



19/20

## INNOVATION

Responsabilité Sociétale  
de l'Entreprise



# TABLE DE CONCORDANCE

Le rapport RSE présente les initiatives réalisées et les performances de l'année 2019, période calendaire. Samsic a la volonté de faire de ce reporting extra-financier un outil de pilotage toujours plus performant au service des ambitions de la responsabilité sociétale du Groupe, mais aussi un outil de dialogue autour de l'amélioration continue de sa performance globale. Le précédent rapport, publié en mars 2019 portait sur l'année 2018. Le cycle de reporting est annuel. Le rapport RSE s'inspire du cadre de référence du Global Reporting Initiative version G4 (GRI G4), du Pacte Mondial des Nations Unies, du Décret n°2017-1265 du 9 août 2017, et de la norme ISO 26000, standards internationaux en matière de reporting et d'information. A l'échelle internationale, le GRI G4 favorise le degré de transparence et de cohérence en offrant aux parties prenantes de meilleures informations pour prendre des décisions éclairées. Le rapport RSE 2019 est disponible à compter d'avril 2020, en versions française et anglaise. Pour toute question sur le rapport ou son contenu, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : [developpement.durable@samsic.fr](mailto:developpement.durable@samsic.fr)

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE	PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT	GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4	RAPPORT RSE PAGES	
<b>Corporate</b>	■ Profil	-	G4-4, G4-9	4
	■ Gouvernance	-	G4-34	6
	■ Performance financière	-	G4-9, EC1	8
	■ Business Model	-	G4-4, EC8	9
	■ Dialogue avec nos Parties Prenantes	6	G4-15, G4-16, G4-24, EC8	10
	■ La RSE au cœur de la stratégie	-	G4-15, G4-16, G4-36, HR5, HR6	12
<b>Valoriser nos ressources et cultiver nos talents</b>	■ Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	1, 6	G4-16, EC8, LA10	17
	■ Focus : l'alternance	-	-	18
	■ Former et cultiver nos talents	9	EC7, EC8, LA9, LA10	20
	■ Préserver la santé et la sécurité de nos salariés	1	LA6	21
	■ Développer la cohésion et le bien-être au travail	1, 6	-	22
<b>Offrir un service responsable et innovant</b>	■ Garantir l'écoute client, l'expertise et rechercher l'innovation	1, 8, 9	EC7, LA10	25
	■ Focus : l'innovation digitale	-	-	26
	■ Évaluer nos performances avec transparence	1, 2, 6, 8, 9, 10	G4-56, PR5	30
	■ Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeurs	1, 2, 8, 9, 10	G4-56, EC8, EN30, SO4	32
	■ Samsic Airport	-	EC7	34
<b>Participer à la préservation de notre environnement</b>	■ Développer l'utilisation de produits et process respectueux de notre environnement	8, 9	EN10, EN30	37
	■ Focus : zéro impact	-	-	38
	■ Maîtriser notre consommation énergétique et recycler nos déchets	8, 9	EC8, EN3, EN8, EN15, EN23, EN30	39
	■ Réduire notre empreinte carbone	6, 8, 9	EN10, EN30	40
<b>Contribuer au développement d'une société solidaire et durable</b>	■ Agir pour la solidarité	-	-	43
	■ Participer au développement économique et culturel local	6	G4-15, G4-16, EC8, LA10	45
	■ Focus : partenariat avec Rennes	-	-	46
<b>Index</b>	■ Tableau de correspondance	-	G4-28, G4-29, G4-30, G4-32	47
	■ Nous situer	-	G4-3, G4-5	-



## Édito

À l'heure où nous terminons ce rapport RSE, nous mesurons à peine les conséquences sociales et économiques d'une crise du COVID-19 sans précédent. Nous avons déjà conscience que nos métiers, ceux de l'ombre, étaient essentiels ! La crise l'a rappelé avec force.

2019 et 2020 sont deux années de transition entre nos 30 ans d'histoire et notre avenir. Je garderai un œil attentif et respectueux sur le passé qui nous a construit, l'autre sera résolument tourné vers le futur qui nous inspire. Je voudrais dire le privilège qui est le mien et la fierté qui anime mon quotidien : il n'y a pas de plus bel honneur que de succéder au fondateur du Groupe Samsic et d'être aujourd'hui le Président d'un groupe de 93 000 salariés.

Socle de notre cohésion et du succès de notre projet global, la RSE est une démarche active, sincère, qui recherche sa pertinence dans l'adhésion collective. Nous l'avons compris dès 2005, en signant le Global Compact.

Chaque année, il nous revient d'aller encore plus loin, en France et dans l'ensemble des pays dans lesquels nous sommes implantés, en favorisant l'esprit d'initiative, juste témoignage de notre engagement.

Nous continuerons d'évoluer chaque jour, accompagnés par des collaborateurs engagés, compétents et heureux de participer à nos projets communs.

**Thierry Geffroy**  
Président du Groupe Samsic

“ Notre responsabilité d'entreprise est plus que jamais le socle de notre croissance durable. ”

# Leader des services intégrés aux entreprises

Le Groupe Samsic propose une offre globale de services intégrés qui valorisent les hommes, les environnements et la performance. Avec Samsic Facility, nous veillons au bien-être des collaborateurs en leur offrant des environnements de travail sains, sécurisés, accueillants et stimulants. Avec Samsic RH, nous valorisons les parcours professionnels des femmes et des hommes en les accompagnant dans l'évolution de leur plan de carrière. Avec Samsic Airport, nous rendons l'expérience des passagers plus sûre et agréable en accompagnant les aéroports et les compagnies aériennes.

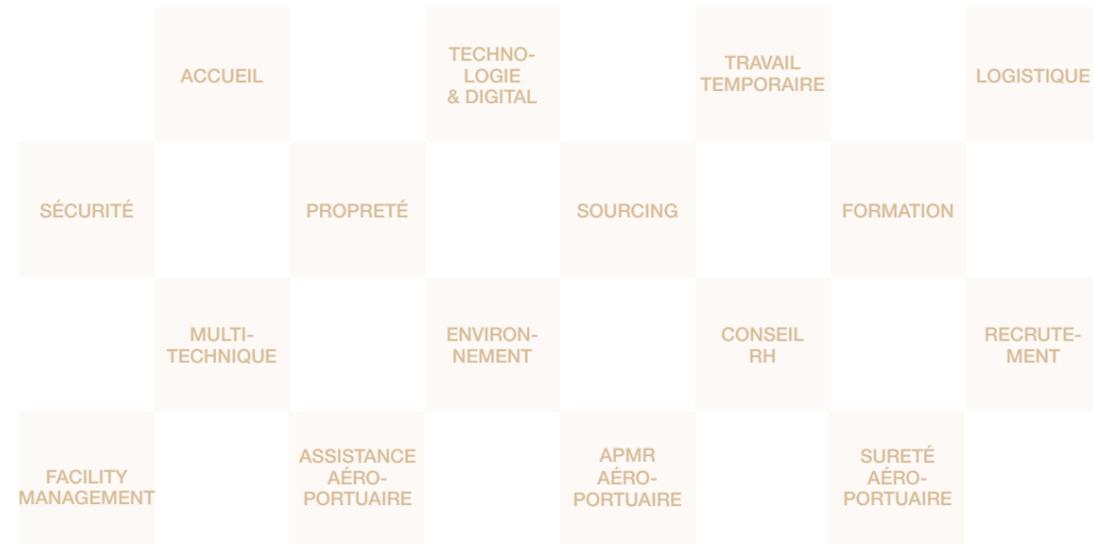


## La performance durable

**1,6 Md d'€**  
de chiffre d'affaires

**450**  
établissements

**68 000**  
salariés



## La valorisation des ressources



**800 M d'€**  
de chiffre d'affaires

**380**  
établissements

**20 000**  
salariés



## L'envol des services

**300 M d'€**  
de chiffre d'affaires

**5 000**  
salariés

**26**  
escales



**25**  
pays



**2,7**  
milliards  
d'euros de CA



**30 000**  
clients



**93 000**  
collaborateurs

Martinique

Guadeloupe

La Réunion

**CARAIBES RÉUNION**

**1 066**  
collaborateurs

**60 M**  
d'€ de CA

République Dominicaine

Guyane

**EUROPE DU NORD**

**12 330**  
collaborateurs

**338 M**  
d'€ de CA

**BENELUX**

**3 867**  
collaborateurs

**210 M**  
d'€ de CA

**FRANCE**

**61 617**  
collaborateurs

**1 913 M**  
d'€ de CA

**EUROPE DU SUD**

**9 747**  
collaborateurs

**154 M**  
d'€ de CA

**AFRIQUE M. ORIENT**

**4 373**  
collaborateurs

**25 M**  
d'€ de CA

Maroc

Qatar

Samsic poursuit sa stratégie de développement, notamment à l'international avec pour objectif de devenir le leader des services intégrés aux entreprises en Europe et au-delà.

# Samsic, un groupe familial

La gouvernance de notre groupe est organisée, gérée et contrôlée. Elle s'articule de la manière suivante :

## Le conseil de gouvernance

### Président-fondateur & actionnaires

Il supervise et contrôle le Comité Exécutif et le Comité Stratégique Développement Durable

## Le comité exécutif

### Responsable de pôles

Il propose et valide auprès du Conseil de Gouvernance les orientations stratégiques intégrant les engagements de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise. Il met en œuvre la politique définie, accompagné par les Directions opérationnelles.

## Le comité stratégique

### Développement durable

Il propose et valide auprès du Comité Exécutif les objectifs de la stratégie RSE sur tous les territoires, en lien avec les Directions du groupe et en bonne relation avec les parties prenantes.



Gilles Cavallari - Président Samsic Emploi | Florence Schlegel - Secrétaire générale Samsic | Guy Roulleau - Directeur Général Samsic  
Thierry Geffroy - Président de Samsic | Christophe Busca - Président Samsic Airport | Olivier Colly - Directeur Systèmes d'Information  
Stéphanie Delamarre - Directrice RSE et Développement durable Samsic | Olivier Payen - Président Samsic Facility | Maëg Videau - Directeur Financier

## Les modalités de pilotage de la RSE

Stéphanie Delamarre  
Directrice RSE & Développement durable



COPIL RSE  
pays



Réseau national  
des leaders RSE

## Diversité

Samsic est signataire depuis 2011 de la Charte de la diversité en France. Elle renforce ainsi son engagement à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et à promouvoir la diversité.



# La Gouvernance, pilier de la RSE

■ Vous êtes arrivée en janvier 2020 chez Samsic. Quel premier regard portez-vous sur sa stratégie de responsabilité ?

J'ai déjà une certaine expérience de Secrétaire générale dans de grandes entreprises. C'est pourquoi ma surprise a été forte lorsque j'ai constaté qu'ici on bâtit les objectifs groupe, tant au niveau national qu'international, à partir de ceux de la RSE et non l'inverse. Chaque pôle a intégré les 4 axes de la RSE Samsic dans son développement.

■ Vous travaillez sur les nouvelles réglementations sur la conformité. Quels premiers enseignements tirez-vous ?

Depuis 2005 et son adhésion à Global Compact, le groupe se situe à l'avant-garde de la démarche RSE. Les lois récentes s'inscrivent dans cette logique. Dans un contexte de forte croissance en France et à l'international, la nouvelle gouvernance s'attache donc désormais à identifier les différents risques et à maintenir le groupe en conformité via des actions adaptées.

■ Samsic est une entreprise foncièrement humaine, ce qui implique une vigilance accrue au niveau de l'éthique. Quelle est la place de l'éthique chez Samsic ?

Dans un groupe familial, l'éthique est au cœur du développement et des relations. Les valeurs morales déterminent notamment les politiques de recrutement non discriminatoires, le développement de l'alternance, des positions sur le handicap, etc...

“ La RSE est aujourd'hui totalement intégrée au pilotage de la performance. ”

■ La dimension internationale peut amener différentes problématiques. Selon vous, quels sont les enjeux pour Samsic ?

Le groupe est en ordre de marche pour aborder sa forte croissance à l'international. La gouvernance évolue, les acquisitions font l'objet d'une analyse préalable approfondie de la solidité de l'entreprise, tant en termes financiers qu'extra-financiers et notamment sur le plan de la conformité.

L'enjeu est en effet double : maintenir l'engagement et la motivation des entreprises acquises et garantir la cohésion du groupe. Concrètement, les filiales et nous devons donc à la fois nous comprendre et nous respecter dans le respect des réglementations.

■ Quelle vision avez-vous de la gouvernance d'entreprise en tant que 4<sup>ème</sup> pilier du développement durable ?

La RSE a toujours été intégrée à part entière dans la gouvernance chez Samsic. Elle est d'ailleurs portée par l'ensemble de la direction générale dans ses différentes instances tant au niveau national qu'international. La direction générale dote également les parties prenantes de ressources nécessaires pour continuer à faire évoluer ce pilier.

## Florence Schlegel

Secrétaire Générale  
Samsic



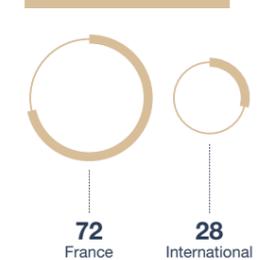
# Performance financière

Par son adaptation permanente au marché, son écoute des collaborateurs et ses engagements sociétaux toujours plus forts, Samsic assure une création de valeur durable et construit sereinement son avenir. Le groupe poursuit sa croissance en développant son offre et ses services, tout en ayant pour objectif de doubler son chiffre d'affaires à l'horizon 2025.

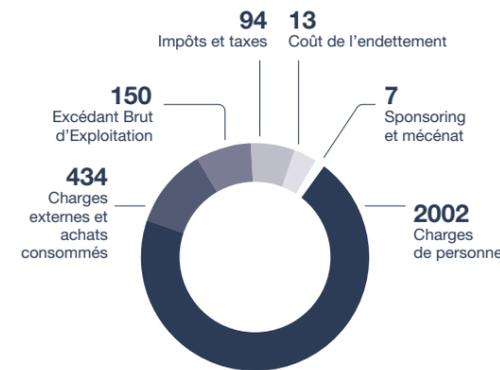
## Répartition du CA en pourcentage



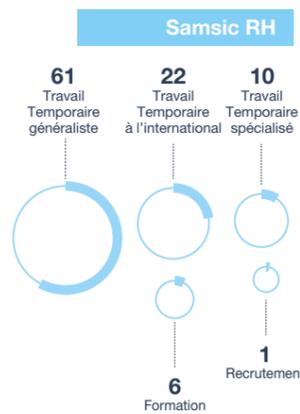
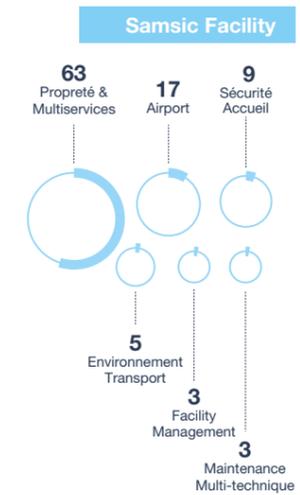
## par zone



Création de valeur en millions d'€  
2700 répartis ainsi:



## Répartition des activités en pourcentage



## Acquisitions

### Avec Cagney, Samsic est désormais présent en Irlande

En janvier 2019, le Groupe Samsic a conclu le rachat de Cagney Contact Cleaning, société basée à Dublin et leader de la propreté et services associés sur le marché Irlandais. Ses 800 salariés interviennent quotidiennement dans le secteur du tertiaire pour des clients tels que Facebook, LinkedIn, Adobe, The Irish Times...

### Samsic Assistance atterrit sur le continent Américain

Samsic Airport, via sa filiale Samsic Assistance a annoncé fin 2019, le début de ses opérations au Canada sur les aéroports de Toronto et Montréal. Il s'agit du troisième développement à l'international pour la filiale, après la Serbie et la République Dominicaine.

### Samsic acquiert Sellick Partnership

Le Groupe Samsic a annoncé en avril, l'acquisition de Sellick Partnership Limited, leader sur le marché du recrutement au Royaume-Uni. L'entreprise place des avocats, comptables et autres professionnels au sein d'organisations publiques et privées. Le Directeur Général, Jo Sellick, continuera à diriger l'entreprise.

# Business Model

Révolution des modes de travail, réflexion autour du bien-être et de l'environnement de travail, gestion intelligente des bâtiments, explosion du digital, expérimentation de l'intelligence artificielle, le monde des entreprises est bouleversé ! Samsic s'engage au quotidien pour apporter des réponses concrètes et adaptées à ces grands enjeux et assurer une création de valeur durable.

## NOS CAPITAUX

### Humain

93 000 collaborateurs  
18 centres de formation

### Industriel

65 marques et plus de 800 agences de proximité à travers 25 pays

### Financier

Un groupe familial et une structure financière autonome

### Social et relationnel

Des partenaires stratégiques et une communauté de start-up à 13 branches professionnelles en France

### Naturel

Une conception éco-responsable des services

## NOS ATOUTS

- ▶ Expertise et intégration
- ▶ Implantation géographique locale et internationale
- ▶ Culture du « sur-mesure »
- ▶ Préoccupation et exigence d'une performance économique durable

## LEADER DES SERVICES INTÉGRÉS



Une offre globale intégrée au service des hommes, des environnements et de la performance, à travers plus de 200 lignes de services

## VALEUR CRÉÉE

### Collaborateurs

Développement des expertises  
Valorisation des talents  
Engagement

### Clients & Partenaires

Performance des actifs immobiliers et des Ressources Humaines  
Co-innovation

### Fournisseurs

Traitement équitable de nos fournisseurs  
100% des acheteurs formés aux Achats Responsables

### Communauté financière

Développement de long terme et 15% de croissance annuelle

### Société & Institution

Développement des territoires  
94 Millions€ Impôts et taxes

# Dialogue avec les parties prenantes

C'est en cultivant l'écoute et le dialogue avec nos parties prenantes que nous parvenons à construire une stratégie pertinente, légitime et ambitieuse. Cette coopération, nous l'organisons en développant les meilleurs canaux d'information et environnements de consultation. Au-delà de donner du sens à nos actions, cet échange agit en véritable accélérateur de l'innovation et contribue à donner de la force à nos initiatives RSE.



## Christian Roulleau, Entrepreneur de l'Année :

Le 15 octobre, salle Pleyel à Paris, le cabinet d'audit EY France a nommé **Christian Roulleau**, Président Fondateur du Groupe Samsic, Entrepreneur de l'Année, récompense décernée à des personnalités remarquables qui créent de la valeur et de l'emploi. Parti d'un BEP il y a 33 ans, **Christian Roulleau** fait aujourd'hui partie des leaders des services intégrés aux entreprises. Soutien aux personnes en situation de handicap, lutte contre l'illettrisme, signataire de la Charte de la Diversité en France... Il représentera la France au World Entrepreneur Of The Year à Monaco en juin 2020.

“ Je n'ai jamais oublié d'où je viens. ”

## Trophées RSE : 3<sup>ème</sup> prix pour l'équipe Alternance Samsic

Le 20 juin à Chamonix, Samsic a reçu le 3<sup>ème</sup> prix des Trophées RSE attribué par la Fédération des Entreprises de Propreté pour la mise en place, dès 2017, d'une équipe dédiée à l'accompagnement des agences Samsic Facility pour le recrutement et le suivi des salariés en alternance. Récompense méritée d'une politique engagée.



## Sam'Drones, lauréat des Trophées des Achats

Le 17 juin, notre filiale Sam'Drones a remporté le 1<sup>er</sup> prix des Trophées des Achats dans la catégorie « Challenge des Fournisseurs Innovants », pour son activité de nettoyage haute et basse pression par drone. Cette technique innovante permet de nettoyer des zones difficiles d'accès à plus de 40 mètres de hauteur et ainsi de réduire considérablement les situations accidentogènes. Félicitations à l'esprit d'innovation de Sam'Drones !

## Fondation Integra: Samsic Iberia, entreprise sociale engagée

En décembre 2016, Samsic est entrée dans Compromiso Integra, réseau d'entreprises engagées dans la création de valeur sociale à travers « l'emploi socialement responsable ». Via la Fondation Integra, Samsic a soutenu par l'emploi 263 personnes en situation de handicap, victimes de violences en raison de leur genre ou en exclusion grave. L'économie générée pour la sécurité sociale est estimée à 115 200€ depuis 2016. Cette initiative est parfaitement alignée avec notre politique de promotion et de soutien de la diversité.

## Samsic s'engage dans un nouveau partenariat sportif

Le 11 juin, le groupe a officialisé un nouveau partenariat sportif avec le Lyon Olympique Universitaire Rugby, dit LOU Rugby. Le contrat prévoit un engagement sur 5 ans. L'opportunité de fédérer nos équipes du Sud-Est et de partager des moments intenses avec nos clients, autour de valeurs partagées : le collectif, l'engagement, le respect. Avec notre équipe cycliste Arkéa Samsic et notre partenariat avec le Stade Rennais FC, nous nous offrons là une 3<sup>ème</sup> occasion de soutenir une équipe en rouge et noir.



## Samsic, partenaire de la French Fab

Le 5 août, Samsic a adhéré à la French Fab, label français créé en 2017 qui vise à fédérer les industriels et à promouvoir l'industrie française à l'étranger. « Le développement de Samsic se fera en France et à l'international, sur le sujet tel que la transformation digitale et les nouvelles lignes de services » déclare **Thierry Geffroy**, Président du groupe Samsic. Une adhésion qui s'imposait au regard de notre volonté de nous développer par l'innovation et la digitalisation des process et des métiers.



## 2<sup>ème</sup> tournoi de golf international Samsic SEE

Les 6 et 7 juillet, au golf du château d'Otocec, Samsic SEE, filiale slovène intervenant dans la gestion des installations de terrains de golf, a organisé son 2<sup>ème</sup> tournoi international de golf, moment d'échange privilégié de l'année. La soirée a été l'occasion, pour les 80 partenaires, d'apprécier les œuvres d'**Aline Dagleish**. En 2020, le tournoi se déroulera au golf de Livada, à Moravske Toplice.

“ Le développement de Samsic se fera sur la transformation digitale. ”

## G7: Samsic, prestataire responsable du centre de presse La Halle d'Iraty

Du 24 au 26 août, à Biarritz, Samsic, prestataire du Centre de Congrès et Expositions de la Halle d'Iraty, a assuré la propreté de cet espace de 8000 m2, qui accueillait le centre de presse du G7. Onze agents, un animateur de secteur et une attachée commerciale ont été mobilisés 24h/24. Le G7 a été certifié « Événement responsable » ISO 20121. Samsic est fier d'avoir contribué à cette reconnaissance.

## Guy Roulleau aux Assises des Services :

Le jeudi 24 octobre, aux Assises des Services organisées à l'Assemblée Nationale par le Groupement des professions de services, **Guy Roulleau** a animé la table ronde « Pas de plein emploi sans les services ». Pour Samsic, intégrer le digital et l'intelligence artificielle est nécessaire pour promouvoir l'innovation servicielle et enrichir notre offre.

“ L'enjeu pour nos entreprises est avant tout humain. ”



# La RSE au cœur de la stratégie

## Que reprenez-vous de 2019 en termes de RSE ?

**GR :** Nous sommes passés du concept à une action déclinée dans tous les pays et tous les métiers, tant au travers de programmes professionnels que d'initiatives de collaborateurs.

**SD :** Dans chaque direction régionale et chaque filiale, le projet RSE a été co-construit par un millier de collaborateurs via une méthodologie soutenue par la Direction. Cette démarche a permis à chacun de s'impliquer personnellement dans la performance.

“ Face à notre croissance, l'enjeu est là : grandir sans perdre notre âme, conserver notre ADN d'entreprise humaine dans laquelle chacun doit se sentir à sa place. ”

**Guy Roulleau**  
Directeur Général Samsic

## La stratégie RSE est de plus en plus intégrée à la stratégie du groupe : comment cela se traduit-il ?

**GR :** La stratégie d'entreprise et la stratégie RSE ont la même finalité : faire de nous les leaders sur nos marchés en répondant aux attentes implicites et explicites de nos clients par une offre responsable innovante. C'est le sens, par exemple, de notre politique d'intelligence artificielle, du processus de dématérialisation entamé et de la politique RH qui les accompagne, notamment par des formations de plus en plus digitales.

**SD :** La stratégie RSE est aujourd'hui totalement intégrée à celle du groupe, dans l'offre commerciale, l'argumentaire d'intégration, les objectifs des commerciaux...

## En quoi cette politique RSE est-elle source de fierté ?

**GR :** Lors de notre dernière convention, tous les managers ont axé leur présentation sur leurs initiatives RSE, parce qu'elles portent la stratégie de l'entreprise. Beau résultat ! Car c'est cette stratégie, avec l'innovation et le conseil auxquels elle est associée, que nos clients apprécient.

**SD :** Je suis fière d'avoir pu conduire ce projet collectif, y compris à l'international, et que les 4 axes RSE définis aient déterminé la stratégie du groupe. Les équipes se sont fortement impliquées et l'image de Samsic a été renforcée, notamment en termes d'achats responsables, d'intégration des femmes et de partages des bonnes pratiques.

## Quelles sont les perspectives pour 2020 ?

**GR :** Notre culture du résultat nous amène désormais à évaluer notre performance extra-financière pour communiquer sur ces actions, jusque-là « transparentes ». Car rendre visibles les efforts des collaborateurs me tient très à cœur. Ce sont eux qui nous font avancer, eux que nous devons identifier, recruter, former, fidéliser. Face à notre croissance, l'enjeu est là : grandir sans perdre notre âme, notre ADN d'entreprise humaine dans laquelle chacun doit se sentir à sa place.

**SD :** Nous allons lancer la démarche Go Green by Samsic, qui vise notamment à étendre la certification Ecolabel à toutes nos filiales, développer des référentiels internationaux tels que le label Haute Qualité Environnementale, améliorer notre propre performance environnementale. Pour accompagner les collaborateurs dans ce processus, nous allons créer une plateforme RSE.

“ Nous allons lancer la démarche Go Green by Samsic, qui vise notamment à étendre la certification Ecolabel à toutes nos filiales. ”

**Stéphanie Delamarre**  
Directrice RSE et Développement durable Samsic

# Une croissance économique responsable

Samsic s'appuie sur sa démarche RSE afin de proposer une stratégie de développement performante et cohérente en apportant du sens à ses clients comme à ses collaborateurs.

## Samsic Facility

Face à un bouleversement du monde du travail, la stratégie de Samsic Facility de proposer à ses clients des prestations de plus en plus intégrées est incontestablement pertinente et en avance. Pour cela le groupe développe et invente de nouveaux services, construit des relations privilégiées avec ses clients, investit dans l'innovation servicielle et explore les technologies de l'intelligence artificielle. Les 68 000 collaborateurs sont engagés afin de faire de Samsic, le leader des services intégrés.

## Samsic RH

L'ambition de Samsic RH est de devenir demain l'un des leaders du recrutement, de l'emploi et de la formation en France et en Europe. Pour réussir, le groupe s'est fixé des objectifs ambitieux avec un chiffre d'affaires de 1 milliard d'€ d'ici 2022 et l'implantation de 350 agences en France. Cette ambition se traduit aussi à l'international avec une présence dans 12 pays. Elle s'accompagne également d'une accélération du virage digitale en offrant une offre 100% dématérialisée pour les clients et les candidats.

## Samsic Airport

Samsic Airport est aujourd'hui l'un des rares acteurs européens de l'aéroportuaire à déployer une palette de services aussi complète et innovante. La richesse de ces expertises est un atout majeur pour déployer les savoir-faire du groupe au-delà des frontières européennes. L'ambition est aujourd'hui de se développer sur le continent américain, suite à notre implantation au Canada !

# Notre stratégie RSE

## 4 axes • 12 engagements

**Valoriser** nos ressources et **cultiver** nos talents



### Insérer les populations migrantes par le recrutement et la formation

Le constat est simple : d'un côté les entreprises peinent à recruter, de l'autre les populations de migrants et de réfugiés ne demandent qu'à travailler. Recruter et intégrer de façon durable ces populations, c'est faire de la diversité une force pour les entreprises et transformer la vague migratoire en véritable opportunité. Samsic s'engage en accueillant dans ses équipes des personnes motivées et en situation régulière. Une démarche très bien perçue en interne comme par les clients.

✓ Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

Former et cultiver nos talents

Préserver la santé et la sécurité de nos salariés

Développer la cohésion et le bien-être au travail

✓ Garantir l'écoute client, l'expertise et rechercher l'innovation

Évaluer nos performances avec transparence

Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeur

### MySamsic V3 : accélérer notre transition digitale

La nouvelle version de MySamsic, la plateforme digitale de services aux clients, repense toute l'expérience utilisateur. Interfacée avec leurs systèmes d'information, elle constitue aujourd'hui un puissant outil de suivi à la fois de leurs demandes et de nos engagements. De la même manière, le partenariat avec Adaptativ System pour le développement d'objets connectés, qui permet de capter les informations de service en temps réel, est un élément de différenciation particulièrement fort.

**Offrir** un service responsable et innovant



### GLOBAL COMPACT : 5<sup>e</sup> « GC Advanced » pour Samsic !

Pour la 5<sup>e</sup> année consécutive, Samsic a obtenu le « GC Advanced », le plus haut niveau de différenciation du Global Compact. Le Groupe se classe ainsi parmi les 8 % d'entreprises dans le monde les plus responsables. Seules 115 en France atteignent cette performance.

**Participer** à la préservation de notre environnement

✓ Développer l'utilisation de produits et process respectueux de l'environnement

Maîtriser notre consommation énergétique et recycler nos déchets

Réduire notre empreinte carbone



### Samsic Italia certifié Ecolabel UE

Le 2 mai 2019, Samsic Italia a obtenu l'Ecolabel UE dans la catégorie « Services de nettoyage intérieur ». Cette certification est une belle reconnaissance de son efficacité environnementale dans ses activités de propreté et de son engagement en faveur du bien-être et de la sécurité de ses salariés. Samsic Italia fait désormais partie des quatre premières entreprises en Europe à posséder cette certification pour cette catégorie de services. Une belle victoire, en ligne avec la stratégie RSE du groupe pour des services toujours plus éco-responsables.

✓ Agir pour la solidarité

Participer au développement économique et culturel local

**Contribuer** au développement d'une société solidaire et durable

### Multi Masters River Clean Up : la mobilisation de tous au fil de l'eau...

Le 21 septembre 2019, Multi Masters Group, la filiale belge de Samsic, a lancé la première édition du Multi Masters River Clean Up, une campagne de nettoyage aux abords des cours d'eau ouverte aux collaborateurs et leurs familles, mais aussi aux citoyens, écoles, associations et entreprises. Tous les déchets collectés et triés ont été rassemblés au Stormkop d'Anvers. Pour l'occasion, Multi Masters Group a mis à disposition de ses collaborateurs trois vélos électriques. Grand succès ! Rendez-vous l'année prochaine !



### Les objectifs prioritaires pour Samsic





# Valoriser nos ressources et cultiver nos talents



**Handicap**  
**7,30 %**  
emploi des personnes en situation de handicap au sein du groupe

**Mixité**  
**58 %**  
emploi des femmes au sein du groupe

**Insertion**  
**21 %**  
emploi des jeunes de - 26 ans au sein de Samsic RH

## Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

La bonne personne au bon endroit, telle est la finalité de la politique d'emploi de Samsic, au bénéfice des clients, des collaborateurs et du groupe. Recrutement sur site, accompagnement des évolutions internes : autant d'outils au plus près des besoins qui donnent leurs chances durables à tous.

### ■ GEFCO adopte Indoors, la solution RH intégrée de Samsic

En 2018, GEFCO, leader européen du transport de véhicules finis, a sollicité Samsic pour recruter les salariés de sa nouvelle filiale implantée sur le site PSA Rennes.

Le groupe a répondu à ce besoin grâce à sa solution d'agences hébergées Indoors By Samsic, qui consiste à intégrer sur site une équipe d'experts RH pour accompagner le client au quotidien.

C'est dans leur démarche d'amélioration continue que l'équipe Indoors GEFCO a noué un partenariat avec les Restaurants

du Cœur, pour intervenir dans des ateliers de soutien au retour à l'emploi : « Savoir rédiger un CV », « Apprendre à se valoriser en entretien », etc.

Les candidats identifiés au cours de ces formations sont ensuite intégrés sur site. Deux d'entre eux ont d'ores et déjà commencé une mission de 18 semaines chez GEFCO.

Favorisant l'intégration personnalisée et la proximité, Indoors by Samsic est une solution de recrutement sûre et durable.

## Handicap

**664**  
personnes déléguées au sein de Samsic RH

**8,29 %**  
emploi des personnes en situation de handicap au sein de Samsic Propreté

**“ Ma mobilité au sein du Groupe Samsic s'est faite facilement ”**  
Anne Laure Robin, Chargée de recrutement, Samsic Emploi

*“ Je travaillais à l'agence Dixit, chez GIF, qui appartient à Samsic. Au bout de six mois, on m'a proposé un poste de commerciale. J'ai alors dit que je souhaitais revenir en Bretagne. Trois mois plus tard, on me proposait le poste de l'agence de Lamballe qui se libérait chez Samsic Emploi. Ma responsable chez Dixit a appuyé ma mutation. Mes collègues de Lamballe m'ont très bien accueillie. Ils ont pris le temps de me former et j'ai passé deux jours en immersion dans d'autres agences Samsic Emploi. J'apprécie beaucoup que mon souhait ait été pris en compte aussi rapidement et d'avoir pu changer d'entité aussi facilement. ”*



**35 %**

emploi de personnes de + 45 ans au sein de Samsic Facility

# L'alternance

**Par l'immersion dans l'entreprise qu'elle favorise, l'alternance représente un mode d'accès à l'emploi sécurisé et durable, pour la personne formée comme pour le groupe. C'est pourquoi elle fait l'objet d'une politique structurée d'accueil et d'accompagnement de la part de Samsic. Là encore, la satisfaction des personnes est la condition de l'efficience de l'entreprise.**

## 1 124

alternants au sein du groupe

### ■ Insertion des jeunes en décrochage scolaire grâce à l'alternance : un projet gagnant/gagnant

Samsic Sécurité Guyane et Samsic Facility Ile-de-France viennent de lancer leurs parcours en alternance dédiés à l'intégration des jeunes entre 16-25 ans ayant quitté le système éducatif sans diplôme.

Ce projet ambitieux a pour objectif de répondre à notre besoin en main-d'œuvre et de réduire les inégalités sociales et territoriales. L'intégration d'un jeune salarié au sein des équipes ne s'improvise pas.

Pour cela, Samsic s'est entouré des bons partenaires afin d'adapter un programme de formation efficace. Cette initiative est un défi à relever pour Samsic, ses équipes et les futurs jeunes collaborateurs !

### ■ Journées d'intégration Samsic Facility : bienvenue à tous les alternants !

Comme en 2018, Samsic Facility a organisé 10 journées d'intégration en régions pour ses nouveaux alternants.

Accueillis chez Samsic Propreté et Samsic Sécurité, ces jeunes suivront des formations diplômantes qualifiantes, du CAP au Master, ou professionnalisantes.

Au programme de ces journées : explication du rôle du tuteur, introduction par les directeurs régionaux, présentation du Groupe Samsic, transmission d'un module de sécurité par les Responsables Qualité Sécurité Environnement.

De quoi bien démarrer chez Samsic !



Journée d'intégration des nouveaux alternants, 26 novembre 2019 - Lyon, FRANCE

## L'encadrement, le facteur de réussite d'un stage professionnel

### Quel a été votre parcours au sein de Rennes School of Business ?

J'ai suivi le Programme Grandes Écoles de RSB pour passer le Master Management de l'Innovation.

En dernière année, en partenariat avec des multinationales bretonnes, dont Samsic, j'ai participé au programme High Potential Student, « Talent+ » de Samsic, qui permet d'échanger avec ces entreprises tout au long de l'année.

### En quoi a consisté votre stage chez Samsic ?

J'ai participé à un shadowing, où j'ai suivi **Fabrice Toulemonde**, Directeur Régional Samsic Facility Grand Ouest, pendant une journée.

Très intéressé, j'ai échangé avec **François Curé**, Directeur du Développement RH, qui m'a proposé un stage dans l'équipe internationale à la Tour Montparnasse.

Là, j'ai participé à la mise au point d'une nouvelle offre Grands Comptes Internationaux.

### Que vous a apporté ce stage ?

J'ai découvert une multinationale qui a su garder son ancrage local. J'ai aussi pu développer mes compétences en marketing et gestion de projets et ainsi accroître mon autonomie.

### Quels sont les facteurs clés de réussite d'un stage professionnel ?

L'encadrement. Chez Samsic, j'ai été intégré dès les premiers jours à une équipe internationale très ouverte qui a su me guider rapidement pour avancer dans mes missions.

J'ai pu évoluer grâce au juste équilibre qu'elle m'a apporté entre le suivi par mes encadrants et l'autonomie qui m'a été laissée.

### Quelles sont vos perspectives ?

Nous réfléchissons maintenant à une évolution vers un poste dans la fonction commerciale à Paris.

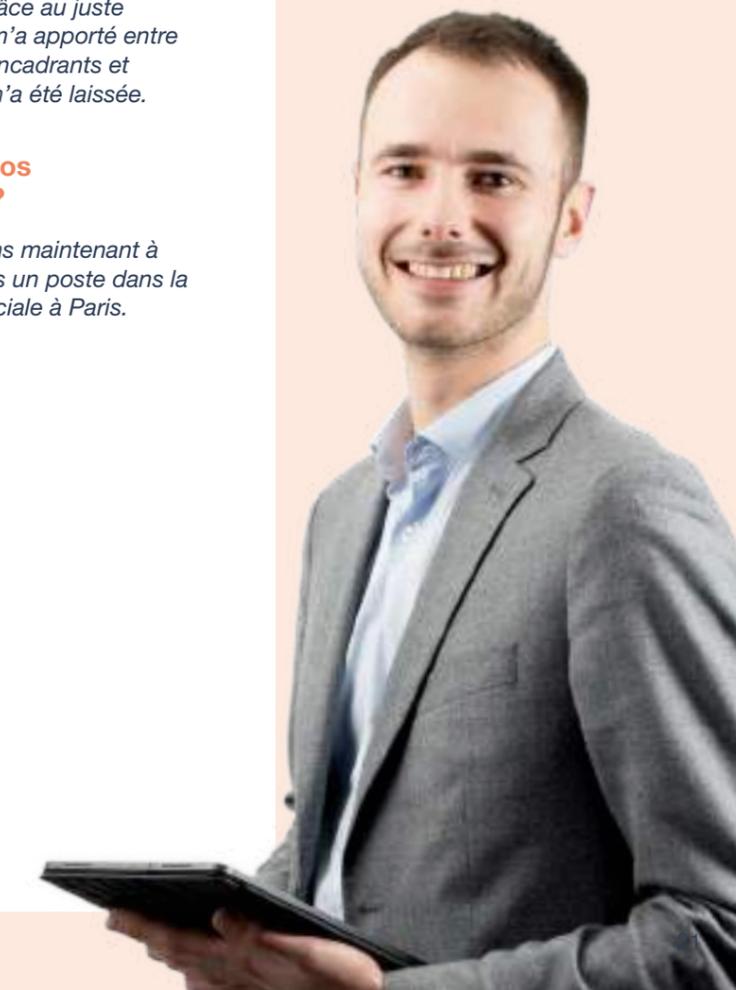
### “ Samsic est pour nous un partenaire privilégié ”

**Andrea Stephan-Blondel**, Director, Talents & Career Department, Rennes School of Business

“ Les échanges réguliers entre nous et nos partenaires entreprises nous permettent d'adapter nos programmes au plus proche de leurs besoins. Présentes depuis la sélection des candidats jusqu'au recrutement des stagiaires et diplômés, les entreprises interviennent aussi dans nos formations. Ainsi, l'année dernière, avec la Direction RH, nous avons mis en place un partenariat unique : Career Booster, un dispositif qui permet à Samsic de suivre sur un an un groupe d'étudiants sélectionnés et en retour à RSB de participer aux événements entreprises organisés par Samsic : Corporate Days, Forum de recrutement, jobdating alternance... Une vraie opportunité pour les étudiants, pour le groupe et pour nous. ”

## Alan Le Mellec

Stagiaire en alternance en Master, Samsic Facility



## Former et cultiver nos talents

L'accompagnement de l'évolution des collaborateurs est au cœur de notre responsabilité sociétale. En fonction de leur projet, des parcours personnalisés de formation leur sont proposés, qui garantissent à la fois la maîtrise du poste et le bien-être durable au travail.

### ■ For Me, l'innovation Formation by Samsic Facility

Sur des marchés en forte évolution, la nouvelle plateforme digitale de formation For Me témoigne de la volonté de Samsic Facility de faire monter en compétences ses collaborateurs, tout en respectant leurs rythmes personnels d'apprentissage.

Particulièrement innovante, cette solution offre de multiples modalités, modules pédagogiques, vidéos, cas pratiques, quiz, classes virtuelles, qui fournissent des parcours métiers totalement sur-mesure.

Ouverte pour l'instant en France, For Me propose une première collection, « Les essentiels », à destination de tous les fonctionnels de la propreté, de la sécurité et de l'accueil : assistants, animateurs de secteur, attachés commerciaux, chefs d'établissements.

Après six premiers modules lancés en 2019, le déploiement est prévu sur 4 ans, avec l'extension à l'international en 2022. Véritable levier de motivation pour les collaborateurs, For Me est aussi un puissant outil de performance pour le groupe.

### Un bel exemple d'évolution

**Pour Samsic, fidéliser les talents est un enjeu majeur de la performance. Le groupe mène donc une politique structurée d'accompagnement de l'évolution des personnes recrutées.**

Ainsi, pour **Isabelle Pénisson**, après avoir passé sept ans en tant qu'assistante à la direction Grands Comptes, deux opportunités lui sont offertes : intégrer le bureau d'études ou prendre le pilotage de contrats. Ce qu'elle aime, c'est faire le lien entre les exploitants et les commerciaux ; elle deviendra donc pilote de contrats.

Pour lui permettre d'assurer ses nouvelles fonctions, un parcours de formation personnalisé lui est proposé :



**Isabelle Pénisson**  
Pilote de contrats

des outils groupe tels que My Samsic, Proposal, Sam Business, et des cours d'anglais pour piloter des contrats Internationaux. “ J'ai conscience des enjeux de ma mission et je m'y épanouis totalement ”, nous confie-t-elle.

Une vraie récompense pour elle et pour Samsic.

# 83 000<sub>h</sub>

de formation dispensées aux collaborateurs de Samsic France

## Préserver la santé et la sécurité de nos salariés

Qu'elles soient techniques, organisationnelles ou à visée règlementaires, les actions de prévention ont toujours pour objet l'humain. À ce titre, la santé et la sécurité des collaborateurs est au cœur des enjeux de notre politique RSE.

### ■ L'innovation Sécurité par Samsic :

#### Corfor, un harnais de prévention des troubles musculo-squelettiques

Samsic propose à ses clients Grands Comptes un nouveau harnais de prévention des risques liés à l'activité musculaire.

Agissant comme un véritable soutien, ce harnais soulage de 12 kg la charge portée à chaque mouvement, soit 1 200 kg en moyenne par jour.

Les résultats sont spectaculaires : 0 arrêt de travail pour problèmes de lombaires, contre une quinzaine sans le harnais, pour une durée totale de 30 jours.

Avec 20% des accidents du travail liés à la manutention de charge, cet équipement d'un coût peu élevé a déjà été mis en place sur plusieurs sites.

#### Motion Scout, le détecteur d'immobilité intelligent

Ce petit boîtier détecte instantanément l'immobilité d'un Agent de sécurité sur site, permettant ainsi de porter immédiatement secours à une personne en difficulté. Un petit objet pour une grande utilité !

### ■ Prix Total Hygiène Sécurité Environnement : Samsic, lauréat Innovation

Le 21 février 2019, à l'occasion du challenge Sécurité de notre client Total, Samsic a reçu le prix de l'Innovation Prestataires 2018 dans le domaine de la sécurité pour la mise en place de cales-portes dans les sites Total.

**Thierry Gueffier**, Directeur Général Adjoint Samsic Facility, a présenté nos engagements en matière de sécurité, **Amélie Fouqueray**, Responsable Qualité-Sécurité-Environnement, a analysé un accident à partir de la projection d'un film et présenté les plans d'actions.

La preuve de l'engagement de tous !



## Santé & Sécurité

# 32,81

Taux de fréquence Samsic Propreté

Taux de fréquence de la profession 2017 TF : 32

# 17,86

Taux de fréquence Samsic Sécurité

Taux de fréquence de la profession 2017 TF : 17,1

## Développer la cohésion et le bien-être social

Les hommes et les femmes doivent pouvoir exercer le métier qu'ils souhaitent dans les meilleures conditions. C'est ainsi qu'ils auront envie de donner le meilleur d'eux-mêmes au service de l'entreprise. Plus qu'une relation gagnant-gagnant, une relation humaine de réciprocité.

### ■ Samsic Pologne : recruter en intégrant

Le marché de l'emploi est tel que les salariés peuvent plus souvent choisir leur employeur que l'inverse.

Pour renforcer l'attractivité de la filiale polonaise, le responsable recrutement, **Tomasz Olejnik**, développe une politique innovante, fondée sur la coopération avec les pays transfrontaliers.

Ainsi, des contacts sont pris avec les Ambassadeurs d'Inde, d'Azerbaïdjan et d'Ouzbékistan pour faciliter l'obtention de visas aux personnes souhaitant venir travailler en Pologne.

Avec l'Ukraine, les canaux de recrutement ont aussi été renforcés, notamment les campagnes publicitaires. Et au niveau du groupe, un processus de recrutement commun a été défini avec toutes les filiales.

L'objectif est là de retenir les bons candidats au sein du groupe, en étant capable de leur proposer des postes non seulement en Pologne, mais dans tous nos pays d'implantation.

La force d'un groupe !

### ■ La filiale britannique Sellick Partnership pour la 4<sup>ème</sup> fois labellisée « Great Place to Work »

En 2019, Samsic a acquis Sellick Partnership, leader britannique du recrutement, qui a obtenu pour la 4<sup>e</sup> fois cette année la certification « Great Place to Work », récompensant la performance des entreprises en matière de qualité de vie au travail.

Sellick se classe ainsi au 7<sup>ème</sup> rang des entreprises labellisées, soit 6 places de plus qu'en 2018.

Une distinction qui témoigne de la volonté du groupe d'attirer et de fidéliser les talents en veillant au bien-être de ses collaborateurs.

### ■ Samsic FM : une belle journée Incentive

Les 7 et 8 novembre 2019, Samsic FM a tenu son séminaire incentive annuel sur le site de Villages Natures en Seine-et-Marne.

Pendant deux jours, échanges, retours d'expérience et activités ludiques entre une soixantaine de collaborateurs ont permis de renforcer la cohésion des équipes.

Un engagement sensible du fait de la diversité géographique des collaborateurs. Devant la direction générale, dix d'entre eux ont présenté leurs actions : évolution de contrats, organisation d'événements.

Mieux se connaître, mieux communiquer, miser sur le travail d'équipe et sur l'appartenance au Groupe : objectifs atteints !



# Les Ressources Humaines

### ■ Quelles sont les tendances du secteur de l'emploi ?

**GC** : Aujourd'hui, avec l'explosion des moyens de communication, le candidat est partout et nulle part. Il est donc primordial d'aller le chercher sur tous les canaux : Web, Réseaux Sociaux, Job Dating, Street Marketing..

Les nouvelles générations n'hésitent pas à bouger pour donner du sens à leur travail et un équilibre personnel. Notre marque employeur est donc fondamentale.

### ■ Qu'attendent les clients ?

**GC** : Toujours plus de candidats de qualité mais aussi des données en temps réel qui est un élément de différenciation pour des entreprises en quête d'un partenaire qui comprend leurs enjeux.

### ■ Quels sont les enjeux de Samsic Emploi ?

**GC** : Pour trouver le bon candidat qui est notre premier client, il faut créer un véritable éco-système : web, partenariats locaux, recrutement en local.

Ensuite, il faut le faire évoluer via un puissant parcours de formation. Nous devons aussi offrir aux entrants digitaux natifs une plateforme 100% digitale. Renforcer notre croissance nationale par notre programme de création d'agences et poursuivre notre croissance externe en Europe.

### ■ Quelle dynamique doit apporter le lancement du programme RSE ?

**GC** : Notre réussite passe par le développement de nos collaborateurs. Trouver un emploi aux personnes, c'est gratifiant pour eux et vertueux en termes de RSE. Le programme RSE vient soutenir notre stratégie...

### ■ Quelles sont les initiatives RSE mises en place en 2019 ?

**FL** : Nous avons recruté 1000 alternants via une équipe dédiée, ce qui nous a valu le 3<sup>ème</sup> prix du Trophée RSE des métiers de la propreté.

Former, recruter, intégrer, favoriser l'adaptation au poste, suivre l'évolution, tels sont les objectifs de nos dispositifs d'accompagnement : la journée d'intégration, le parcours Tremplin, les parcours de formation.

Nous avons ouvert une plateforme de formation distancielle qui permet un suivi individualisé. Nous avons lancé la dématérialisation des contrats de travail ; ils pourront être gérés par les exploitants depuis leur tablette.

Et nous avons initié une nouvelle politique d'intéressement pour les acteurs d'exploitation : des variables fondées à 80% sur des indices plus lisibles, à 20% sur l'appréciation du manager.

### ■ Comment est développée la culture d'engagement ?

**FL** : Favoriser l'alternance, intégrer les personnes en situation de handicap, lutter contre l'illettrisme, tout cela suscite l'adhésion. Et nos actions de soutien sont fédératrices : Téléthon, collecte de jouets, meetings de cohésion en régions...

### ■ Les perspectives pour 2020 ?

**FL** : Dans le cadre de la marque employeur, nous allons déployer le portail collaborateur, à la fois plateforme d'informations sur l'entreprise et espace privatif de gestion du dossier individuel.

La parole à...

Gilles Cavallari & François Leroux

Président Samsic Emploi

DRH Groupe



## 2

**Offrir**  
un service  
responsable  
et innovant



**Triple  
certification**

ISO 9001  
ISO 14001  
ISO 45001

Obtenue par Samsic Facility

**Satisfaction**

**80 %**

des clients recommandent  
Samsic Facility

## Garantir l'écoute client, l'expertise et rechercher l'innovation

L'engagement se décline à tous les niveaux du groupe, depuis la stratégie de marque de Samsic RH, jusqu'à l'évaluation transparente de la performance en Espagne. Un engagement qui, comme le montre l'enquête sur les attentes RSE des clients, est parfaitement perçu par ceux-ci.

### ■ Création de ABSKILL

Née d'une initiative participative associant les salariés des entités de formation de Samsic RH, la marque ABSKILL va remplacer nos marques expertes historiques afin de donner une identité commune forte à notre projet de formation : ABSKILL, leader du développement des compétences pour une employabilité durable.

Les structures participant au projet intégreront un centre de formation d'apprentis et orienteront leurs contenus vers des métiers pénuriques.

L'objectif est aussi de créer une structure associative participant au développement de l'alternance et ainsi d'être éligible à la collecte de la taxe d'apprentissage.

### ■ Samsic perçu comme un groupe engagé

Une enquête sur les attentes RSE de nos clients a été menée auprès des acteurs commerciaux du groupe.

L'enquête révèle que pour nos clients, la RSE fait partie intégrante de la performance du groupe puisque pour plus de 1/3 des répondants, son importance dans les appels d'offres est évaluée à 8/10.

Les trois domaines d'initiatives principalement recherchés sont : la valorisation des talents, la préservation de l'environnement, l'offre responsable et innovante.

Voilà sans doute pourquoi Samsic est perçu par 80,5% des répondants comme un groupe véritablement engagé en RSE.

Une belle récompense pour Samsic.

### ■ Hewlett Packard Espagne : collaboration gagnante Samsic - JLL

Depuis le démarrage des prestations de Facility pour Hewlett Packard en Espagne, évaluer les performances avec transparence est un parti-pris définitivement gagnant pour JLL et Samsic, avec un objectif constant : améliorer le bien-être des collaborateurs de HP grâce à une réactivité et une proximité de service irréprochable.

Ainsi, pas moins de 9 600 demandes de services sont traitées tous les ans.

La préservation de l'environnement est aussi un engagement majeur pour toutes les parties prenantes. Tous les ans, les équipes Samsic réalisent le tri de 1 200 tonnes de déchets, des chiffres qui parlent d'eux-mêmes et reflètent parfaitement le travail de coordination opéré par JLL avec Samsic.

**David Ramos, Contract Manager JLL** en témoigne : " Lorsqu'un besoin ou un nouvel enjeu se présente, Samsic a toujours une solution. Loyauté, collaboration, pro-activité sont les maîtres mots de ce partenariat gagnant. "



# L'innovation digitale

Depuis de nombreuses années, Samsic a lancé sa transformation digitale. Le groupe a su saisir cette opportunité en développant des nouveaux services et outils qui enrichissent les offres et l'accompagnement des collaborateurs. L'ambition ne s'arrête pas là !

## ■ MySamsic, la plateforme clients toujours plus intelligente

En 2020, MySamsic, la plateforme digitale de services clients, intégrera, des fonctionnalités métiers encore plus différenciantes. Repensant toute l'expérience utilisateur, elle est désormais interfacée avec les systèmes d'information de nos clients.

MySamsic, comprend aujourd'hui trois grandes fonctionnalités : la planification et le suivi en temps réel des prestations permettant transparence et traçabilité, l'écoute et la mesure de satisfaction du client via le reporting des services délivrés et le partage d'information.

Point central d'échange avec le client pour nos exploitations, MySamsic constitue aujourd'hui un véritable outil de suivi de nos engagements et des demandes de nos clients.



5 400

comptes  
utilisateurs  
actifs

9

langues  
10 pays

Par ailleurs, la nécessité d'ouvrir l'accès de la plateforme aux occupants des bâtiments a accéléré son développement et la façon de proposer nos services. Le partenariat avec Adaptiv System, qui permet de capter les informations sur le terrain en temps réel, est d'ailleurs un accélérateur phénoménal.

“ En 2020, pour assurer le déploiement de ces nouvelles solutions, les équipes de développement seront doublées. La seule limite à l'innovation désormais : nos capacités d'imagination ” précise **Olivier Colly, Directeur des Systèmes d'Information.**

## ■ Des applications RH qui profitent à tous

La **plateforme client Instant** dématérialise la gestion du travail temporaire. Pour s'ouvrir aux métiers de l'hôtellerie-restauration et du médical, elle propose aussi aujourd'hui un vivier d'intérimaires.

Bientôt ouverte à nos intérimaires, ils pourront y remonter leurs plannings et décomptes d'heures.

L'**application Samsic Emploi** est un service dématérialisé d'offres d'emploi d'intérimaires. En agences, le recrutement est piloté avec un autre outil digital, qui permet aux collaborateurs de se consacrer entièrement au recrutement.

Cet écosystème digital, désormais entré dans les usages, représente un réel gain de productivité pour les agences. Ces outils seront déclinés pour d'autres métiers et à l'international.



22 000

utilisateurs  
quotidiens,  
candidats et  
intérimaires

185 000

bulletins  
de salaires  
dématérialisés

“ La finalité de notre partenariat : donner une longueur d'avance à Samsic ”

## Que recouvre votre partenariat avec Samsic ?

Nous accompagnons Samsic dans sa transformation digitale en développant des solutions adaptées à ses différents marchés et activités.

Nous créons aussi un écosystème global en mettant à disposition des opérationnels une plateforme unique pour capter la data et développer des algorithmes intelligents de services et solutions.

## Comment répondez-vous aux besoins d'innovation servicielle et d'évolution des métiers de Samsic ?

Nous faisons une veille technologique dans le monde entier. En lien avec l'équipe Innovation, nous analysons aussi les remontées de besoins du terrain.

Notre task force assiste le groupe lors des appels d'offres en fournissant sous 48 heures des solutions ad hoc.

Nous co-construisons avec Samsic des solutions qui permettent de maîtriser et rationaliser les flux, créer de la valeur dans les services et donner plus d'autonomie aux équipes.

## Quelques exemples de projets ?

Dans la grande distribution, nous avons développé un système de gestion du volume de caddies intérieurs qui a permis de réaffecter l'Agent mobilisé sur cette tâche à d'autres missions.

Dans le nucléaire, la solution « eT'as tout ? » vérifie que le personnel entrant dans une zone contrôlée est bien porteur de tous les équipements nécessaires.

Dans les transports, notre système de traçabilité « Sign Bus » vérifie les opérations de nettoyage et de contrôle des bus.

## Comment se présente l'avenir ?

La demande d'objets connectés est forte, notamment pour le reporting en temps réel de la qualité des services fournis.

Début 2020, nous construirons pour Samsic un catalogue de solutions intelligentes exclusives, depuis de simples capteurs de contrôle de qualité des prestations, jusqu'à des caméras capables de reconnaître en temps réel des objets complexes et d'anticiper des situations critiques.

Ce partenariat, unique sur le marché est un élément fort de différenciation dans les appels d'offres.

La finalité : donner une longueur d'avance à Samsic.

## Jean-Baptiste Léonelli

Fondateur d'Adaptiv System, partenaire Innovation de Samsic



## ■ JPC by Samsic lauréat du Clean City Award pour le Leaden Hall Building de Londres

En février 2019, JPC by Samsic, en partenariat avec Veolia et Dont'Waste, a obtenu, pour le Leadenhall Building, le Clean City Award, prix de la Ville de Londres pour les meilleures pratiques de gestion des déchets.

JPC by Samsic fournit des rapports de recyclage mensuels à tous les occupants et a formé ses Agents au tri à la source.

“ Ce prix couronne une collaboration étroite entre nos deux entreprises depuis cinq ans, dans laquelle nous avons toujours apprécié la proactivité et la force de proposition de JPC by Samsic ” déclare **Angelo Christou, Directeur du Leaden Hall Building.**

“ La contribution de JPC by Samsic a été décisive à l'atteinte des objectifs environnementaux du bâtiment : 96,67% des déchets sont recyclés. ”

JPC by Samsic et le Leaden Hall Building sont très fiers du renouvellement de ce contrat en 2020, pour ce bâtiment de notoriété internationale.



## ■ Le prix « Shopping Excellence » attribué par Hammerson à Samsic Sécurité

Samsic Sécurité a obtenu le prix « Shopping Excellence » de son client Hammerson, groupe européen promoteur, gestionnaire et développeur d'espaces commerciaux.

Prestataire Sécurité incendie et Sûreté pour les sites d'Italie 2 et Parinor, Samsic Sécurité y dédie 90 personnes.

Dès le démarrage de la prestation, les équipes ont appliqué la Charte « Excellence » de Hammerson, sur l'accueil, le confort et la sécurité des clients.

“ Notre Charte a été prise en compte dès la consultation. Depuis, elle est mise en place au quotidien. Nos besoins sont toujours entendus et compris ” souligne **Fabien Puis-Caillard, Directeur technique de Hammerson.**

Samsic a aussi montré sa réactivité et son adaptabilité en formant ses agents aux nouveaux outils et aux savoir-faire et savoir-être du service.

“ Dans une période d'interrogation sur l'avenir de chacun, la démarche responsable, sociale et économique de Samsic est importante. Nous avons pu particulièrement l'apprécier lors des grèves de décembre 2019 : pour nous rassurer et conforter ses collaborateurs, Samsic a pris en charge leurs nuitées sur place. Une démarche témoignant de l'engagement RSE de Samsic, que nous partageons, à contribuer au développement d'une société solidaire et durable, et de sa volonté d'honorer ses engagements envers nous. ”

Bravo aux équipes Samsic Sécurité pour cette récompense bien méritée !

# Le partenariat durable

En 2019, Renault a signé un nouveau contrat avec Samsic sur la sûreté-sécurité de tous ses sites d'Ile-de-France. Une nouvelle page s'ouvre, d'une longue histoire débutée en 1998.

“ Pour moi, le service Samsic se caractérise par l'écoute et la coopération, la force de proposition et d'innovation, la compétence et l'engagement. ”

Quelles sont vos premières impressions sur cette nouvelle collaboration ?

*Grâce à notre volonté commune de mobiliser toutes les énergies, ce nouveau contrat a démarré en un temps record et sans rupture d'activité.*

*Fin janvier tous les sites étaient opérationnels. Déjà, la qualité de la réponse à l'appel d'offres avait démontré de la part de Samsic une réelle connaissance de notre culture, ainsi qu'un engagement au plus haut niveau de l'entreprise, puisque Guy Rouleau s'était lui-même déplacé à la soutenance.*

*Avec un recul de deux mois, nous pouvons apprécier la force de propositions dont témoigne Samsic, sa préoccupation de la performance, sa volonté de donner du sens au travail et son souci du bien-être des agents.*

« Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeur » est l'un des engagements RSE de Samsic. En quoi ce nouveau contrat illustre-t-il cet engagement ?

*Ce contrat représente un enjeu fort aussi bien pour Samsic que pour Renault. Les collaborateurs de Samsic savent qu'ils sont impliqués au quotidien dans la réputation et le sérieux que nous cherchons à maintenir en Ile-de France.*

*De notre côté, nous attendons que le service délivré soit conforme aux engagements de Samsic. L'écoute et le dialogue sont donc permanents entre nous, à tous les niveaux de l'organisation. Cette dimension partenariale et de co-construction est un élément-clé de notre collaboration.*

*Nous sommes notamment en train de définir des indicateurs, qui permettront de valoriser les résultats.*



La parole à... **Florent Pruvost**

Chef du département Accueil, Prévention, Protection des Établissements Renault d'Ile-de-France

## Évaluer nos performances avec transparence

Évaluer notre performance et communiquer les résultats avec transparence est essentiel pour montrer notre engagement dans la prise en compte des besoins de nos clients et pour valoriser l'implication de nos collaborateurs.

### ■ Samsic Santé et la Clinique Val d'Ouest : des enjeux partagés

Samsic Santé est le partenaire bionettoyage et gestion du linge de la clinique du Val d'Ouest à Lyon.

Pour un établissement de santé, l'enjeu de cette prestation est très fort : la propreté entre dans les indicateurs de satisfaction des patients de la clinique ; l'hygiène et le développement durable sont des thèmes évalués dans la Certification attribuée aux établissements par la Haute Autorité de Santé.

La direction de la clinique a donc souhaité développer une action de gestion des déchets.

Ainsi, les équipes de Samsic Santé, en lien avec l'association Les P'tits Doudous, recyclent les déchets métalliques du bloc au profit des enfants hospitalisés.

“ Il est important d'œuvrer à la conscience collective de la propreté en valorisant ces activités ”

ajoute **Laurent Oger, Directeur Général de la clinique.**

Côté patients ambulatoires, selon les indicateurs de performance mis en place par Samsic Santé, 97,7% sont satisfaits des prestations de propreté.

La politique d'alternance lancée par Samsic Santé constitue aussi pour la clinique de réelles perspectives et contribue à sa volonté de développer le bien-être des patients.

### ■ Samsic certifié ISO 45001

En 2019, Samsic Facility France et Samsic UK a obtenu la certification ISO 45001, première norme internationale du management de la Santé et de la Sécurité au Travail.

Cette certification valide notre démarche de longue date de prévention des risques et d'amélioration continue de la sécurité.

Ajoutant de nouvelles exigences à la norme OHSAS 18001 en vigueur jusque-là, elle tient compte des risques et opportunités en matière de Santé Sécurité au Travail et favorise les relations avec les collaborateurs, les prestataires et les donneurs d'ordres.

### CERTIFICATION & AWARD

MASE  
CEFRI  
ISO 9001  
ISO 14001  
ISO 45001  
ROSPA \*

\* HSE award argent pour Samsic UK



### ■ BTP : Samsic Emploi mise sur les femmes

Il y a dix ans, Samsic Emploi avait recruté **Sandrine Paya** sur un poste intérimaire de coordinatrice de travaux. Après cette mission, un poste lui fut proposé dans l'agence, d'assistante dans le secteur BTP. Aujourd'hui, elle dirige l'agence BTP Samsic Emploi de Rennes.

“ Le secteur se féminise, surtout dans le second œuvre, la conduite de grues et la conduite de travaux tous corps de métiers. Si les femmes sont légitimes, elles sont acceptées et l'intégration se passe bien. Le secteur est dynamique et demandeur de nouvelles compétences. Nous cherchons donc à attirer les femmes. Personnellement aujourd'hui, je ne me vois pas travailler ailleurs. ”

Une nouvelle preuve que chez Samsic, la performance ne craint pas la diversité. Bien au contraire !

“ Chez Samsic Emploi on peut d'ailleurs être fiers, car les agences du secteur BTP sont principalement tenues par des femmes. ”

### ■ Filiale polonaise : des newsletters pour faire du lien

Tous les trimestres, la filiale polonaise de Samsic a décidé d'envoyer aux services achats et aux responsables commerciaux de ses clients grands comptes une newsletter. Bonnes pratiques, résultats d'audits, nouvelles solutions et nouveaux process, et même de simples initiatives événementielles y sont communiqués.

Essentiel pour entretenir une communication de qualité avec les clients, ce partage d'informations est destiné à ouvrir des perspectives commerciales en témoignant de notre croissance, de notre capacité d'innovation et du savoir-faire de nos équipes.

Une newsletter interne est aussi diffusée pour nourrir la culture familiale de l'entreprise. Des outils qui ont du sens.

“ La RSE est aujourd'hui totalement intégrée au pilotage de la performance ”

**Florence Schlegel**, Secrétaire générale

“ Chez Samsic, la RSE est une réalité intégrée à la vie de l'entreprise et au pilotage de la performance par les opérationnels dans les établissements et les filiales. Mon rôle est aujourd'hui de prolonger cette dynamique en favorisant les interactions entre la politique RSE et les fonctions supports. C'est là un enjeu majeur de notre performance de groupe. ”

## Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeur

Si Samsic a obtenu le niveau Gold d'Ecovadis, la plateforme qui évalue la performance RSE des fournisseurs, c'est que le groupe n'est plus seulement un fournisseur mais un véritable partenaire sur toute sa chaîne d'expertises : depuis le recrutement dans toute sa diversité, jusqu'au conseil en solutions durables, en passant par la multiplicité de ses services.

### ■ ECOVADIS : Samsic toujours dans le top 2% de sa catégorie !



Avec un score de 68/100, le Groupe Samsic obtient le niveau Gold d'Ecovadis, plateforme collaborative d'évaluation des performances RSE des fournisseurs pour les chaînes d'approvisionnement mondiales.

Ce résultat place Samsic parmi le top 2% des entreprises offrant des services de Facility Management et le top 3% des entreprises tous secteurs confondus dans le monde.

“ La RSE est aujourd'hui une attente des clients comme des collaborateurs. ”

#### En quoi le management par la RSE participe-t-il à l'évolution de l'entreprise ?

Afin que la RSE fasse partie intégrante de notre culture, nous avons lancé le challenge du management RSE en Ile-de-France, avec plusieurs objectifs : développer l'implication du manager, créer l'émulation, consolider la cohésion des équipes et valoriser leur travail quotidien, renforcer l'engagement, susciter des initiatives. L'action primée est étendue à tous les sites et agences d'Ile-de-France.

#### Avez-vous modifié votre propre management ?

Oui. En début d'année, nous avons établi la feuille de route « Objectif RSE », qui prévoit une réunion mensuelle dans les Directions Régionales sur les bonnes pratiques et innovations RSE, suivie d'un partage avec le Responsable Qualité Sécurité Environnement complètement impliqué et investi dans la démarche.



**Thierry Gueffier**  
Directeur Général Adjoint

Maintenant, on n'hésite plus à parler des incidents pour les corriger. Une véritable émulation.

#### Cette démarche RSE a-t-elle aussi modifié le service client ?

Oui. À la suite d'un incident chez Total, nous avons créé un groupe de travail, élaboré un scénario et formalisé une procédure de prévention, ce qui nous a valu le prix 2019 Hygiène Sécurité Environnement de l'Innovation.

Aujourd'hui, nos clients nous demandent systématiquement d'expliquer la démarche RSE que nous comptons mettre en place. Ils attendent de nous à la fois que l'on territorialise nos approches et que l'on mutualise nos innovations.

### ■ Samsic Emploi : un partenariat de formation innovant et durable avec Intermarché

Notre client ITM, filiale logistique d'Intermarché, avait besoin de recruter des chauffeurs poids lourds sur toute la France. Pour cette opération, Samsic Emploi s'est rapproché de Forget Formation et, avec ITM, les trois partenaires ont signé un contrat-cadre.

L'opération s'est faite via une POEC, Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective, dispositif qui permet à plusieurs demandeurs d'emploi d'acquérir les compétences pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par une branche professionnelle.

Sur les sites d'ITM, 30 demandeurs d'emploi ont passé des tests et participé à un speed-dating de personnalité avec les équipes d'ITM, Forget Formation et Samsic Emploi. 12 ont suivi une formation théorique de trois mois pour passer le code de la route Poids Lourds, puis une formation pratique d'un mois dans les sites logistiques d'ITM pour passer le permis Poids Lourds. Les candidats reçus ont été embauchés directement par ITM.

Un dispositif qui a permis de renforcer la confiance avec un client qui a de plus en plus de poids.



### ■ BBU, un projet européen en phase avec la politique RSE de Samsic

À sa création en 2001, Basketball Ulm, BBU, basé en Allemagne était un centre sportif dédié à la formation de joueurs de basket. Face à son succès, le projet a pris une tout autre ampleur. En 2019, il a fait l'objet d'une extension sur 1,5 ha au bord du Danube : Orange Campus, qui est composé aujourd'hui de 3 gymnases, 14 appartements pour les joueurs, une cafétéria. Une véritable ville dans la ville d'Ulm.

Très attaché aux enjeux de développement responsable, BBU a choisi Samsic en tant qu'entreprise partenaire experte en Facility et RSE pour l'accompagner.

“ Avec Samsic, nous sommes assurés de respecter nos engagements : préserver l'environnement, gérer les énergies, les techniques et les matériels de façon durable, intégrer la diversité, le tout en vue de développer durablement un complexe sportif unique en Europe ” déclare **Andreas Oettel, Directeur Général BBU.**

La preuve que les 4 axes RSE de Samsic non seulement portent haut nos valeurs mais constituent aussi un atout commercial décisif.

### ■ Les plus grands opérateurs de mobilité et événementiels font confiance à Itirémia, filiale de Sam Events

Itiremia, leader des prestations humaines au service de la mobilité, met en œuvre des services sur mesure aux personnes, dans des espaces complexes.

Dans les gares, aéroports, métros, lors d'événements, les équipes orientent, régulent et renseignent les voyageurs. Depuis une dizaine d'années, la SNCF a demandé à Itiremia de prendre en charge la prestation d'information et de surveillance de traversée des voies, selon les spécificités des gares.

Un véritable savoir-faire basé sur la connaissance de la culture ferroviaire a été développé, avec un marqueur fort : la formation sécurité. Enfin, pour les grands événements sportifs, culturels ou d'entreprises, les équipes d'Itiremia proposent leur expertise d'accueil, d'animation et de sécurité dans les centres de congrès ou les infrastructures sportives.

Autant de savoir-faire au cœur de l'engagement humain et de proximité de Samsic.

## Samsic Airport

Samsic Airport, acteur européen du service aux aéroports et compagnies aériennes, poursuit sa croissance à l'international. Capitalisant sur toute la chaîne de valeurs du Groupe, Samsic Airport est l'un des rares acteurs de son marché à pouvoir offrir une expertise complète : assistance aux vols, sûreté aéroportuaire, assistance aux personnes à mobilité réduite, propreté et accueil.

### ■ Samsic Mobility : un haut niveau d'expertises au service du parcours client

La vocation de Samsic Mobility est de faciliter le parcours client dans les pôles d'échanges transport en proposant des services aux gestionnaires de plateformes.

Ses expertises couvrent un champ complet, depuis la gestion des espaces bagages, des chariots et des files de taxis, jusqu'à l'assistance aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite : expertise du déplacement dans les gares et aéroports, formation par notre propre centre, adéquation « gestionnaire-transporteur-voyageur ».

Depuis trois ans, notre savoir-faire est certifié ISO 9001. Prochaine étape : la certification ISO 45001 de notre système de management de la Santé et de la Sécurité au Travail.

### ■ Samsic Handling Dominicana : un service interne de bus pour arriver « à la bonne heure ! »

L'ouverture il y a un an de Samsic Handling Dominicana, filiale du groupe à Saint Domingue, marque le succès d'un nouveau mode de management et l'efficacité de nouveaux matériels.

En avril 2019, un service internalisé de 5 autobus a permis aux quelques 500 collaborateurs de rejoindre leur lieu de travail dans les meilleures conditions de sécurité et de ponctualité.

### ■ Aéroport Nice-Côte-d'Azur : 1<sup>er</sup> bilan positif pour Samsic Airport

« Le pilotage mutualisé de nos deux entités « Assistance aux Personnes à Mobilité Réduite » et « Sûreté » a renforcé la position de Samsic sur la plateforme et insufflé une dynamique de management favorable au transfert de compétences et d'outils entre encadrants » déclare **Hakim Bennekrouf, Directeur des Exploitations - Samsic Airport Nice**.

Ainsi, le logiciel d'évaluation de la performance de la Sûreté a été déployé sur l'APMR ; le programme de sensibilisation au handicap développé par l'APMR et une vidéo d'initiation à la langue des signes française ont été adaptés à la Sûreté. Sur le terrain, la synergie spontanément installée entre les équipes a créé une solidarité naturelle.



**578** mille

prestations d'assistance aux PMR

**262** mille

vols traités sur pistes

**28** millions

de passagers inspectés-filtrés

### ■ Samsic Assistance Canada : c'est parti !

Après la Serbie en 2016 et la République Dominicaine en 2018, en novembre 2019, Samsic Assistance a ouvert une nouvelle filiale au Canada. Créée en 2008, Samsic Assistance est un acteur majeur de l'assistance en escale en Europe et dans les Caraïbes.

L'entreprise collabore déjà avec Corsair sur les services passages et trafics : une centaine de matériels neufs de soutien au sol et une plateforme digitale qui trace les opérations en temps réel sont de vrais avantages concurrentiels.

« Ma priorité est d'offrir des services d'assistance en escale de qualité digitalisés, respectueux de l'environnement et des normes de sécurité ISAGO » déclare **Kevin Carruthers, Directeur Général de Samsic Assistance Canada**.

### ■ Samsic Sûreté : bientôt la 1<sup>re</sup> notation extra-financière

Fin 2020, les deux entités qui composent la Sûreté de Samsic Airport, « Hub Safe » et « Samsic Sûreté », vont passer conjointement pour la première fois la notation extra-financière. Pour intégrer cet exercice, Samsic Sûreté va s'appuyer sur la politique RSE du groupe.

« Pour moi, trois mots caractérisent Samsic Assistance : professionnalisme, acteur de confiance, ouverture d'esprit. »



**Eric Trautmann**  
Directeur Général Adjoint Opérations de Corsair

### Samsic Assistance, 1<sup>er</sup> partenaire de Corsair

Partenaire de Corsair depuis 2009 sur les Antilles, puis Orly, dix ans plus tard, Samsic Assistance, expert de l'assistance en escale, poursuit l'accompagnement de Corsair pour la supervision de ses vols sur le Canada : sécurité, qualité de services, accueil des passagers, gestion des billets et des bagages, autant d'enjeux d'image majeurs pour la compagnie.

« Samsic Assistance se distingue par sa capacité à avoir une démarche entrepreneuriale forte, un esprit volontariste propre à faire évoluer les processus et à toujours innover.

Ainsi, sur Montréal, Samsic Assistance a su se positionner avec des délais courts et faire converger nos enjeux respectifs.

Malgré sa croissance, Samsic Assistance a su garder une réelle capacité d'adaptation à nos besoins, sans avoir la lourdeur des grands groupes » déclare **Eric Trautmann, Directeur Général Adjoint Opérations de Corsair**.

Une collaboration de haut vol...

## 3

## Participer à la préservation de notre environnement



**Écolabel**

**75,27 %**

part des produits Écolabellisés

**Carburant**

**15 %**

de réduction de consommation  
moyenne de carburant par  
véhicule

## Développer l'utilisation de produits et process respectueux de l'environnement

Auprès des opérateurs les plus exigeants, le groupe se différencie aujourd'hui en tant que partenaire expert et responsable capable d'apporter des solutions innovantes et durables, tant en termes de protection de l'environnement que de recrutement.

### ■ JPC by Samsic – King's Cross : un partenariat d'excellence

Situé au cœur de Londres, le quartier de King's Cross est né dans les années 2000 sur d'anciennes friches industrielles. Cet ambitieux projet de réaménagement de 27 ha, symbole d'excellence environnementale, a déjà été récompensé par de nombreux prix.

Certifié ISO 14 001 ainsi que ISO 9 001 et 45 001, JPC by Samsic a été retenu pour accompagner ce projet. Car JPC et King's Cross partagent la même philosophie de l'engagement et vision de leur contribution au développement du territoire, notamment en matière d'intégration.

La force de proposition de JPC by Samsic a aussi été décisive. La proposition d'innovations environnementales comme le transfert des déchets par le canal, moins émissif que par camions, en est une belle illustration.

L'entreprise a recruté des collaborateurs engagés et innovés dans ses méthodes de travail. Pour assurer la durabilité des ressources, elle a beaucoup investi dans la formation, en développant la JPC Academy et le Passport to Success, des dispositifs RH qui permettent de se former tout au long de sa carrière.

Enfin le recrutement s'est fait en lien avec les organisations locales.

“ Ce partenariat nous permet d'avancer ensemble, en co-construisant pour améliorer l'empreinte positive, qu'elle soit sociale ou environnementale, sur le quartier et sur la ville de Londres ” déclare **Gary Smith, Directeur des services immobiliers de King's Cross.**

**Jonathan King, un « Country Manager » très engagé**  
Jonathan King, CEO Samsic UK

“ Notre réputation d'entreprise soucieuse de l'environnement nous positionne en tant que fournisseur et employeur de référence. Nos clients attendent donc de nous une approche en termes de conseil et de solutions globales : énergies, eau, plastiques, déchets, recyclages, émissions, déplacements. Pour susciter l'engagement de nos collaborateurs, nous nous appuyons sur la stratégie RSE du Groupe. C'est ainsi que nous sommes devenus pionniers en Grande Bretagne sur l'axe « Préservation de l'environnement ». Nous visons maintenant l'Écolabel. Le partage de nos bonnes pratiques, à travers Samsic International Footprint, est fondamental pour notre succès. ”



# “ 0 impact ”

**Samsic Suisse déploie aujourd’hui la gamme de produits « 0 impact » éco-responsable. Ce déploiement s’inscrit dans le cadre de notre politique environnementale de réduction de l’impact environnemental de nos activités sur nos sites clients.**

**Une gamme fabriquée à base de matières premières naturelles issues du commerce équitable.**

Les équipes Samsic Suisse s’inscrivent dans la démarche du groupe, qui vise à substituer aux produits de nettoyage chimiques des produits éco-labélisés à faible impact environnemental. Des solutions innovantes et plus respectueuses de l’environnement ont d’ores-et-déjà été mises en place, parmi lesquelles la gamme « 0 Impact ».

Développée par notre partenaire italien Sutter Professional, spécialiste du nettoyage et de la désinfection en milieux professionnels, cette gamme contient un ensemble de produits éco-conçus répondant à tous types de besoins d’hygiène et de propreté : nettoyage et entretien des sols, des surfaces industrielles, des sanitaires...

Fabriqués à base de matières premières naturelles issues du commerce équitable, comme la pomme de terre, la noix de coco ou la betterave, ces produits ne contiennent ni nickel, ni cobalt, ni chrome, sont totalement biodégradables et ne sont pas testés sur les animaux.

Avant l’implémentation de ces 10 produits de la gamme à l’échelle nationale, leur efficacité a été testée pendant un mois. Les résultats sont particulièrement concluants : la solution « 0 Impact » a permis la substitution de 8 produits chimiques sur 10, soit une utilisation à 80% de produits de nettoyage siglés Ecolabel sur nos sites clients. Cette initiative innovante, qui contribue pleinement à l’atteinte des objectifs environnementaux de nos clients, permet aussi de préserver la santé de nos collaborateurs, qui ne sont pas exposés à des substances dangereuses et toxiques.

Une fierté pour nos filiales et pour l’ensemble du groupe.



## Maîtriser notre consommation énergétique et recycler nos déchets

**La réduction du gaspillage via des solutions innovantes est aujourd’hui un enjeu majeur de notre secteur. Au-delà de l’économie de papier qu’elle permet, la dématérialisation de notre propre gestion est aussi l’occasion d’optimiser nos process et contrats, voire d’offrir de nouveaux services à nos collaborateurs.**

### ■ La dématérialisation : on s’allège et on fait mieux !

Chez **Samsic Facility**, tous les collaborateurs, de métropole et d’outre-mer, disposent désormais d’un coffre-fort numérique personnel où sont déposés chaque mois leurs bulletins de salaire. Les avantages sont nombreux : disponibilité rapide du bulletin, respect de la réglementation RGPD, confidentialité, disponibilité de 1Go personnels, possibilité de mettre en place des collecteurs personnels (impôts, EDF, téléphonie,...). Plus de 47 000 collaborateurs bénéficiaires, dont 1 800 fonctionnels. Nous avons obtenu 91,2 % d’adhésions au coffre-fort numérique.

**Samsic Emploi** suit la même tendance pour sa gestion administrative : en janvier 2019, 52% de contrats d’intérimaires et 48% de leurs bulletins de salaire étaient dématérialisés.

Alors fini les impressions, les duplicata... Et autant de gagné pour la planète !

### ■ Le tri des déchets : un enjeu majeur pour Total

Depuis 2004, Samsic assure la prestation de propreté du siège de Total à La Défense, qui comprend 4 sites et 2 annexes. Le climat de confiance qui s’est installé a abouti à faire appel à Samsic pour encadrer l’ensemble des prestations de tri sélectif.

Dans un premier temps, la mission a consisté à participer au déploiement des poubelles sur les différents sites, coordonner les prestataires, former nos agents aux différents matériels, mettre en place des modes opératoires, s’assurer de la sécurité des agents, recenser les différents matériels.

Dans un second temps, Total a aussi délégué à Samsic la gestion de la partie administrative des déchets, notamment le traitement des bordereaux de suivi, BSD, via le logiciel Tennaxia. La prestation de tri sélectif recouvre la collecte dans les étages, le tri des sacs poubelles dans les bacs roulants, le pesage des déchets, le compactage du papier/carton, la transmission des BSD au chauffeur à chaque transaction.

Pour Total, le tri sélectif s’inscrit dans une démarche de développement durable respectueuse de la réglementation en vigueur et dans la volonté d’améliorer son image en tant qu’entreprise du CAC 40.

## Parc immobilier

# 13 593 m<sup>3</sup>

consommation en eau au sein de Samsic France

# 7 386 MWH

consommation en électricité au sein de Samsic France

## Réduire notre impact carbone

L'Écolabel pour la filiale Italienne est une grande étape pour elle, le groupe et ses clients. Car cette certification atteste non seulement de la durabilité de nos prestations, mais de l'importance prise par la préservation de l'environnement aujourd'hui dans nos métiers. Alors toutes les initiatives sont les bienvenues pour réduire notre empreinte carbone !

### ■ L'Écolabel UE pour Samsic Italia

Le 2 mai 2019, Samsic Italia, filiale européenne du Groupe Samsic, a obtenu l'Écolabel UE dans la catégorie « Services de nettoyage intérieur » attribué par l'organisme certificateur ISPRA. Cette certification atteste de l'efficacité environnementale de Samsic Italia dans ses activités de propreté et de son engagement en faveur du bien-être et de la sécurité de ses salariés.

Via sa division opérationnelle « Samsic Green Division », Samsic Italia compte ainsi parmi les quatre premières entreprises en Europe à avoir obtenu cette certification dans cette catégorie.

Parmi les critères d'évaluation figurent : l'utilisation de produits de nettoyage à impact environnemental réduit, le dosage de produits de nettoyage, l'utilisation de produits microfibrés, la formation du personnel aux questions environnementales, la mise en place d'un système de management environnemental, le tri des déchets, la mention des informations figurant sur le label écologique de l'Union Européenne.

Une belle victoire pour la filiale italienne. Une pierre de plus à l'actif de la politique de développement durable du groupe.

### ■ L'électrique : ça roule pour Niort !

En mai 2019, Samsic Niort a remplacé tous ses véhicules diesel par des véhicules électriques. Une initiative qui s'inscrit dans l'engagement du groupe de réduire l'empreinte carbone engendrée par les déplacements.

89

véhicules électriques



- 11 %

d'émission de combustion de gazole

77,3 %

des véhicules en Euro 6

# Le développement durable

« En tant que Responsable Qualité Sécurité Environnement, être membre actif de ce comité est très important pour moi. »

### Quelles sont les missions du comité Environnement ?

Il met en œuvre, suit et développe la démarche Environnement groupe dans le cadre de l'axe 3 de la stratégie RSE. Il démontre notre performance Environnement auprès des parties prenantes. Il apporte une synergie et une homogénéité entre les différentes activités du groupe. Enfin, il valorise les bonnes pratiques.

### Quels projets ce comité a-t-il mis en place ?

Nous avons trois projets en cours. Pour la sensibilisation des opérationnels à l'Environnement, nous avons défini 10 « Règles d'Or Environnement », développé un module de formation

Environnement pour les encadrants et les opérateurs et conçu des affiches de dosage des produits.

Pour la construction d'un système de management environnemental unique pour Samsic Facility, nous avons élaboré des outils communs à tous les métiers : indicateurs de pilotage, analyse des risques environnementaux, outils de pilotage, suivi de la veille réglementaire.

Pour le projet de certification Ecolabel, nous avons mis en avant les sites proposant des prestations de nettoyage vertueuses pour l'environnement.

### En tant que collaboratrice, qu'est-ce qui vous a conduit à rejoindre le comité ?

Mon périmètre régional comporte de nombreux clients ayant de fortes exigences en matière de Santé Sécurité Environnement. En tant que partie prenante, nous participons activement à l'atteinte de leurs objectifs environnementaux. Être membre actif de ce comité est donc très important pour moi.

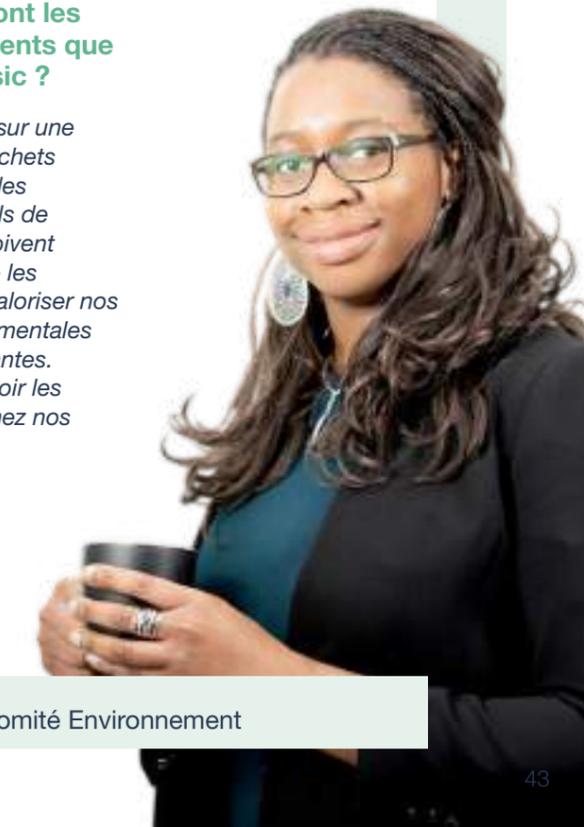
Cela permet d'échanger les bonnes pratiques avec les autres entités du groupe, de réaliser un retour d'expérience des actions menées en régions, de travailler sur des plans d'actions nationaux dans le cadre des trois engagements environnementaux de la stratégie RSE et d'enrichir mes connaissances en matière de Santé Sécurité Environnement.

### Selon vous, quels sont les prochains engagements que devra prendre Samsic ?

Le groupe doit travailler sur une meilleure gestion des déchets au sein des agences et des établissements. Des outils de reporting automatisés doivent être développés afin que les opérationnels puissent valoriser nos performances environnementales auprès des parties prenantes. Il faudrait aussi promouvoir les chasses au gaspillage chez nos clients.

La parole à...

Aurélie Quellery Membre du comité Environnement



# 4

**Contribuer**  
au développement  
d'une société  
solidaire et durable



### Mécénat

**+ 125**

associations soutenues par Samsic

### Engagement

**+ 240**

événements solidaires et culturels mobilisant nos collaborateurs

## Agir pour la solidarité

La solidarité est dans l'ADN de Samsic. Partagée du plus haut niveau du groupe jusque dans les équipes sur le terrain, cette valeur s'incarne dans une foison d'initiatives aussi sincères qu'originales.

### ■ 750 kg de vêtements pour SOS Villages d'enfants

En septembre 2019, le Groupe Samsic et Samsic Airport ont organisé une collecte de vêtements et chaussures au profit de l'association SOS Villages d'enfants, qui suit les enfants placés. Dans les aéroports de Paris Charles de Gaulle et Rennes, et au siège à Cesson-Sévigné, plus de 750 kg ont été récoltés. Samsic Airport remercie tous les collaborateurs, ainsi que les partenaires groupe Europe Handling de l'aéroport Charles de Gaulle et la Société d'Exploitation des Aéroports de Rennes et Dinard.

### ■ Samsic Mâcon accompagne 14 jeunes en recherche d'emploi

À sa prise de poste en juin 2019, **Franck Gregaud**, Responsable de l'agence Samsic Emploi de Mâcon, a rencontré la Mission Locale. Depuis, l'agence participe au dispositif européen Garantie Jeunes, d'aide aux jeunes pour entrer dans la vie active. Désormais parrain de 14 jeunes, il les accompagne dans leur projet professionnel au travers de cours collectifs et d'un suivi individuel. Il va aussi activer le réseau Samsic pour les aider dans leur recherche d'emploi. Certains se sont déjà inscrits à l'agence.

### ■ Saint Vincent de Paul Giving Tree : la filiale irlandaise offre un Noël à tous !

En 2019, pour Noël, les collaborateurs du siège de Cagney Contract Cleaning, filiale irlandaise de Samsic, ont participé à Dublin au Saint Vincent de Paul Giving Tree, événement caritatif organisé par l'entreprise en faveur des familles dans le besoin. Chacun a choisi une boule de Noël et, en fonction du profil indiqué dessus, enfant ou adulte, garçon ou fille, tranche d'âge, a fait un cadeau d'un montant minimum de 10€. Un geste qui a permis d'offrir un vrai Noël !

### ■ Global Heart Watch : une action qui vient du cœur !

Samsic apporte son soutien à Global Heart Watch, association qui œuvre pour la prévention de la mort subite. 40 000 personnes décèdent tous les ans en France d'un arrêt cardiaque, dont 30% au travail. Dans les entreprises, Global Heart Watch, en lien avec les sauveteurs secouristes du travail, organise des événements de sensibilisation aux gestes qui sauvent. Chez Samsic, le premier est prévu en juillet 2020 avec plus de 500 personnes.



# L'engagement

« Partager, être au plus près les uns des autres : c'est le sens de nos partenariats solidaires », **Éric Vallée Denoual, Directeur de Sinfoni Développement, en charge de l'animation autour du partenariat Tour de France.**

**Quelle est la genèse de votre engagement volontaire chez Samsic ?**

Je suis entré chez Samsic il y a plus de 20 ans. À l'origine, je me suis engagé avec **Carole Roulleau**, pour le développement de l'activité santé en travail temporaire.

Rapidement j'ai eu envie de créer « Merci pour eux », des fêtes de fin d'année pour les enfants hospitalisés où chaque salarié apportait un cadeau. Tous les ans, « Merci pour eux » est organisé dans un de nos territoires d'implantation. À chaque fois, un tuteur gère les relations avec les hôpitaux.

Cette démarche est très fédératrice : elle associe les collaborateurs et tous les clients qui le souhaitent. Nous récoltons jusqu'à 1 000 cadeaux par an, en France et en Suisse.

**Samsic est fortement engagé sur le mécénat sportif. Quel est votre rôle dans cet engagement ?**

Depuis toujours, le Tour de France est un moment convivial et populaire, qui correspond totalement à la culture Samsic. Il touche donc aussi bien nos clients, que nos salariés et leurs enfants.

J'ai donc eu l'idée d'inviter nos clients sur les étapes, en pleine ville, dans nos agences Emploi, de manière à leur faire rencontrer les coureurs de notre équipe Arkéa-Samsic. Petit-déjeuner, départ de la caravane, départ des coureurs, retour à l'agence, suivi de l'étape, déjeuner : une grosse organisation, mais tout le monde est très heureux de voir les coureurs de si près !

Bien sûr, la presse locale est toujours là.

**Quelles valeurs ce partenariat traduit-il ?**

Des valeurs familiales bien-sûr, car la famille est dans les gènes du groupe. Tous nos clients viennent avec leurs enfants. Donc partage et proximité sont les maîtres-mots : on partage en famille, parce qu'on travaille chez nos clients.

L'important, c'est toujours d'être ensemble, au plus près les uns des autres.

**Quel regard portent les différentes parties prenantes, clients, collaborateurs, partenaires, sur ces engagements très forts de la part de l'entreprise ?**

Les clients se reconnaissent parfaitement dans les valeurs portées par ces engagements.

Les collaborateurs sont très fiers. Tout le monde joue le jeu. Au fil des années, la dynamique est de plus en plus forte.

## Participer au développement économique et culturel local

**Chercheurs, soignants, associations : chacun contribue au développement de son territoire et au bien-être de ses habitants. Samsic les soutient, car pour nous aussi, la proximité et l'humain ont du sens.**

■ **Samsic, partenaire de La Cravate solidaire**

Samsic a participé à la collecte organisée par La Cravate solidaire, une association qui recueille et distribue sur tous les territoires des tenues professionnelles pour aider les demandeurs d'emploi à se présenter lors d'entretiens d'embauche. Il fallait y penser ! 120 cartons de costumes, tailleurs, chaussures et cravates ont été collectés sur les sites Samsic majeurs de La Défense et des directions régionales. De quoi arriver en entretien plutôt sûr de soi...

■ **Samsic partenaire de la Chaire « La Défense en perspectives »**

Le 9 septembre 2019 a été lancée la chaire « La Défense en perspectives », créée par la Fondation de l'Université Paris-Nanterre sur « L'avenir des quartiers d'affaires mondiaux ». Samsic en est partenaire.

Quels usagers, quelles dynamiques sociales et économiques, quelle durabilité ? Les étudiants mèneront des études de terrain sur ces questions, en lien avec une réflexion sur l'avenir du travail et l'évolution des modes de management. Le programme s'articule en trois axes : « Évolutions et transformations des quartiers d'affaire dans le monde et du quartier de La Défense », « Le territoire de La Défense aujourd'hui, usages et représentations », « Le territoire de La Défense à l'avenir et le travail de demain ». Acteurs des territoires, entreprises, chercheurs mobilisent leurs savoirs et savoir-faire autour de ce programme aux ambitions sociétales et éco-responsables.

Très implanté à La Défense et soucieux de participer aux recherches qui traversent le monde du travail, en lien avec sa problématique de responsabilité, Samsic s'est engagé à soutenir ce programme. Rendez-vous fin 2022 pour le bilan.

■ **Samsic partenaire de l'Institut de Cancérologie de l'Ouest**

Le 4 février 2020, **Stéphanie Delamarre**, Directrice RSE de Samsic, a inauguré la Maison Juvénal, « Prévention & Bien-être », de l'Institut de Cancérologie de l'Ouest, à Saint-Herblain (44), en présence du Maire, de la Directrice Adjointe de l'établissement et de la Directrice générale de Samsic Santé, **Laila Cheurfi**. Centre de lutte contre le cancer des Pays de la Loire, l'ICO a ouvert cet espace afin d'améliorer la qualité de vie des patients par des activités non médicales : sophrologie, hypnose, acupuncture, esthétique, activités physiques adaptées...

En accord, Samsic a financé les équipements de la salle d'ateliers. Un vrai plus pour les patients.



La parole à...

**Éric Vallée Denoual** Directeur de Sinfoni Développement

# Chaire « Vivre ensemble »

**Aux côtés d'universitaires de la Faculté de Droit, de l'Institut de Gestion de Rennes-IAE et d'entreprises bretonnes, Samsic s'est engagé pour trois ans dans la Chaire « Vivre ensemble » rattachée à la Fondation Rennes 1 et dirigée par Brigitte Feuillet-Liger.**

**Ce projet répond à l'engagement majeur de Samsic de placer l'humain au centre de sa culture.**

## Une recherche au cœur de la réflexion RSE de Samsic.

Comprendre le cadre global de la diversité, accueillir et savoir préserver les différences au sein de l'entreprise, construire un équilibre vertueux favorisant les performances de chacun et de l'entreprise, tels sont les objectifs de la chaire « Vivre ensemble » de la Fondation Rennes 1. La vocation de la Fondation est d'agir pour le rapprochement de l'Université de Rennes 1 et des acteurs socio-économiques en vue de favoriser l'innovation et le développement du territoire.

Samsic s'est donc engagé dans cette démarche avec une conviction : le travail ne représente plus aujourd'hui une simple source de revenus pour le salarié, il contribue également à son accomplissement et à son développement personnel. La finalité de ce partenariat s'inscrit donc clairement dans la philosophie RSE du groupe : intégrer l'autre pour contribuer à la performance collective et faire ainsi progresser la cohésion au sein de l'entreprise.

## Deux thèmes ont été retenus :

« Les différences au sein de l'entreprise »,  
« La lutte contre l'illettrisme ».

S'agissant du premier thème, considérer les différences comme une richesse peut devenir un levier de performance. Pour Samsic, l'entreprise doit donc reconnaître une place à chacun, en contribuant notamment au développement professionnel de tous.

S'agissant du deuxième thème, pour Samsic, accompagner les personnes en situation d'illettrisme relève de plus en plus de sa responsabilité d'entreprise. En collaboration avec le Conseil Économique, Social et Environnemental Régional, la chaire engagera donc des actions concrètes sur ces sujets. De nombreux événements et études sont d'ores et déjà planifiés, notamment un atelier de la Fondation Rennes 1 sur « Numérique et Vivre ensemble », qui s'interrogera sur les plateformes numériques participatives comme nouveaux outils des relations sociales au sein de l'entreprise.

Du grain à moudre pour Samsic et ses collaborateurs...

# TABLE DE CONCORDANCE

Le rapport RSE présente les initiatives réalisées et les performances de l'année 2019, période calendaire. Samsic a la volonté de faire de ce reporting extra-financier un outil de pilotage toujours plus performant au service des ambitions de la responsabilité sociétale du Groupe, mais aussi un outil de dialogue autour de l'amélioration continue de sa performance globale. Le précédent rapport, publié en mars 2019 portait sur l'année 2018. Le cycle de reporting est annuel. Le rapport RSE s'inspire du cadre de référence du Global Reporting Initiative version G4 (GRI G4), du Pacte Mondial des Nations Unies, du Décret n°2017-1265 du 9 août 2017, et de la norme ISO 26000, standards internationaux en matière de reporting et d'information. A l'échelle internationale, le GRI G4 favorise le degré de transparence et de cohérence en offrant aux parties prenantes de meilleures informations pour prendre des décisions éclairées. Le rapport RSE 2019 est disponible à compter d'avril 2020, en versions française et anglaise. Pour toute question sur le rapport ou son contenu, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : [developpement.durable@samsic.fr](mailto:developpement.durable@samsic.fr)

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE	PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT	GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4	RAPPORT RSE PAGES	
Corporate	Profil	-	G4-4, G4-9	4
	Gouvernance	-	G4-34	6
	Performance financière	-	G4-9, EC1	8
	Business Model	-	G4-4, EC8	9
	Dialogue avec nos Parties Prenantes	6	G4-15, G4-16, G4-24, EC8	10
	La RSE au cœur de la stratégie	-	G4-15, G4-16, G4-36, HR5, HR6	12
Valoriser nos ressources et cultiver nos talents	Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	1, 6	G4-16, EC8, LA10	17
	Focus : l'alternance	-	-	18
	Former et cultiver nos talents	9	EC7, EC8, LA9, LA10	20
	Préserver la santé et la sécurité de nos salariés	1	LA6	21
	Développer la cohésion et le bien-être au travail	1, 6	-	22
Offrir un service responsable et innovant	Garantir l'écoute client, l'expertise et rechercher l'innovation	1, 8, 9	EC7, LA10	25
	Focus : l'innovation digitale	-	-	26
	Évaluer nos performances avec transparence	1, 2, 6, 8, 9, 10	G4-56, PR5	30
	Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeurs	1, 2, 8, 9, 10	G4-56, EC8, EN30, SO4	32
	Samsic Airport	-	EC7	34
Participer à la préservation de notre environnement	Développer l'utilisation de produits et process respectueux de notre environnement	8, 9	EN10, EN30	37
	Focus : zéro impact	-	-	38
	Maîtriser notre consommation énergétique et recycler nos déchets	8, 9	EC8, EN3, EN8, EN15, EN23, EN30	39
	Réduire notre empreinte carbone	6, 8, 9	EN10, EN30	40
Contribuer au développement d'une société solidaire et durable	Agir pour la solidarité	-	-	43
	Participer au développement économique et culturel local	6	G4-15, G4-16, EC8, LA10	45
	Focus : partenariat avec Rennes	-	-	46
Index	Tableau de correspondance	-	G4-28, G4-29, G4-30, G4-32	47
	Nous situer	-	G4-3, G4-5	-

Merci à l'ensemble des collaborateurs du Groupe Samsic,  
qui font vivre la RSE, chaque jour, dans leurs missions.

[www.samsic.com](http://www.samsic.com)

