

# INNOVATION

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

18  
19

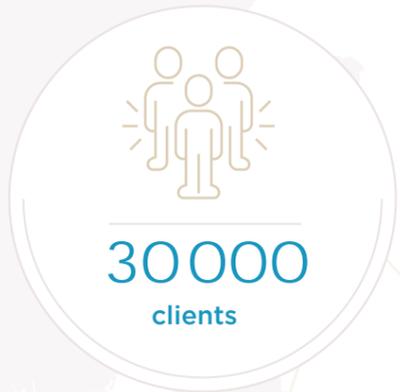
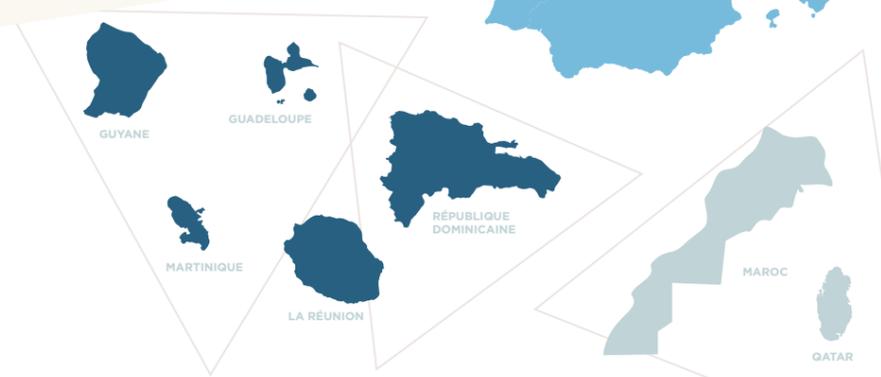


# LEADER DES SERVICES INTÉGRÉS AUX ENTREPRISES

## Implantations

Samsic poursuit sa stratégie de développement, notamment à l'international avec pour objectif de devenir le leader des services intégrés aux entreprises en Europe. Les partenariats et acquisitions réalisés permettent au groupe d'avancer chaque jour au plus près de cette ambition.

- **FRANCE**  
61 440 collaborateurs • 1 924 M d'€ de CA
- **BENELUX**  
3 630 collaborateurs • 181 M d'€ de CA
- **EUROPE DU NORD**  
10 350 collaborateurs • 249 M d'€ de CA
- **EUROPE DU SUD**  
9 110 collaborateurs • 166 M d'€ de CA
- **CARAIBES • RÉUNION**  
1 010 collaborateurs • 45 M d'€ de CA
- **AFRIQUE • MOYEN-ORIENT**  
4 460 collaborateurs • 35 M d'€ de CA



## Acquisitions

L'actualité a été riche en 2018 sur le front des acquisitions. Conciergerie avec Quatre Épingles, service de handling en aéroport avec Air Shuttle One, services en gare grâce à Itiremia et formation professionnelle avec Fauvel sont parmi les dernières actualités.

- **CAP SUR LE MAROC AVEC PCS GROUPE**  
**PCS Groupe** a rejoint le groupe Samsic en septembre 2018. Samsic s'implante ainsi sur le continent africain par le rachat de cette entreprise comptant plus de 3 000 salariés et intervenant dans 3 activités majeures que sont **la sécurité, la propreté et le travail temporaire**.
- **RENFORCEMENT DU PÔLE FORMATION AVEC FAUVEL**  
En avril 2018, **Forget Formation** entre au capital de Fauvel Formation, entreprise familiale. Cette union donne naissance au **premier groupe national privé de formation professionnelle** dans les secteurs du transport, de la manutention, la logistique, la sécurité et des travaux publics.
- **OUVERTURE DE NOUVEAUX MARCHÉS EN IRLANDE AVEC CAGNEY**  
En janvier 2019, le Groupe Samsic étend ses activités en Irlande par le rachat de la société **Cagney Contract Cleaning**, lui permettant ainsi de poursuivre son développement à l'international. L'entreprise réalise **18 millions d'euros de chiffre d'affaires** et se positionne aujourd'hui comme un véritable leader de la propreté et des services associés sur le marché irlandais.
- **FPS MONTE À BORD DE LA FILIALE BELGE DE SAMSIC**  
Multi Masters Group, filiale du Groupe Samsic développe son expertise en sécurité aéroportuaire par l'acquisition de FPS confortant ainsi sa position d'acteur majeur du Facility en Belgique. FPS **réalise un chiffre d'affaires de 10 millions d'euros** et compte actuellement près de 200 salariés.

# SOMMAIRE

Profil	3	Interview croisée	16
Entretien avec le Président	4	EuroRennes	18
Gouvernance	6	 <b>Gestion des talents</b>	20
Performance financière	7	 <b>Offrir un service responsable</b>	28
Stratégie & Business Model	8	 <b>Préservation environnement</b>	40
Dialogue avec nos parties prenantes	10	 <b>Engagement sociétal</b>	44
Stratégie RSE	12		



## PROFIL

**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.**

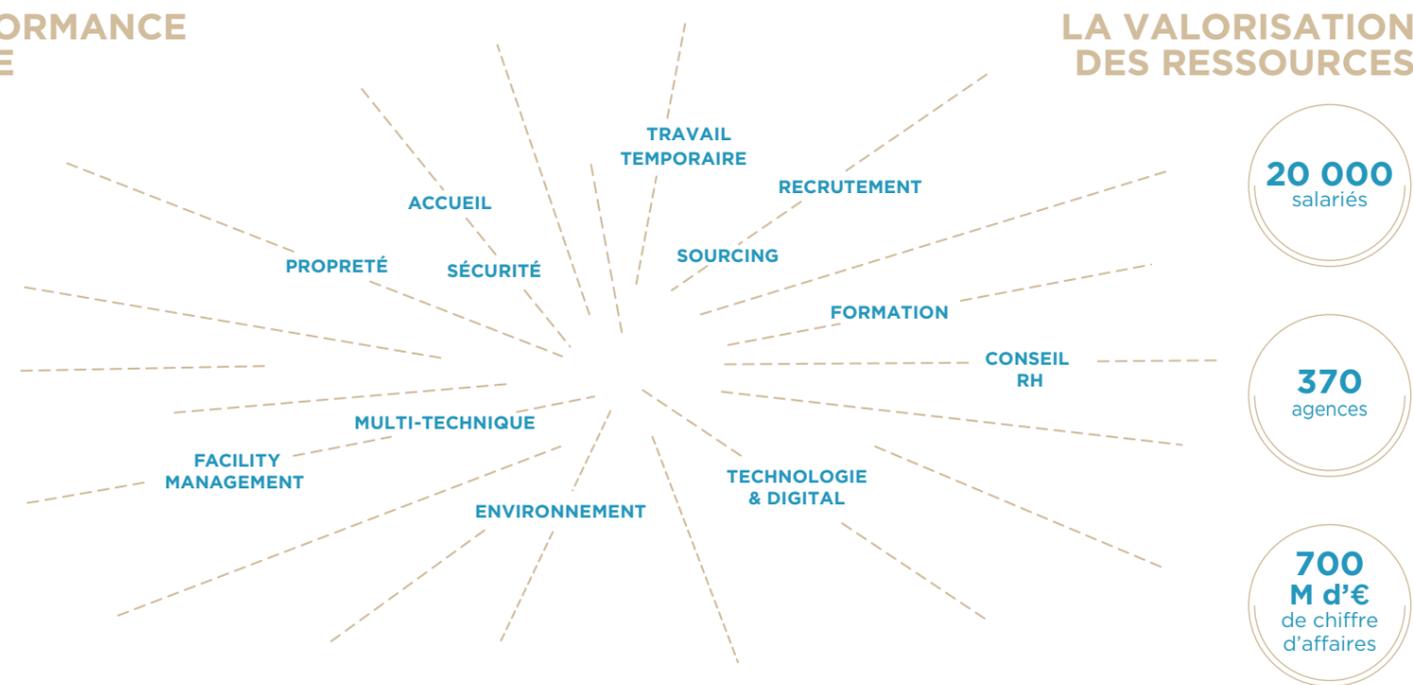


### LA PERFORMANCE DURABLE

**70 000**  
salariés

**430**  
agences

**1,9**  
Md d'€  
de chiffre  
d'affaires



### LA VALORISATION DES RESSOURCES

**20 000**  
salariés

**370**  
agences

**700**  
M d'€  
de chiffre  
d'affaires

### Samsic Airport

L'expertise Samsic est au service des aéroports et des compagnies aériennes. Samsic Airport fait aujourd'hui partie des rares acteurs européens de l'aéroportuaire capables d'intervenir dans les domaines de l'assistance aux aéronefs, la sûreté aéroportuaire, l'Assistance aux Personnes à Mobilité Réduite mais également dans les métiers de la propreté, de l'accueil et du travail temporaire.

## ENTRETIEN AVEC LE PRÉSIDENT

### Christian Roulleau

#### **En quoi Samsic est-elle une organisation résolument tournée vers l'avenir ?**

Depuis notre création en 1986, nous œuvrons à être avant-gardistes. Aujourd'hui, plus que jamais, l'innovation est au cœur de notre projet d'entreprise. Nous développons de nouveaux services ; nous modernisons nos offres pour sublimer l'expérience de nos clients et celle de nos collaborateurs. Cette innovation technique et sociale nous permet de grandir à la hauteur de nos ambitions, notamment au-delà de nos frontières.

Samsic est un groupe familial, ouvert sur le monde et inspiré par demain. C'est pourquoi nous veillons à prospérer à partir d'un mode de gouvernance responsable, tourné vers l'avenir et la création de valeurs.

#### **Quels sont les principaux challenges de Samsic dans la réalisation de ses ambitions ?**

Samsic doit être une organisation agile, capable de s'adapter - parfois avec audace - pour anticiper les besoins de demain. Cet enjeu est avant tout humain. Nous devons inspirer, capter les talents et les faire grandir, notamment à travers la formation et l'accompagnement managérial. Pour cela, nous pouvons compter sur nos valeurs et sur notre raison d'être.

Nos engagements RSE, au-delà d'offrir un cadre responsabilisant à notre projet d'entreprise, servent également à donner du sens à nos actions au quotidien. Cette vision responsable doit agir comme un levier d'appartenance, d'épanouissement et d'engagement.

Nos succès futurs se construisent par notre capacité à nous transformer, tout en cultivant la proximité avec nos clients et nos équipes. Ce lien humain est notre énergie vitale pour améliorer nos services, innover et grandir.

“ Être toujours à la pointe dans le respect de notre histoire, de nos talents et de notre environnement, est notre clé pour demain. Nous sommes en bonne voie. ”

#### **Le modèle de Samsic évolue de plus en plus vers l'intégration des services. Qu'est-ce que cela change concrètement ?**

Pour concevoir efficacement nos offres, il est crucial de penser bénéfiques clients et création de valeur d'usage. Nos expertises sont une force, mais aussi une limite. En nous concentrant sur notre raison d'être, nous ouvrons le champ des possibles en matière de développement de services. Ainsi, nous sommes capables de proposer des solutions sur mesure qui font plus que répondre aux besoins de nos clients. Nous nous plaçons ainsi en véritable partenaire, nous permettant de tisser des liens toujours plus durables avec nos clients.

#### **En quoi la RSE est-elle un levier de création de valeurs pour le groupe ?**

Alors que notre organisation poursuit sa croissance, notre programme de Responsabilité Sociétale d'Entreprise accompagne notre transformation. Il est un pilier majeur et traduit notre culture d'entreprise, notre héritage et nos valeurs. Ce programme nous rassemble autour d'ambitions et de projets porteurs de sens. Concrètement, notre stratégie RSE accélère la création de valeur durable. D'autre part, elle nous permet de mettre en lumière notre singularité. C'est un atout majeur pour mieux adresser notre marché et attirer les nouveaux talents.

Nous démontrons par nos actions que performances économique, sociale, environnementale et sociétale forment un ensemble complémentaire et vertueux. Aujourd'hui, nous poursuivons sa mise en œuvre à travers notre programme 2018-2022. Je souhaite que celui-ci puisse accompagner la nouvelle Présidence de Samsic dans ses responsabilités et choix stratégiques, épaulée par Guy Roulleau en tant que Directeur Général du groupe.

**Christian Roulleau**  
Président Fondateur du Groupe Samsic

## JANVIER 2019, UNE NOUVELLE PRÉSIDENTENCE

### Thierry Geffroy

#### PASSAGE DE TÉMOIN

Comme il l'avait annoncé il y a deux ans, Christian Roulleau confie en 2019 la **Présidence de Samsic à Thierry Geffroy**. Ensemble, ils ont défini un cap pour le groupe, celui de doubler le chiffre d'affaires à l'horizon 2025. Le nouveau Président est présent chez Samsic depuis plus de 27 ans. Nommé Président de Samsic RH en 2010, il œuvre aujourd'hui à développer le maillage territorial de la société, notamment à l'international, tout en restant fidèle à l'ADN de Samsic. **Une nouvelle ère s'ouvre au sein du groupe.**

“ Samsic, avant-gardiste depuis 1986. ”

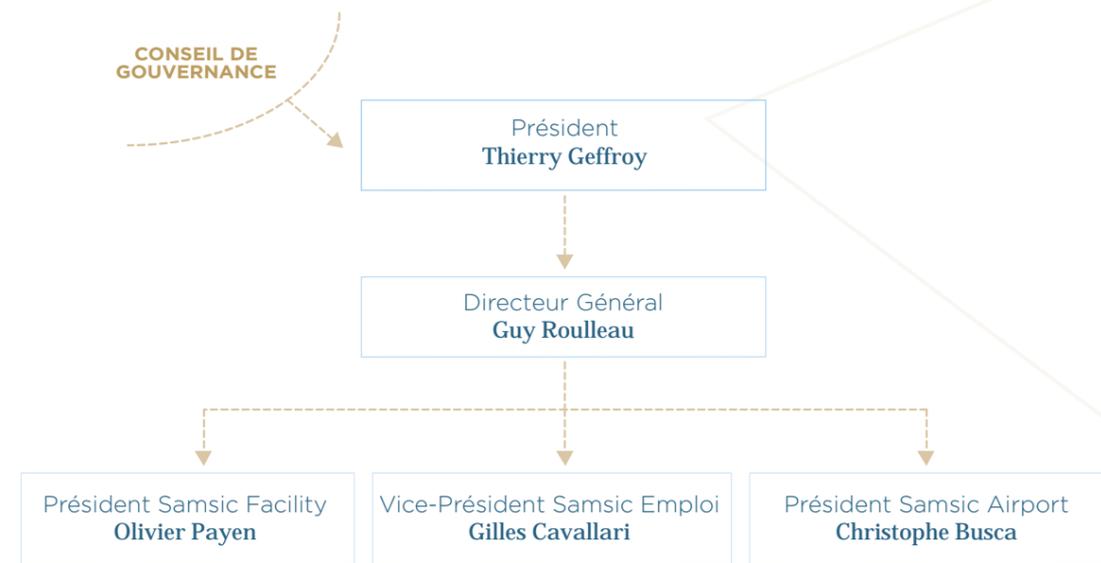
# UN GROUPE FAMILIAL TOURNÉ VERS L'AVENIR

La gouvernance de notre entreprise est organisée, gérée et contrôlée. Elle s'articule autour d'un Conseil de Gouvernance et d'un Comité Exécutif, constitué de Responsables de pôles.

Le Comité Exécutif propose et valide auprès du Conseil de Gouvernance les orientations stratégiques et la politique du Groupe Samsic intégrant les engagements de Responsabilité Sociétale.

Le Comité Exécutif met en œuvre la politique définie, accompagné par une équipe de Direction dans la gestion opérationnelle du groupe.

Le Conseil de Gouvernance, présidé par le Fondateur du Groupe Samsic exerce une supervision et un contrôle sur le Comité Exécutif et la performance durable du groupe.



## Les modalités de pilotage de la RSE

La Directrice RSE & Développement Durable pilote la coordination de la stratégie sur l'ensemble de nos territoires en lien étroit avec les Directions du groupe, garantissant la bonne relation avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Le **Comité Stratégique Développement Durable**, propose et valide les objectifs de la stratégie RSE auprès du Comité Exécutif.

A l'échelle internationale, les **COPIL RSE Pays** intègrent la stratégie Groupe dans la politique de Développement Durable du périmètre concerné. Ils définissent et assurent le déploiement local du programme RSE afin de contribuer à la performance durable globale.

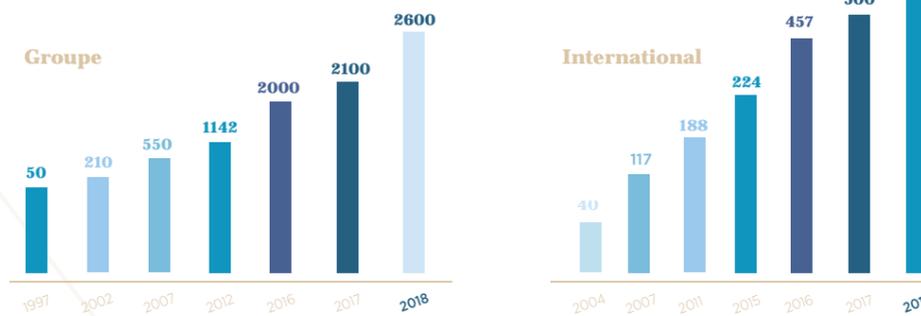
Notre réseau de **Leaders RSE** veille à donner vie à notre stratégie pour assurer un déploiement efficace, encourager des initiatives responsables et embarquer l'ensemble de notre communauté dans notre transformation positive.

# 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. L'intégration des enjeux RSE au cœur de nos opportunités permet également de nourrir notre croissance et notre développement.

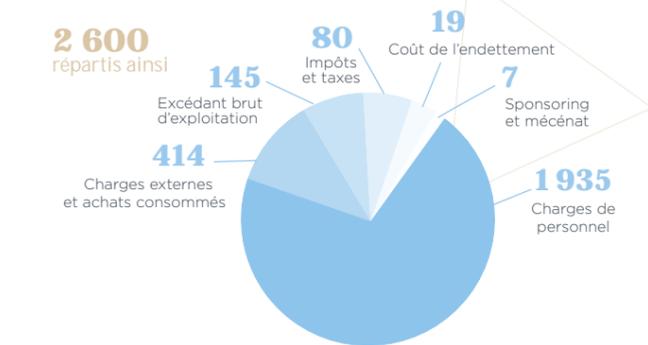
## CHIFFRE D'AFFAIRES

EN MILLIONS D'€



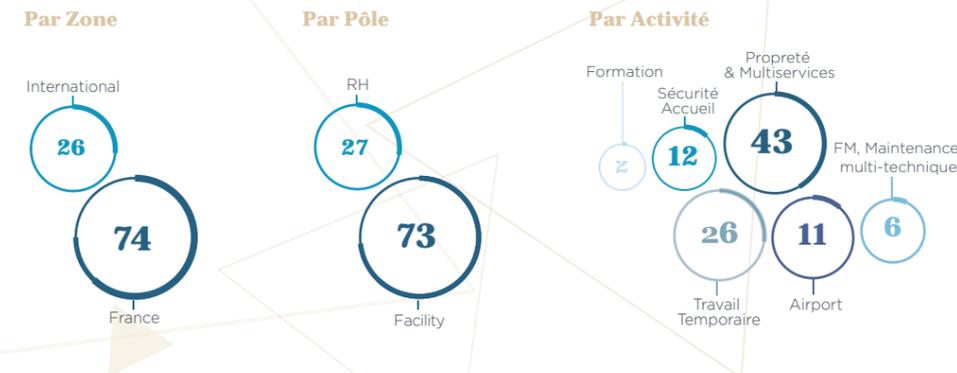
## CRÉATION DE VALEUR

EN MILLIONS D'€



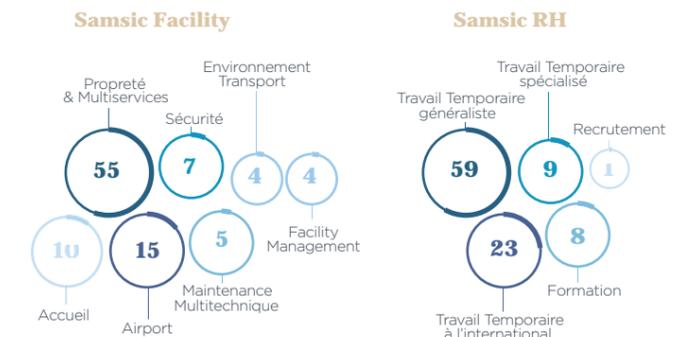
## RÉPARTITION DU CA

EN POURCENTAGE



## RÉPARTITION DES ACTIVITÉS

EN POURCENTAGE



Principes n°1, 2, 6 & 10 du Global Compact

## ÉTHIQUE

Le Groupe Samsic s'assure, dans la gouvernance de l'entreprise comme dans l'ensemble de ses activités, de l'application de principes éthiques et responsables, que ce soit vis-à-vis de ses clients, ses fournisseurs ou de ses collaborateurs. Les opérations du groupe sont conduites dans un souci éthique, le respect de la loi, des règlements, des lois en vigueur et des recommandations en place. Souhaitant favoriser et développer la confiance de

toutes ses parties prenantes, Samsic s'est engagé à soutenir et développer les 10 principes universels du Global Compact depuis 2005, atteignant le niveau Advanced en 2015.

Pour consolider cette démarche, une Charte Éthique, créée en 2011 et remise à tous les fonctionnels dès leur embauche, permet de comprendre comment ces principes éthiques doivent se traduire dans leur comportement et leurs actions au quotidien.

## DIVERSITÉ

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



# STRATÉGIE

GUY ROULLEAU, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE SAMCIC

Convaincu que la performance de nos clients se construit avec des collaborateurs épanouis et des usagers satisfaits, Samsic développe une offre globale et complémentaire de services sous Samsic Facility et Samsic RH, dédiée à la valorisation de l'environnement de travail et des Ressources Humaines.

Chaque jour, nos 90 000 salariés agissent au cœur des lieux de vie et de travail pour apporter bien-être, confort et stimuler les carrières professionnelles.

Depuis la création de Samsic, notre environnement a considérablement muté, dessinant de nouveaux défis. Le co-working, le bien-être au travail, l'employabilité, le recrutement, la place prise par le digital dans notre quotidien, nous poussent chaque jour à nous remettre en question, à nous ré-inventer et à innover.

Notre ambition est de devenir le leader des services intégrés en Europe et au-delà. Pour cela, nous travaillons sur l'extension de notre portefeuille de services. Nous proposons aujourd'hui une offre multi-métiers allant de la propreté à la sécurité, de l'emploi à la formation.

Nous sommes également de plus en plus challengés par des clients internationaux. Dans ce contexte, nous ne pouvons pas seulement penser « marché français », mais devons être capables de proposer une offre européenne et internationale.

Toujours à l'écoute de nos clients et de leurs besoins, nous concevons des services sur-mesure et adaptés à leurs propres spécificités. Nous explorons le terrain des nouvelles technologies et de l'intelligence artificielle : pour être capable de connecter les bâtiments, les utilisateurs et les services, développer de nouveaux canaux de recrutement et de formation.

L'agilité de Samsic et sa capacité à transformer constamment ses organisations, permettent « d'assembler » les compétences et solutions nécessaires à nos clients.

Dans cet environnement, nos collaborateurs sont notre principale richesse. Valoriser les ressources et cultiver les talents sont un axe stratégique de la politique de l'entreprise. Évolution de notre offre, efficacité de nos organisations, politique de Ressources Humaines ambitieuse : le triptyque de notre réussite.

“ *Notre ambition est de devenir le leader des services intégrés aux entreprises en Europe et au-delà.* ”

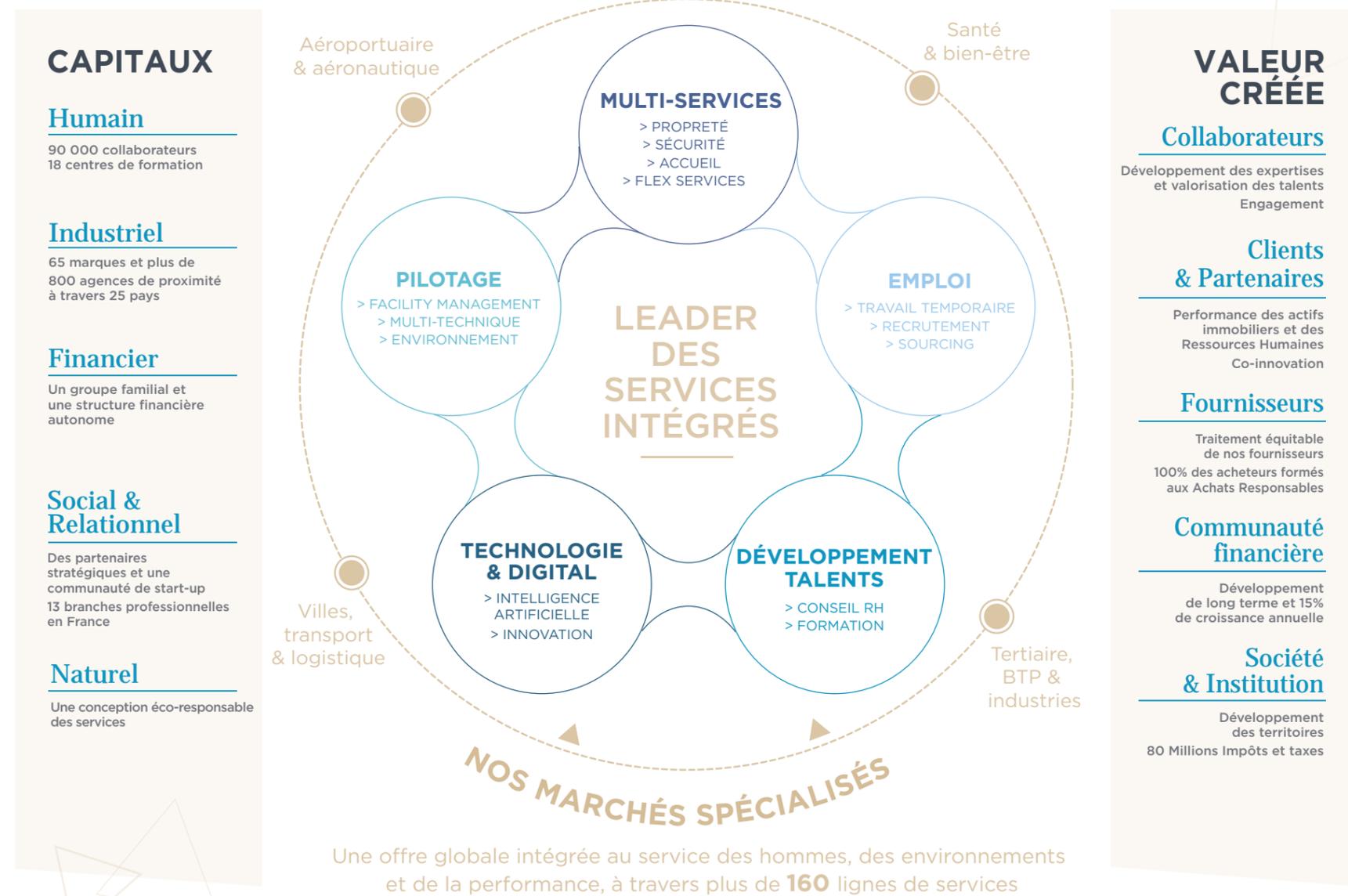


**Guy Roulleau**

Directeur Général du Groupe Samsic

# BUSINESS MODEL

CONCEVOIR ► PILOTER ► PROGRESSER



# DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

L'ÉCOUTE ET LA COOPÉRATION, FONDATIONS DE NOS STRATÉGIES

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.

## PANORAMA DE NOS INITIATIVES 2018



### SAMSI, ACTEUR DE LA JOURNÉE NATIONALE DES MÉTIERS DE LA PROPRETÉ

500 000 professionnels œuvrent chaque jour à rendre notre environnement plus sain et agréable. C'est pour valoriser ce secteur qu'a eu lieu le 18 octobre 2018 la toute première Journée Nationale des Métiers de la Propreté.

Samsic a naturellement pris part à l'initiative en mettant en lumière ces femmes et ces hommes via le partage de dépliants explicatifs et d'autocollants à arborer lors de la journée.



Principe n°6 du Global Compact

### SIGNATURE DE LA CHARTE #STOPILLETTRISME

Activement engagé aux côtés de l'association #STOPILLETTRISME depuis 2015, Samsic a participé à la 5<sup>ème</sup> édition des Journées Nationales d'Action contre l'illettrisme. À cette occasion, a été signée la charte #STOPILLETTRISME avec l'ensemble des entreprises engagées.

Une journée d'échanges, de partages d'expérience et de solutions concrètes autour du colloque intitulé « Comment passer du tabou à l'action ? » pour aborder

ce sujet touchant 2,5 millions de personnes en France.

Principe n°6 du Global Compact

### SAMSI EMPLOI RENCONTRE DES CANDIDATS SUR UN TERRAIN DE FOOT

En novembre dernier, l'association FACE Rennes a organisé une journée de recrutement totalement inédite au Soccer Rennes, centre de football indoor, pour les jeunes diplômés issus des quartiers prioritaires de la ville. L'événement nommé **Ça va matcher !** a permis à 40 jeunes de rencontrer des entreprises locales. Les équipes Samsic Emploi ont pu partager ce moment convivial avec les candidats et, par la suite,

## DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



proposer des offres d'emploi adaptées à leur profil.

### NOUVELLE ÉDITION DES ATELIERS FACILITY

Les équipes Samsic Facility ont participé, en septembre dernier, à la nouvelle édition de leurs Ateliers placés sous la thématique de la RSE. Tout au long de l'après-midi, les participants ont été sensibilisés, à travers les **10 workshops proposés**, aux illustrations concrètes et opérationnelles de la stratégie RSE du groupe. Témoignages, mises en situation et discussions ont ainsi rythmé les sessions abordant des thématiques variées telles que l'écoute client, l'innovation, la formation ou la préservation de l'environnement. L'heure est maintenant au déploiement d'initiatives responsables et inspirantes !

### SAMSI SÉCURITÉ, PARTENAIRE DES SECURI'DAYS

Les 7 et 8 février 2018 se sont tenus les **Securi'Days à Deauville, sommet de la sécurité privée** pour lequel Samsic Sécurité est partenaire. Au cours de ces deux jours rassemblant une centaine d'acteurs majeurs de la sécurité privée, nos équipes ont pu rencontrer les directions sécurité, participer à des

ateliers-débats sur les thèmes majeurs du secteur et partager leurs visions sur les problématiques du secteur.

### L'ÉCOSYSTÈME WEB DE SAMSI FAIT PEU NEUVE

Dès 2017, Samsic lance un vaste projet : **refondre l'ensemble de son écosystème web** afin d'accroître la visibilité de l'offre globale de services intégrés en France et à l'international. Samsic Emploi a ainsi célébré le lancement de son nouveau site et de son application en avril 2018. Les sites Samsic France et Corporate ont été mis en ligne dans les semaines qui ont suivi. Prochaines étapes : le déploiement progressif de l'ensemble des sites pays.

### SAMSI, PARTENAIRE D'UNE RENCONTRE DIPLOMATIQUE AU CŒUR DE MADRID

Samsic Iberia, filiale espagnole du Groupe Samsic, était le partenaire de la rencontre diplomatique organisée le 5 juin dernier autour du thème « **relations franco-espagnoles** » au siège du groupe de presse La Razón.

Cet événement a rassemblé pas moins de 140 entreprises françaises et espagnoles. La présence de Monsieur Yves Saint-Geours, Ambassadeur de

France, fut très appréciée, rappelant le caractère dynamique et stratégique de la relation entre les deux pays européens.

### JPC ET KINGS CROSS : UN NOUVEAU CONTRAT PLACÉ SOUS LE SIGNE DE L'INCLUSION

Dans le cadre du nouveau partenariat avec Kings Cross, JPC, filiale de Regent Samsic, a souhaité intégrer une dimension d'inclusion sociale forte.

En effet, JPC collabore avec l'association C4WS pour soutenir son programme Jobs Club, offrant des services de mentorat et d'encadrement, des stages en entreprise et des emplois à plein temps sur les campus de Kings Cross et Regent's Place.

Cela a déjà permis d'identifier certains talents cachés et de résoudre les problèmes de recrutement sur ces 2 sites.



## MESSAGE DE STÉPHANIE DAUSSY, Directrice RSE & Développement Durable

“ L’expansion de Samsic est ambitieuse et notre engagement en matière de Développement Durable s’accélère. Ensemble, nous nous engageons à faire la différence, à valoriser l’identité forte et singulière de Samsic, à donner toujours plus de sens à nos actions auprès de nos collaborateurs, de nos clients, au cœur des territoires et de la société.

Nous affichons notre détermination à créer d’abord de la valeur humaine pour tendre et favoriser une création de valeur économique pérenne, en Europe et au-delà. C’est pourquoi, nous annonçons le lancement de « Innovation », notre nouveau programme de Responsabilité Sociétale, comportant des engagements concrets à l’horizon 2022.

Nos filiales sont d’ores-et-déjà à pied d’œuvre et définissent en équipe les actions pertinentes en lien avec nos valeurs et engagements RSE. La création d’une plateforme de reporting ainsi que les différents comités et Leaders RSE encadrent le pilotage de notre programme et confortent notre performance en matière de Développement Durable.

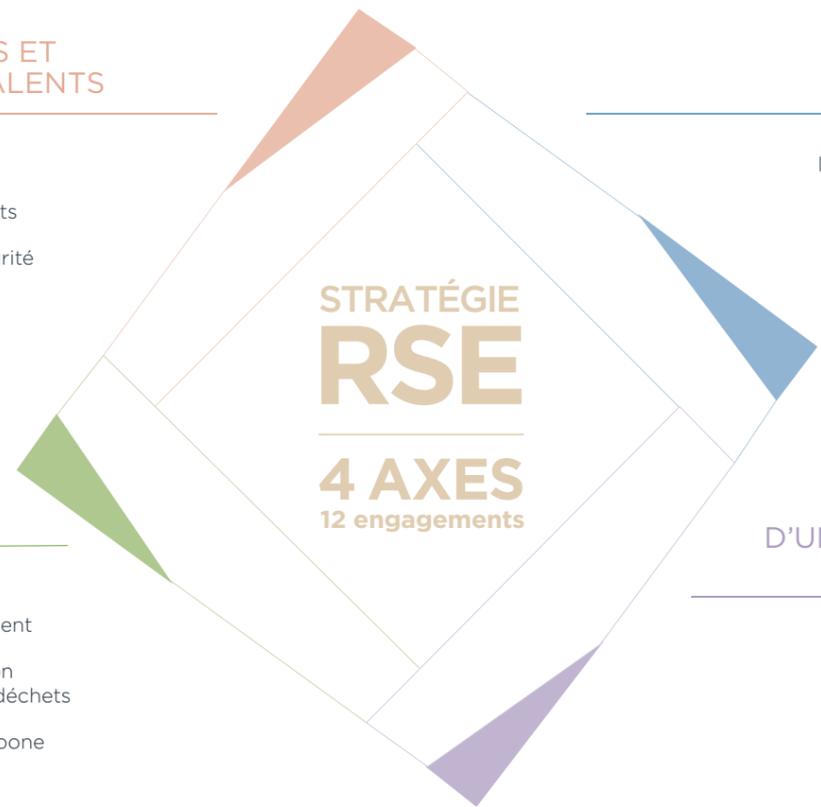
Notre responsabilité est de poursuivre, de progresser encore et partager ces réussites pour donner l’envie d’aller encore plus loin. ”

### VALORISER NOS RESSOURCES ET CULTIVER NOS TALENTS

- 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

### 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



### OFFRIR UN SERVICE RESPONSABLE ET INNOVANT

- Garantir l'écoute client, l'expertise et rechercher l'innovation
- Évaluer nos performances avec transparence
- Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeur

### CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT D'UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE ET DURABLE

- Agir pour la solidarité
- Participer au développement économique et culturel local

# STRATÉGIE RSE

## VIVANTE & INTERNATIONALE

**Le programme RSE de Samsic « Innovation » irrigue l’ensemble des activités et missions de l’entreprise et est articulé autour de 4 axes. Ce nouveau programme lancé en 2018 a pour vocation de faire accélérer le groupe dans le déploiement et l’amélioration de sa démarche RSE d’ici 2022. En tant qu’entreprise responsable, Samsic souhaite contribuer à une société plus résiliente et positive. C’est pour cela qu’elle a sélectionné 6 Objectifs de Développement Durable parmi les 17 établis par l’ONU en 2015.**

AXES	ENJEUX CLEFS	ACTIONS	ODD
Valoriser nos ressources et cultiver nos talents	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversité</li> <li>Égalité des chances</li> <li>Talents &amp; gestion des compétences</li> <li>Santé &amp; sécurité</li> <li>Bien-être des collaborateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promouvoir notre programme d’alternance</li> <li>Renforcer notre politique Emploi &amp; Handicap</li> <li>Favoriser l’insertion professionnelle &amp; lutter contre l’illettrisme</li> <li>Former nos collaborateurs aux compétences clefs</li> <li>Prévenir les risques &amp; réduire l’accidentologie</li> </ul>	3 • 4 • 8 • 10
Offrir un service responsable et innovant	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertises et services intégrés</li> <li>Satisfaction client</li> <li>Performance, innovation &amp; technologies</li> <li>Partenariats durables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer notre nouveau modèle de services intégrés</li> <li>Développer l’innovation servicielle</li> <li>Mesurer la satisfaction et accroître la fidélisation de nos clients</li> <li>Évaluer notre performance RSE, Ecovadis et Level Advanced GC</li> </ul>	3 • 8 • 9 • 11
Participer à la préservation de notre environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achats Responsables</li> <li>Eau &amp; énergie</li> <li>Valorisation des déchets</li> <li>Empreinte carbone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promouvoir notre Charte RSE Fournisseurs</li> <li>Favoriser les produits bio, écologiques &amp; écolabellisés</li> <li>Réduire nos émissions de gaz à effet de serre</li> <li>Dématérialiser nos procédés administratifs, Sensibiliser nos équipes à l’écoconduite</li> </ul>	3 • 8 • 10
Contribuer au développement d’une société solidaire et durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Éducation</li> <li>Recherche &amp; santé</li> <li>Solidarité &amp; inclusion sociale</li> <li>Contribution aux territoires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner la recherche médicale avec le fonds de dotation BAA</li> <li>Soutenir la chaire « vivre ensemble » Fondation Université Rennes 1</li> <li>Développer l’emploi localement</li> </ul>	3 • 9 • 11

Les 6 ODD prioritaires pour Samsic



# Le Portugal et la Pologne en tête

Samsic Portugal et Samsic Pologne lancent leurs nouveaux programmes RSE 2018-2022.

À l'international, les équipes Samsic œuvrent également à l'attente des ambitions RSE du groupe.

Le lancement des programmes RSE de Samsic Portugal et Samsic Pologne est un signal fort en matière d'adhésion à notre stratégie de responsabilité. Le déploiement à l'international de nos orientations stratégiques RSE est aujourd'hui une priorité absolue pour le Groupe Samsic.



## STRATÉGIE RSE VIVANTE & INTERNATIONALE

### UN NOUVEL OUTIL DE PILOTAGE AU SERVICE DE NOTRE PERFORMANCE RSE

Samsic a choisi de développer une plateforme destinée à améliorer la collecte des indicateurs RSE de l'ensemble des pays ; ceci afin de mieux accompagner le pilotage de la performance RSE.

Cette nouvelle plateforme contribue à fédérer l'ensemble des directions métiers autour de nos enjeux communs de responsabilité.

### LE GLOBAL COMPACT EST LA PLUS LARGE INITIATIVE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS

Cette initiative incite les entreprises à intégrer dans leur stratégie les grands principes défendus par les Nations Unies :

- Droits de l'Homme
- Respect de l'Environnement
- Conditions de Travail
- Lutte contre la Corruption

En 2018, la Communication sur le Progrès de Samsic a obtenu, pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, le niveau « GC Advanced ». Samsic se classe ainsi parmi les 8% d'entreprises dans le monde les plus avancées. Seules 73 entreprises en France atteignent cette performance.



### LES INCOLLABLES DE LA RSE

Encourager l'adhésion des collaborateurs aux engagements de responsabilité du groupe est une priorité continue pour les équipes RSE. C'est pourquoi elles ont profité des Ateliers RSE organisés lors de la plénière Facility de septembre pour déployer un outil original de sensibilisation auprès des 350 personnes présentes : un éventail de questions-réponses inspiré par les célèbres *Incollables*. 26 questions, 4 thèmes, du jargon décrypté... tout a été pensé pour venir en aide aux collaborateurs sur ces nouveaux enjeux. Peut-être le premier *Incollable* d'une belle série ?



### POUR LA 6<sup>ÈME</sup> ANNÉE CONSÉCUTIVE, LA PERFORMANCE RSE DU GROUPE OBTIENT LE NIVEAU GOLD D'ECOVADIS\* AVEC UN SCORE DE 68/100.

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. Cette note récompense à la fois notre organisation basée sur la création de services aux entreprises ainsi que nos actions économiques, sociales, environnementales et sociétales.



## RSE EN MOUVEMENT REGARD DE YANN LEROY-GUÉRIN

### En quoi la RSE est-elle cruciale pour notre société ?

La RSE donne du sens à ce que je suis en tant qu'individu et à ce que nous sommes en tant que groupe, autant au niveau de ma mission, de mes croyances, principes et valeurs, que dans mon insertion dans les environnements dans lesquels j'évolue.

“ La RSE donne du sens à ce que je suis en tant qu'individu et à ce que nous sommes en tant que groupe. ”

L'universitaire Matthew B. Crawford, dans son excellent ouvrage « Éloge du carburateur » livre l'une des réflexions les plus fines sur le sens du travail dans nos sociétés. Il met en lumière ce que nous avons fait du travail, à savoir déresponsabiliser les collaborateurs, et nous invite à revenir aux fondamentaux.

C'est en ça que la RSE est capitale, dépassant largement le cadre court-termiste et mercantile propre à de nombreuses organisations. Il est nécessaire d'intégrer véritablement toutes les composantes du succès assurant l'avenir durable de notre entreprise. Et je crois que Samsic s'inscrit pleinement dans cette vision.

### En quoi la stratégie RSE de Samsic est-elle légitime ?

Je pense que la stratégie que nous développons est la bonne. Je vois plein de belles initiatives et de vraies mises en œuvre de nos axes RSE, partout où nous sommes présents. Nous avons encore du chemin à faire pour que notre

politique RSE devienne véritablement autoportante. Pour cela, je pense que l'approche doit rester pragmatique, toujours plus proche du terrain et du quotidien.

### Quelle approche adoptez-vous pour intégrer les objectifs RSE au cœur du pilotage de vos équipes ?

Comme pour nos métiers et savoir-faire, nous œuvrons à faire tomber les silos afin d'intégrer les objectifs RSE au cœur de notre ambition de performance. L'idée est simple, combiner nos enjeux stratégiques aux engagements RSE du groupe.

Ce changement d'approche se traduit dans la manière dont nous menons nos entretiens individuels.

Notre manière de communiquer auprès de nos collaborateurs a également changé. En résumé, nous nous sommes rattachés, de manière extrêmement structurante, aux priorités individuelles de chaque établissement en insufflant du sens à la réflexion et à l'action.

**Yann Leroy-Guérin**  
Directeur Régional Centre Loire  
de Samsic Facility



# Les tendances de demain

Samsic est une entreprise connectée à son temps et à l'écoute des tendances et signaux faibles afin d'anticiper et de répondre toujours au mieux aux besoins de ses clients.

## ► Toujours plus d'externalisation

Les entreprises avec lesquelles nous travaillons externalisent de plus en plus leurs ressources afin de permettre une meilleure flexibilité du travail.

## ► Des services de plus en plus intégrés

Les services proposés par Samsic sont passés, en quelques années, du mono-métier à des services de plus en plus développés et intégrés.

## ► Des nouveaux modes de travail

L'arrivée de nouvelles générations dans le monde professionnel du digital et de l'innovation insufflent de nouveaux modes et espaces de travail.

## ► L'ère du bien-être

Les collaborateurs sont de plus en plus attentifs à leurs conditions de travail et inspirent à évoluer dans un environnement sain, bienveillant et favorisant le bien-être.

## ► La collaboration pour la création de valeur

Mode projet, travail en équipe, arrivée du digital... tout cela pousse nos clients vers une ère du « co » : co-construction, co-rédaction, co-laboratif...

## ► Des bâtiments & des villes de plus en plus intelligents

Diminution de nos impacts environnementaux, optimisation de nos consommations et de nos déplacements ; la technologie nous aide au quotidien, dans nos bâtiments et nos villes, à être plus efficaces.

## ► L'intelligence artificielle & les robots pour aider à la prise de décision

Depuis le début des années 2010, les projets et expérimentations sur l'intelligence artificielle se développent dans de nombreux domaines : médical, travaux, conduite...

# SAMSI FACILITY FAIT SA RÉVOLUTION

INTERVIEW CROISÉE DE DOMINIQUE BISAGA, DIRECTRICE GÉNÉRALE DE SAMSI FACILITY FRANCE & OLIVIER PAYEN, PRÉSIDENT DE SAMSI FACILITY

## *Samsic Facility poursuit sa croissance. Pourquoi mener actuellement un vaste plan de transformation ?*

**Olivier Payen :** Tout d'abord, le groupe a toujours su faire preuve de pro-activité et d'anticipation. Les équipes Samsic Facility suivent de près les grandes tendances de notre environnement macroéconomique afin d'anticiper les nouveaux besoins de nos clients.



Soulignons cependant 3 tendances actuelles majeures : un progrès social soutenu dans les 25 pays où nous opérons, avec un rattrapage accéléré des pays fortement décalés. La sécurité au travail qui est aujourd'hui une préoccupation majeure dans tous les pays.

Enfin, la digitalisation qui, alliée à l'automatisation des tâches, transforme nos processus opérationnels et le pilotage de la performance. Ces grands trends, nous les intégrons clairement dans notre stratégie, à l'instar de nos clients.

**Dominique Bisaga :** Adopter une approche globale en matière de solutions de services intégrés et renforcer notre capacité de variabilité nous permet de répondre à ces nouveaux besoins et anticiper les évolutions des marchés. C'est pour cela que nous œuvrons à créer les conditions d'une organisation agile. Tout en veillant à renforcer nos expertises métiers, nous travaillons à faire tomber les murs inter-métiers afin de maximiser la variabilité de nos modèles de services, c'est-à-dire notre capacité à ajuster nos offres en fonction des attentes spécifiques de chaque client.

## *Quelle est la principale force de cette stratégie ?*

**Olivier Payen :** En nous positionnant comme le leader des services intégrés aux entreprises, nous sommes en capacité de faire de l'excellence opérationnelle sur tous les territoires, avec une meilleure maîtrise des risques. D'ailleurs, cette approche nous permet de délivrer nos prestations avec le même niveau d'exigence, et ce pour des contrats locaux, nationaux et internationaux.

**Dominique Bisaga :** Pour moi, notre principale force c'est que nous nous transformons tout en préservant nos valeurs, notre finalité. Un gros effort managérial est mené afin d'embarquer tout le monde, ne laisser personne de côté. Ce plan de transformation, c'est avant tout un grand projet RH d'accompagnement de nos collaborateurs. Malgré l'innovation technologique, l'essor du digital, nous restons dans un secteur à forte dimension humaine. Nous sommes une organisation créatrice d'emploi, de mixité et de diversité. Qu'importe le périmètre de notre mission, mono-métier, multi-services, IFM - Integrated Facility Management, une grande partie de notre succès est bâtie sur la qualité de notre mobilisation.

**Olivier Payen :** Absolument, au-delà de la pertinence de notre offre, nos clients attendent une forte contribution de notre part. Cette demande de proactivité, nous y répondons en nous positionnant comme un véritable partenaire dont l'approche ne consiste plus à répondre à un simple cahier des charges. En effet, nous contribuons d'une part à la valorisation des patrimoines immobiliers de nos clients et d'autre part devons faire preuve d'innovation servicielle auprès des occupants. Cela implique de nous challenger, d'innover, d'anticiper, d'échanger, etc.

**Dominique Bisaga :** J'ajouterais que nos clients attendent de nous d'agir comme véritables contributeurs de leurs propres objectifs de Développement Durable. Ainsi, la maîtrise de nos impacts environnementaux directs et indirects devient un véritable levier de réussite commerciale. Bien évidemment, cet enjeu d'exemplarité environnementale nous pousse dans notre quête d'excellence.

## *Que pouvons-nous vous souhaiter pour l'avenir de Samsic Facility ?*

**Olivier Payen :** Poursuivre une croissance durable et exploiter le développement international comme un vrai levier fédérateur de nos équipes. À nous de bien savoir raconter nos propres success story, de les partager avec l'ensemble de nos équipes en France et à l'international, afin de renforcer notre culture d'entreprise pour accompagner toujours plus et toujours mieux nos clients.

**Dominique Bisaga :** Je souhaite que chaque collaborateur de Samsic Facility, qu'importe l'intitulé de son poste, adhère à la finalité de ses missions. Nous devons donner du sens pour que chacun vive son aventure professionnelle comme acteur du grand projet d'entreprise au service de nos clients. Ma vision du leadership responsable est celle d'une entreprise qui crée de la valeur pour ses clients à la hauteur de celle qu'elle crée pour ses collaborateurs. Nous avons de quoi être optimistes !

**Dominique Bisaga**  
Directrice Générale de Samsic Facility France

**Olivier Payen**  
Président de Samsic Facility



# NOUVEAU SIÈGE SOCIAL

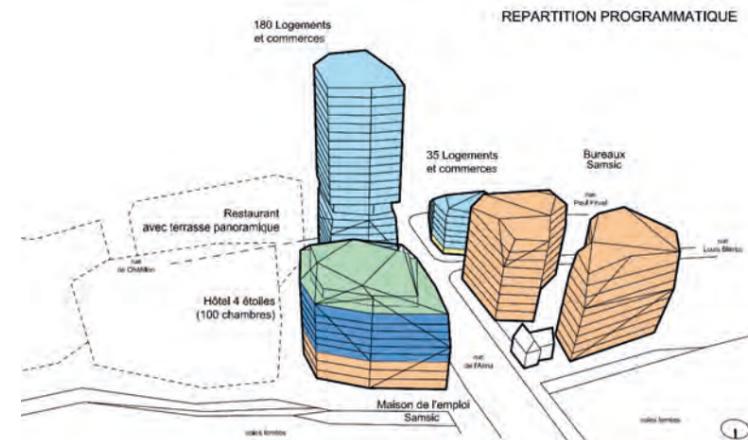
## SAMSIIC, CŒUR BATTANT DU PROJET EURORENNES

**Samsic a annoncé son intention d'installer son siège social - dès 2023 - dans le nouveau projet architectural d'EuroRennes, à proximité de la gare LGV. Ce vaste programme immobilier mixte inclut la construction d'un Immeuble de Grande Hauteur, de logements, de commerces, d'une Maison de l'Emploi, d'un hôtel et d'un restaurant panoramique. Sur les 30 000 m<sup>2</sup> répartis en 5 bâtiments, environ 10 000 m<sup>2</sup> seront dédiés aux activités du groupe, favorisant la création de nouveaux emplois.**

### *Un nouveau siège social pour Samsic, est-ce un nouveau départ ?*

Pour moi, il s'agit plutôt d'une continuité. C'est un passage de témoin. Samsic est une entreprise fière de son histoire et de son territoire. Notre nouveau siège au cœur d'EuroRennes célèbre cet ancrage tout en nous inscrivant dans l'avenir : un futur plus durable, plus inclusif et plus performant. Il s'agit également d'une opportunité de porter au plus haut notre singularité et d'exprimer nos valeurs et engagements.

Cette œuvre architecturale unique intègre pleinement les enjeux propres à la RSE tels que le bien-être, la performance énergétique et l'inclusion sociale.



### *En quoi EuroRennes incarne les nouvelles ambitions de Samsic ?*

Un projet de cette dimension permet à notre groupe de répondre à ses ambitions de développement à l'international, sans pour autant abandonner ses origines bretonnes. Entretenir une proximité réelle avec nos partenaires et clients est un enjeu crucial.

C'est pourquoi notre rapprochement de la gare LGV de Rennes est un atout précieux offrant une connexion rapide avec les grandes villes et capitales d'Europe. D'autre part, nous souhaitons véritablement contribuer au rayonnement de la métropole rennaise et de notre région. Cela implique de bâtir un programme architectural symbolique et inspirant attelé à un projet social, économique et culturel fort.



### *Nouveau lieu, nouveaux espaces, comment ce projet va-t-il bénéficier à vos collaborateurs ?*

Ce projet est une occasion de regarder ce qui se fait de mieux ailleurs en matière de collaboration et de confort de travail. Nous souhaitons établir un environnement de travail performant et bienveillant à l'image des services délivrés chaque jour à nos clients par Samsic Facility.

L'idée est de favoriser la transversalité, le lien social et provoquer la créativité. Je suis confiant quant à la capacité de notre futur siège à renforcer notre culture d'entreprise. Nous aurons de quoi être fiers.

### *Ce vaste programme immobilier intègre la création d'une Maison de l'Emploi, pourquoi ?*

Nous développons actuellement ce concept novateur. Son but est de centraliser l'accompagnement global des parcours de vie professionnelle et favoriser l'évaluation des compétences. Cette Maison de l'Emploi va permettre de mieux former les candidats pour répondre aux besoins de nos clients et dynamiser la mobilité professionnelle.

En réunissant les compétences de Samsic RH, nous pourrions donner un meilleur éclairage sur les opportunités pour nos salariés et les entreprises. C'est pourquoi nous souhaitons que cette structure favorise également l'appropriation des nouvelles technologies. Les candidats pourront par exemple découvrir de nouveaux métiers à l'aide de la réalité virtuelle.



**Thierry Geffroy**  
Président du Groupe Samsic

# Valoriser nos ressources & cultiver nos talents

L'engagement de chacun est au cœur de notre ADN. C'est pourquoi nous œuvrons au quotidien à promouvoir les talents à travers le développement des compétences et de l'employabilité. Pour cela, nous faisons le pari de la diversité des profils, des cultures et des parcours professionnels pour accélérer l'apprentissage de nouveaux métiers, l'amélioration des savoir-être et la prise en charge de nouvelles responsabilités.



■ **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

## VALORISER NOS RESSOURCES & CULTIVER NOS TALENTS

### ■ PROGRAMME TALENT + | FRANCE

#### Escape Game avec Rennes School of Business

À l'invitation de Rennes School of Business, Samsic a rejoint un programme Talent + innovant d'accompagnement pour les étudiants français et internationaux à haut potentiel. Un projet conduit avec trois autres grands groupes locaux : Beaumanoir, Le Duff et Roullier. Le coup d'envoi a été donné le 4 octobre dernier par l'organisation d'un Business Espace Game permettant d'identifier le potentiel managérial des meilleurs étudiants en Master 2. Près de 50 étudiants ont ainsi été retenus. Ils bénéficieront de dix jours d'ateliers, de conférences et d'échanges avec les managers des entreprises partenaires durant l'année académique 2018/2019.

“ *Le partenariat avec Rennes School of Business est une belle occasion de partager nos expériences et d'intégrer de nouveaux talents pour accompagner notre développement en France et à l'international.* ”

Christian Roulleau  
Président Fondateur du Groupe Samsic

Principe n°6 du Global Compact

### ■ EMPLOI | FRANCE

#### La mobilité vectrice d'insertion professionnelle

La mobilité est un enjeu crucial pour l'insertion professionnelle. Aujourd'hui encore, de trop nombreux candidats sont dans l'incapacité de se déplacer dans les agences basées en zones urbaines, faute de permis ou de véhicule. C'est pourquoi Samsic et Axe Emploi ont décidé de co-organiser des sessions de

job dating sur novembre et décembre. Les équipes ont ainsi pris la route pour venir directement auprès des candidats de toute la région Occitanie. Compte tenu du succès de l'opération avec plus de 150 candidats rencontrés, celle-ci sera sans aucun doute renouvelée en 2019.

Principes n°1 & 6 du Global Compact

### ■ FONDATION INTEGRA | ESPAGNE

#### Samsic Iberia lutte contre l'exclusion sociale

Face à l'augmentation des violences faites aux femmes en Espagne, le gouvernement espagnol a fait de ce combat une Grande Cause Nationale depuis 2004.

Samsic Iberia s'est depuis longtemps engagé sur cet enjeu ainsi que dans la lutte contre l'exclusion due au handicap.

C'est dans cet esprit que le 12 juin 2018, les Responsables des opérations de Samsic Facility chargés du recrutement, ont participé à la formation proposée par la Fondation Integra concernant l'exclusion sociale liée à la violence de genre et au handicap.

Lors de cette journée, nos collaborateurs ont également reçu les félicitations de la Fondation Integra pour l'ampleur du travail accompli depuis janvier 2016. Plus de 194 emplois ont ainsi été proposés aux personnes vulnérables afin de reprendre la maîtrise de leur vie, dont 82 contrats signés par les établissements Samsic Facility de Madrid, Barcelone, Valence, Séville, Malaga et Cadix.



## 2 QUESTIONS À

### Adeline FIOLEAU

Chargée des Relations avec le Public - TNB

■ TNB | FRANCE

#### Promouvoir la culture, pour tous

Depuis janvier 2016 l'entreprise mène un partenariat avec le Théâtre National de Bretagne avec pour objectif d'apporter une ouverture vers la culture et un partage de valeurs sociétales communes.

Pour rappel, Sam'Aide est une entreprise adaptée créée en 2013 qui intègre des Personnes en Situation de Handicap et les accompagne grâce à un encadrement spécialisé vers une réinsertion en milieu ordinaire de travail. Ce partenariat se révèle bénéfique pour les salariés de Sam'Aide en termes d'estime de soi, de relations interpersonnelles, de cohésion d'équipe... Autant de qualités nécessaires et attendues en entreprise. Un programme riche est proposé aux collaborateurs, comprenant l'accès à trois spectacles par saison, un temps d'échanges avec les comédiens et metteur en scène ainsi que 4 ateliers de pratique théâtrale.

“ *Ce partenariat participe à la création d'un vrai bagage culturel pour les salariés.* ”

#### En quoi ce partenariat avec Sam'Aide est-il singulier ?

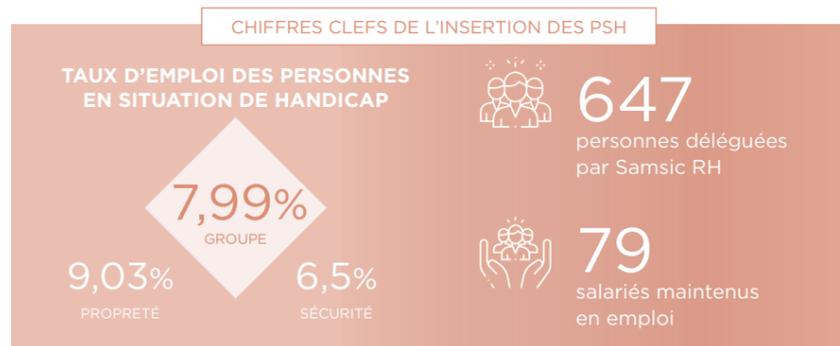
Le format imaginé avec Sam'Aide est unique et a été conçu sur mesure. Cette collaboration démontre des engagements très forts de la part de l'entreprise puisque les temps de pratique se font sur le temps de travail. Nous sommes

donc dans une démarche très volontariste. Les salariés s'engagent et démontrent une réelle assiduité et participation à la programmation et au parcours proposé tout au long de la saison.

#### Quels sont les bénéfices pour les comédiens et les salariés ?

Pour les comédiens, préalablement aux rencontres organisées, nous réalisons un travail de sensibilisation sur le contexte de Sam'aide et ses salariés. Nous rencontrons un public plutôt éloigné des pratiques culturelles. Pour certains salariés, il s'agit d'une véritable initiation au monde du théâtre.

Les échanges nourrissent leur propre perception de spectateur avec un travail sur l'expression des émotions souvent difficile. Mais les barrières se lèvent !



## VALORISER NOS RESSOURCES & CULTIVER NOS TALENTS

Principes n°1 & 6 du Global Compact

### ■ MOVISTAR + | ESPAGNE

#### Samsic Iberia contribue au bien-être des collaborateurs de Movistar +

Movistar+, le plus grand fournisseur de télévision par abonnement en Espagne et filiale de Telefonica, confie à Samsic la réalisation des prestations de propreté sur son siège implanté à Madrid. Les équipes Samsic interviennent ainsi, jour et nuit, sur un site de plus de 30 000 m<sup>2</sup>, pour assurer la propreté et contribuer à la qualité de vie de ses 2 500 occupants.

Retour sur ce partenariat gagnant, aux engagements partagés avec le témoignage de Valerio Gómez González, Responsable des Infrastructures et des services Généraux :

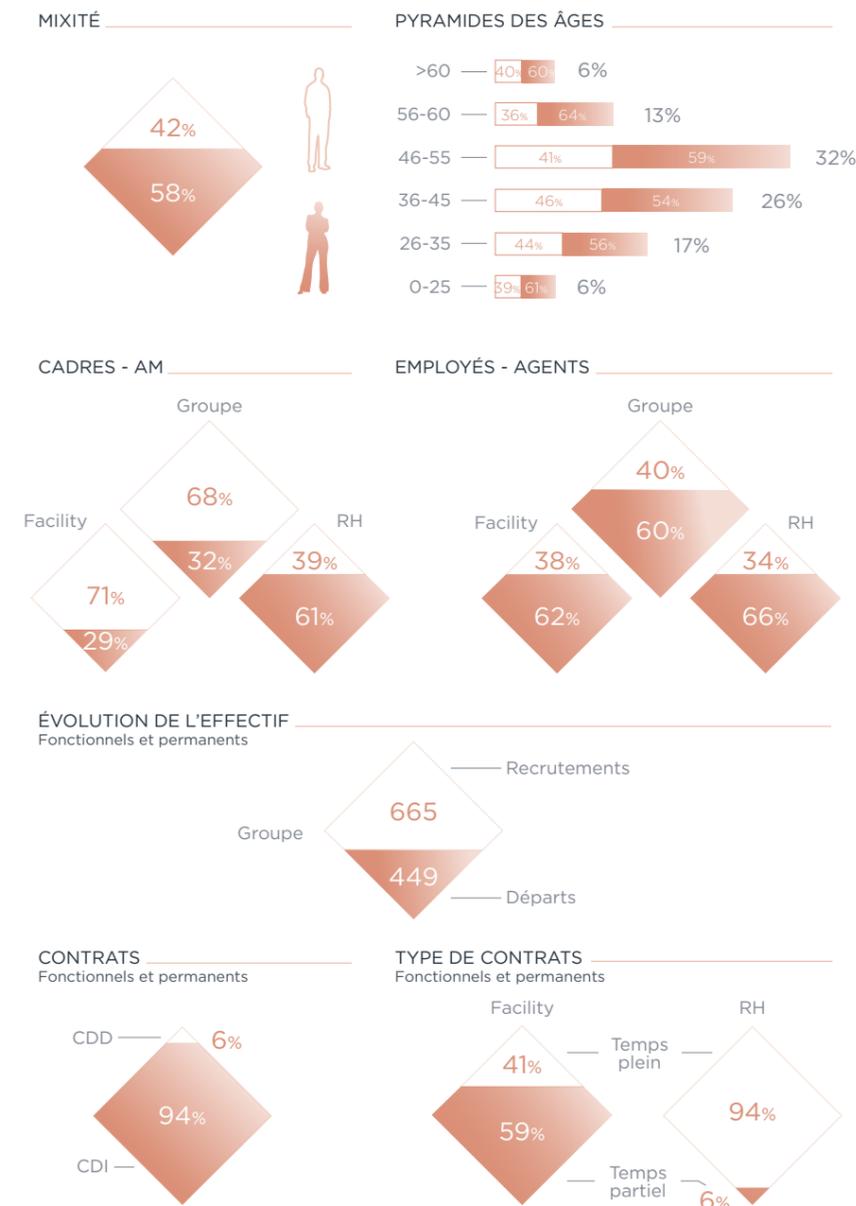
« Parmi les engagements RSE de Movistar+, déclinaison de la politique

RSE de Telefonica, figurent la diversité et la culture des talents. L'engagement et les actions de Samsic réalisés en faveur de l'insertion des Personnes en Situation de Handicap, à hauteur de 30% des effectifs de l'équipe de propreté, sont donc importants et rejoignent clairement nos propres objectifs.

En développant le bien-être de ses équipes, Samsic renforce naturellement sa capacité à délivrer un service de plus grande qualité, et donc in fine à contribuer plus largement au bien-être des collaborateurs de Movistar+.

“ *Samsic a su développer un lien social au coeur de ses équipes tout en mixant et en respectant les différences de chacun : c'est un vrai point fort !* ”

#### CHIFFRES CLEFS COLLABORATEURS



## ■ INSERTION | FRANCE

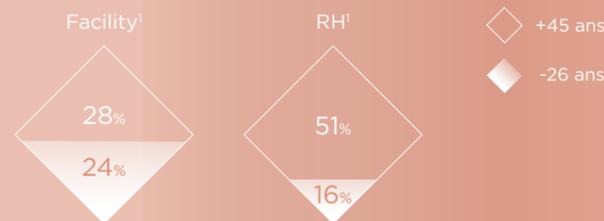
### Samsic Sécurité et la Préfecture de Police s'engagent

Baudouin Delescluse, Directeur Général de Samsic Sécurité, et Madame la Commissaire divisionnaire, Sous-Directrice de la formation de la Préfecture de Police, ont signé, le 12 septembre 2018, une convention de partenariat. Cette collaboration a pour ambition de favoriser l'insertion professionnelle des Adjoints de sécurité de la Police Nationale. *« Ce partenariat nous donne de la visibilité auprès d'une population particulièrement intéressante car formée et ayant acquis un savoir-être totalement en adéquation avec ce que nous recherchons pour servir nos clients. D'autre part, il est toujours important de renforcer notre image, notre crédibilité et notre notoriété spontanée vis-à-vis des services de l'État »* préside Baudouin

Delescluse. Grâce à ce partenariat, les Agents contractuels de droit public souhaitant poursuivre leur carrière dans le secteur de la sécurité privée pourront réinvestir leurs acquis professionnels et savoir-être au cœur de l'écosystème de Samsic Sécurité. Ce partenariat prévoit le transfert exhaustif des compétences du Service Public chez les clients de Samsic Sécurité. Il permet également de favoriser le recrutement d'Adjoints de Sécurité et de Cadets de la République grâce à une plus grande reconnaissance des savoir-faire. En constituant un véritable vivier de talents en vue des futures prestations de sécurité renforcée, Samsic Sécurité s'engage ainsi à contribuer activement à la sécurité nationale.

**Un Adjoint de sécurité** est un Agent contractuel de droit public de la Police Nationale engagé par contrat pour une période de 3 ans renouvelable une fois, soit 6 ans au total. Aujourd'hui, ils sont plus de 11 000 en France, un chiffre en augmentation constante.

#### CHIFFRES CLEFS DE L'INSERTION



<sup>1</sup> Embauches totales sur l'année

## ■ COMPÉTENCES | FRANCE

### Programme Tremplin Samsic Sécurité

46 collaborateurs de Samsic Sécurité et de Charleen ont démarré en juin dernier leur parcours de formation visant à développer les compétences, le savoir-être et l'employabilité tout en favorisant une meilleure synergie inter-métiers. Dispositif innovant et intégralement établi sur-mesure en partenariat avec l'école MBA ESG, ce programme de niveau Bac+5 est composé de cinq cursus. *« Il s'agit d'un parcours innovant, ambitieux, dont l'objectif est d'assurer l'employabilité des salariés, de les fidéliser, de leur permettre de s'ouvrir*

*vers d'autres métiers au sein de Samsic Facility »* explique Mina Kabour, DRH de Samsic Sécurité.

Durant 18 mois, les nouveaux étudiants découvriront différents modules comme le droit ou le management, mais aussi des ateliers d'improvisation ou de communication avec le célèbre cours Florent. Des séjours linguistiques et des cours d'anglais individuels ont été proposés à l'ensemble des participants afin d'offrir une dimension internationale au programme.



## ■ TALENTS | FRANCE

### Programme Compétences & Formations

Le programme Compétences & Formations Facility, lancé en 2018, intègre les nouvelles orientations stratégiques de l'entreprise. Son but ? Soutenir l'ambition de Samsic Facility d'être le leader des services intégrés aux entreprises à l'horizon 2022.

Cela implique de nouvelles trajectoires telles que le passage à une organisation globale Facility, par territoires et marchés ; un management intégré et une forte capitalisation sur le savoir-faire et l'expertise des métiers.

Cette nouvelle stratégie impacte structurellement la politique RH du groupe, notamment avec l'adaptation de la formation et des compétences des managers aux nouveaux enjeux de l'entreprise.

Pour y répondre, un comité technique composé de 6 personnes issues des métiers de la propreté, de la sécurité et des Ressources Humaines a été mis

en place afin d'accompagner cette transformation.

La démarche est innovante. Menée en mode gestion de projet, elle a permis, via une véritable méthodologie, l'élaboration d'un parcours de formation à chaque collaborateur, des métiers du Facility et de leurs spécificités.

Les sessions de formation ont débuté en septembre 2018. Dans un premier temps, 20 personnes rattachées à la Direction Facility ont pu en bénéficier. Chaque formation fait l'objet d'une fiche pédagogique détaillant le contenu, les prérequis, les objectifs, etc.

*Au-delà d'une formation des compétences, c'est surtout une formation sur l'ouverture d'esprit : sortir d'une organisation en silo avec des experts « métier » pour une organisation demandant une vision plus globale. Pragmatique, avec des modules conçus de manière opérationnelle, ce programme de formation est aussi un moyen de partager culture, expériences, et visions issues des différents métiers : un véritable cadre d'échanges de compétences et de savoirs.*

**Olivier Bussard**

Directeur Régional Île-de-France Nord de Samsic Facility

#### CHIFFRES CLEFS DE LA FORMATION



Principes n°1 & 6 du Global Compact

## ■ CAP EMPLOI | FRANCE

### S'engager en faveur de l'insertion des Personnes en Situation de Handicap

L'intégration des Personnes en Situation de Handicap est un engagement majeur du Groupe Samsic. De nombreuses actions de sensibilisation sont réalisées, que ce soit en interne ou en externe, via la participation des agences à des forums et événements locaux et nationaux tels que la Semaine de l'Emploi et du Handicap. Pour l'agence Samsic Emploi de Pontivy, dans le Morbihan, cette démarche est menée en étroite collaboration avec Cap Emploi depuis une dizaine d'années. *« Nous devons avoir une vision beaucoup plus ouverte des profils, axée sur les compétences et le savoir-être. De par leur*

*parcours de vie, les Personnes en Situation de Handicap ont une volonté réelle de travailler et se donnent les moyens de le faire. Elles sont souvent une source de motivation pour leurs collègues »* souligne Viviane Da Silva, Responsable

d'Agence, Samsic Emploi Pontivy.

Ce partenariat privilégié permet aux candidats en situation de handicap de

trouver conseil, accompagnement et surtout d'accéder de nouveau à l'emploi. En 2018, 13 Personnes en Situation de Handicap ont été déléguées par l'agence et 2 se sont vues proposer un contrat en CDI par nos clients, reflet d'un recrutement et accompagnement réussis.

“ Une inaptitude à un poste n'est pas une inaptitude à tous les postes. ”



**5,75%**  
du volume d'heures déléguées par l'Agence

## ALTERNANCE | FRANCE

### Retour sur un programme gagnant

En 2017, le Groupe Samsic a souhaité renforcer son engagement concernant l'insertion professionnelle des jeunes à travers le lancement d'un programme majeur d'alternance et une structure dédiée, pilotés par la Direction du Développement RH.

Structurer et insuffler la culture de l'alternance au sein du groupe : tels étaient les enjeux forts de nos experts RH. Pari gagné puisque les alternants sont aujourd'hui toujours plus nombreux à nous rejoindre, conscients des opportunités d'évolution offertes par le groupe. Samsic Facility cultive son vivier de talents. Pour exemple, les établissements de Paris Santé 1, 2 et 3 ont mis en place deux classes de 15 CAP Agent de Propreté et d'Hygiène - Samsic Santé en apprentissage. Répartis sur près de 13 sites en Île-de-France, les alternants occupent des postes en bio-nettoyage dans des établissements de santé.

Marwa Hichour, apprentie au CFA INHNI de Villejuif témoigne : *« j'ai opté pour l'apprentissage qui me permet d'obtenir un diplôme tout en mettant la théorie en pratique avec l'acquisition d'une expérience professionnelle. J'ai choisi Samsic car c'est un grand groupe qui propose de nombreuses formations et offre de multiples opportunités. L'apprentissage me permet d'acquérir des techniques et une bonne maîtrise opérationnelle. Je souhaite aller plus loin dans mon parcours afin d'accéder au métier de la stérilisation en bloc opératoire. »*



Principe n°9 du Global Compact

## DIGITAL LEARNING | FRANCE

Pour répondre aux nouveaux enjeux de la réforme de la formation et permettre à chacun de construire plus facilement son avenir professionnel, le Groupe Samsic intègre les compétences d'Anne-Laure Thomas, Digital Learning Manager. Rencontre avec ce nouveau talent.

### Quel est l'objectif du Digital Learning ?

Il permet de toucher un plus grand nombre de collaborateurs simultanément. Nous souhaitons former 2 500 personnes cette année, et doubler ce chiffre dans 2 ans.

### En quoi le Digital Learning s'inscrit-il naturellement dans la stratégie de Samsic Propreté ?

C'est un choix intelligent non seulement pour accélérer la transformation digitale de l'entreprise mais aussi pour moderniser la formation et réduire les frais engendrés par les formations en présentiel.

### Quel est le bénéfice pour le collaborateur ?

Les formations « Les essentiels de l'Assistant(e) » et « Les essentiels de l'Animateur De Secteur » désormais en ligne permettent au collaborateur d'être formé dès le 1<sup>er</sup> jour de son arrivée à l'établissement. Le nouvel arrivant possède donc un package lui permettant de prendre son poste dans les meilleures conditions : visibilité globale et valeurs de l'entreprise, connaissance de ses missions et des process, etc.

## CONVENTIONS PÉDAGOGIQUES | FRANCE

### Transformation digitale et esprit d'équipe

128 formateurs de Forget Formation se sont réunis durant l'été 2018 dans le cadre de conventions pédagogiques. Ces rassemblements annuels, initiés en 2016, ont pour objectif de préparer les équipes pédagogiques aux changements qu'imposent les nouvelles pratiques d'apprentissage et l'essor du numérique. Une occasion idéale pour aborder les nouveaux enjeux de la formation, des méthodes et des outils mais aussi pour partager les expériences de chacun et créer du lien.

Des ateliers ont été proposés aux formateurs pour réinventer la pédagogie active, qui place l'élève au centre de ses apprentissages, et accompagner la transformation digitale.

Forget Formation, filiale de Samsic RH, est la 1<sup>ère</sup> société privée de formation professionnelle spécialisée dans les secteurs du Transport, de la Logistique, de la Manutention, des Travaux Publics et de la Sécurité.

## NOVANDIE | FRANCE

### Former nos intérimaires par la mise en place de contrats de professionnalisation

Pour soutenir la nouvelle stratégie RH et organisationnelle de son client Novandie, Samsic Emploi St Malo s'est engagé à monter une nouvelle équipe de 20 personnes en contrat de professionnalisation. L'enjeu est de taille pour la filiale d'Andros développant la marque Mamie Nova. La création d'une nouvelle gamme de produits à base de lait végétal implique l'engagement de talents formés aux nouvelles contraintes et attentes de Novandie.

Ainsi, Samsic Emploi St Malo a mis en place des actions de recrutement et de contrat de professionnalisation adaptées. Une formation certifiante de Conducteur de ligne automatisée en Industrie Agroalimentaire a été dispensée auprès des alternants. Pendant 6 mois, ils ont pu s'imprégner des valeurs de l'entreprise au rythme d'une semaine par mois de formation théorique et d'une formation au poste par un tuteur le reste du temps.

C'est un accompagnement exhaustif qu'a mené Samsic Emploi St Malo : journée d'information, pré-sélection des candidats, embauche et suivi continu pendant le contrat ; rien n'a été laissé au hasard pour soutenir l'employabilité de ces talents et répondre aux nouveaux enjeux RH de Novandie.

Florence Damette, Responsable de l'Agence Samsic Emploi de St Malo, nous parle en détail de ce partenariat.

### Quelle est la principale force de ce dispositif ?

Nous avons su nous adapter aux nouvelles ambitions de notre client Novandie, que nous accompagnons depuis près de 15 ans. Grâce à un dispositif complet de recrutement, de formation certifiante et d'accompagnement des alternants, nous avons réussi à proposer un personnel qualifié et formé dans un domaine ultra spécifique.

### Que retenir-vous de la collaboration avec Novandie ?

Une des clefs de succès de ce projet réside dans l'engagement de notre client à faciliter l'intégration des alternants. En faisant appel à des tuteurs en interne, Novandie a maximisé le potentiel de fidélisation. Ces tuteurs ont également bénéficié d'une formation afin d'être apte à encadrer ces nouveaux talents et diffuser les bonnes pratiques. Ensemble, nous avons réellement œuvré à développer un environnement de travail sain et engageant.



Principe n°1 du Global Compact

## SANTÉ SÉCURITÉ | FRANCE

### Samsic La Rochelle récompensé

Samsic La Rochelle s'est vu remettre un Award de la meilleure performance EHS\* par son client ALSTOM. Ce prix récompense la performance de l'équipe sur l'activité Facility Management

du site. C'est la troisième fois que l'établissement reçoit ce trophée. Félicitations à Karl TUNCQ, Chef d'établissement, et l'ensemble de son équipe pour ce trophée.



\*Environnement, Hygiène et Sécurité



# Offrir un service responsable et innovant

En développant des services toujours plus intégrés et innovants, nous soutenons pleinement les entreprises dans leurs enjeux de performance, de bien-être au travail et de flexibilité. Et c'est en cultivant le dialogue et la proximité avec nos clients que nous parvenons à proposer des solutions agiles alliant technologie et savoir-être répondant aux nouvelles exigences de qualité et de responsabilité.



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

**Évaluer**  
nos performances avec  
transparence

**Bâtir**  
un partenariat durable avec  
notre chaîne de valeur

## OFFRIR UN SERVICE RESPONSABLE ET INNOVANT

Principe n°1 du Global Compact

### SAM'DRONES | FRANCE

#### Samsic City prend de la hauteur

Sam'Drones vient compléter l'offre de Samsic City, spécialisée dans l'entretien des voiries, espaces publics et le nettoyage urbain, en proposant des services ultra innovants reposant sur l'utilisation de drones.

Ces équipements de pointe permettent des interventions à distance ainsi que des approches inédites en matière d'inspection technique, de contrôle, de modélisation ou encore de nettoyage. Évidemment, la mise en place de ce type d'interventions nécessite des compétences techniques spécifiques en matière de pilotage et de sécurité, comme l'opération en zones dangereuses, la maîtrise des conditions de vol, etc.

Ainsi, Sam'Drones garantit une exploitation des appareils en toute sécurité dans le cadre d'usages professionnels et anticipe les besoins à venir des clients de Samsic City. Cette nouvelle offre est une bonne nouvelle en matière de Santé et Sécurité au travail. Grâce à une gestion à distance des opérations en zones

dangereuses, Sam'Drones permet de réduire drastiquement les situations accidentogènes.

Sam'Drones apporte aujourd'hui une formidable complémentarité aux prestations délivrées par Samsic City et élargira demain le spectre des possibilités de services pour nos clients.

*« L'intégration de cette nouvelle activité permettra à Samsic d'apporter une complémentarité aux prestations de nettoyage "classiques". Nous pourrions ainsi proposer une offre globale au client, avec à la fois une intervention humaine basée sur l'expertise propreté et nettoyage du groupe et une intervention technologique pour les espaces non accessibles à l'homme ou aux matériels traditionnels »* explique Éric Philippe, Directeur de Sam'Drones.



### SHOWROOMPRIVÉ | FRANCE

#### Qualité de vie au travail, Samsic s'engage

Showroomprivé a choisi la solution flexible et performante de conciergerie proposée par Quatre Épingles.

Grâce à l'intégration d'un Happiness Officer, offrant une plus grande expérience de service et de proximité, l'ensemble des collaborateurs voit ainsi leur vie quotidienne simplifiée tout en bénéficiant d'une atmosphère de bureau positive et bienveillante.

Le déploiement de ce service d'un nouveau genre fait suite à l'acquisition par Samsic de Quatre Épingles, start-up de conciergerie 3.0. Elle propose aux entreprises un service de conciergerie exhaustif, basé sur un socle digital et conservant une forte dimension humaine,

notamment à travers les Qorners, points relais de conciergerie, mis en place en entreprise.

L'offre se compose de services de livraison, d'activités de bien-être ou encore de services à domicile. Elle enrichit ainsi l'offre globale Samsic Facility, traduisant la volonté d'intégrer de nouvelles solutions hautement qualitatives à son panel de services. Solutions qui répondent aux nouvelles préoccupations des actifs, contribuent à leur sérénité et améliorent leur qualité de vie au travail.

*Nous avons eu l'idée de proposer à nos salariés un catalogue de services du quotidien incluant la livraison de colis directement au bureau, le tout assuré par notre Happiness Officer, une Personne en Situation de Handicap. Cette collaboration soutient notre engagement pour le bien-être de nos équipes tout en favorisant l'insertion professionnelle. Showroomprivé est fortement investi en RSE, la démarche de Samsic est une vision que nous partageons pleinement.*

**Marie Mossea**

Chargée de missions RSE et affaires publiques de Showroomprivé

## ■ ALLIANZ | FRANCE

### Une coordination optimale et centralisée des interventions grâce au CSO

Depuis mars 2018, Samsic Facility Management a mis en place un Centre de Service Opérationnel - ou CSO - pour le compte de son client Allianz France. Cette innovation servicielle permet de piloter l'ensemble des interventions sur les 163 sites d'Allianz France confiés à Samsic FM, tous métiers confondus. Grâce à l'importation des données client dans l'outil connecté MySamsic, toutes les demandes d'Allianz France sont centralisées en temps réel pour alerter ensuite les pilotes et les référents concernés.

Encore à ses débuts, la solution ne cesse d'évoluer en fonction des besoins d'Allianz France et de ses occupants, contribuant ainsi à développer un service toujours plus flexible.

Rencontre avec Marion Swemanick, Directrice des Achats et Damien Arcelin, Responsable Département Achats Métiers et Services Allianz France.

#### Quelles sont les raisons pour lesquelles Allianz nous a confié cette mission ?

Le Groupe Allianz a une attente toute particulière sur les aspects RSE, dont l'innovation et la capacité du Groupe Samsic à proposer une offre répondant à la fois aux attentes locales mais également susceptible de répondre aux besoins du Groupe Allianz à l'International. Samsic a su faire la différence, notamment grâce à la force de son réseau européen et aussi grâce à la qualité de son service CSO. Sa dimension digitale intègre l'ensemble

de nos besoins, permettant ainsi une supervision opérationnelle optimale.

#### Comment évaluez-vous la performance du CSO au regard de vos attentes ?

Les premiers mois de partenariat nous permettent d'affirmer qu'il s'agit d'une réelle innovation. Le CSO nous permet d'avoir une visibilité globale des demandes d'intervention de nos équipes Allianz, d'en surveiller en temps réel la prise en compte par les équipes Samsic, et de veiller à la réalisation des dites actions dans les délais. Par ailleurs, c'est un outil de pilotage extrêmement puissant en termes de réactivité. Il nous permet d'agir conjointement sur la continuité d'activité des prestations.



### Samsic Flex Services pour mieux vous servir

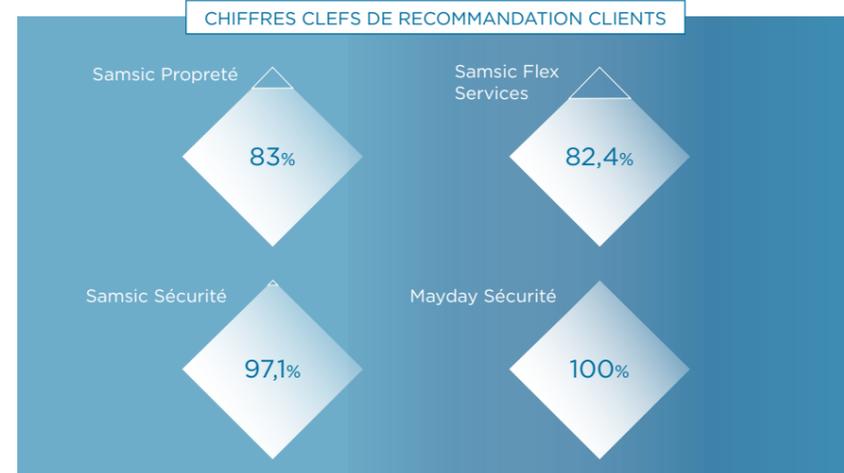
Pour son client Allianz France, Samsic Flex Services propose désormais une solution de factotum pour répondre aux nombreuses demandes d'intervention des collaborateurs sur les sites Allianz de La Défense. Dans ce cadre, ce sont 10 Agents qui ont été mis à disposition : une véritable concentration de compétences mutualisées en capacité d'intervenir immédiatement sur les déménagements, préparations des salles de réunion, travaux de serrurerie,

signalétique... Pas moins de 400 demandes d'intervention sont traitées par mois depuis le démarrage du contrat. Grâce à la performance de ses équipes, Samsic assure à présent l'ensemble des services aux 15 000 résidents, comprenant notamment la propreté, la sécurité, l'accueil, les espaces verts, le factotum, la 3D, la gestion du courrier et le pilotage de ces prestations, à travers les 163 sites d'Allianz France confiés à Samsic FM.

#### Qu'est-ce qu'un factotum ?

C'est un Agent poly-compétent qui réalise des prestations de logistique, d'aménagement, de maintenance de 1<sup>er</sup> niveau et d'entretien courant au sein d'un bâtiment, participant à un environnement de travail agréable, propice au bien-être et à la performance.

#### CHIFFRES CLEFS DE RECOMMANDATION CLIENTS



## 2 QUESTIONS À

### Florian CHEMY

Directeur Logistique Zone Sud-Est - U Log France

## ■ SYSTÈME U | FRANCE

### Partenariat win-win avec U Log

Entre Système U et Samsic, c'est un partenariat de plus de 20 ans qui ne cesse de s'enrichir. Partageant les mêmes valeurs de proximité, respect des collaborateurs et des clients, Samsic Emploi accompagne aujourd'hui le distributeur dans le développement de son entité U Log.

Les missions de Samsic Emploi comprennent la délégation du personnel intérimaire et la mise en place de procédures de suivi des missions sur l'ensemble des entrepôts.

Samsic Emploi a rapidement su s'adapter à l'ampleur de la mission : de nouvelles agences ont été créées pour couvrir l'ensemble du territoire et toutes les pratiques opérationnelles et managériales ont été harmonisées. En 2018, ce sont près de 500 intérimaires qui ont été délégués au niveau national.

Avec 42 intérimaires recrutés en CDI en 2017 et 72 en 2018, la confiance d'U Log dans l'expertise de Samsic Emploi est au beau fixe. De nouveaux chantiers ont d'ores-et-déjà été identifiés pour entretenir ce partenariat durablement.

#### Comment expliquer le succès du partenariat U Log - Samsic Emploi ?

L'écoute et la volonté d'avancer ensemble. Nos réunions mensuelles sur site entre les Agences Samsic

Emploi en local et nos Responsables de site en sont la parfaite illustration. Elles permettent de créer du lien pour mieux se comprendre, mieux travailler ensemble.

#### Quelles sont les principales contraintes auxquelles Samsic Emploi a dû faire face pour vous accompagner dans la création de l'entité nationale U Log ?

Pour mieux accompagner Système U dans sa nouvelle organisation, Samsic Emploi n'a pas hésité à créer de nouvelles agences là où il y avait besoin. Nous nous sommes mis dans un mode win-win, traduisant notre volonté commune d'instaurer une relation privilégiée fondée sur la transparence. Aujourd'hui, nous sommes très satisfaits. Notre objectif est que les intérimaires s'investissent pour U Log car nous ne les considérons pas comme étant de passage. Nous voulons qu'il y ait une suite après leur contrat.



#### QU'EST-CE QUE U LOG ?

U Log est la concentration des activités logistiques de Système U qui fédère 29 entrepôts au service de 1 579 magasins U.

## ■ CNES | GUYANE

**L'engagement au service de l'expertise Ultra-Propreté**  
Pour le compte de l'entreprise suisse APCO Technologies, associée à CEGELEC, Samsic Propreté mène une large opération de maintien en propreté de la base de lancement du CNES à Kourou sur 6 périmètres, appelés EPCU.

C'est avec fierté que notre entité guyanaise exprime toute son expertise au profit du Centre National d'Études Spatiales, fournisseur des clients d'Arianespace. La mission inclut notamment la décontamination complète des conteneurs satellites et du matériel associé avant accès aux salles blanches.

Afin de répondre à cette demande en Ultra-Propreté, Samsic Propreté n'a pas hésité à monter, sur ce site renommé, un établissement totalement dédié avec des équipes expertes capables de s'adapter à des fluctuations de planning.

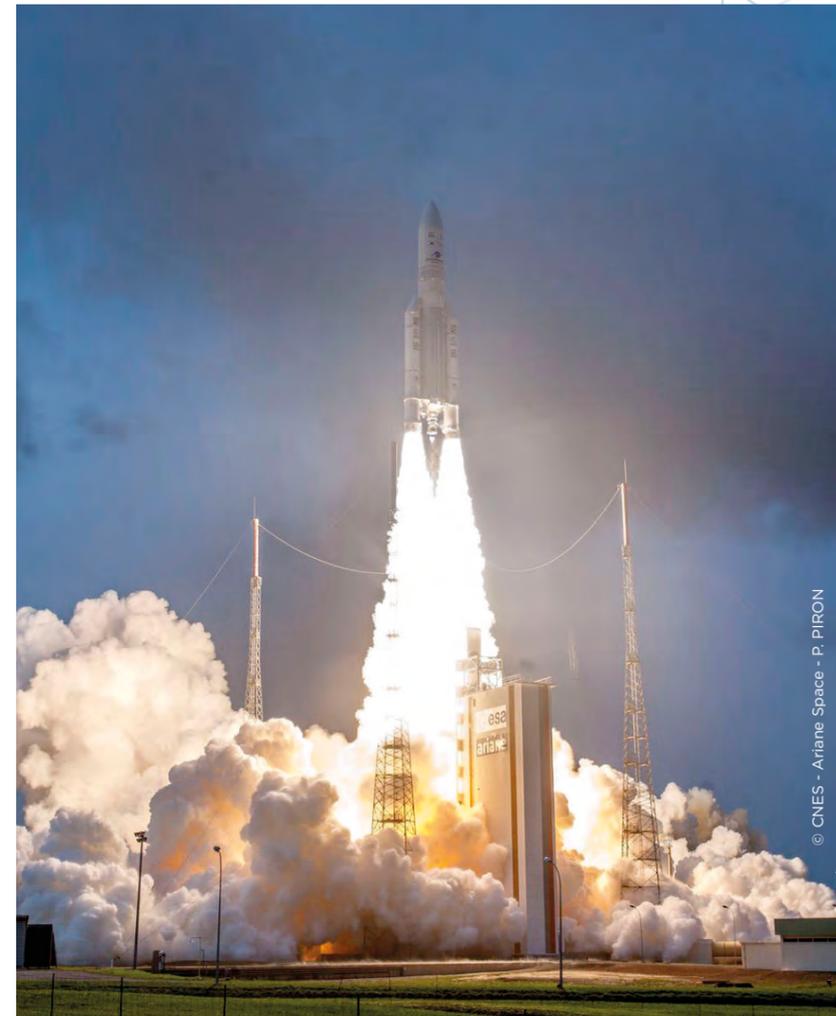
Les équipes sur place ont rapidement su se positionner comme partenaires de confiance, en apportant conseil et soutien. Samsic Propreté Kourou propose son expertise élargie à des domaines complémentaires liés à l'environnement « ultra-propre ». C'est donc dans cette atmosphère saine et dynamique que Samsic Propreté Kourou s'engage à accompagner la montée en compétences des talents sur place. Son objectif ? Accroître son périmètre d'actions dans les années à venir. Rencontre avec Alban Parnaudeau, Responsable de l'agence APCO Technologies à Kourou.

**Quelles sont les principales qualités de Samsic au travers de ce partenariat ?**

Samsic Propreté Kourou a su immédiatement identifier les besoins et exigences en matière d'Ultra-Propreté allaient prendre de l'ampleur dans les années à venir. D'ailleurs, le changement est arrivé plus rapidement que prévu. Samsic a réussi à anticiper et à s'adapter grâce à son engagement et expertise.

**Quels ont été les principaux challenges auxquels Samsic Propreté a dû faire face pour vous accompagner en véritable partenaire ?**

Samsic Propreté est parvenu à gérer la transition tout en insufflant la « touche Samsic », à savoir l'expertise et l'écoute client. Les équipes ont parfaitement réussi à s'approprier un environnement de travail ultra spécifique et des contraintes réglementaires strictes. Aujourd'hui, nous attendons de Samsic un rôle de conseil pour nous accompagner encore davantage. L'ensemble des acteurs est convaincu de la nécessité de poursuivre les actions en matière d'amélioration continue des process.



© CNES - Ariane Space - P. PIRON

### Qu'est-ce que l'EPCU ?

L'Ensemble de Préparation des Charges Utiles est un groupe de locaux utilisé par les clients d'Arianespace. Il comprend les bâtiments tertiaires, les laboratoires, les sas, les salles blanches ou encore les zones techniques. Ces espaces jouent un rôle vital pour préparer un satellite avant lancement ; l'encapsulation du satellite se faisant par Arianespace dans un bâtiment d'assemblage à part.



**11**  
lancements réalisés  
depuis le début du contrat

Principes n°8 & 9 du Global Compact

## ■ COCA-COLA HBC | POLOGNE

Membre de la famille Samsic depuis 2017, Pulire Group mène avec succès un large programme d'accompagnement de la société Coca-Cola Helenic Bottling Company, le deuxième embouteilleur le plus important du géant américain. Lancée en septembre 2017, la collaboration en Facility Management a été prolongée en 2018.

Au-delà du savoir-faire évoqué par le client, c'est véritablement dans le soutien de ses ambitions RSE et dans le développement proactif de nouvelles solutions que Pulire a su tisser des liens de confiance. Les expertises Pulire en nettoyage, paysagisme, réception, traitements antiparasitaires et maintenance ont été rapidement déployés sur les 12 sites polonais de CCHBC. En parallèle, Pulire propose un programme adapté au niveau de la formation des collaborateurs, du bien-être et de la sécurité au travail.

Pulire a participé à la 1<sup>ère</sup> de la Journée du Développement Durable des Fournisseurs, à l'occasion de laquelle CCHBC Pologne a invité ses fournisseurs

clés à discuter autour des enjeux de Développement Durable et d'y répondre par des solutions précises issues de réflexions communes.

En matière de performance environnementale, rien n'a été laissé de côté : minimisation des produits chimiques et des consommations d'eau, plus grande transparence, équipements plus performants et optimisation des procédés œuvrent à accompagner le CCHBC dans ses propres challenges RSE.

C'est dans ce contexte coopératif et ambitieux que Pulire parvient à apporter toujours plus de valeur pour son client, à l'instar de la vision du Groupe Samsic.

Rencontre avec Paweł Frydrych, Directeur National des Opérations de Développement Durable - CCHBC.

**Que vous apporte Pulire en termes de performance environnementale ?**

Pulire nous satisfait dans sa capacité à toujours aller plus loin dans son partenariat, en proposant des solutions qui répondent à nos propres enjeux. Je pense par exemple à la réduction des produits chimiques pour le nettoyage des sols et les initiatives menées pour réduire nos usages de sacs plastiques. De telles initiatives ont émergé de cette Journée du Développement Durable des Fournisseurs. C'est un vrai avantage de partager des ambitions RSE en commun.



**En quoi cela vous apporte de la valeur ?**

Avoir une vision et des valeurs communes nous permet de construire un plan d'action durable. C'est ce qu'il nous faut. Nos challenges environnementaux sont de taille. Je pense notamment à la question de nos consommations de plastiques. Savoir que nos partenaires nous soutiennent dans nos transformations donne une plus grande dimension à leurs expertises. Pulire s'inscrit totalement dans notre démarche. J'ai hâte de voir ce que l'avenir nous réserve.



## ■ AERODROM | SAINT-DOMINGUE

### À la conquête de nouveaux territoires

Aerodrom a choisi de confier à Samsic Assistance l'exclusivité des prestations de Handling, de propreté des avions et d'Assistance à Personnes à Mobilité Réduite - APMR, sur les aéroports de Saint-Domingue et Puerto Plata en République Dominicaine.

Samsic n'était pas dans le cadre d'une reprise d'activité comme il est souvent d'usage à l'international pour le groupe, mais bel et bien dans celui d'une création d'entreprise. Le défi a donc été de recruter toutes les équipes et de procéder aux investissements, acheminements et mise à disposition des équipements, en seulement 3 mois, afin d'assurer le traitement des premiers vols au 1<sup>er</sup> septembre 2018.

Pour le lancement de cette nouvelle entité, créée au 1<sup>er</sup> juillet 2018, près de 500 nouveaux collaborateurs ont été recrutés et accompagnés en seulement

quelques semaines. Malgré les délais serrés, l'accent a été mis immédiatement sur la cohésion et le bien-être des équipes avec une communication quotidienne, le partage de bonnes pratiques qualité et opérationnelles, la rénovation complète des locaux et un parcours d'intégration individualisé.

Les débuts de cette belle épopée marquent une ambition claire d'amélioration continue qui sera soutenue par le pilotage d'indicateurs de performance tels que la ponctualité des services, l'accidentologie, la livraison dans les temps des bagages, etc.

#### Expertises Samsic Handling :

- placement et tractage de l'avion,
- nettoyage de l'appareil,
- chargement/déchargement des bagages,
- APMR - Assistance des Personnes à Mobilité Réduite

#### À propos d'Aerodrom

Membre du groupe Vinci Airport, 1<sup>er</sup> gestionnaire mondial des aéroports, Aerodrom assure la gestion des plateformes aéroportuaires de Saint Domingue et Puerto Plata.

 **29 200**  
vols opérés/an

 **2,4 M**  
de sièges d'avions nettoyés/an

 **98,5%**  
Taux de ponctualité des services

 **91,7%**  
Taux de recommandation pour Samsic Assistance



**22**  
aéroports

**+5 000**  
salariés

**237 M€**  
de chiffre d'affaires

## ■ AÉROPORT NICE CÔTE D'AZUR | FRANCE

FRANCE

### L'approche Facility déployée sur l'aéroport

Samsic Airport active le modèle Facility appliqué à l'aéroportuaire dans le cadre du nouveau partenariat signé avec l'Aéroport Nice Côte d'Azur. C'est une première. Pour maximiser sa réactivité, Samsic Airport a mis en place un Pilote qui gère l'ensemble des différentes prestations, centralisant les demandes client. « *L'organisation mise en place a été pensée de façon à avoir en permanence un interlocuteur pour tous types de demande.* »

*Les échanges réguliers que nous avons avec Samsic Airport, leur analyse des situations et expertise métier sont des atouts appréciés par Aéroport de Nice Côte d'Azur »* précise Pierre Stassi, Responsable APMR à l'Aéroport de Nice Côte d'Azur. Cette approche de services intégrés permet de positionner Samsic en véritable partenaire de confiance : un facteur essentiel de succès pour les 5 ans de partenariat à venir.

## ■ AIR SHUTTLE ONE | FRANCE

### Samsic Assistance propose un nouveau service pour les voyageurs Air France

Suite au rachat d'Air Shuttle One, Samsic Assistance étoffe son offre servicielle avec une large gamme d'options de transport pour le transfert de passagers, d'équipage, de bagages et de services VIPs. Grâce à une flotte de 33 véhicules

allant du bus à la limousine, Samsic Assistance s'engage à soulager les voyageurs dans leurs mobilités et à fluidifier le passage dans les files d'attente à l'aéroport.

## ■ PROGRAMME CDG | FRANCE

### Ensemble, faisons reculer l'illettrisme avec le Groupe ADP

Depuis plus de 5 ans maintenant, Samsic s'est engagé dans un programme de lutte contre l'illettrisme, avec l'association #STOPILLETTRISME afin de former ses Agents volontaires à la maîtrise des savoirs fondamentaux : écriture, lecture, calcul...

Notre client, le Groupe ADP Aéroports de Paris à travers sa fondation

d'entreprise, s'est engagé à mettre en place un programme de tutorat pour les salariés Samsic réalisant des activités d'assistance bagages à l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle.

Ainsi, les salariés se sentent soutenus, plus confiants jusqu'à l'obtention de leur diplôme.

## ■ HUB SAFE | FRANCE

### Performance financière : HUB SAFE renforce son niveau d'excellence

Dans le cadre de sa démarche volontaire en matière de responsabilité sociétale, HUB SAFE, filiale de Samsic Airport, est évaluée tous les deux ans par ETHIFINANCE, une agence de notation extra-financière indépendante, sur les domaines de la gouvernance, de l'environnement, du capital humain, les relations clients - achats et l'engagement sociétal.

À l'issue de l'audit, des actions telles que le renforcement de la concertation des parties prenantes, l'intégration de la

RSE dans les processus de l'entreprise, la réduction des accidents de travail ou l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs ont été mises en valeur.

HUB SAFE s'est vue attribuer un score de 80/100 pour sa performance RSE et conforte ainsi son niveau Excellence, déjà acquis en 2016. Ce niveau de maturité est le plus élevé dans l'échelle de notation et souligne l'intégration de principes éthiques et de choix responsables dans l'organisation de l'entreprise.

Principe n°1 du Global Compact

## ■ ITIREMIA | FRANCE

### Pour une meilleure expérience voyageur

Présente dans les gares, les aéroports, les centres de congrès et les infrastructures sportives, ITIREMIA propose à ses clients un large panel de services qui englobe l'accueil des voyageurs, la prise en charge des Personnes en Situation de Handicap, la gestion des bagages ou encore l'assistance de voyageurs VIP.

optique, ITIREMIA rejoint l'entité Samsic City, spécialisée dans l'accompagnement durable des acteurs de la ville.

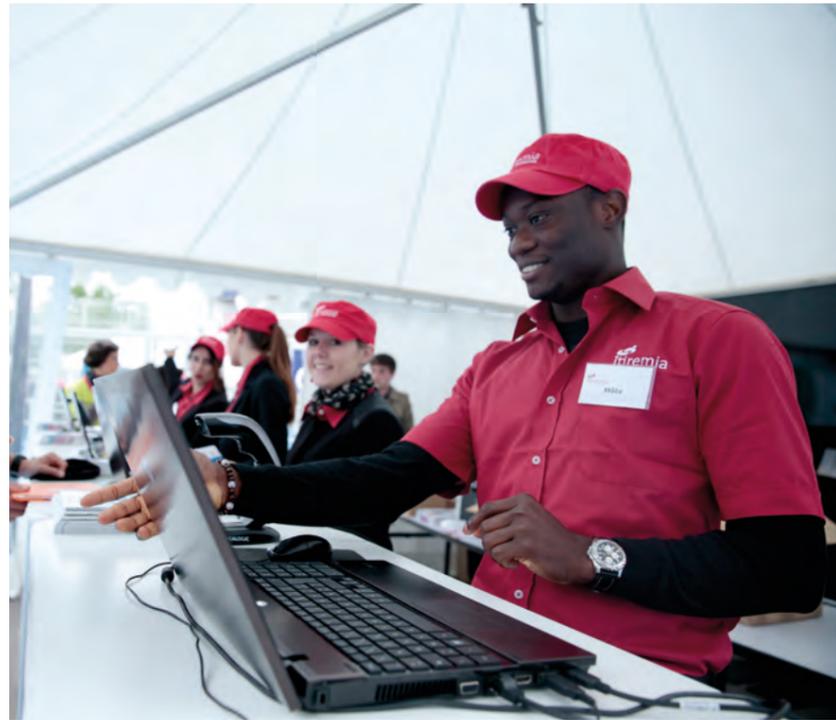
**« Cette acquisition permet à Samsic de renforcer son expertise dans le monde du transport et de développer ses liens avec le Groupe SNCF. »**

**Guy ROULLEAU**  
Directeur Général du Groupe Samsic

La dynamique responsable de l'entreprise est inspirante. En 2018, elle a mis en place de nouveaux dispositifs en matière de Protection des Travailleurs Isolés qui permettent d'améliorer les conditions de travail des salariés tout en préservant leur

Le Groupe Samsic a annoncé l'acquisition de l'entreprise ITIREMIA en octobre 2018 reflétant ainsi son ambition de développer ses activités de prestations humaines au service de la mobilité. Dans cette

sécurité. Cette démarche responsable renforce la qualité du service, pour la plus grande satisfaction d'une dizaine de clients déjà, sur une trentaine de sites.



Principe n°8 du Global Compact

## ■ VILLAGE BY CA | FRANCE

### Journée de l'innovation

C'est au Village by CA de Bordeaux, dans un écosystème inspirant, que l'ensemble des acteurs de Samsic Facility a présenté avec conviction la stratégie innovation de l'entreprise à leurs clients et prospects. Cette matinée conviviale, organisée le 4 octobre 2018, était l'occasion idéale pour exposer

l'ensemble des métiers de Samsic Facility et partager les éléments fondateurs du concept Facility et Innovation, autant en interne qu'en externe. Plus d'une trentaine de prospects et clients ont participé à l'événement, en présence de la Direction Régionale Sud-Ouest et la Direction Générale de Samsic Facility.

Principe n°9 du Global Compact

## ■ DIGITAL LEARNING | FRANCE

### Être acteur de sa propre formation avec E-CACES®

À l'heure de la mise en place de la nouvelle réforme de la formation professionnelle, Forget Formation innove pour placer le stagiaire toujours plus au cœur de son apprentissage.

C'est dans cette optique que la filiale de Samsic RH a créé, dès 2017, un département Digital Learning visant à développer de nouvelles offres innovantes intégrant l'animation, les outils et les supports vers le numérique. Son offre E-CACES® en est un parfait exemple.

*« Cette nouvelle offre E-CACES® se distingue par l'originalité de son approche et de ses activités pédagogiques. Totalement interactive, elle permet au stagiaire d'être acteur de sa propre formation. Et pour assurer l'assimilation des connaissances, nous lui proposons un e-tuteur selon son parcours. L'équilibre parfait entre*

*l'autonomie et l'accompagnement humain »* préside Lucie Ménard, Chargée de projet Digital Learning chez Forget Formation.

Ce nouveau dispositif répond aux attentes des transporteurs, des logisticiens et des industriels sur leur volonté de mettre à disposition de leurs salariés un outil d'apprentissage en ligne, plus souple et plus économique. Ce programme remplace la formation théorique en présentiel. Deux fois moins long, il permet à l'apprenant d'aménager son temps d'apprentissage, limitant ses frais annexes de déplacement, de restauration voire d'hébergement.

Principe n°1 du Global Compact

## ■ SODIAAL | FRANCE

### Solution RH hébergée avec Samsic Indoors

Samsic Indoors propose à ses clients une solution RH hébergée, directement sur site, permettant la délégation du personnel intérimaire sur les différents postes, leur suivi au quotidien ainsi que la prévention sécurité *in situ*.

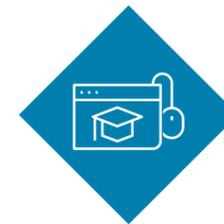
Pour son client Sodiaal, coopérative agricole spécialisée dans la transformation de produits laitiers, Samsic Indoors a mis en place les « Les quarts d'heure Indoors ». Le principe est simple : proposer un moment d'échange trimestriel sur

des thèmes tels que le décodage du bulletin de salaire, la sensibilisation au prélèvement à la source ou au Compte Personnel de Formation. Samsic Indoors s'inscrit ainsi dans une véritable démarche de proximité en faisant la promotion d'un fonctionnement ouvert et collaboratif. Aujourd'hui, ces moments privilégiés sont intégrés aux fonctionnements classiques de l'entreprise, et ce pour des environnements variés comme l'industrie automobile ou pharmaceutique.

*Les quarts d'heure Indoors apportent aux intérimaires une vision plus large de leur poste et de l'entreprise, participant ainsi à une intégration plus rapide et efficace. Il s'agit d'un élément différenciateur par rapport à d'autres entreprises, pouvant attirer et fidéliser les bons profils. C'est d'autant plus important lorsque nous proposons des missions d'intérim longues et susceptibles de déboucher sur des titularisations.*

**Lise Alquier**

Directrice Ressources Humaines de Sodiaal



**100%**

des collaborateurs Forget Formation formés au E-CACES® pour accompagner au mieux les apprenants



## 2 QUESTIONS À

### Philippe BORGNE

Acheteur Projet - RTE

#### RTE | FRANCE

##### Sérénité et bien-être au cœur de la villa RTE

Le Réseau de Transport d'Électricité-RTE a choisi Samsic pour assurer la sécurité et la sérénité des occupants de la « villa RTE », nouvel édifice situé au cœur de Lyon.

Les équipes Samsic interviennent ainsi 24h/24 et 7j/7 pour assurer les prestations de sûreté et de sécurité incendie dans cet environnement de plus de 14 000 m<sup>2</sup>, incroyablement lumineux et accueillant pour le bien-être de ses invités. Les 6 rondes réalisées quotidiennement permettent, au-delà des aspects sécuritaires, de développer une véritable courtoisie envers les occupants et un bien vivre ensemble. L'équipe, particulièrement jeune et dynamique avec 36% des Agents de sécurité actuellement en contrat d'alternance, reflète sans conteste un partenariat engagé et gagnant.

##### Quelle est votre vision du partenariat développé avec Samsic ?

Notre politique Achats Responsables prône une relation équilibrée et un développement de nouveaux modes de dialogue avec nos fournisseurs. Chez RTE, nous considérons nos partenariats comme sources de création de valeur et d'innovation.

Samsic Sécurité a très rapidement su faire la différence en étant force de proposition. Le sens de l'écoute, la compréhension de nos enjeux, l'implication des acteurs Samsic Sécurité autour de notre projet sont autant d'atouts ayant permis d'aller au-delà du cahier des charges en démontrant son véritable rôle d'expert.

##### Partager les mêmes valeurs, pour grandir ensemble, c'est important pour vous ?

Oui, incontestablement. En ayant l'ambition d'être acteur du développement local, l'emploi et la diversité sont de réels enjeux sociétaux à considérer. Notre engagement en faveur de l'égalité des chances et l'insertion des jeunes, démontre non seulement des valeurs communes à RTE et à Samsic mais également notre envie de progrès. L'équipe Samsic Sécurité rassemblant de jeunes profils compétents et très impliqués reflète une réelle cohésion et un sens du contact humain que nous avons immédiatement su apprécier.



“ Samsic Sécurité a très rapidement su faire la différence en étant force de proposition. ”

## OFFRIR UN SERVICE RESPONSABLE ET INNOVANT

### ■ CEFORAS FORMATION | FRANCE

#### S'adapter aux besoins de l'industrie et du BTP

Samsic RH avec Forget Formation complète son offre de formations dans un projet global articulé autour de 3 axes stratégiques : la formation réglementaire, la formation métier et le développement personnel.

Avec l'acquisition de Ceforas Formation, le groupe renforce son expertise sur

les métiers de l'industrie et du BTP en proposant une nouvelle gamme de formations spécifiques, telles que Tuyauteur, Soudeur, Peintre industriel... Ainsi, le Groupe Samsic se transforme pour répondre au mieux aux besoins des professionnels du secteur industriel.

Principes n°1, 2, 6, 8, 9 & 10 du Global Compact

### ■ GRI | ITALIE

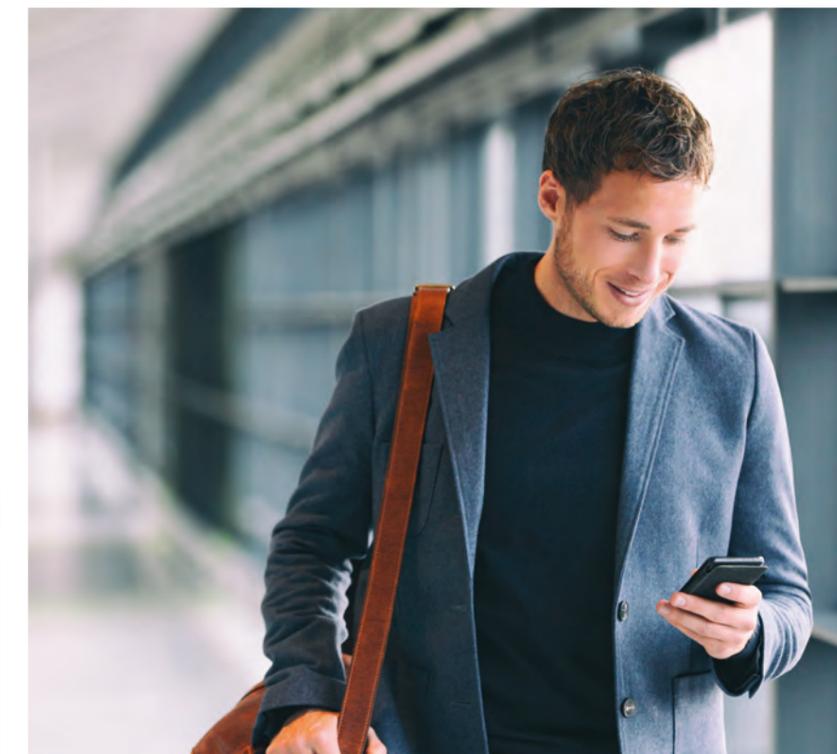
En 2018, Samsic Italie a publié son 1<sup>er</sup> rapport Développement Durable répondant aux nouveaux standards du Global Reporting Initiative. Les performances économiques, sociales et environnementales, développées par la filiale italienne, ont été mesurées et valorisées par des indicateurs nouvellement établis.

Chaque collaborateur s'est impliqué dans ce projet responsable qui, incontestablement, a renforcé l'esprit d'équipe entre tous les départements. Les clients ont d'ores-et-déjà manifesté un intérêt prononcé pour cette très belle avancée.



#### À propos du Global Reporting Initiative

La GRI est une organisation internationale indépendante, pionnière dans l'établissement de rapports sur le Développement Durable depuis 1997. Les normes GRI - standards GRI, sont les premières et les plus largement adoptées au monde en matière de reporting de Développement Durable.



Principes n°1, 2 & 10 du Global Compact

### ■ ACHATS RESPONSABLES | FRANCE

#### Collaborations éthiques pour une valeur durable.

La nouvelle Charte Achats Responsables constitue une démarche de formalisation des principes éthiques du groupe envers ses prestataires et fournisseurs.

Cette Charte formalise les engagements attendus par Samsic en matière de respect des droits de l'Homme et des normes du travail, de protection de la Santé Sécurité des personnes, de préservation de l'environnement, d'éthique et de lutte contre la corruption.

Le renouveau de cette Charte s'inscrit dans la continuité des dispositifs mis en oeuvre dans l'entreprise et découlant de l'éducation de la loi Sapin II.

Ainsi en 2019, les fournisseurs stratégiques du groupe seront sensibilisés à cette nouvelle Charte Achats Responsables, et invités à la signer pour s'engager à en respecter les principes.

# Participer à la préservation de notre environnement

Notre performance environnementale est un indicateur clé de la réussite de notre démarche de responsabilité. Dans ce cadre, nous œuvrons à limiter nos impacts en adoptant des techniques toujours plus responsables et en sensibilisant nos collaborateurs. D'autre part, nous nous engageons à contribuer à la transformation positive de nos clients, afin de nourrir l'effort collectif nécessaire pour répondre au défi du dérèglement climatique.



## ■ Développer

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

## ■ Maîtriser

notre consommation énergétique et recycler nos déchets

## ■ Réduire

notre empreinte carbone

## PARTICIPER À LA PRÉSERVATION DE NOTRE ENVIRONNEMENT

Principe n°8 du Global Compact

### ■ EMPREINTE CARBONE | FRANCE

#### Challenge éco-conduite

Grâce à la mise en place d'une solution de gestion et d'optimisation de la flotte automobile via des véhicules connectés, Samsic Facility s'engage à réduire de 15% l'empreinte carbone engendrée par ses déplacements. Grâce à ce nouveau dispositif, les équipes peuvent

être sensibilisées et challengées à l'éco-conduite à travers la disponibilité d'indicateurs afférents. Cette animation des collaborateurs vient en complément de séries de tests en ligne intitulés « Sam'Assure ».

*Si la phase test se révèle concluante, c'est l'ensemble des véhicules du parc du groupe qui sera équipé de l'outil au cours de l'année 2019. Notre objectif est de prévenir de manière permanente les risques et les comportements accidentogènes de nos conducteurs afin de maximiser leur sécurité sur la route.*

**Anthony Tropée**  
Responsable Service Véhicules du Groupe Samsic

Principe n°8 du Global Compact

### ■ SENSIBILISATION ENVIRONNEMENTALE | FRANCE

#### Certification MASE

Depuis plus de deux ans, l'établissement de Samsic Propreté Rouen est certifié MASE. L'obtention de cette certification souligne l'effort mené par l'ensemble de l'équipe pour améliorer les performances en matière de préservation de la Santé Sécurité des salariés et de l'environnement. L'établissement a également créé un calendrier santé sécurité dessiné par les enfants des collaborateurs, avec pour cette deuxième édition un focus porté sur

le volet environnemental. Un moyen ludique de mettre en lumière les éco-gestes qui comptent au quotidien.



Principes n°8 & 9 du Global Compact

### ■ CLEANING MASTERS | BELGIQUE

#### Made in Blue, toujours plus de performance environnementale

Parce que Cleaning Masters, la filiale belge de Samsic, est pleinement engagée dans le développement de process de nettoyage toujours plus responsables et performants, elle s'investit dans le programme Made in Blue. En choisissant le système i-mop

conçu pour diminuer radicalement les consommations d'eau et en finançant la construction de puits dans les pays en stress hydrique, Cleaning Masters soutient la transformation positive de ses clients tout en incarnant pleinement la vision RSE du Groupe Samsic.



**274 500**

litres d'eau économisés avec Made in Blue

#### CHIFFRES CLEFS DE LA FLOTTE AUTOMOBILE

**2 861**

Émission de combustion de gazole

**15 291** t équivalent CO<sub>2</sub>

**86**

Consommation de carburant par véhicule

**1 691** L/an

**64,5%**

des véhicules en Euro 6\*

\* norme anti-pollution en vigueur pour les véhicules mis en service à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2015

Principes n°6, 8 & 9 du Global Compact

## ■ L'ORÉAL | ESPAGNE

### Ensemble pour un environnement durable

L'Oréal est l'une des deux seules sociétés au monde à avoir obtenu le meilleur score, un « A », dans chacun des trois classements du CDP relatifs au climat, à la gestion durable de l'eau et à la lutte contre la déforestation.

L'engagement de L'Oréal à réduire de 60% l'empreinte environnementale de ses usines et centrales de distribution entre 2005 et 2020 est ainsi partagé avec l'ensemble de ses partenaires, parmi lesquels Samsic Iberia. Présentes sur la 1<sup>ère</sup> usine sèche au monde de L'Oréal et sur le site logistique de Burgos, les équipes propreté de Samsic Iberia œuvrent au quotidien, pour garantir un environnement propre, contribuer au bien-être des occupants et au respect de l'environnement.

Ainsi depuis plusieurs mois, Samsic Iberia bouscule les esprits et la vision de la propreté : l'utilisation de produits uniquement écologiques et la réduction de 70% de la consommation d'eau, comparés aux procédés exploités précédemment, comptent parmi les initiatives développées. En introduisant au cœur de ses processus de propreté, la technologie ec-H<sub>2</sub>O NanoClean™ de son partenaire Tennant, Samsic Iberia contribue en effet à réduire l'impact environnemental : transformer l'eau grâce à un courant électrique en une solution de nettoyage novatrice est désormais possible et en plus bénéfique pour notre planète !

Retour sur ce partenariat engagé en matière de Développement Durable avec la rencontre et le témoignage de Benoît Mocquant, Directeur du site de production de Burgos et Ines Plaza, Directrice RSE.

« *Samsic déploie ses valeurs avec élégance, en allant au-devant de ses clients et en proposant des objectifs toujours plus ambitieux en matière de Développement Durable. Samsic a su impulser de profonds changements et démontrer sa maîtrise des fondamentaux : qualité du management envers ses équipes terrain, sens du service, innovation pour réduire l'impact environnemental mais également actions en faveur de l'inclusion sociale... Nous avons construit une relation de confiance et pouvons aujourd'hui développer des initiatives RSE toujours plus ambitieuses, renforçant incontestablement notre partenariat.* »

Samsic Iberia ne s'arrête pas là en matière de réduction d'empreinte carbone, et déploie également MySamsic, plateforme connectée à l'environnement client visant à assurer le suivi des prestations en temps réel et à atteindre le 0 papier dans sa relation client.



“ *Samsic déploie ses valeurs avec élégance, en allant au-devant de ses clients et en proposant des objectifs toujours plus ambitieux en matière de Développement Durable.* ”

#### CHIFFRES CLEFS DE L'ENVIRONNEMENT

CONSOMMATION DU PARC IMMOBILIER



12 553 m<sup>3</sup>



5 641 MWH

PART DES PRODUITS ÉCOLABELLISÉS



76,11%

## 2 QUESTIONS À

### Xabi ALAMAN

Co-fondateur - BILTOKI

Principes n°8 & 9 du Global Compact

## ■ BILTOKI | FRANCE

### Gestion et recyclage des déchets

GDA Environnement assure pour BILTOKI promoteur et exploitant de halles couvertes, la collecte des déchets des Halles Gourmandes de Bacalan, situées à Bordeaux.

Pour répondre efficacement à la grande hétérogénéité des déchets, l'entreprise a construit un mode de tri en étroite collaboration avec les commerçants, tout en s'adaptant aux nouvelles demandes notamment suite à l'ouverture d'un restaurant au cœur des halles.

Le tri s'effectue grâce à des containers adaptés aux sept catégories de déchets identifiés : cartons ondulés, déchets industriels banals-DIB, verre, huiles alimentaires, bio déchets, caquettes en bois et caisses en polystyrène.

En soutien à ce projet d'envergure, une campagne de formation et de sensibilisation au tri a été déployée à l'ouverture du site, suivie de rappels au cours de l'année. Dans ce contexte, l'entreprise a pour ambition d'accompagner BILTOKI dans tous ses projets de développement et de reprise de la gestion des déchets sur les halles existantes.



100%

taux de valorisation dont 55,7% en valorisation de matières et 44,3% en valorisation énergétique.



3 280m<sup>3</sup>

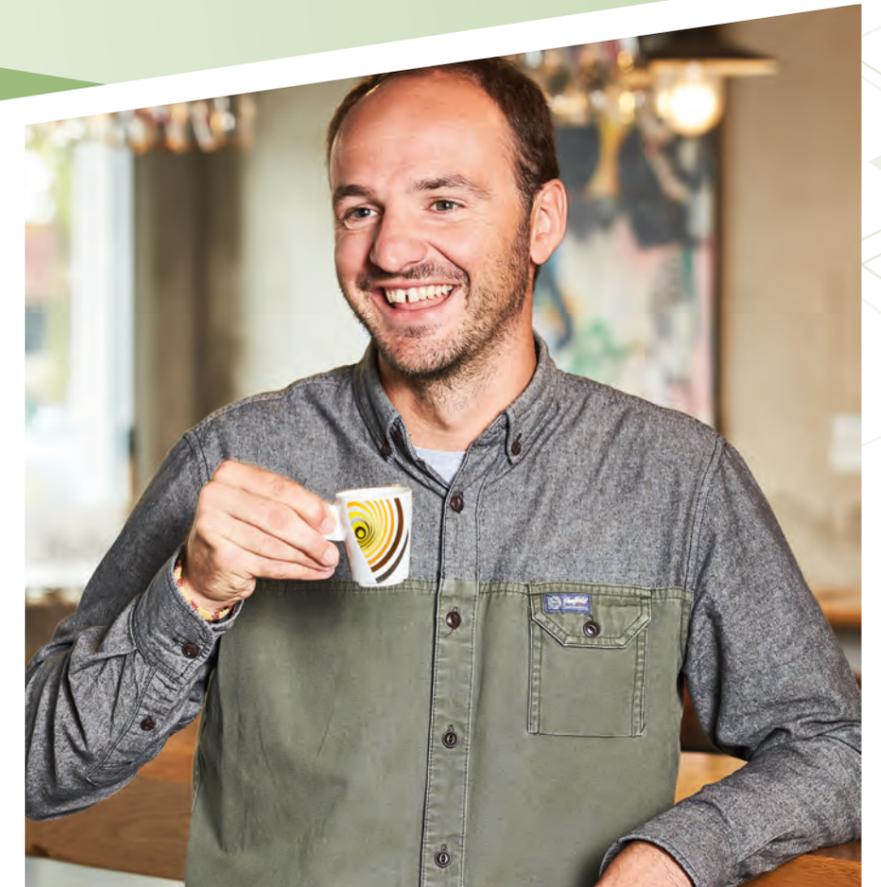
de déchets par an

**Quelle est la principale raison qui vous a encouragé à faire appel à GDA Environnement pour gérer la collecte des déchets ?**

GDA Environnement s'est différencié par les solutions proposées en réponse à nos exigences, leur flexibilité et surtout leur démarche d'accompagnement. L'apport d'une solution sur-mesure, assortie du besoin fort de faire de la pédagogie sur l'utilité de notre démarche constituait la base de nos enjeux.

**Quelles sont les principales clés de réussite de cet accompagnement ?**

À chaque fois que nous leur faisons part d'un besoin, que ce soit en matière de sensibilisation, de signalétique, ou d'optimisation des procédés, nous obtenons systématiquement un retour positif avec des propositions concrètes. GDA Environnement est à l'écoute des occupants des Halles et du restaurant pour mieux comprendre leurs environnements de travail.



Principe n°8 du Global Compact

## ■ CASTRO DE ZAMBUJAL | PORTUGAL

### Samsic œuvre à la préservation du patrimoine

Les liens entre les sites archéologiques de Castro Zambujal et Samsic Portugal sont étroits puisque sa filiale Floratorres œuvre depuis plus de 20 ans à la gestion et l'aménagement d'espaces verts en harmonie avec l'environnement local. En 2018, Samsic Portugal s'est engagé à créer des accès, des sentiers de passerelles en bois surélevées, des aires de stationnement et d'autres solutions pour renforcer les conditions de visite du site historique dans le souci de préserver la nature environnante.

C'est en mode collaboratif que les équipes Samsic et les archéologues ont travaillé pour respecter les caractéristiques uniques de cet espace. Nos architectes paysagistes ont ainsi pu suivre la mise en œuvre des travaux et contribuer avec leur expérience et sensibilité à la garantie de la protection environnementale, archéologique et paysagère du site.

# Contribuer au développement d'une société solidaire et durable

Chez Samsic, nous nous engageons à créer de la valeur partagée au plus près de nos 800 agences implantées en France et dans le monde. Sensibles au monde qui nous entoure, nous avons pour ambition de rayonner au-delà de nos murs. C'est pourquoi nous avons à cœur de mener des projets à haute valeur sociétale en faveur de l'éducation, de la recherche ou encore de la santé. C'est aussi ça, notre rôle d'entreprise responsable.



■ **Agir**  
pour la solidarité

■ **Participer**  
au développement économique et culturel local

## CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT D'UNE SOCIÉTÉ SOLIDAIRE

### ■ BAA | FRANCE

#### Soutenir la recherche autour d'une maladie rare

Les mécènes de Bretagne Atlantique Ambition se sont réunis le 3 décembre 2018 au nouveau siège d'Arkéa à Saint-Grégoire pour suivre les avancées du projet de recherche de Mélissa Burgevin portant sur le syndrome de Silver-Russell.

Tout a commencé lorsqu'un des fondateurs de Bretagne Atlantique Ambition a souhaité que son don soit affecté à la recherche sur cette maladie rare qui touche la petite fille de l'un de ses collaborateurs. BAA a alors rencontré le Professeur Sylvie Odent, Chef du service de génétique au CHU de Rennes et spécialiste des maladies rares. Aujourd'hui, l'étude est confiée à Mélissa Burgevin, Psychologue et Chercheuse en psychologie du développement et neuropsychologie.

« Sans le soutien apporté par Samsic et les entreprises mécènes de BAA, cette recherche n'aurait sûrement pas été possible. Au-delà des résultats de cette étude, ce soutien permet de faire connaître les maladies rares et plus spécifiquement le syndrome de Silver-

Russell à travers des manifestations scientifiques internationales. Enfin, ce soutien sert avant tout les patients. Un grand merci pour eux ! »

L'objectif de l'étude est d'établir les profils cognitif et psychosocial des adolescents et adultes porteurs du syndrome de Silver-Russell afin d'en permettre une meilleure compréhension et ainsi proposer un meilleur accompagnement, aux niveaux pédagogique, éducatif et thérapeutique. Le témoignage d'Anaïs, 10 ans, atteinte du syndrome, est venu enrichir la présentation de la jeune chercheuse. Les échanges et analyses ont naturellement conforté l'ensemble des mécènes dans leur engagement philanthropique auprès de BAA, à soutenir des projets de recherche médicales et à faire avancer la science.



#### Qu'est-ce que le syndrome de Silver-Russell ?

Le syndrome de Silver-Russell est une maladie génétique rare (1/100 000), caractérisé par un retard de croissance, des pathologies cranio-faciales et parfois une asymétrie des membres. Des hypoglycémies et troubles du comportement alimentaire sont fréquents les premières années.

### ■ ALLIANZ | FRANCE

#### Samsic et Allianz France, solidaires pour l'Ancre Bleue

Partageant les mêmes valeurs sociétales, Samsic s'est engagé avec Allianz France pour organiser une action solidaire en faveur des enfants défavorisés du Liban. Ainsi, à l'occasion du World Clean Up Day organisé le 15 septembre, les équipes de Samsic Facility Management ont collecté plus de 40 cartons de matériel scolaire auprès des collaborateurs d'Allianz France, sur plus de 14 sites en Île-de-France et en régions. Ce 1<sup>er</sup> événement solidaire organisé conjointement par Samsic et son client Allianz France a

démontré une implication spontanée du plus grand nombre. De quoi nous encourager, tous, à nous mobiliser au nom de la solidarité !

Dans le même temps, 290 paires de lunettes ont été collectées au profit de l'Association Solidarité Bretagne Cambodge, que Samsic soutient depuis 2014.



Principe n°6 du Global Compact

### ■ FDCAP | FRANCE

#### Rencontre avec Christophe Calmes, Président HUB SAFE

Le développement de la formation et l'insertion des personnes travaillant sur les plateformes aéroportuaires sont de la responsabilité de l'ensemble des acteurs qui y opèrent.

C'est pourquoi Samsic, présent sur 22 aéroports internationaux, a souhaité soutenir FDCAP, le Fonds de Dotation de la Communauté Aéroportuaire de Paris. La vocation de ce fonds est de soutenir les associations œuvrant en faveur des populations en difficulté dans l'environnement des plateformes aéroportuaires en Île-de-France et ainsi contribuer à une plus grande égalité sociale. FDCAP agit en priorité sur 3 axes : la formation et l'insertion, la lutte contre l'illettrisme et l'éducation.

Ce fonds est né de l'alliance des acteurs de la communauté aéroportuaire issus de divers secteurs.

#### Pourquoi rejoindre FDCAP ?

Parce que nous partageons avec d'autres acteurs de la communauté aéroportuaire une même ambition : développer la richesse de nos territoires et plus particulièrement soutenir et accompagner le potentiel de jeunes en favorisant leur insertion professionnelle.

#### Quelle est la principale force de cette initiative ?

Avec ce fonds, la communauté aéroportuaire devient une force. Elle peut parler d'une seule voix et soutenir concrètement des associations engagées et inspirantes.

## UNIVERSITÉ RENNES 1 | FRANCE

### Samsic devient mécène de la Fondation de l'Université de Rennes 1

Samsic apporte son soutien à la Fondation Rennes 1 pour une durée de 3 ans. Cette fondation œuvre à favoriser l'innovation et le développement socio-économique. Elle met en place des actions concrètes en faveur de la recherche de pointe, de l'insertion professionnelle des étudiants et du développement de l'international.

En devenant membre du premier cercle de la Fondation Rennes 1 et ainsi partenaire privilégié de l'Université de Rennes 1, Samsic entend contribuer au développement des compétences des étudiants, faciliter leur entrée dans la vie active et favoriser l'innovation du territoire.

« Nous avons besoin les uns des autres pour évoluer », souligne David Alis, Président de l'Université de

Rennes 1, *et ce partenariat représente le partage de valeurs communes entre Samsic et notre université : se rapprocher pour innover au service du développement de notre territoire.* »

Un partenariat gagnant-gagnant qui permet de créer un lien entre l'univers académique et celui de l'entreprise avec pour objectif partagé de créer des synergies solides et durables.



## CHAIRE VIVRE ENSEMBLE | FRANCE

### Investir dans la recherche

Le Groupe Samsic a fait de la recherche l'un des axes forts de sa démarche sociétale.

C'est pourquoi en 2018, Samsic s'est associé avec 4 autres organisations bretonnes, que sont Triballat, Ouest France, le Crédit Agricole et Rennes Métropole afin de financer la recherche sur le « vivre ensemble au sein de l'entreprise ».

Les 5 partenaires s'engagent à animer des rencontres et des débats, organiser des événements, se faire les relais et les échos de cette initiative solidaire et citoyenne, pleine de sens et de valeurs.

Clémence Péqueux-Roméro, diplômée en droit social, sera la première doctorante. Elle axera ses travaux sur 2 grandes thématiques, que sont l'acceptation des différences au sein de l'entreprise et la lutte contre l'illettrisme.

Cet engagement fort prouve l'engagement de Samsic pour combattre les inégalités et favoriser l'insertion de tous au sein du monde professionnel.

“ Nous avons tous le devoir d'organiser le bien vivre au sein de nos entreprises ”

Guy ROULLEAU  
Directeur Général du Groupe Samsic

## PROFIL & CORRESPONDANCES DU RAPPORT

Le rapport RSE présente les initiatives réalisées et les performances de l'année 2018, 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 2018 portait sur l'année 2017. 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 2018 est disponible à compter d'avril 2019, 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Implantations</li> <li>▶ Profil</li> <li>▶ Entretien avec le Président</li> <li>▶ Gouvernance</li> <li>▶ Performance financière</li> <li>▶ Stratégie &amp; Business Model</li> <li>▶ Dialogue avec nos Parties Prenantes</li> <li>▶ Stratégie RSE</li> <li>▶ Tendances de demain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>1, 2, 6, 10</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>6</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>G4-6, G4-9</li> <li>G4-4, G4-9</li> <li>G4-1, G4-34, G4-39</li> <li>G4-15, G4-34, G4-56</li> <li>G4-9, EC1</li> <li>G4-4, EC8</li> <li>G4-15, G4-16, G4-24, EC8</li> <li>G4-15, G4-16, G4-36, HR5, HR6</li> <li>G4-4, EC8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2</li> <li>3</li> <li>4 - 5</li> <li>6</li> <li>7</li> <li>8 - 9</li> <li>10 - 11</li> <li>12 - 15</li> <li>16 - 19</li> </ul>	
<b>Valoriser nos ressources et cultiver nos talents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Promouvoir la diversité et l'égalité des chances</li> <li>▶ Former et cultiver nos talents</li> <li>▶ Préserver la santé et la sécurité de nos salariés</li> <li>▶ Développer la cohésion et le bien-être au travail</li> <li>▶ Reporting social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1, 6</li> <li>9</li> <li>1</li> <li>1, 6</li> <li>6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>G4-16, EC8, LA10</li> <li>EC7, EC8, LA9, LA10</li> <li>LA6</li> <li>-</li> <li>G4-10, EC6, LA1, LA12</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>21, 22, 24, 25, 27</li> <li>21, 24 - 26</li> <li>27</li> <li>23</li> <li>22 - 27</li> </ul>
<b>Offrir un service responsable et innovant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Garantir l'écoute client, l'expertise et rechercher l'innovation</li> <li>▶ Samsic Airport</li> <li>▶ Évaluer nos performances avec transparence</li> <li>▶ Bâtir un partenariat durable avec notre chaîne de valeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1, 8, 9</li> <li>6</li> <li>1, 2, 6, 8, 9, 10</li> <li>1, 2, 8, 9, 10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EC7, LA10</li> <li>EC7, EC8</li> <li>G4-15, G4-56, PR5</li> <li>G4-56, EC8, EN30, SO4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>29, 30, 32, 34, 36, 37, 39</li> <li>34, 35</li> <li>30, 33, 39</li> <li>31, 33, 38, 39</li> </ul>
<b>Participer à la préservation de notre environnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Développer l'utilisation de produits et process respectueux de notre environnement</li> <li>▶ Maîtriser notre consommation énergétique et recycler nos déchets</li> <li>▶ Réduire notre empreinte carbone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8, 9</li> <li>8, 9</li> <li>6, 8, 9</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EN10, EN30</li> <li>EC8, EN3, EN8, EN15, EN23, EN30</li> <li>EN10, EN30</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>41, 43</li> <li>41 - 43</li> <li>41, 42</li> </ul>
<b>Contribuer au développement d'une société solidaire et durable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agir pour la solidarité</li> <li>▶ Participer au développement économique et culturel local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>G4-15, G4-16, EC8, LA10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>45, 46</li> <li>45, 46</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tableau de correspondance</li> <li>▶ Nous situer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>G4-28, G4-29, G4-30, G4-32</li> <li>G4-3, G4-5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>47</li> <li>48</li> </ul>

ISO 9001 : International Organisation for Standardisation, norme constatant l'aptitude d'une société ou d'un organisme à répondre aux exigences du client en matière de qualité d'un produit ou d'un service ; ISO 14001 : norme constatant l'aptitude d'une société ou d'un organisme à maîtriser l'impact de l'activité sur l'environnement et le respect réglementaire ; CEFRI : Comité français de certification des Entreprises pour la Formation et le suivi du personnel travaillant sous Rayonnements Ionisants ; MASE : Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises



Samsic

6 rue de Châtillon - La Rigourdière - CS57745  
35577 CESSON-SÉVIGNÉ Cedex - +33 (0)2 99 86 92 90

**SAMSIC.COM**