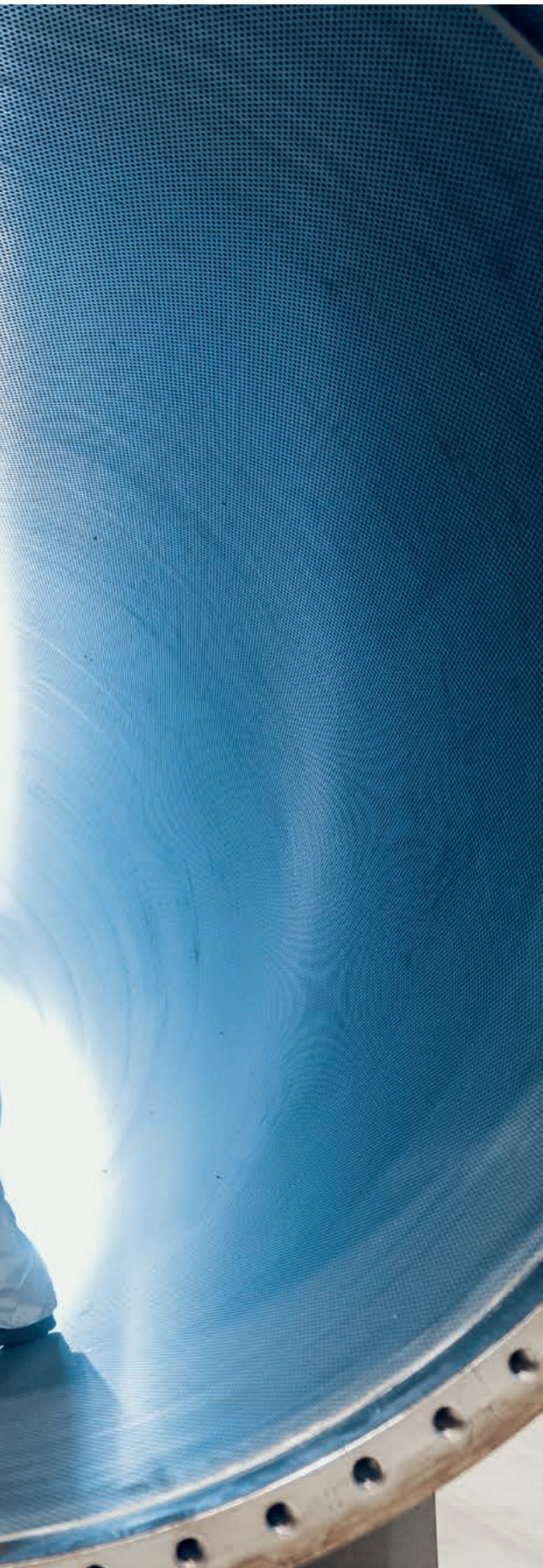
La liste des données collectées et des modalités de traitement est également disponible sur le site internet d'ISS ainsi que l'adresse mail du DPO.

Depuis mai 2018, ISS France tient trimestriellement un Comité RGPD et diffuse des communications régulières visant à sensibiliser les équipes sur la gestion des données personnelles. Un outil de formation a également été déployé et près de 500 collaborateurs ont déjà réalisé un e-learning sur la gestion des données personnelles.



GÉRER LES RISQUES ET CONTRÔLER LES PROCÉDURES

La conformité des pratiques et la gestion des risques font l'objet d'une vigilance particulière et d'un contrôle permanent en interne.



GESTION DES RISQUES

Afin de prévenir les risques réglementaires, contractuels, opérationnels et QHSE (Qualité- Hygiène-Sécurité-Environnement), une cartographie des risques est établie. Lors des appels d'offres, une première évaluation du risque commercial et opérationnel est effectuée, puis un suivi des exigences liées au contrat est assuré dans les domaines précités.

RESPECT DES PROCÉDURES

À la disposition de nos collaborateurs sur l'intranet, le manuel de procédures intègre les principes de gouvernance d'ISS, le code de conduite, les valeurs, les règles de fonctionnement à respecter et les bonnes pratiques. Ce manuel permet également d'identifier les risques, leurs traitements et les dispositifs de contrôle correspondants.

AUDITS PÉRIODIQUES

Chaque année, les Directions du Contrôle et de l'Audit Internes d'ISS France et d'ISS Monde réalisent des audits à tous les niveaux de l'organisation (siège, régions, sites, contrats/comptes clés), ainsi que des audits de processus transverses à l'ensemble de nos divisions. Ces audits ont pour but de vérifier l'application effective des règles définies par le Groupe et la réalisation des plans d'actions post-audits.

Un nouvel outil de suivi

En 2018, ISS France a mis en place l'outil d'amélioration continue *RiskManagement@ISS*, développé par le Groupe. Cet outil permet de réaliser une auto-évaluation du niveau de conformité et de suivre les progrès accomplis suite aux plans d'actions préconisés. Il permet également d'initier des audits et d'évaluer l'efficacité des contrôles mis en place. L'objectif est de parvenir à une gestion du risque opérationnel et de conformité de premier ordre, selon une approche documentée et alignée sur la norme ISO 31000.



Notre engagement social

À travers sa gestion des ressources humaines, ISS mène une politique socialement responsable pour l'évolution et l'épanouissement de ses salariés.

DÉPLOYER UNE POLITIQUE SOCIALE RESPONSABLE

VALORISER LE CAPITAL HUMAIN

ISS est une entreprise où l'humain est le principal capital et la diversité culturelle, une richesse essentielle. C'est pourquoi, la gestion des ressources humaines prend tout son sens chez ISS. Du recrutement à la fin de carrière, nous pratiquons une politique responsable d'intégration, d'insertion, de formation et de qualification. L'acquisition de nouvelles compétences, dont certaines sont qualifiantes et reconnues au plan national, permet de développer l'autonomie, l'efficacité professionnelle et l'employabilité de nos salariés.

La mise en place de systèmes de management de la sécurité, la sensibilisation permanente aux règles de prévention et le développement de nouvelles méthodes et outils, nous permettent de préserver la santé et la sécurité de nos collaborateurs.

FAVORISER LA DIVERSITÉ

Du fait de nos activités et de notre histoire, nous jouons un rôle d'intégrateur social en favorisant la diversité culturelle, la mixité des effectifs, l'accueil des jeunes, l'insertion des personnes en situation de handicap 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.

1^{er}

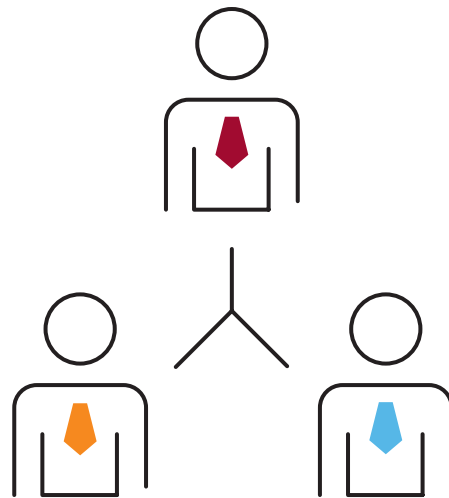
employeur étranger
en France avec

24 000

collaborateurs

(Source : Agence Française pour l'Investissement International).





VALORISER LA DIVERSITÉ DE NOS EFFECTIFS

Pour ISS, être une entreprise inclusive de tous les profils issus de la diversité est un facteur essentiel de réussite.

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Signataire, depuis 2007, de la Charte de la diversité, ISS France continue d'agir en faveur du respect de la diversité et de l'égalité des chances.

Proposant un certain nombre de métiers qui ne nécessitent pas de formation préalable, ISS s'intéresse à tous les types de publics, y compris les plus défavorisés par rapport au monde du travail (travailleurs handicapés, seniors ou jeunes qui intègrent le monde du travail). L'état d'esprit, le sens du service ou encore l'initiative de nos futurs collaborateurs comptent autant pour nous que leur niveau de compétences ou d'expérience.

RENFORCER NOTRE DÉMARCHE INCLUSIVE

Plus que jamais, ISS continue de promouvoir la diversité dans son ensemble, tant au niveau de la parité homme/femme, que de la diversité des cultures, des expériences, des profils, des situations ou des âges.

Cette démarche inclusive, ISS entend encore la développer dans les prochaines années.

Près de

25%

de nos collaborateurs sont des seniors de 55 ans et plus



RECRUTER DE NOUVEAUX TALENTS

Chaque année, ISS intègre de nouveaux collaborateurs sur des fonctions opérationnelles et fonctionnelles.

L'HUMAIN AU CŒUR DE NOS VALEURS

ISS France est une entreprise de services, experte, innovante et engagée qui accompagne ses collaborateurs dans leur évolution professionnelle. La valeur ajoutée de nos prestations repose sur les compétences, les aptitudes et les qualités humaines de nos collaborateurs. C'est pourquoi les femmes et les hommes d'ISS France, premier actif de l'entreprise, sont au cœur de notre projet de développement.

DÉVELOPPER UN ÉTAT D'ESPRIT ET DES COMPÉTENCES

Tout au long du parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs, nous nous attachons à développer l'état d'esprit « Service with a Human Touch », qui leur est présenté dans le livret d'accueil, les formations en e-learning, ou encore les séminaires et programmes d'intégration de nos managers.

L'évolution professionnelle est aussi un objectif majeur de notre politique ressources humaines. Nous avons toujours à cœur de développer le « capital humain » et d'offrir à nos collaborateurs des perspectives professionnelles, synonymes d'opportunités d'évolution et d'acquisition de nouvelles compétences.

RECRUTER ET INTÉGRER DE JEUNES TALENTS

Depuis plusieurs années, nous proposons à des jeunes en cours de formation des opportunités de stages et d'alternances, sur des fonctions commerciales, opérationnelles ou support. Dans ce cadre, pour identifier les meilleurs potentiels, nous participons activement aux différents événements tels que les forums, organisés par les écoles à destination des entreprises.

En 2018, 23 jeunes en apprentissage Master 1 ont ainsi rejoint ISS pour être formés au métier d'ingénieur commercial.

Au niveau international, ISS France participe également à l'International Graduate Programme du Groupe ISS visant à recruter, intégrer et former des jeunes diplômés. Ces jeunes talents sont appelés, à l'issue d'un cycle de 18 mois dont 3 mois à l'Étranger, à occuper des fonctions de Key Account Manager (Directeur de contrat).

FAVORISER L'INSERTION DE PERSONNES HANDICAPÉES

Entreprise tournée vers l'humain, ISS attache une importance particulière au recrutement et au maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap.

DÉVELOPPER L'EMPLOI DE PERSONNES HANDICAPÉES

Depuis plusieurs années, le taux de personnes handicapées au sein de nos effectifs dépasse les 6% attendus par le législateur. En 2018, nous avons enregistré une légère baisse au global, mais la division Propreté a maintenu un bon score de 6,59%.

Particulièrement engagé sur cette thématique, ISS poursuit sa politique d'insertion et de maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap, en procédant, selon la nature et l'importance du handicap, à l'aménagement du poste de travail du salarié, de son véhicule, de ses horaires ou conditions de travail.

En parallèle, pour aider certains de nos clients à répondre à leurs obligations légales en matière d'emploi de personnes handicapées, nous proposons de partager la réalisation de prestations avec des Etablissements d'Aide par le Travail.

En vue des prochaines règles applicables en 2020, dans le cadre de la loi sur la « Liberté de choisir son avenir professionnel », un plan d'actions sur le handicap a également été lancé par ISS France pour se conformer aux évolutions réglementaires.

SENSIBILISER LES MANAGERS AU HANDICAP

Parce que la sensibilisation des managers et des responsables ressources humaines est un préalable indispensable à l'emploi des travailleurs handicapés, la formation « Handi'Capable » a été développée avec une entreprise spécialisée dans la lutte contre les discriminations.

Cette formation d'une journée, avec une mise en situation ludique et innovante, permet à chaque manager de prendre conscience du handicap et d'organiser l'emploi des travailleurs handicapés, du recrutement à l'aménagement des postes de travail, en passant par le suivi administratif des collaborateurs concernés.



Des animations pour sensibiliser au handicap

À l'occasion de la semaine du Handicap qui s'est tenue en novembre 2018, des animations ont été proposées aux collaborateurs du siège ISS. Un « arbre aux préjugés » a notamment été installé dans le hall d'accueil d'ISS. Chaque feuille présentait, au recto, une idée reçue sur le handicap et, au verso, la réalité des faits. Nos collaborateurs étaient ensuite invités à participer à un quizz interactif sur le comportement qu'ils adopteraient face à un collègue en situation de handicap. Ce quizz a permis de découvrir un grand nombre de « super collègues ».

1021

personnes en situation de handicap travaillent chez ISS



DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET L'EMPLOYABILITÉ

Pour ISS, le développement et la reconnaissance des compétences des collaborateurs contribuent à leur développement personnel et professionnel.

FAIRE ÉVOLUER NOS COLLABORATEURS

Notre politique de formation vise à développer autant les savoir-faire que les savoir-être de nos collaborateurs, pour les aider à évoluer dans leur fonction comme dans la vie. Attentifs au développement de leurs compétences et de leur employabilité, nous leur offrons la possibilité, quelle que soit leur qualification, de bénéficier des formations.

DES FORMATIONS POUR TOUS

En 2018, plus de 4 000 collaborateurs de tous niveaux ont été formés, qu'il s'agisse de mieux maîtriser le français (programme ISS'éo), d'améliorer sa relation client (Service With A Human Touch), de renforcer ses compétences de managers de contrat (programme Key Account Manager) ou de développer son employabilité en obtenant un diplôme certifiant (CQP).

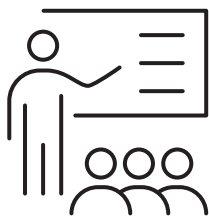
Partenaire du Global Apprenticeship Network (GAN), ISS participe, par ailleurs, à la promotion de l'apprentissage des

jeunes et développe en interne un dispositif de formation dans le cadre de contrats de professionnalisation.

RECONNAÎTRE LES COMPÉTENCES

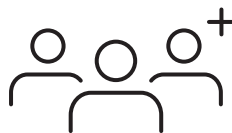
Les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP), délivrés par les branches professionnelles et reconnus au plan national, privilégient les savoirs professionnels et les pratiques liées à un métier. Ils constituent, à la fois, un levier de motivation interne et une reconnaissance des compétences de nos collaborateurs pour nos clients.

En 2018, 76 collaborateurs ont été formés à 5 CQP : Agent Machiniste Classique, Agent d'Entretien et de Rénovation en Propreté, Chef d'Equipe, Chef de Site et Responsable Client. ISS est labellisé par la Branche Professionnelle Propreté pour former directement des collaborateurs Propreté à trois CQP (Agent d'entretien et de rénovation propreté, Chef d'équipe et Agent machiniste classique).



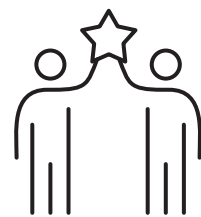
58 704

heures de formation
en 2018



4 141

collaborateurs formés
en 2018



650

salariés ont obtenu
un CQP depuis 2010

PROPOSER DES PROGRAMMES DE FORMATION ADAPTÉS

ISS déploie ses propres programmes de formation qui permettent d'améliorer la relation client et la qualité de service.

DÉLIVRER LE « SERVICE WITH A HUMAN TOUCH »

Le programme « Service with a Human Touch » est un ensemble de modules de formation visant à personnaliser et à améliorer sa relation avec le client en y apportant le supplément d'âme d'ISS. Cette formation met en situation chaque participant dans les différents métiers d'ISS au quotidien. En 2018, un nouveau programme spécifique a été déployé pour nos activités logistiques et industrielles.

865

collaborateurs formés à SWAHT

MIEUX S'EXPRIMER AVEC ISS'ÉO

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 à nos métiers, cette formation permet à nos collaborateurs de gagner en autonomie et en efficacité, de s'épanouir au travail et en dehors, et de mieux échanger avec nos clients. Cette formation certifiante, financée par ISS, aboutit à un diplôme officiel de langue française reconnu par l'État.

300

collaborateurs ont suivi la formation ISS'éo depuis 2011

GERER LES CONTRATS CLÉS AVEC LA CERTIFICATION KAM

Destiné aux directeurs de contrats clés, le programme international de formation Key Account Manager (KAM) aborde la relation client, l'excellence opérationnelle, le management des équipes et le pilotage des contrats. Cette formation se conclut par la soutenance d'un plan de développement du contrat client devant le Comité de Direction d'ISS France.



FORMER LES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES AVEC LIBÉRO

Lancée en test en 2018, la nouvelle formation digitale Libéro, déployée par les managers pour former les agents de propreté, est une mise en situation sur le terrain. Ce dispositif, simple et rapide avec de courts modules, des vidéos et des quizz, vise à former l'ensemble des collaborateurs opérationnels aux méthodes de nettoyage, au travail en équipe, à la relation client, à la sécurité et au respect de l'environnement.

SÉCURISER L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

La santé et la sécurité au travail restent une priorité absolue pour ISS qui renforce ses actions dans tous les domaines et améliore ses résultats.

LA SÉCURITÉ À CENT POUR CENT

Notre engagement en matière de sécurité se focalise sur trois chiffres : 1 comme N°1 de la sécurité dans notre secteur d'activité, 0 accident mortel et 0 incident grave sur les lieux de travail. Pour y parvenir, chaque collaborateur applique les règles de sécurité et de prévention des risques contenues dans le manuel HSE Groupe, qui s'appuie sur les référentiels MASE et OHSAS 18001.

Chaque année, le Challenge Sécurité Vision 100 récompense les équipes qui obtiennent les meilleurs résultats en matière de sécurité et, grâce aux actions menées, les taux de fréquence et de gravité ne cessent de baisser.

SENSIBILISATION DES MANAGERS

Dans la continuité des actions de prévention engagées auprès des équipes et des visites régulières de terrain, nous renforçons la formation des managers, des agents et des nouveaux collaborateurs, et développons de nouveaux outils d'animation et de sensibilisation. Au-delà du respect des règles en vigueur, chaque manager est également incité à mettre en œuvre un plan d'action sécurité personnel sur lequel il s'engage sur des objectifs volontaires.

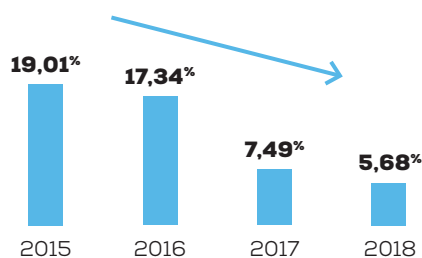
PRÉVENTION DES TMS ET DES RISQUES ROUTIERS

Au chapitre de la prévention, ISS poursuit son programme de prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS), en lien avec les Caisses d'Assurance Retraite et de Santé au Travail (CARSAT), ainsi que son programme d'éco-conduite et de prévention des risques routiers, avec un débriefing systématique en cas d'accident.

En 2018, un compteur individuel de pénibilité a également été mis en place pour suivre les indicateurs de chaque salarié et réduire la pénibilité au travail.

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS ISS FRANCE

Nombre d'accidents du travail avec arrêt pour 1 million d'heures travaillées



Des outils d'animation et de prévention

Pour animer leurs causeries sécurité, les managers d'ISS ont à leur disposition la plateforme de vidéos Prevent@ISS, présentant des animations sur la sécurité, et l'application Global HSE, qui rappelle les règles essentielles de prévention. Depuis 2018, une vidéo remplace également le livret d'accueil sécurité pour les nouveaux embauchés de la division ISS Hygiène & Prévention.

Afin de protéger les travailleurs isolés, des solutions individuelles de détection et d'alerte en cas de chute ou d'accident ont été déployées, via des applications sur smartphone ou des porte-badge intelligents.



VALORISER ET RÉCOMPENSER NOS COLLABORATEURS

Chaque année, ISS valorise ses collaborateurs en leur remettant un Trophée Apple.

ISS FRANCE DANS LE TOP 10 MONDIAL

Déployé en France depuis 2015, le programme a déjà récompensé plus d'une centaine de collaborateurs, avec, chaque année, davantage de participants. Une fois par an, chaque pays concourt pour les Trophées Apple ISS Monde et, en 2018, un collaborateur d'ISS France a été sélectionné dans le Top 10 mondial.

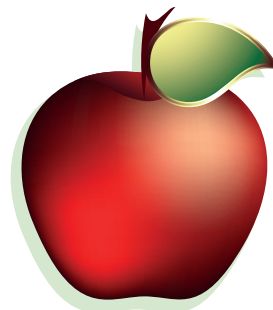
RECONNAÎTRE LES PLUS MÉRITANTS

Le programme des Trophées Apple ISS vise à renforcer la culture du service d'excellence chez ISS à travers le monde et à récompenser des collaborateurs pour leur exemplarité en matière de solidarité, de service ou d'innovation. Cette reconnaissance des salariés les plus engagés et exemplaires est un levier de motivation et de satisfaction pour l'ensemble de nos collaborateurs.

DES INITIATIVES EN LIEN AVEC NOS VALEURS

L'objectif de ce programme est de valoriser nos salariés 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. L'action mise en lumière reflète aussi les valeurs d'ISS : sens du service, esprit d'entreprise, attachement à la qualité, responsabilité, intégrité et honnêteté.

TROPHÉE APPLE ISS FRANCE



36

Trophées Apple Award ont été décernés par ISS France en 2018

La France à l'honneur

Agent de propreté sur un important site tertiaire, Mahamadou Hydara a reçu le Trophée Apple France 2018 et a été sélectionné parmi les 10 finalistes du Trophée Apple ISS Monde. Sa disponibilité, son enthousiasme quotidien et la qualité de son travail incarnent parfaitement la « Human Touch » ISS. Chaque jour, il fait preuve d'un engagement exceptionnel, il n'hésite pas à aller au-delà de ses fonctions et à aider son équipe pour répondre aux besoins du client et délivrer un service sans faille.



Mahamadou Hydara,
agent de propreté.



Notre démarche environnementale

Filiale d'un groupe danois engagé dans le respect de l'environnement, ISS France s'est fixé pour objectif de réduire, chaque année, son empreinte carbone de 10%.



LIMITER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

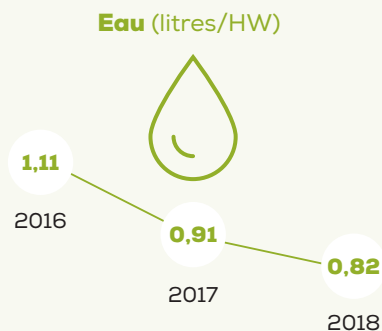
RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE

Depuis plusieurs années, ISS s'est inscrit dans une démarche de réduction de l'impact environnemental de ses propres activités et des prestations réalisées.

chez ses clients. Conscients que des pratiques moins émissives leur profitent directement, nous nous efforçons de réduire au maximum nos émissions de polluants, nos consommations d'eau et d'énergies (électricité et carburant).

La réduction de notre empreinte carbone passe essentiellement par une meilleure gestion de nos déplacements, l'utilisation d'une flotte automobile plus vertueuse, ainsi que la formation de nos conducteurs à l'éco-conduite. La mise en place de process tel que le Cleaning Excellence ou le référencement d'outils et de matériels ayant un rendement plus efficace, nous permettent également de limiter nos consommations d'eau et d'électricité.

Réduction de nos consommations d'eau



MOINS DE PRODUITS CHIMIQUES

Nous continuons de développer avec nos fournisseurs de nouveaux outils et processus préservant l'environnement. Le déploiement du concept Cleaning Excellence a ainsi contribué à réduire de façon drastique les consommations d'eau et de détergents.

Agréé ISO 14001 et Certiphyto, ISS veille également à diminuer l'utilisation de produits chimiques, notamment phytosanitaires dans ses prestations, et à l'interdiction de l'emploi de produits Cancérogènes Mutagènes, nocifs pour la reproduction (CMR).

UNE MEILLEURE GESTION DES DÉCHETS

Afin d'aider nos clients à respecter la nouvelle obligation de valorisation des déchets d'entreprise, nous leur proposons de mettre en place des bornes de tri sélectif pour le papier, le bois, l'acier, les cartons, les emballages, les piles et autres déchets.

Sur nos sites, et notamment au siège d'ISS, cette démarche a été initiée depuis de nombreuses années.

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



DÉPLOYER DES MÉTHODES ET DES PRODUITS ÉCO-RESPONSABLES

ISS réduit l'impact environnemental de ses activités en développant l'usage de méthodes de nettoyage moins consommatrices d'eau et de produits éco-labellisés.

DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE ÉCO-RESPONSABLES

Déployée depuis 2010, la solution de nettoyage Cleaning Excellence repose sur trois grands principes : le nettoyage sans eau, l'utilisation de matériels ergonomiques et de produits éco-labellisés, et une meilleure organisation du travail. Grâce à la pré-imprégnation des lingettes, le Cleaning Excellence réduit au minimum l'utilisation d'eau. Les produits de nettoyage utilisés sont également éco-responsables. Avec cette méthode, nous améliorons l'empreinte environnementale des sites de nos clients, ainsi que le bien-être et la sécurité de nos collaborateurs.

- > 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,
- > l'engagement de notre partenaire Diversey, dont tous les sites de production en Europe sont certifiés ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.

DES PRODUITS ÉCO-LABELLISÉS

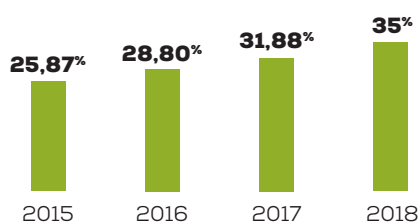
Depuis plusieurs années, ISS utilise des produits éco-labellisés EU Ecolabel et Nordic Ecolabel. Ces produits concentrés, combinés à des systèmes de dosage ou de dilution, réduisent l'impact environnemental de nos activités et améliorent les conditions de travail de nos salariés grâce à :

- > des systèmes de dilution automatique verrouillés, qui empêchent tout contact avec le produit, permettent de maîtriser le dosage et d'éviter la surconsommation de produits,

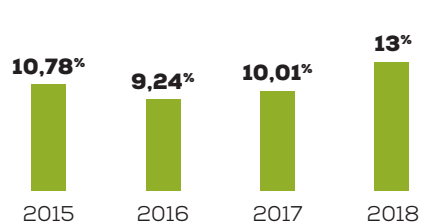
+ de 99%

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

% de produits chimiques ecolabellisés



% de produits chimiques utilisés en format concentré





MIEUX GÉRER NOS DÉPLACEMENTS

Pour améliorer son bilan carbone, ISS intègre des critères environnementaux dans le choix de ses véhicules et optimise les déplacements de ses collaborateurs.

CHOISIR DES VÉHICULES ÉCO-RESPONSABLES

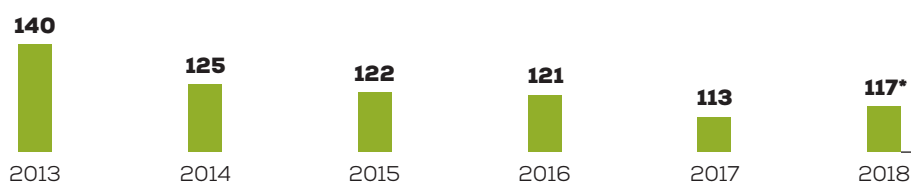
En 2018, nous avons poursuivi les actions permettant de réduire nos impacts environnementaux en choisissant des véhicules toujours plus éco-responsables et en sensibilisant leurs utilisateurs à l'éco-conduite.

Notre processus d'achat de véhicules intègre les critères environnementaux suivants :

- › généralisation du Stop & Start et du limiteur/régulateur de vitesse sur les véhicules utilitaires,
- › choix de modèles utilitaires disposant de volumes de stockage optimisés,
- › 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 polluants et de CO₂, bonus/malus environnemental).

Dans le cadre des nouvelles normes d'homologation WLTP, nous avons entamé un rééquilibrage du mix énergétique, notamment en introduisant plus de véhicules essence et moins de véhicules diesel. Comme les premiers émettent plus de CO₂, mais moins de particules fines (oxydes d'azote) que les seconds, le taux d'émission global de notre flotte, comme celui du parc automobile français, est légèrement remonté en 2018.

Évolution du taux d'émission de CO₂ (en g/km) de la flotte ISS France depuis 2013



* L'augmentation du nombre de véhicules essence en proportion des véhicules diesel a fait remonter le taux d'émission de CO₂ de la flotte en 2018.

LIMITER LES ÉMISSIONS POLLUANTES

Afin d'aider nos managers à optimiser le bilan économique et environnemental des déplacements pour leurs périmètres respectifs, nous disposons, par ailleurs, d'indicateurs de synthèse, concernant les déplacements en train et en avion de nos collaborateurs.

Bilan carbone Véhicules

Usage total :
60 570 338 km

Emission de CO2
de nos véhicules :
7 780 tonnes

Moyenne émission CO2
par véhicule commandé :
117 g/km

Résumé

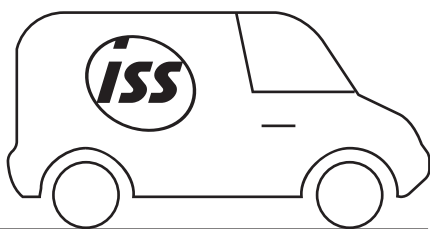
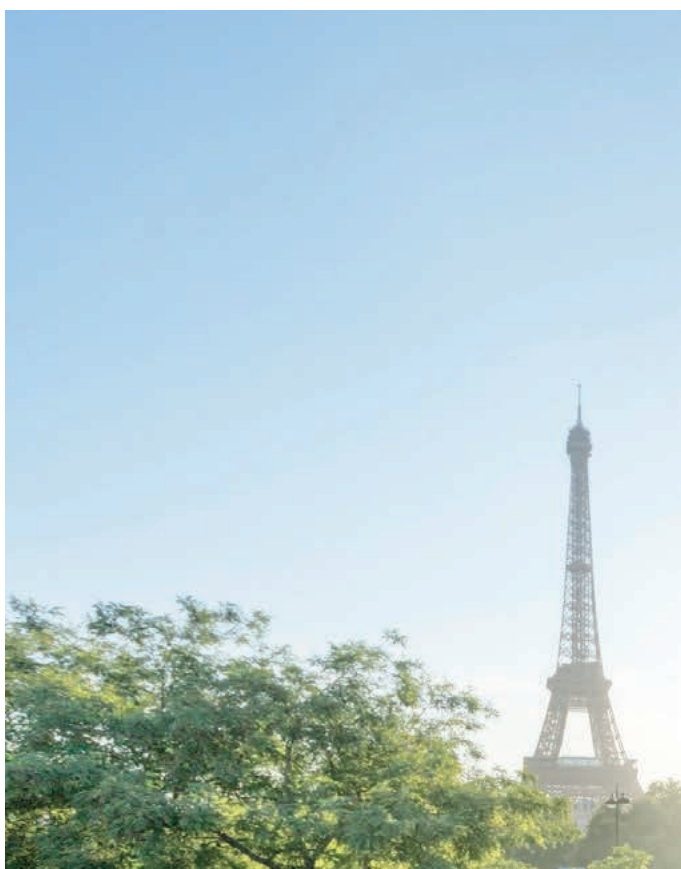
Transport aérien :
357 tonnes

Transport routier :
7 780 tonnes

Transport ferroviaire :
15 tonnes

Total 2018 :

8 152
tonnes de CO2





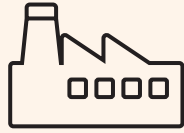
Notre responsabilité sociétale



Toujours plus à l'écoute de ses clients et exigeant dans le choix de ses fournisseurs, ISS continue de soutenir des actions citoyennes et solidaires.

ÉCO-SYSTÈME ISS

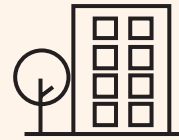
Nos clients



Industries et services



Publics

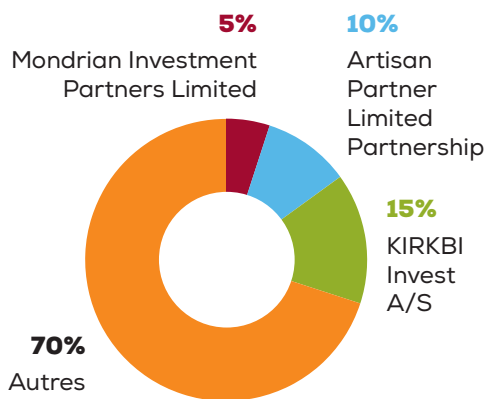


Privés

Notre capital

Le siège social d'ISS France se situe à Paris.
Le groupe ISS A/S est coté au NASDAQ.

Le répartition du capital
au 31 décembre 2018 est la suivante :



Les associations professionnelles

ISS est membre de :

La FEP

Fédération des Entreprises
de Propreté

L'ARSEG

Association des Directeurs
de l'Environnement de travail

Le SYPEMI

Syndicat Professionnel des Entreprises
de Multiservices.

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 partenaires RSE



pour les produits
Eco-labellisés

RENFORCER L'ÉCOUTE CLIENT

MESURER LA SATISFACTION CLIENTS

L'évolution des attentes de nos clients implique une capacité d'écoute permanente et adaptée. C'est pourquoi, nous leur donnons régulièrement la parole à travers des enquêtes de satisfaction et des rencontres, destinées à renforcer notre degré d'exigence sur la qualité du service délivré, et à valoriser la politique RSE d'ISS.

En 2018, 86% des clients interrogés nous ont répondu et 95% d'entre eux se sont déclarés satisfaits de leurs relations avec ISS. Les retours clients recueillis à cette occasion nous permettent de mettre en œuvre les actions nécessaires à l'amélioration de leur satisfaction.



95%

de nos clients interrogés
sont satisfaits de leurs relations
avec ISS

AMÉLIORER LA RELATION CLIENT

Pour enrichir la relation client, un programme basé sur les étapes clés et les temps forts des contrats a été mis en place. L'analyse du cycle de vie d'un contrat, jalonné de rencontres et de rituels, permet de prendre en compte les attentes clients, d'améliorer le suivi relationnel et de renforcer la relation de confiance.

La mise en place d'un dispositif d'écoute et d'amélioration continue avec un plan de progrès, nous permet ainsi d'être en phase avec les besoins de nos clients et de réajuster en permanence nos prestations.



RESPONSABILISER NOS FOURNISSEURS

Dans sa démarche d'achats responsables, ISS privilégie les éco-produits et demande à ses fournisseurs de signer une charte engageant leur responsabilité.

DES PRODUITS ÉCO-RESPONSABLES

Depuis plusieurs années, nous privilégions l'achat de produits et d'équipements plus respectueux de l'environnement, comme c'est le cas des produits de nettoyage éco-labellisés EU Ecolabel et Nordic Ecolabel.

Engagés dans la réduction de notre bilan carbone, nous remplaçons régulièrement nos véhicules par des modèles de dernière génération moins émetteurs de CO₂ et de NO_x.

UNE CHARTE RELATION FOURNISSEURS

Les relations avec nos fournisseurs sont formalisées au sein d'une charte qui doit être signée avant toute relation commerciale. À travers cette charte, intégrée depuis 2013 à tous nos contrats cadres, nos fournisseurs s'engagent sur 8 critères responsables :

- > 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.



Plus de
600
fournisseurs ont signé
la charte à fin 2018



ISS ProcurePASS

En 2018, ISS France a initié le déploiement de ProcurePASS, solution commune de gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement pour plus de 900 de ses fournisseurs. Destinée à tous les acheteurs ISS dans le monde, cette plateforme en ligne les aide à piloter leurs achats en garantissant le contrôle des risques fournisseurs et sous-traitants. Elle permet aussi au Groupe ISS de se constituer une base de données mondiale, rendant les processus d'achats plus fiables et plus efficaces.

Grâce à cet outil, nous garantissons à nos clients que nos fournisseurs et sous-traitants respectent la réglementation et les normes de qualité, et qu'ils agissent de façon responsable, conformément à notre code de conduite fournisseurs.



SOUTENIR DES ACTIONS CITOYENNES ET SOLIDAIRES

La solidarité fait partie intégrante des valeurs humaines d'ISS. Sous l'impulsion du fonds ISS Solidaire, nos collaborateurs sont invités à participer à des actions caritatives et humanitaires.



ENCOURAGER L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Rassembler les collaborateurs autour d'actions généreuses et renforcer le lien social en interne, telle est la vocation première du fonds de dotation ISS Solidaire. Grâce aux dons versés par l'entreprise, ISS Solidaire participe chaque année à des événements caritatifs et soutient des associations qui lui tiennent à cœur. À l'avenir, ISS Solidaire envisage également d'aider des projets humanitaires et solidaires dans lesquels des salariés seront personnellement engagés.
fonds_iss_solidaire@fr.issworld.com



croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS

COLLECTER DES VÊTEMENTS POUR LA CROIX-ROUGE

En 2018, ISS Solidaire a renouvelé son partenariat avec la Croix Rouge Française et préparé une nouvelle action de collecte de vêtements pour l'hiver. Plus de 400 kg de vêtements ont ainsi été apportés par nos collaborateurs au siège d'ISS pour être récupérés par l'association et redistribués aux plus démunis.

À l'avenir, ISS Solidaire entend développer des collectes dans toutes les régions de France avec les antennes locales de la Croix Rouge via des ambassadeurs ISS sur le terrain.



COURIR POUR UNE GRANDE CAUSE

Pour la 3^{ème} année consécutive, des collaborateurs d'ISS se sont engagés en juin 2018 dans la Course des Héros, à Paris et à Lyon. Près de 70 salariés ont ainsi partagé le plaisir de courir ensemble au profit d'une belle cause, puisque les dons collectés lors de cet événement ont été reversés à l'association « Tout le Monde Contre le Cancer ».

Depuis plusieurs années, ISS Solidaire finance, via cette association, des séjours de vacances permettant à des enfants hospitalisés et à leurs familles de sortir de l'hôpital et de trouver du réconfort ensemble.

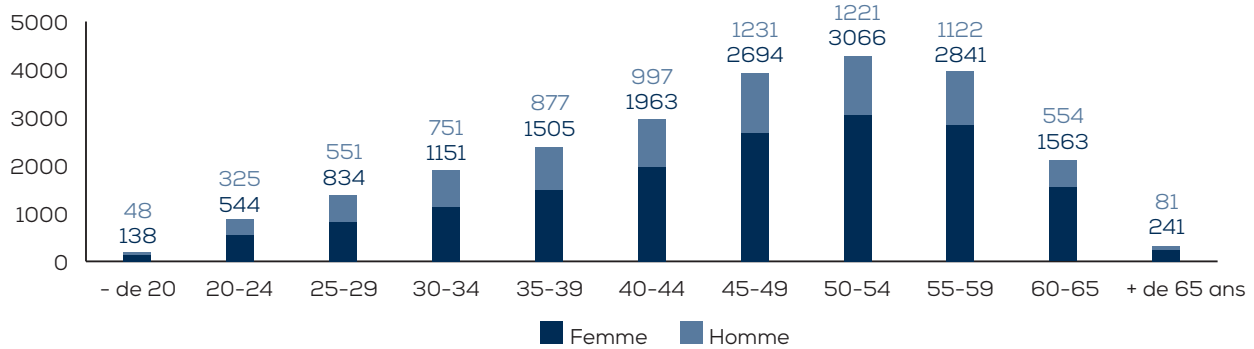




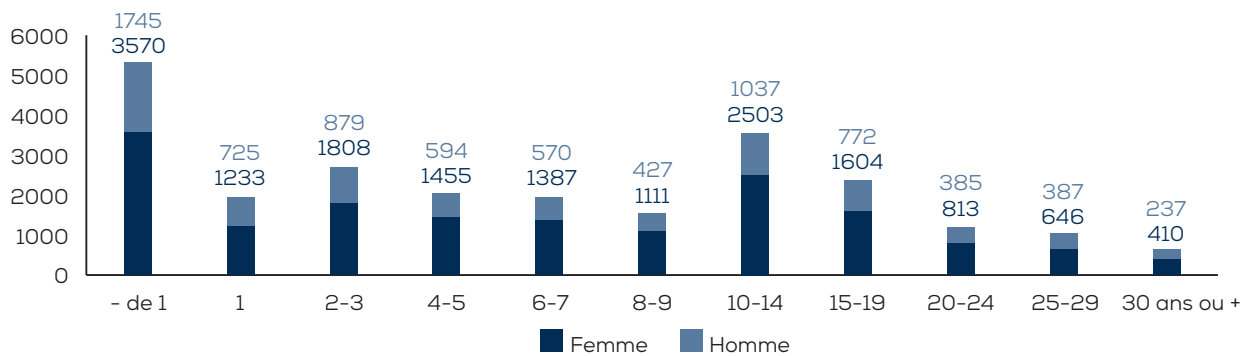
A photograph of a hospital hallway. In the foreground, the arm and hand of a person wearing a white uniform with a blue stripe on the sleeve and a metal watch are visible. The background shows a row of medical equipment, including what appears to be a patient bed and several mobile carts, on a light-colored floor. The lighting is bright and clinical.

Indicateurs sociaux

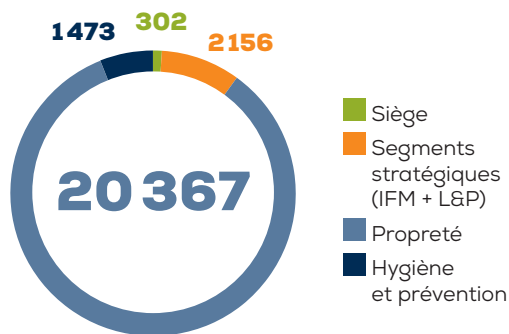
Répartition par tranche d'âge



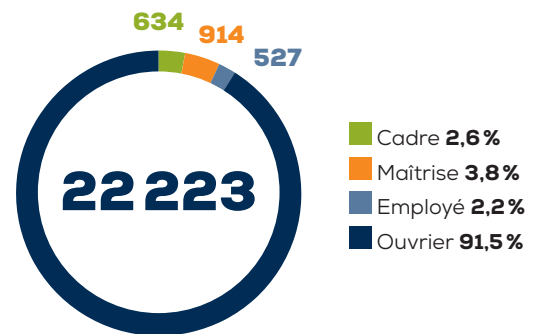
Répartition par tranche d'ancienneté



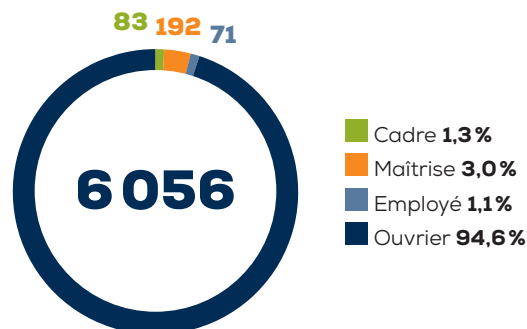
Répartition par division



Répartition par catégorie socio-professionnelle



Répartition des séniors dans chaque catégorie socio-professionnelle



24 298

Salariés ISS France

5,42%

Taux d'absentéisme maladie

0,96%

Taux d'absentéisme AT/ATJ/MP

1592

Embauches CDI 2018



**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 dans le monde).

ISS France est le premier employeur étranger dans
l'Hexagone avec plus de 24 000 collaborateurs.

ISS Services

12, rue Fructidor
75017 Paris
Tél. 01 44 04 44 04



www.fr.issworld.com