

The logo for ACESIA, featuring the word "ACESIA" in a sans-serif font. The letter "A" is light blue, and the remaining letters "CESIA" are black. The logo is centered within a white circle, which is itself centered on a teal background.

# RAPPORT D'ÉVALUATION

Evaluation report

ISOR GESTION  
27/1/2025

The logo for afnor CERTIFICATION. The word "afnor" is written in a stylized, lowercase, purple font. Below it, the word "CERTIFICATION" is written in a smaller, uppercase, gold-colored font.



**1 - Informations**

Secteur d'activité : **Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager**  
Effectif : **Plus de 5001 salariés**

Risque social

**B**

Risque environnemental

**B**



Risque faible

Risque fort

Le **risque social** matérialise le caractère dangereux, ou non, de l'écosystème d'exécution des activités de l'entreprise en matière sociale.

Le **risque environnemental** matérialise le caractère dangereux, ou non, de l'écosystème d'exécution des activités de l'entreprise en matière environnementale.



**2 - Notes globales contrôlées**

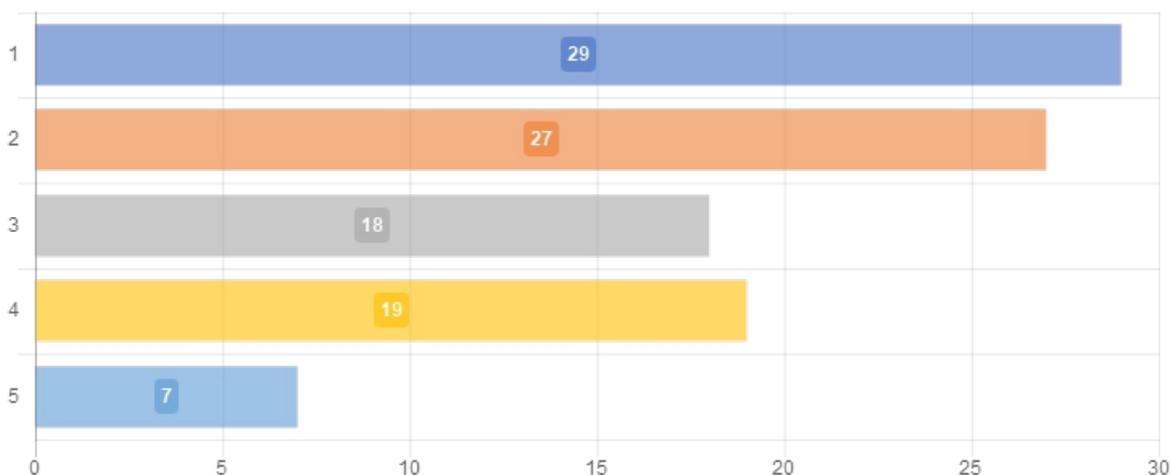
**75/100**

**Moyenne des évaluations contrôlées des entreprises du secteur d'activité Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager : 57.7/100**  
*Moyenne auto-déclarée sectorielle : 67.7/100*

*Note auto déclarée : 81/100*

**Moyenne générale (tout secteur) des évaluations Contrôlées : 47/100**  
*Moyenne auto-déclarée générale : 59.7/100*

**3 - Pondérations des thèmes selon le secteur de la société**



**1 : Volet social**

**2 : Volet environnemental**

**3 : Transverse**

**4 : Organisation de l'entreprise**

**5 : Ancrage territorial**

4 - Résultats par thème



| Thèmes                           | Moyenne évalué | Moyenne générale | Moyenne sectorielle |
|----------------------------------|----------------|------------------|---------------------|
| 1 : Volet social                 | 93             | 50               | 67.3                |
| 2 : Volet environnemental        | 62             | 40.3             | 47.1                |
| 3 : Transverse                   | 78             | 40.2             | 55.857368           |
| 4 : Organisation de l'entreprise | 77             | 42.9             | 61.6                |
| 5 : Ancrage territorial          | 33             | 37.1             | 52.8                |

## 5 - Notes obtenues par question

| Thèmes                           | Questions                                       | Coef | Notes Auto-déclarées | Notes Contrôlées |
|----------------------------------|---|------|----------------------|------------------|
| 1 : Volet social                 | 1 : Santé et sécurité                           | 8    | 100                  | 100              |
|                                  | 2 : Management des ressources humaines          | 7    | 100                  | 100              |
|                                  | 3 : Gestion des emplois et des compétences      | 8    | 100                  | 100              |
|                                  | 4 : Insertion, handicap                         | 6    | 67                   | 67               |
| 2 : Volet environnemental        | 5 : Management de l'environnement               | 6    | 100                  | 100              |
|                                  | 6 : Gestion et traitement des rejets            | 3    | 67                   | 67               |
|                                  | 7 : Eau   | 8    | 33                   | 33               |
|                                  | 8 : Energie                                     | 4    | 100                  | 100              |
|                                  | 9 : Interaction avec la biodiversité            | 6    | 33                   | 33               |
| 3 : Transverse                   | 10 : Veille et conformité réglementaire         | 6    | 100                  | 100              |
|                                  | 11 : Pratiques de la fonction achat             | 6    | 100                  | 100              |
|                                  | 12 : Eco-socio-conception des biens et services | 6    | 100                  | 33               |
| 4 : Organisation de l'entreprise | 13 : Politique et ambitions                     | 6    | 100                  | 100              |
|                                  | 14 : Relations avec les parties prenantes       | 8    | 100                  | 67               |
|                                  | 15 : Loyauté dans les affaires                  | 5    | 67                   | 67               |
| 5 : Ancrage territorial          | 16 : Ancrage territorial                        | 7    | 33                   | 33               |

6 - Plan de progrès général (basé sur le contrôle de l'évaluation)

Thème 1 : Volet social

| Questions | Pondérations sectorielles | Préconisations  |
|-----------|---------------------------|---|
| 1         | 8                         | Vous avez atteint le niveau maximal.  |
| 2         | 7                         | Vous avez atteint le niveau maximal.  |
| 3         | 8                         | Vous avez atteint le niveau maximal.  |
| 4         | 6                         | Faire évoluer le regard porté sur le handicap et les préjugés dans l'entreprise, recruter et intégrer des personnes handicapées ou des personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion. |

Thème 2 : Volet environnemental

| Questions | Pondérations sectorielles | Préconisations   |
|-----------|---------------------------|--|
| 5         | 6                         | Vous avez atteint le niveau maximal.   |
| 6         | 3                         | Rendre compte des réductions, de la valorisation ou du traitement des rejets de l'entreprise résultant directement des initiatives mises en œuvre au cours de la période de reporting. |
| 7         | 8                         | Réduire les prélèvements par l'installation de récupérateur d'eau de pluie pour certains usages.   |
| 8         | 4                         | Vous avez atteint le niveau maximal.   |
| 9         | 6                         | Mettre en œuvre des mesures de restauration ou de protection de la biodiversité en concluant des partenariats avec des tiers visant à maintenir un écosystème sain et fonctionnel.     |

Thème 3 : Transverse

| Questions | Pondérations sectorielles | Préconisations  |
|-----------|---------------------------|---|
| 10        | 6                         | Vous avez atteint le niveau maximal.  |
| 11        | 6                         | Vous avez atteint le niveau maximal.  |
| 12        | 6                         | Apartir d'une analyse de cycle de vie normalisée, établir une pluralité de critères dans la construction d'une stratégie produit afin d'éviter les transferts de pollution. |

Thème 4 : Organisation de l'entreprise

| Questions | Pondérations sectorielles | Préconisations  |
|-----------|---------------------------|---|
| 13        | 6                         | Vous avez atteint le niveau maximal.  |
| 14        | 6                         | Partager vos connaissances et vos informations, utiliser vos relations avec les médias, engager un dialogue avec la collectivité, les dirigeants politiques et autres parties prenantes. Etablir des partenariats avec des associations ou des organisations sectorielles dans le but de sensibiliser à la responsabilité sociétale, de promouvoir les bonnes pratiques et de favoriser l'adoption d'un comportement responsable. |
| 15        | 6                         | Encourager vos employés, partenaires et fournisseurs à rendre compte des violations de la politique de l'organisation et de tout traitement ayant un aspect non éthique et déloyal. Attirer l'attention des autorités compétentes en matière d'application des lois sur les violations du droit pénal.  |

Thème 5 : Ancrage territorial

| Questions | Pondérations sectorielles | Préconisations  |
|-----------|---------------------------|---|
| 16        | 7                         | Soutenir le développement économique local (achats locaux, sous-traitance, accompagnement des entreprises locales, créations d'emploi directs ou indirects, ...) et aider au développement des infrastructures environnementales, sanitaires et sociales. |

Indice de confiance :



Les modes de preuve sont complets et officiels

Question 1 : Santé et sécurité



Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 3 : L'entreprise innove et développe des actions de prévention liées au bien-être et à la sécurité au travail.

Commentaire de l'évalué :

100% des établissements ISOR sont certifiés ISO 45001. ISOR rédige un plan de prévention pour l'ensemble de ces sites en exploitation. Ce plan de prévention est établi dans le cadre de la prévention des risques liés à l'interférence entre les activités, les installations et les matériels des différentes entreprises présentes sur un même lieu de travail. Il fixe les moyens de prévention nécessaires à la préservation de la santé et de la sécurité de l'ensemble des salariés, usagers et visiteurs du chantier en exploitation par ISOR. Ce document est réalisé avant le démarrage du chantier, et signé des 2 parties, ainsi que de l'ensemble des agents intervenant sur site. Une revue est réalisée tous les ans. ISOR met en place sur ces sites, un système de remontée de situations dangereuses et de dysfonctionnements, qui permet notamment d'identifier un danger pouvant entraîner un accident de travail et de mettre en place une action pour éviter sa réapparition.



Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 3 : L'entreprise innove et développe des actions de prévention liées au bien-être et à la sécurité au travail.

Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident le niveau de maturité déclaré.

Question 2 : Management des ressources humaines



Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 3 : Les ressources humaines sont gérées en tenant compte des diversités culturelles et sociales et en respectant les droits de l'Homme à tous les niveaux.

Commentaire de l'évalué :

ISOR, c'est un groupe de 10 000 collaborateurs de toutes nationalités partageant des valeurs et une vision commune. Les hommes et les femmes qui composent notre Groupe ont comme points communs le courage, l'humilité, le respect de l'autre, l'esprit d'équipe et la volonté d'entreprendre. Nos talents font la force de notre Groupe et l'humain est au cœur de notre métier. Nous travaillons continuellement à l'amélioration de nos techniques de management et proposons des opportunités de carrière et une formation continue. Nous veillons à la qualité de l'environnement de travail et des relations sociales et professionnelles et prenons en compte les idées nouvelles afin de renforcer la culture d'entreprise et développer une synergie entre les équipes. Notre politique repose sur 3 piliers : 1/ Les engagements sociétaux • Diversité et inclusion • Qualité de vie au travail • Démarche responsable 2/ La gestion des talents et des compétences • Culture d'entreprise • Evolutions de carrière • Formation et intégration • Alternance 3/ La gestion opérationnelle et sociale des ressources humaines • Respect de la garantie d'emploi des collaborateurs chantiers • Paix Sociale ISOR mène une Politique handi-responsable Renforcée en mai 2014 avec la signature d'une convention de partenariat originale entre ISOR et le Réseau GESAT, notre engagement passe notamment par l'accroissement du recours à la sous-traitance et co-traitance auprès des Établissements et Service d'Aide par le Travail (ESAT) et des Entreprises Adaptées (EA) en procédant à un véritable transfert de compétences. De plus, notre partenariat avec l'AGEFIPH et le FARE dans la réalisation de diagnostics des bonnes et mauvaises pratiques permet de nous apporter les pistes d'améliorations transposables à plusieurs niveaux dans l'entreprise. Par ailleurs, ISOR est en cours d'adhésion à la Charte de la Diversité. La Charte de la diversité est un texte d'engagement proposé à la signature de tout employeur, qui souhaite par une démarche volontariste, agir en faveur de la diversité et dépasser ainsi le cadre légal et juridique de la lutte contre les discriminations. " La lutte contre les inégalités entre les femmes et les hommes est un enjeu majeur et le Groupe justifie depuis 2019 d'un index de 89/100.



Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 3 : Les ressources humaines sont gérées en tenant compte des diversités culturelles et sociales et en respectant les droits de l'Homme à tous les niveaux.

Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident le niveau de maturité déclaré.

Question 3 : Gestion des emplois et des compétences



Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 3 : L'entreprise a mis en place un comité de pilotage et/ou un groupe de projet pour évaluer la démarche, mettre en place les réajustements nécessaires et répondre aux besoins de transparence exigés par les circonstances.

Commentaire de l'évalué :

"L'engagement N°2 de notre stratégie RSE a pour objectif de ""Garantir l'amélioration continue des conditions de travail et un environnement pleinement inclusif"" et ce notamment par des politiques de: - Santé et sécurité au travail - Diversité et égalité des chances - Dialogue social et qualité de vie au travail ISOR s'inscrit dans une démarche de renforcement continu de notre expertise au travers du développement des compétences de nos agents par notre organisme de formation, ACFOR. Ce plan de formation, basé sur l'évaluation de chaque collaborateur sur site lors du programme F.I.D.E.L.E.S, permet de nous assurer d'un socle de compétences partagées. - Le plan de formation initial permet de nous assurer d'un socle de compétences partagées - Le plan d'accompagnement et de formation continue nous permet de veiller à l'acquisition progressive de nouvelles compétences et du bien-être au travail de tous nos collaborateurs. L'ensemble de nos salariés font l'objet d'un entretien professionnel obligatoire tous les deux ans, Le bilan à 6 ans intervient à la suite de ces deux entretiens professionnels obligatoires et nous permet de Faciliter le développement des compétences, Renforcer l'engagement des talents, Optimiser la gestion des ressources. Ainsi nous veillons, au-delà du plan de formation initial et d'accompagnement que chaque salarié reçoive au moins 1 formation non-obligatoire." "ISOR s'inscrit dans une démarche de renforcement continu de notre expertise au travers du développement des compétences de nos agents par notre organisme de formation, ACFOR. Ce plan de formation, basé sur l'évaluation de chaque collaborateur sur site lors du programme F.I.D.E.L.E.S, permet de nous assurer d'un socle de compétences partagées. - Le plan de formation initial permet de nous assurer d'un socle de compétences partagées - Le plan d'accompagnement et de formation continue nous permet de veiller à l'acquisition progressive de nouvelles compétences et du bien-être au travail de tous nos collaborateurs. L'ensemble de nos salariés font l'objet d'un entretien professionnel obligatoire tous les deux ans, Le bilan à 6 ans intervient à la suite de ces deux entretiens professionnels obligatoires et nous permet de Faciliter le développement des compétences, Renforcer l'engagement des talents, Optimiser la gestion des ressources. Ainsi nous veillons, au-delà du plan de formation initial et d'accompagnement que chaque salarié reçoive au moins 1 formation non-obligatoire."



Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 3 : L'entreprise a mis en place un comité de pilotage et/ou un groupe de projet pour évaluer la démarche, mettre en place les réajustements nécessaires et répondre aux besoins de transparence exigés par les circonstances.

Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident le niveau de maturité déclaré.

Question 4 : Insertion, handicap



Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 2 : L'entreprise développe des relations commerciales avec des structures engagées dans l'insertion, participe à des forums de recrutement et/ou finance des organismes de formation ou d'aide à l'insertion.

Commentaire de l'évalué :

"L'engagement N°2 de notre stratégie RSE a pour objectif de ""Garantir l'amélioration continue des conditions de travail et un environnement pleinement inclusif"" et ce notamment par des politiques de: - Santé et sécurité au travail - Diversité et égalité des chances - Dialogue social et qualité de vie au travail ISOR mène une Politique handi-responsable Renforcée en mai 2014 avec la signature d'une convention de partenariat originale entre ISOR et le Réseau GESAT, notre engagement passe notamment par l'accroissement du recours à la sous-traitance et co-traitance auprès des Établissements et Service d'Aide par le Travail (ESAT) et des Entreprises Adaptées (EA) en procédant à un véritable transfert de compétences. De plus, notre partenariat avec l'AGEFIPH et le FARE dans la réalisation de diagnostics des bonnes et mauvaises pratiques permet de nous apporter les pistes d'améliorations transposables à plusieurs niveaux dans l'entreprise. Par ailleurs, ISOR est en cours d'adhésion à la Charte de la Diversité. La Charte de la diversité est un texte d'engagement proposé à la signature de tout employeur, qui souhaite par une démarche volontariste, agir en faveur de la diversité et dépasser ainsi le cadre légal et juridique de la lutte contre les discriminations. ISOR est adhérent à la Charte de Diversité depuis 2019. Qui plus est, notre politique RH repose cinq grands principes : diversité, évolution, mobilité, équité et responsabilité. \* ISOR est signataire d'un accord Handicap 2022-2024 (Accord d'entreprise en faveur de l'emploi des personnes en situations de handicap au sein d'ISOR) \* ISOR mène une démarche d'incitation à la déclaration RQTH et valorisation de notre démarche inclusive. \* ISOR s'engage au travers de sa politique RH à traiter chacun de nos collaborateurs avec dignité selon un principe de confiance et de respect mutuel dans un environnement de travail sain, sûr et respectueux. \* ISOR mène la lutte contre le harcèlement au travail et a désignée une Référente enquête harcèlement sexuel. La lutte contre les inégalités entre les femmes et les hommes est un enjeu majeur et le Groupe justifie depuis 2019 d'un index de 89/100. Dans le cadre de sa politique RSE, ISOR mène plusieurs actions de mécénats auprès de différentes structures: \* La Chaîne de l'Espoir : Depuis de longues années, et en pleine cohérence avec nos valeurs, ISOR soutient la Chaîne de l'Espoir, très engagée pour donner accès aux soins et à l'éducation aux enfants les plus pauvres, à leur famille et leur communauté à travers le monde. Récemment, ISOR a fait le choix d'offrir à l'association une machine Europa V7, révolution CLEANEA qui permet de produire sur site une solution désinfectante et une solution détergente. Réelle alternative écologique, la mise en place de cette machine au CHU Tengadogo au Burkina Faso permet de lutter contre les maladies nosocomiales. \* Programme Emergence : Ce programme accompagne vers la réussite scolaire et professionnelle des jeunes issus de milieux modestes et à la recherche d'excellence. Il leur ouvre l'accès à une bourse, à un réseau professionnel et à un coaching dans la durée. \* Christo Rugby : Être sponsor handisport, c'est l'opportunité de promouvoir à la fois le sport, la combativité et le vivre ensemble. Depuis plusieurs années ISOR soutient l'association Christo rugby adapté, qui contribue à rendre cette discipline sportive accessible aux personnes en situation de handicap mental ou psychique. \* Le GARAC - Ecole Nationale des Professions de l'Automobile : ISOR soutient le GARAC et ces étudiants dans le projet de restauration d'une Coccinelle 1303 S en vue du Tour Auto ! \* EFS : ISOR soutient son partenaire EFS dans ses campagnes d'appel aux dons. Nous participons également, bénévolement, à l'entretien des locaux lors des dons du sang organisés au stade de la Beaujoire via la FC Nantes.



Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 2 : L'entreprise développe des relations commerciales avec des structures engagées dans l'insertion, participe à des forums de recrutement et/ou finance des organismes de formation ou d'aide à l'insertion.

Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident le niveau de maturité déclaré. A noter que certains d'entre eux étaient rattachés à d'autres questions. Il conviendrait de les joindre pour chaque question lors d'un prochain contrôle.



Question 5 : Management de l'environnement



Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 3 : Le SME est reconnu conforme aux référentiels internationaux (ISO 14001, EMAS...) ou est cadré par un guide d'approche progressive (exemple guide Afnor FD X 30-205).

Commentaire de l'évalué :

ISOR est certifiée ISO 14001:2015, sur le périmètre RÉALISATION DE PRESTATIONS DE PROPRETÉ ET DE SERVICES ASSOCIES DANS L'INDUSTRIE PHARMACEUTIQUE ET DANS TOUS LES SECTEURS D'ACTIVITÉS AVEC ENCADREMENT DÉDIÉ SUR SITE. ISOR a rédigé et met en œuvre une Procédure d'Evaluation de la conformité réglementaire et légale, qui a pour objectifs : \* Être en accord avec la Norme ISO 14001 et ISO 45001 « Chapitre 4.3.2 : Exigences légales et autres exigences » \* Identifier, avoir accès et traiter les exigences légales applicables et autres exigences applicables auxquels l'organisme a souscrit (code du travail, de l'environnement, de la construction...) \* Indiquer les interactions avec le correspondant de veille et le prestataire de veille réglementaire (Acciline).



Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 3 : Le SME est reconnu conforme aux référentiels internationaux (ISO 14001, EMAS...) ou est cadré par un guide d'approche progressive (exemple guide Afnor FD X 30-205).

Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident le niveau de maturité déclaré.

Question 6 : Gestion et traitement des rejets



Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 2 : L'entreprise a quantifié et mis en œuvre des cibles à court terme de réduction, de valorisation ou de traitement de ses rejets.

Commentaire de l'évalué :

Chaque année ISOR participe au : \* World CleanUp Day : Partageant la valeur du respect de notre planète, les collaborateurs ISOR se mobilisent chaque année pour ramasser des déchets sur différents sites de France. \* Run for the Ocean : ISOR participe chaque année à la célèbre course pour les océans "Run for the Ocean" organisée par Adidas. Pour chaque kilomètre réalisé (running, jogging, marche, fauteuil roulant), Adidas et le réseau mondial de nettoyage PARLEY ramassent sur les îles, les plages et le littoral, l'équivalent en poids de 10 bouteilles en plastique. Les fournisseurs référencés sont ceux qui obtiennent le meilleur score au questionnaire RSE qu'ils sont invités à compléter. Nos fournisseurs de matériels ne sont référencés que s'ils ont un processus de recyclage et mise en destruction des matériels usagers responsable en matière environnementale. Nous privilégions les fournisseurs nous apportant les produits chimiques les moins nocifs et dans des conditionnements générant le moins de déchets possibles (produits sur concentrés, centrales de fabrication de chimie in situ...) Nous travaillons avec des fournisseurs implantés dans l'hexagone, ayant pour la plupart des plateformes à proximité de nos propres implantations ou de celles de nos clients. Quand nous nous approvisionnons à distance, nous faisons en sorte d'optimiser les commandes afin de minimiser notre impact écologique et nos frais de port. Notre politique Achats évite les trop petites commandes. Nos déchets sont évacués selon leur typologie par une filière spécifique pour mise au rebut avec destruction conforme.



Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 2 : L'entreprise a quantifié et mis en œuvre des cibles à court terme de réduction, de valorisation ou de traitement de ses rejets.

Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident le niveau de maturité déclaré.

### Question 7 : Eau



#### Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 1 : L'entreprise n'effectue aucun prélèvement dans des zones protégées ou sensibles. Elle mesure la portée des impacts afférant à sa consommation. Le personnel a été sensibilisé aux économies d'eaux et formé aux éco-gestes.

#### Commentaire de l'évalué :

Notre stratégie RSE s'articule autour d'ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX: \*\*\*Réduire les impacts environnementaux liés à nos prestations chez le client. \*\*\*Développer des offres en faveur d'une santé globale : celle des Hommes, du vivant et, plus largement, de la planète.



#### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 1 : L'entreprise n'effectue aucun prélèvement dans des zones protégées ou sensibles. Elle mesure la portée des impacts afférant à sa consommation. Le personnel a été sensibilisé aux économies d'eaux et formé aux éco-gestes.

#### Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident le niveau de maturité déclaré.

### Question 8 : Energie



#### Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 3 : L'entreprise a fortement amélioré son efficacité énergétique et privilégie les sources d'énergies renouvelables dans ses approvisionnements.

#### Commentaire de l'évalué :

ISOR bénéficie d'un mix énergétique permettant de maîtriser notre impact environnemental. Nos consommations d'énergie proviennent à plus de 91% d'Énergie propres. (74,5% nucléaire, 17,1% renouvelables (dont 7,2% hydraulique, 5,9% éolien, 2,3% solaire, géothermie 1,1% et 0,5% Biomasse). ISOR référence des matériels aux caractéristiques énergétiques les plus efficaces (Catégorie A+/A/B). L'installation In Situ de machines CLEANEA permet également de supprimer les livraisons de produits sur site et donc de réduire notablement l'impact d'exploitation lié aux livraisons. De plus, dans le cadre de sa stratégie de sobriété énergétique, ISOR sensibilise ses agents aux EcoGestes sur chacun des sites clients.



#### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 3 : L'entreprise a fortement amélioré son efficacité énergétique et privilégie les sources d'énergies renouvelables dans ses approvisionnements.

#### Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident le niveau de maturité déclaré. Merci pour le commentaire.

### Question 9 : Interaction avec la biodiversité



#### Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 1 : L'entreprise a identifié les impacts directs ou indirects de ses activités ou de ses produits sur la biodiversité mais n'a pas engagé de mesures significatives visant à réduire son interaction.

#### Commentaire de l'évalué :

ISOR n'a aucun sites opérationnels détenus, loués ou gérés dans des aires protégées



#### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 1 : L'entreprise a identifié les impacts directs ou indirects de ses activités ou de ses produits sur la biodiversité mais n'a pas engagé de mesures significatives visant à réduire son interaction.

#### Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident le niveau de maturité déclaré.

### Question 10 : Veille et conformité réglementaire



#### Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 3 : L'entreprise exerce une veille sur l'ensemble des domaines de sa responsabilité sociétale, elle pratique des contrôles systématiques et réguliers sur ses exigences internes et participe activement à des réseaux visant à anticiper et préparer les réglementations futures.

#### Commentaire de l'évalué :

ISOR participe activement au Comité RSE, et au comité SSE de la Fédération des entreprises de propreté. ISOR dispose d'un organe interne de veille juridique et de veille sur l'innovation servicielle. Un contrôle de la conformité est réalisé semestriellement en audit interne, et à minima une fois par an dans le cadre des audits iso9001/14001/45001. L'évolution des exigences réglementaire fait l'objet d'un suivi et d'alerte régulières via notre outil Acciline.



#### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 3 : L'entreprise exerce une veille sur l'ensemble des domaines de sa responsabilité sociétale, elle pratique des contrôles systématiques et réguliers sur ses exigences internes et participe activement à des réseaux visant à anticiper et préparer les réglementations futures.

#### Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident le niveau de maturité déclaré.

Question 11 : Pratiques de la fonction achat



Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 3 : Les cahiers des charges contiennent systématiquement des exigences relatives à l'environnement, aux droits de l'Homme, aux conditions sociales, à la sécurité et à la loyauté dans les affaires. Une démarche d'amélioration continue est partagée avec les fournisseurs. Des dispositifs de contrôle sont mise en place.

Commentaire de l'évalué :

Les achats d'exploitation ISOR sont encadrés par un service Achats qui référence les fournisseurs et les articles. La chasse est faite au "hors catalogue". Avant de référencer ou reconduire un fournisseur, le service Achats s'assure que ce dernier : - est en règle (K BIS, attestation URSSAF) - a une situation financière correcte - a des processus normés avec une bonne organisation - travaille dans une logique RSE (score sur le questionnaire RSE) - maîtrise ses sources d'approvisionnement (respect des normes...) - n'est pas trop dépendant de notre groupe (part du CA obligatoirement <18%) - fournit des articles de qualité à un prix correct - fournit un service irréprochable (livraison, SAV, ...) - présence nationale afin d'homogénéiser nos approvisionnements Les fournisseurs référencés sont ceux qui obtiennent le meilleur score au questionnaire RSE qu'ils sont invités à compléter Nos fournisseurs de matériels ne sont référencés que s'ils ont un processus de recyclage et mise en destruction des matériels usagers responsable en matière environnementale. Nous privilégions les fournisseurs nous apportant les produits chimiques les moins nocifs et dans des conditionnements générant le moins de déchets possibles (produits sur concentrés, centrales de fabrication de chimie in situ...) Nous travaillons avec des fournisseurs implantés dans l'hexagone, ayant pour la plupart des plateformes à proximité de nos propres implantations ou de celles de nos clients. Quand nous nous approvisionnons à distance, nous faisons en sorte d'optimiser les commandes afin de minimiser notre impact écologique et nos frais de port. Notre politique Achats évite les trop petites commandes.



Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 3 : Les cahiers des charges contiennent systématiquement des exigences relatives à l'environnement, aux droits de l'Homme, aux conditions sociales, à la sécurité et à la loyauté dans les affaires. Une démarche d'amélioration continue est partagée avec les fournisseurs. Des dispositifs de contrôle sont mise en place.

Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis et le commentaire valident le niveau de maturité déclaré.

Question 12 : Eco-socio-conception des biens et services



Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 3: L'entreprise intègre l'analyse du cycle de vie de ses produits, ainsi que des éléments sociaux dans ses processus de conception et d'innovation en s'appuyant sur les parties intéressées pertinentes.

Commentaire de l'évalué :

ISOR fait évoluer les prestations de Propreté et de Services Associés en mettant en place chez ses clients le travail en journée et en continu. Le travail en journée et en continu permet aux bénéficiaires des prestations de services de Propreté (aux occupants des locaux) de se rendre compte du travail qui est réalisé. Ils sont rassurés de voir que leurs espaces de travail sont régulièrement nettoyés, et qu'ils travaillent dans des espaces sains. Trouver des alternatives aux caractéristiques du travail en horaires décalés est l'enjeu majeur du moment. Il n'est pas seulement question d'horaires à déplacer : il faut que le travail en journée et en continu soit bien préparé, au risque de voir des résultats radicalement contraires à ceux attendus. ISOR, en tant qu'employeur responsable, accompagne ses clients depuis plus de 10 ans afin de trouver des solutions aux contraintes qui peuvent exister à sa mise en place. Pour les Clients, les horaires en journée facilitent la réactivité et permettent de viser une Propreté en continu tout au long de la journée. Des ajustements peuvent se faire à travers les échanges entre les Agents et les occupants des bureaux, ce qui ne peut qu'améliorer la satisfaction client. Pour finir, d'autres bénéfices viennent s'ajouter à ce type d'organisation : réduction de la consommation d'électricité, gestion simplifiée des accès et de la sécurité des sites... Nos Clients peuvent donc valoriser un engagement concret de responsabilité sociétale. 95 % DES CLIENTS QUI SONT PASSÉS AU TRAVAIL EN JOURNÉE ET/OU EN CONTINU SE DISSENT SATISFAITS ET 68 % DES CLIENTS CONSTATENT DES RÉPONSES PLUS RAPIDES AUX BESOINS ET AUX IMPRÉVUS DU QUOTIDIEN. En amont nous étudions la faisabilité d'exploiter les sites de nos clients dans les meilleures conditions. La procédure de "Go/NoGo" nous permet d'identifier les freins ou menaces qui pourrait entacher la bonne réalisation de la prestation et donc de la satisfaction de nos clients. Cette étude nous permet de proposer les actions préventives et/ou les organisations mieux adaptées à la réponse au besoin de nos clients C'est ainsi que nous sommes par exemple capable de proposer Le nettoyage à l'usage qui consiste à nettoyer un espace uniquement lorsqu'il en présente le besoin. Cela permet notamment de proposer une prestation agile adaptée : • Ala vie du site • Aux usages des collaborateurs Ainsi qu'une optimisation des coûts du nettoyage, et donc de Le juste besoin au juste coût Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, nous devons chercher à améliorer sans cesse le fonctionnement de notre entreprise afin de garantir à nos clients le meilleur rapport qualité-prix. Cet objectif s'inscrit pleinement dans le cadre de la mise en oeuvre de notre politique RSE. C'est la raison pour laquelle nous matérialisons aujourd'hui la politique d'achats volontariste dans laquelle nous nous sommes engagés. Anos fournisseurs, nous demandons de contribuer à notre développement en nous accompagnant dans nos projets de rationalisation de nos processus d'approvisionnement, en nous apportant leur expertise technique et leur capacité d'innovation et en nous assurant qu'ils sont eux-mêmes engagés dans une politique RSE. Les accords qu'ils concluront avec nous seront mutuellement profitables dès lors qu'ils favoriseront la satisfaction des besoins de nos clients communs dans des conditions économiques acceptables et dans une logique Développement Durable. Acette fin, nous désignons le service Achats du Groupe COFIGOR comme l'interlocuteur privilégié de nos fournisseurs, et comme le seul habilité à leur délivrer le label de « partenaires » qui leur permettra de travailler avec l'ensemble de nos équipes, au niveau national, dans le respect des objectifs fixés. ISOR dispose d'une cellule achat travaillant avec des fournisseurs nationaux et locaux afin de garantir la meilleure qualité de produits. Nous travaillons avec des fournisseurs implantés dans l'hexagone, ayant pour la plupart des plateformes à proximité de nos propres implantations ou de celles de nos clients. Quand nous nous approvisionnons à distance, nous faisons en sorte d'optimiser les commandes afin de minimiser notre impact écologique et nos frais de port. Notre politique Achats évite les trop petites commandes.



Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 1 : L'entreprise a évalué les impacts des produits/services à chaque étape du cycle de vie et a engagé des améliorations, cadrées par les limites technologiques, de filières et de comportement du client final.

Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis ne valident pas le niveau de maturité déclaré. En effet, les éléments transmis ne répondent pas à la problématique de l'ACV. En l'absence de preuve suffisante, la réponse a été dégradée à un niveau inférieur.



Question 13 : Politique et ambitions



Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 3 : La politique RSE est exemplaire, l'entreprise communique le résultat de ses bonnes pratiques à ses parties prenantes.

Commentaire de l'évalué :

La vision d'ISOR est d'Être en France, la référence des entreprises spécialisées dans la Propreté et les Services Associés. Pour ce faire nous déployons notre plan stratgique 2022-2025 axé sur 3 Piliers: \*Structurer et fédérer: - Définir une organisation orientée client et déployer des processus métier et S.I. fiables. - Renforcer une culture d'entreprise intégrant et valorisant tous les acteurs de la société. \*Développer et innover: - Renforcer et faire évoluer le « cœur de métier ». - Développer l'ensemble des services associés. - Acquérir le positionnement de « conseil en propreté ». \*Acquérir et conquérir: - Se développer sur des secteurs et segments de marché à forte valeur ajoutée. - Fidéliser les comptes stratégiques et en acquérir de nouveaux. - Intégrer des entreprises avec des expertises et une présence territoriale adéquates. \* ISOR s'inscrit dans une stratégie RSE à moyen terme (2021-2025) qui s'appuie sur la méthodologie ISO 26 000. (CF One Page) Elle s'articule autours de plusieurs engagements: \*\*ENGAGEMENTS SOCIAUX: \*\*\*Incarnier notre vision et nos valeurs dans chacune de nos actions. \*\*\*Garantir l'amélioration continue des conditions de travail et un environnement pleinement inclusif. \*\*\*Inventer et promouvoir les parcours de la propreté de demain. \*\*ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX: \*\*\*Ne jamais tenir la satisfaction des clients pour acquise. \*\*\*Proposer des offres toujours adaptées aux nouveaux besoins et aux nouvelles attentes. \*\*\*Insuffler, auprès de nos fournisseurs, notre vision et nos valeurs pour proposer des solutions innovantes. \*\*ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX: \*\*\*Réduire les impacts environnementaux liés à nos prestations chez le client. \*\*\*Développer des offres en faveur d'une santé globale : celle des Hommes, du vivant et, plus largement, de la planète. ISOR communique annuellement les résultats de sa démarche RSE à l'ensemble de ses parties prenantes. Le rapport RSE d'ISOR est disponible sur dans nos établissement, notre site internet et sur le site du Global Compact. Une déclinaison plus synthétique est diffusée par voie de Flash Info à l'ensemble de nos collaborateurs opérationnels.



Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 3 : La politique RSE est exemplaire, l'entreprise communique le résultat de ses bonnes pratiques à ses parties prenantes.

Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis et le commentaire valident le niveau de maturité déclaré.

Question 14 : Relations avec les parties prenantes



Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 3 : L'entreprise est dans un processus dynamique, elle élargie constamment sa sphère d'influence, le dialogue est engagé et structuré, l'entreprise peut exercer son influence pour constituer des partenariats et atteindre des objectifs mutuellement bénéfiques.

Commentaire de l'évalué :

ISOR a étudié la maturité RSE du secteur et des parties prenantes en 5 étapes: L'analyse des tendances du panel des entreprises étudiées a été réalisée sur la base des critères suivants : 1/Axes d'engagements RSE Formulation d'engagements sur les sujets suivants : relation client et qualité de service, environnement, social, relations fournisseurs et partenaires, communauté et mécénat 2/Politiques mises en place Actions des entreprises en lien avec leurs engagements RSE Politiques visant à mesurer et analyses les risques de l'activité 3/Objectifs et KPIs Présence d'indicateurs de performance et qualité de ces indicateurs (précision, exhaustivité, lisibilité) Formulation d'objectifs chiffrés CONSULTATIONS INTERNES ET EXTERNE 4/En interne : Scoring de l'importance et de la performance des enjeux de la FEP par 14 Contributeurs internes (DG, Exploitation, Commerce, Com/MKT, DAF, SG, RH, Achats, DSI, DAC) pour 15 heures d'entretien 5/En externe : Questions ouvertes, Recueil des attentes sur les enjeux RSE et Évaluation des enjeux RSE auprès de 10 interlocuteurs pour 8 entretiens Fabricant : HERSAND Fournisseurs : M2H FARE : Sylvaine JONES Prospects : SMABTP / BOURSORAMA Clients : Mondelez Bordeaux / SMABTP / BOURSORAMA Fournisseurs : Elis



Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 2 : L'entreprise a identifié l'ensemble de ses parties prenantes en lien avec sa responsabilité sociétale, elle contrôle leur représentativité et leur crédibilité, un dialogue constructif est établi, elle prend en compte leurs attentes pour alimenter sa stratégie.

Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident une partie seulement de la réponse. En effet, il conviendrait de nous fournir des documents justifiant les partenariats. En l'absence de preuve suffisante, la réponse a été dégradée au niveau inférieur.

### Question 15 : Loyauté dans les affaires



#### Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 2 : L'entreprise impose des pratiques éthiques à ses transactions, elle dispose d'outils de prévention, d'alerte et de suivi qui assurent la loyauté de sa conduite dans la mise en œuvre de ses activités.

#### Commentaire de l'évalué :

ISOR a rédigé et diffuse à ses collaborateurs un Code d'éthique et de conduite, comprenant la lutte contre la corruption et l'extorsion, les conflits d'intérêts, la fraude, le blanchiment d'argent, les Pratiques anticoncurrentielles, et la sécurité de l'information. "Conformément à son engagement d'exemplarité en matière de veille et de respect des textes réglementaires SST" ISOR s'engage à ne pas recourir au travail clandestin. ISOR s'engage à attester par écrit cette démarche."



#### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 2 : L'entreprise impose des pratiques éthiques à ses transactions, elle dispose d'outils de prévention, d'alerte et de suivi qui assurent la loyauté de sa conduite dans la mise en œuvre de ses activités.

#### Commentaire du contrôleur :

Les documents transmis valident le niveau de maturité déclaré.

### Question 16 : Ancrage territorial



#### Réponse sélectionnée par l'évalué :

Niveau 1 : L'entreprise intègre les caractéristiques de son territoire dans son analyse de risques.

#### Commentaire de l'évalué :

Le développement géographique d'ISOR fait l'objet d'études économiques permettant de favoriser l'emploi de nos collaborateurs site ainsi que de développer le maillage territorial de notre activité de façon pointue afin de répondre au mieux aux besoins de réactivité de nos clients.



#### Réponse sélectionnée par le contrôleur :

Niveau 1 : L'entreprise intègre les caractéristiques de son territoire dans son analyse de risques.

#### Commentaire du contrôleur :

Le document transmis valide le niveau de maturité déclaré.

