

**DOSSIER DE CANDIDATURE
AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2016**

I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

Raison sociale : GROUPE LEADER

LEADER INTERIM – FORMALEAD – SERINS – EXPERH – LEADINSIDE

Statut : SA

Date de création : MARS 1992

Activité : TRAVAIL TEMPORAIRE, CDD, CDI, RECRUTEMENT ET FORMATION / ACCOMPAGNEMENT CONSEIL

Territoires d'action : NORD PAS DE CALAIS PICARDIE

Filiales :

- LEADER INTERIM LILLE
- LEADER INTERIM LENS
- LEADER INTERIM HARNES
- LEADER INTERIM DOUAI
- LEADER INTERIM DUNKERQUE
- LEADER INTERIM HAZEBROUCK
- LEADER INTERIM SAINT POL SUR TERNOISE
- LEADER INTERIM AMIENS
- LEADER INTERIM ABBEVILLE
- LEADER INTERIM FRIVILLE
- LEADER INTERIM SAINT QUENTIN
- LEADER INTERIM COMPIEGNE
- LEADER INTERIM MAUBEUGE
- SERINS FOURMIES
- Un total de 110 agences au niveau national

Effectif : 45 permanents régionaux, 350 permanents nationaux

Adresse : Leader intérim Saint Quentin – 72 rue d'Isle – 02100 SAINT QUENTIN
Stéphanie DIVE – Responsable RSE du Groupe
sdive@groupeleader.com
06.22.86.38.96 / 03.23.04.50.06

Leader intérim Harnes – 66 rue des Fusillés – 62440 HARNES
Didier DELANNOY – Directeur d'agence
ddelannoy@groupeleader.com
03.21.76.06.13

Site Internet : groupeleader.com

Nature		Montant
Chiffre d'affaires HT	2013	281 038 k€
Chiffre d'affaires HT	2014	298 385 k€
Chiffre d'affaires HT	2015	316 734 k€
Résultat net	2013	4 749 k€
Résultat net	2014	9 448 k€
Résultat net	2015	9 484 k€

Bilan carbone : non

Bilan Gaz à Effet de Serre* : ~~oui~~ non – non concerné par la réglementation
Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Rapport RSE : oui – non concerné par la réglementation

En ligne : oui

Ce rapport est disponible sur le site internet de l'entreprise en cliquant sur le lien suivant :
<http://www.groupeleader.com/upload/RapportRSEv05042013v2.pdf>
Le rapport RSE 2016 sera publié prochainement

Prix et nominations :

- Mention spéciale du jury réseau GRANDDE
- Mention spéciale du jury Trophée RSE Picardie CCI
- 4^{ème} au trophée du handicap FAFTT
- Challenge européen sur le climat : en cours

Certifications :

- ISO 26000 – 1^{ère} agence d'emploi évalué AFAQ 26000 niveau confirmé en 2012
- Evalué ECOVADIS Gold en 1^{ère} place
- Evalué ACESIA
- ISO 9001 en 2002
- OHSAS 18001 – 1^{ère} agence d'emploi certifiée en 2006
- MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises)
- CEFRI

Contexte et activité

1) Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle ?

Le Groupe Leader est composé d'une centaine d'agences de travail temporaire « Leader intérim », d'agences d'insertion « Serins », de cabinets de recrutement « ExperH » et d'un organisme de formation « Forma'Lead » répartis sur tout le territoire, et quelques implantations au Portugal et en Suisse. (Environ 350 salariés permanents – 30000 collaborateurs intérimaires) Positionnement : 9ème au niveau national et 1er indépendant non coté en bourse.

Notre démarche RSE a été initié en 2008, et s'organise autour du Système de Management Responsable composé de 6 commissions depuis 2014 : Emploi RH / Environnement / Qualité / Prévention / Ethique commercial / Ancrage Territorial (Chaque commission est piloté par un responsable : DRH, Responsable Environnement, Responsable Qualité, Responsable Prévention, Direction Commerciale, Responsable RSE)

Mission et valeurs

1) Quelle est votre mission ?

Deux objectifs principaux qui sont :

- « Trouver du travail à des personnes qui n'en ont pas et les accompagner »
- « Développer économiquement le territoire où le Groupe Leader est implanté »

2) Quelles sont vos valeurs ?

- Réactivité, Professionnalisme, Rigueur
- Fort, Fiable, Proche
- Transparence, Exemplarité, Ethique commerciale
- Travail, Honnêteté et Respect

Parties prenantes

- Actionnaires : Monsieur PAPIN, PDG du Groupe
- Salariés permanents : 45 permanents régionaux, 350 permanents nationaux et 35 000 intérimaires
- Clients : 6500
- Fournisseurs : 350
- 232 partenaires économiques / institutionnels
- 327 partenaires emploi dont 73 écoles / Organisme de Formation
- 42 partenaires environnement

Enjeux et objectifs de la démarche RSE

⇒ Economiques

Notre approche économique s'articule sur 2 niveaux :

- Ethique commerciale : mise en place d'une charte éthique des affaires qui fixe les 10 commandements prioritaires à diffuser auprès de nos clients et prospects et à appliquer en interne. (cf. annexe 1)
- Ancrage territorial : pour développer l'ancrage des agences sur le Nord-Pas-de-Calais / Picardie, cette commission permet de tisser des partenariats locaux et de favoriser le développement économique du bassin d'emploi.

Nos engagements RSE font une vraie différence pendant les appels d'offre de potentiels clients petits et grands comptes. En effet, notre démarche RSE nous a permis de faire la différence et d'être retenu.

Le Groupe connaît une croissance économique supérieure à celle du marché.

⇒ Sociaux

Accompagnement au retour à l'emploi durable, développement des compétences, formation des intérimaires et permanents

Nous mettons en place des actions ciblées, pour exemple en région NPdCP :

- Formation, accompagnement et conseil via notre organisme de formation Forma'Lead, orientée sur les thématiques RSE, Prévention, Qualité et environnement ; à destination des permanents et parties prenantes.
- Intervention auprès d'entreprises pour les accompagner dans leur démarche RSE
- Santé sécurité au travail : Mise en place d'une politique prévention visant à réduire les accidents du travail. - Chaque agence a un process défini à mettre en œuvre pour assurer la sécurité d'un intérimaire avant de le déléguer en entreprise.
- Dialogue social : renforcement du rôle du CHSCT, et mise en place d'un comité sur la prévention des risques psychosociaux
- Diversité et lutte contre toutes formes de discrimination

⇒ **Environnementaux**

Notre démarche s'appuie sur la politique des **3R : Réutiliser, Réduire et Recycler**

Notre objectif est de réduire les impacts négatifs sur l'environnement, via un processus d'amélioration continue et la mise en place d'une **politique environnementale**. (cf.annexe 2)

Ceci implique :

- Une politique d'achat et de consommation rigoureuse.
- Un système de réseau informatique optimisé pour réduire toute consommation superflue.
- Des partenariats forts visant à préserver la nature et la biodiversité.

II – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

1) Comment votre entreprise intègre la RSE dans sa stratégie ?

La RSE est avant tout un engagement fort de la direction du groupe qui se décline chaque année dans sa politique générale et s'articule autour de 7 axes :

- Emploi : trouver du travail à des personnes qui n'en ont pas et les accompagner
- Ressources humaines : mettre en œuvre des pratiques qui garantissent l'équité sociale et le développement professionnel des salariés
- Qualité : assurer des prestations de service répondant aux attentes de nos partenaires
- Prévention : préserver la santé et la sécurité au travail de nos collaborateurs par l'identification des risques, et la mise en place d'actions en partenariat avec les différents acteurs de la prévention
- Environnement : préserver l'environnement dans nos activités et y impliquer nos partenaires
- Ethique commerciale : accompagner le développement de nos prestations de manière éthique et dans une relation gagnant / gagnant
- Développement et ancrage territorial : contribuer au développement durable des régions en partageant nos compétences et nos valeurs

2) Comment votre entreprise implique-t-elle les collaborateurs ou d'autres parties prenantes lors de décisions stratégiques de l'entreprise ?

Pour impliquer les collaborateurs et les parties prenantes dans nos décisions stratégiques, le Groupe Leader a mis en place un Système de Management Responsable (SMR) qui a pour mission :

- d'animer et de coordonner la stratégie RSE du Groupe,
- de faire remonter et partager les bonnes pratiques,
- de favoriser l'écoute et le dialogue avec les parties prenantes internes / externes

Chaque mois, les agences communiquent leurs initiatives RSE sur notre outil intranet, les informations sont transmises au comité RSE, puis au Comité de direction.

Le comité RSE (composé des pilotes des 6 commissions, du directeur de l'insertion, de la consultant Emploi et Handicap, du responsable achats et infrastructures, du responsable communication, de la chargée de communication et d'invité en fonction des thématiques) a lieu chaque mois et demi. Nous invitons également des permanents et parties prenantes à venir participer au comité RSE afin d'échanger et de partager les bonnes pratiques et mettre en œuvre de nouvelles actions d'amélioration.

3) Mesurez-vous les performances RSE de votre entreprise en fonction de vos objectifs ? Et comment ?

A) Pour mesurer la performance de nos agences, le Groupe a défini 3 niveaux :

- Objectifs et indicateurs nationaux,
- Objectifs et indicateurs par secteur et par agence au travers du Plan Action et Animation Commerciale (PAAC),

- Objectifs individuels au travers des Entretiens Annuels d'Évaluation (EAE) : des objectifs portant sur les missions confiées, puis des objectifs en lien avec la RSE, pour exemple : actions à mener pour la prévention, développement du covoiturage, développement des partenaires de l'emploi, intégration de personnes en situation de handicap....

B) Pour mesurer la satisfaction de nos parties prenantes (salariés permanents, intérimaires, clients, partenaires emplois...) nous réalisons :

- des enquêtes de satisfaction clients (1 fois par an)
- des bilans de service : à destination des clients (à fréquence définies par les agences)
- des enquêtes internes sur le bien-être des salariés au travail (tous les 2 à 3 ans)
- des bilans de mission réguliers afin d'évaluer les compétences acquises et à acquérir,

Nous permettons aussi aux intérimaires de s'auto évaluer à l'issue de leur mission : par le biais du document « Evaluation de la mission » (plusieurs fois par an)

Le CHSCT travaille actuellement sur la mise en place d'une enquête sur les risques psycho sociaux. En 2015, nous avons déjà fait une enquête auprès de l'ensemble des collaborateurs sur le thème « agression, harcèlement », ce qui nous a permis de mettre à jour notre document unique, de mettre dans les agences des caméras de surveillance.

C) Pour mesurer l'efficacité de notre Système de Management Responsable, nous travaillons chaque année sur :

- des indicateurs stratégiques en lien avec les 7 engagements (cf. question 1)
- des indicateurs dédiés : RH, emploi durable, formation des salariés, insertion, handicap, prévention, sécurité, qualité, achats responsables, consommation des ressources, gestion des déchets, transports, biodiversité....

Ces mesures sont revus lors des comités RSE, et sont présentées et analysées 2 fois par an lors des revues de Direction, en présence de l'ensemble du CODIR Comité de Direction.

4) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe et sur quoi communiquer vous (ex. publication des résultats, CA...)? Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ? Précisez vers quelle partie prenante

Communication interne : flashs informations hebdomadaire avec focus sur des sujets RSE, newsletters développement durable bimensuelles, challenges RSE annuels (organisés tous les ans avec des thématiques différentes en fonction des besoins), outil intranet de remontées d'initiatives agences et services via la synthèse mensuelle, bulletins thématiques (sécurité, environnement...) mensuels, affichages, mails, réunions d'agences, réunions de services, réunions de secteur, convention annuelle avec intégration de la RSE + activités l'après midi sur le sujet de la RSE, réunions des forces commerciales, réunions des forces recrutement...

Communication externe : rapport RSE et newsletters développement durable pour l'ensemble de nos partenaires, communication via les réseaux sociaux (diffusion des bonnes pratiques et actions remarquables), sponsoring, mécénat, interventions chez nos clients pour conseil et accompagnement (ex : prévention, amélioration continue, conseil juridique, RH...), mails, échanges téléphoniques, entretiens physiques... et participation à des forums, événementiels agences, conférences / débats à destination de tous publics. Ainsi que des événements organisés par les agences comme exemple : Noël, galette des rois, jeux concours et quizz RSE, invitation pour les ouvertures d'agences, fêtes des 10 ans, 15 ans... où les parties prenantes sont conviées.

Un concours / quizz par an autour de la RSE en externe pour les intérimaires. Pour exemple : nous avons demandé aux intérimaires d'illustrer par une photo ceux que le DD représentait pour eux. Nous essayons de faire gagner des lots qui ont du sens et qui peuvent être utiles aux intérimaires.

Nous avons également organisé les trophées RSE Leader en 2013, en proposant une dotation de 1000 euros au bénéfice d'un projet associatif à vocation sociale et 1000 euros au bénéfice d'une projet associatif à vocation environnementale, dans lequel le participant s'investit.

5) Avez-vous une démarche volontaire de partage de la valeur ? Intégrez-vous des critères RSE dans les systèmes de rémunération ?

Nous avons une politique de partage de la valeur, qui intègre :

- une part variable en fonction de l'atteinte des objectifs individuels intégrant des objectif RSE
- une part variable en fonction du comportement et des compétences
- participation aux bénéfices de l'entreprise pour les intérimaires et les permanents (en fonction des bénéfices réalisés par le Groupe)
- une part variable en fonction du CA généré par l'agence qui est réparti à l'ensemble de l'équipe de l'agence

Nous avons intégré une variable en fonction des engagements pris par les services, agences, permanents en matière de RSE. La RSE fait partie intégrante des objectifs et critères dans les systèmes de rémunération.

Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	Oui	Non
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, ..) ?	Oui	Non
Proposez-vous un Plan d'Épargne d'Entreprise à vos salariés ?	Oui	Non
Proposez-vous un actionnariat salarié ?	Oui	Non

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

1) Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

- aide au retour à l'emploi du public en difficulté (aides sociales et professionnelles, formations, aides à faire garder les jeunes enfants...) Nous prenons en considération les chômeurs de longue durée, les jeunes de -26 ans, les seniors de plus de 55 ans, les personnes en situation de handicap, les personnes en situation d'illettrisme...

- création du comité éthique, signature de la charte diversité (annexe 3). Pour exemple : Les responsables des agences de St Quentin, Dunkerque, Hazebrouck et Fourmies font parties de FACE (Fondation Agir contre l'Exclusion), en tant que membre du bureau. Chaque collaborateur du Groupe a suivi une formation sur la non-discrimination via nos modules e-learning (100% permanents formés en 2015), nous affichons nos engagements dans nos agences et nous avons mis en place un comité éthique et une adresse mail pour les permanents et intérimaires pour nous faire part de toute discrimination éventuelle.

- signature d'un accord sur l'égalité femme / homme en décembre 2015

- création de la structure HandiLead sur l'accompagnement et l'intégration des personnes en situation de handicap. L'assistante de recrutement de Saint Quentin est référente Handicap, et également tutrice de personnes en situation de handicap du réseau Hand't'Aisne. Il y a d'autres référents sur la région. Sur Maubeuge, un permanent en situation de handicap s'est vu attribuer un véhicule de société adapté. Nous intervenons également auprès de nos entreprises clientes pour les sensibiliser au sujet du handicap, à cet effet nous avons créé 2 flyers de communication, et des programmes de sensibilisation, de formation et d'accompagnement. Les équipes participent également au forum organisé par le cap emploi.

- Initiatives locales : Participation courses relais « Spécial Olympics France » : agence de Saint Ouen l’Aumône, Mons en Baroeul, Harnes, Lens et Douai
- aides à l’employabilité des jeunes en difficulté, de – 26 ans en partenariat avec les missions locales, Plie, écoles de la 2^{ème} chance... Dans l’agence de Harnes, nous avons mis en place un partenariat avec l’E2C Ecole de la 2ème Chance à la demande de l’assistant de recrutement, sensible aux sujets sociaux. Il intervient à l’aide de rédaction de CV, simulation d’entretien... A Fourmies, nous avons des partenariats avec les missions locales, les Plies. Le responsable d’agence de Saint Quentin est tuteur de deux jeunes issus de l’EPIDE. Dans l’agence d’Amiens, intervention auprès des missions locales de Roye, Amiens, Poix de Picardie, et mise en place d’un partenariat avec l’association La Citadelle
- intervention auprès de la mission locale et du Plie d’Avesnes pour former les jeunes bénéficiaires à la connaissance de métier en tension, et leur apporter des solutions quant à leur recherche d’emploi, de formation, et d’accompagnement social
- accompagnement social des intérimaires : aides au logement, aides financières pour le permis, mutuelles... Depuis 2013, nous faisons intervenir le FASTT (Fond d’Action Sociale du Travail Temporaire) dans nos agences en conviant les intérimaires afin de leur présenter les avantages. A Saint Quentin, la commerciale a permis à un SDF de trouver un logement en partenariat avec le CIL, il a ensuite eu un emploi et est aujourd’hui en CDI chez un de nos clients.
- mise en œuvre d’une politique de tutorat : pour l’intégration des permanents / pour le public intérimaire éloigné de l’emploi (aide à la rédaction des CV, simulation d’entretiens d’embauche...)

○ **Répartition Homme-Femme** (permanents nationaux de Groupe Leader)

	Femmes			Hommes			Total		
	2013	2014	2015*	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Effectif salarié au 31 décembre	259	267	268	74	74	83	333	341	351
Dont CDI	205	205	231	61	62	65	266	267	296
Dont CDD	25	44	24	4	3	9	29	47	33
Dont intérimaires	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dont contrats en alternance/stage/contrat pro	29	18	13	9	9	9	38	27	22
Cadre supérieur	41	36	36	34	30	28	75	66	64
Cadre	4	7	8	1	6	5	5	13	13
Agent de maîtrise	60	60	77	12	10	17	72	70	94
Employé	144	154	141	26	27	32	176	181	173
Stagiaire non rémunéré	0	2	0	0	0	0	0	2	0
Stagiaire rémunéré	10	8	4	1	1	1	11	9	5

⇒ Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

⇒ Accord ou plan d’action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **Emploi de personnes en situation de handicap**

	2013	2014	2015
Taux d’emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH), y compris intérim et ateliers protégés. (Intérimaires)		117 TT sur la région NPdC Picardie	101 TT sur la région NPdC Picardie

Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

Je n'ai pas récupéré les données concernant les salariés permanents.

- Emploi des jeunes et des seniors

	2012	2013	2014	2015
Délégation de jeunes – de 26 ans (en nombre)	12 185	12 514	14 350	14 411
Nbr. de jeunes ayant signé un CDI	147	183	215	223
Délégation de seniors +55 ans (en nombre)	1125	1271	1415	1 508
Nbr. de senior ayant signé un CDI	7	18	21	21

Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme.

1) Comment est organisé l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis...) ?

PERMANENTS :

- remise du livret d'accueil du nouveau collaborateur
- formations e-learning (métiers de l'agence, législation, non discrimination, éco conduite...)
- intégration en binôme au sein d'une agence
- parcours de formation « Session d'intégration » : 4 jours au siège : présentation du Groupe et des équipes du siège, formation SMR/RSE sur 2 jours, et 1 jour de législation. Ensuite parcours de formation obligatoire sur les 6 premiers mois : législation niveau 2, prévention des risques professionnels, analyse accident, RSE niveau 2 + formations spécifiques en fonction des différents missions / métiers
- tutorat : mise en place de tuteur (collaborateurs volontaires). L'agence de Lille et Compiègne sont tuteurs. Le nouvel embauché passe donc plusieurs jours au sein de ces agences, et est suivi tout au long de l'année par le tuteur.

INTERIMAIRE :

Mise en place d'un process d'intégration pour l'ensemble des intérimaires, qui se décline de la sorte :

- accueil et pré sélection
 - remise d'une lettre d'engagement
 - passage de tests de connaissances des métiers et des risques professionnels
 - remise des consignes d'intégration spécifique à l'entreprise utilisatrice (livret d'accueil, fiches de postes...)
 - remise des équipements de sécurité avant la délégation de l'intérimaire
 - tutorat : si l'intérimaire le souhaite, ou s'il est en situation précaire ou en grande difficulté, nous mettons en place des accompagnements personnalisés (cf. Droits de l'Homme).
- L'agence de SERINS à Fourmies met en place un process d'intégration plus personnalisé puisqu'ils accompagnent l'intérimaire davantage sur la partie sociale (aides aux logements...)

2) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

PERMANENTS :

- mise en place d'un parcours de formation pour tous les nouveaux embauchés
- mise en place d'un planning de formation annuel pour l'ensemble des salariés du Groupe. Notre organisme de formation Forma'Lead propose des parcours de formation pour développer les compétences de ses collaborateurs sur différentes thématiques (outils, management, santé et sécurité, RSE, législation...)
- lors des EAE Entretiens Annuels d'Evaluation, nous évaluons les compétences des salariés et nous indiquons les formations à envisager sur l'année n+1, et les possibilités d'évolution.

- Leader Business School : deux parcours de formation dédiés aux compétences commerciales et recrutement (mise à niveau / mobilité et évolution professionnelles)
Pour exemple, la responsable d'agence d'Amiens a bénéficié de cette formation, elle est passée d'attachée commerciale à responsable d'agence.

INTERIMAIRES :

- Lors des entretiens avec les intérimaires (évaluation de mission et bilan de mission), nous détectons les besoins en formation. Pour exemple, un intérimaire sur un poste de manutentionnaire émet le souhait d'évoluer sur une fonction de cariste. Dès lors, l'agence propose de l'accompagner dans son projet professionnel par une formation adaptée lui permettant d'acquérir son CACES.

Nous avons également développé un outil de gestion des compétences des intérimaires. Pour exemple, à Saint Quentin, pour l'un de nos clients, chaque semaine les intérimaires sont évalués sur leur poste et nous les faisons monter en compétences en corrélation avec les attentes de l'entreprise utilisatrice et les souhaits du salarié intérimaire.

- 3196 formations d'intérimaires (en 2015)

- 900 intérimaires passés en CDI (en 2015)

D'une manière générale, pour les permanents et intérimaires, nous mettons beaucoup sur l'importance de la formation et les échanges entre le salarié et le manager de l'agence ou de l'entreprise.

	2013	2014	2015
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	2,15**	2,15	2,15

* *taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale*

* *taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale*

** **Permanents et intérimaires confondus**

3) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

Nous avons un engagement fort en matière de prévention des risques professionnels, et nous avons été la 1ère entreprise de travail temporaire à être certifiée OHSAS 18001 en 2006 par l'AFAQ AFNOR. Les agences de la région Nord ont d'ailleurs été les pionnières dans cette démarche.

Nous déclinons nos pratiques et impliquons les équipes du Groupe sur les axes suivants :

- identifier les risques
- prévenir les risques identifiés
- vérifier l'efficacité de nos actions
- réagir en mettant en place des actions d'amélioration
- veiller au respect de la réglementation

A cet effet, lors de la délégation d'un intérimaire, nous accentuons la prévention tout au long de notre processus métier. Ainsi, à chaque étape du processus, de l'accueil, au recrutement, en passant par la délégation et le suivi de mission, des actions sont menées en termes de prévention avec l'équipe de l'agence, l'intérimaire, les partenaires et l'entreprise utilisatrice.

Si Groupe Leader considère que les risques du travail sont trop importants chez un client, les intérimaires doivent arrêter tous travaux et Groupe Leader s'engage à leur trouver un nouveau poste.

Pour renforcer l'importance et les enjeux de la prévention et l'intérêt que le Groupe y consacre nous avons mis en place en 2014 puis 2015 un **challenge RSE** sur la thématique « Prévention » pour l'ensemble de nos agences Groupe.

Participation aux conférences organisées par la CARSAT NPdCP afin d'être informé sur les projets, actualités... en prévention des risques.

Interventions chez nos clients : accompagnement des entreprises dans la mise en place d'une démarche prévention, en intégrant les permanents de l'entreprise et nos intérimaires, mise en place d'un parcours d'intégration, mise en place des études de poste (récupération des critères concernant environnement/conditions de travail des entreprises pour les transmettre aux intérimaires avant leur mission, aide apportée à l'entreprise pour formaliser les documents et ainsi leur permettre de sensibiliser

leurs salariés), formalisation de fiches de poste, accompagnement entreprise sur le document unique, animation sécurité, causeries.... Le tout en intégrant les intérimaires et les permanents de l'entreprise utilisatrice

4) Quels sont vos taux de fréquence et de gravité (Accidents du travail) ?

	2013	2014	2015
Taux de fréquence *	52,5	49,4	52
Taux de gravité**	1,7	1,3	1,3

*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000

**Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

Il s'agit des taux représentant les intérimaires au niveau national (les permanents ont un taux de 0%, il n'y a pas eu d'accident). Les taux sont bas en comparaison au secteur d'activité. Depuis notre engagement en matière de prévention, nous avons diminué notre TF par 2

5) Comment favorisez-vous le dialogue social ?

Au niveau de chaque agence : Le dialogue social se conçoit de manière ascendante : les projets et axes d'amélioration sont remontés vers les instances (CHSCT, CE, DP) pour être débattus et mis en œuvre si nécessaires. Dès lors, chaque agence est accompagnée dans la mise en œuvre des projets du Groupe. Le Groupe Leader a fait le choix de donner à chaque agence une mission de dialogue social sur son territoire

Au niveau national : Le service juridique et RH ont renforcé le rôle du CHSCT au cours de l'année 2015. Consulté régulièrement sur ses attributions, le CHSCT est l'instance qui coordonne les missions de santé/sécurité, en appui du Système de Management Responsable. L'objectif est que le CHSCT agisse de concert avec tous les services concernés du Groupe, pour que la délégation de nos intérimaires soit la plus sûre. La mise en place d'une commission sur la prévention des Risques Psychosociaux (RPS) depuis décembre 2015 facilite l'action du Groupe Leader.

Les échanges se font également au travers des différentes interventions sur le terrain des experts du Groupe. Nous menons également des suivis d'accompagnement en agence, sur le thème de la qualité, la prévention, les outils informatiques ainsi que sur la RSE.

Grands rassemblements des équipes du groupe :

- 2 réunions nationales d'échange et de partage avec tous les collaborateurs avec pour objectif de diffuser les engagements RSE et la stratégie du groupe.
- 1 séminaire par an avec tous les collaborateurs avec pour objectif la cohésion sociale
- 1 réunion minimum par trimestre sur chaque région (travail et convivialité)

o **Représentation du personnel**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*	X	
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?***	X	
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?***	X	

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d'une organisation syndicale

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

***obligatoire pour entreprise > 50 salariés

6) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ? Comment votre entreprise est attentive à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

(5 lignes maximum)

Nous sommes attentifs à l'équilibre vie professionnelle et vie privée. Nous avons une commission en charge des risques psychosociaux qui aborde cette thématique de bien être au travail.

Nous avons :

- mis en place la possibilité de travailler de chez soi pour les grands itinérants avec un accès via Business Everywhere, les clés GEMALTO et une connexion wifi à distance pour les salariés le demandant.
- travaillé sur l'organisation de travail, et chaque agence s'organise comme elle le souhaite pour les plannings, horaires, pauses de RTT et CP.
- mis en place une boîte à idée pour l'ensemble des salariés
- concernant les demandes de temps partiel, s'inscrivant dans le cadre d'un congé parental, nous accédons dans la grande majorité aux horaires souhaitées (100% en 2015 des demandes)

7) Comment évaluez-vous la satisfaction de vos employés ?

- La satisfaction des permanents est mesurée au travers des 2 entretiens annuels, puis de manière régulière lors des échanges avec le responsable. Il y a également des réunions hebdomadaires pour permettre de faire le point avec les équipes sur les actions en cours
- La satisfaction des intérimaires est mesurée au travers des évaluations et bilans de mission, puis lors des entretiens de suivi avec le/la chargé(e) de recrutement et/ou le responsable de l'agence.

	2013	2014	2015
Turn Over*	12.15	10.83%	6.93%
Taux d'absentéisme	Non mesuré		

* (Départs année N + Arrivées année N)/2)/effectif moyen N-1) x100

8) Quelle est votre politique de rémunération ? et Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?

Nous définissons chaque année la politique de rémunération, qui est retranscrit dans l'accord NAO. A cet effet, chaque année une revalorisation salariale est effectuée pour l'ensemble des salariés, à cela s'ajout des augmentations liées à la promotion ou augmentation individuelle précisée au cours de l'entretien individuelle.

Comment situez-vous la rémunération moyenne de vos salariés par rapport à celle de votre secteur d'activité			
	En-dessous	Egale	Au-dessus
Cadres			x
Maîtrise			x
Employés / Ouvriers			x
Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?			

4) Environnement : Préserver la Planète.

1) Quelles sont les ressources utilisées dans votre production ? (matières premières, eau, énergies)

Contrairement à ce que l'on croit, notre activité de service a un impact sur l'environnement. Nous sommes consommateurs de ressources tels que le papier, les cartouches d'imprimante, les DEEE (matériels informatiques), et mobiliers de bureau. Nous sommes également consommateur d'énergie notamment le chauffage et l'éclairage des agences, consommateur de carburants et très peu consommateur d'eau (WC et lavabo)

2) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

Nous avons mis en place une commission en charge de l'environnement, qui a pour objectif d'appliquer la politique environnement (annexe 2). Nos actions portent donc sur :

- Education : sensibiliser les permanents, intérimaires, parties prenantes sur les sujets de l'environnement
- Achats et modes de consommation : consommer mieux et moins, nous avons fait évoluer les services généraux vers un service achats responsables. Nous avons sur ce point formalisé une charte des achats responsables et une charte fournisseur.

Gains dû à la réduction de papier utilisé (-55% depuis 2008) et d'électricité (-33% depuis 2008) que nous avons pu réinvestir dans du papier PEFC et de l'électricité 100% renouvelable au siège (Enercoop).

- Infrastructures : nous faisons évoluer nos infrastructures vers des aménagements durables, éco responsables
- Déchets : nous avons mis en place une politique des 3 R Réduire, Réutiliser et Recycler. Nous proscrivons l'utilisation de produits chimiques dangereux pour la santé et l'environnement
- Transports : limiter l'utilisation de véhicule, et proposer des solutions alternatives
- Préservation de la nature et de la biodiversité : mise en place de partenariats et actions locales : pour exemple « un toit pour les abeilles », « laissons pousser », « SOS félin », « Jardins de Cocagne »...
- Participation de tous : mise en place d'une politique d'éco gestes

3) Quels sont vos indicateurs de performance environnementale ? Précisez pour chacun l'évolution sur les 3 dernières années

N'étant pas en mesure de vous communiquer les éléments demandés ci-dessus, vu que notre activité n'est pas une activité de production et que nous participons pour plusieurs agences (qui gère eux même leur indicateurs en local), je me permets de vous communiquer les indicateurs stratégiques RSE en lien avec nos consommation de ressources :

	2011	2012	2013	2014	2015
Nb de fournisseurs engagés	Pas de mesure		8	8	8
Nb de partenaires initiés en faveur de la biodiversité	5	6	10	12	12
Ressources consommables Papier (agence)	4 039 500	4 054 500	4 445 000	4 847 500	4 927 500
Ressources consommables Papier par salarié (agence)	15 359	16 283	16 481	16 949	16 480
Ressources consommables Papier (siège)	347 500	282 500	300 000	320 000	320 000
Ressources consommables Papier par salarié (siège)	7 898	5 765	5 882	7 273	6 809
Ressources consommées Eau en m3 (siège)	Pas de mesure	175	182	204	278
Ressources consommées Eau en m3 par salarié (siège)		3.57	3.57	4.64	5.91
Ressources consommées en NRJ en KW/h (siège)	117 621	123 513	117 903	102 201	102 227
Ressources consommées en NRJ en KW/h par salarié (siège)	2 673	2 521	2 312	2 323	2 175
Ressources consommées carburant en Litres -	146 886	155 026	172 275	162 598	161 142

Groupe					
--------	--	--	--	--	--

Constat depuis la mise en œuvre de la démarche RSE (groupe) :

- ↘ 23,6% des nos consommations de papiers
- ↘ 27,9 % de nos consommations d'électricité au siège (par la mise en place d'éco gestes), les économies réalisées nous ont permis de passer le siège à 100% d'électricité renouvelable via Enercoop.
- ↘ 6% de nos consommations de carburants

Quelques exemples : A Amiens, nous avons un partenariat avec une ressourcerie (pour nos mobiliers de bureau), et avec PROXITRI pour le recyclage de nos déchets ; l'agence fait appel à une entreprise de nettoyage (GSF Nettoyage) pour ses locaux également dans la démarche et nous échangeons sur les bonnes pratiques.

A Harnes, un terrain à l'arrière de l'agence était non utilisé, et à l'initiative de l'équipe de l'agence, ils ont fait un potager et mis un poulailler (les équipes profitent donc de moments conviviaux et des légumes lors des récoltes...) L'agence de Saint Pol a ensuite fait la même chose.

Chaque agence du Groupe a également des indicateurs en matière d'environnement à suivre.

Avez-vous mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise ?

Nous avons beaucoup travaillé sur le volet transport, et nous allons formaliser notre PDE cette année en commençant par le Siège Social (projet lancé et validé en commission environnement).

QUELQUES INITIATIVES :

- > Plate forme de co-voiturage à disposition de toutes les parties prenantes
- > Mise en place de co-voiturage lors des réunions, des formations, pour se rendre au travail
- > Privilégier les transports en commun,
- > Conférences téléphoniques,
- > Planification des déplacements, zonages géographiques,
- > Ajustement des motorisations de véhicule afin de diminuer le CO2,
- > Mise à disposition d'accès informatique sécurisé donnant la possibilité de travailler à distance, Entretien des véhicules réguliers et vérifications des pneumatiques,
- > Participation locale à la semaine de la mobilité,
- > E-Learning éco conduite et sensibilisation par des flash d'information.
- > Visioconférence afin de minimiser les déplacements liées aux pré-recrutements au cœur de notre activité : mises à disposition et configuration de Skype pour la réalisation des entretiens à distance.

Les agences de Harnes, Lens et Douai ont été à l'initiative de la mise en œuvre d'une solution alternative aux transports : mise en place d'une plateforme covoiturage Leader, module de formation éco conduite (que l'on offre également aux intérimaires conducteurs/chauffeurs).



Réduire les émissions de CO₂ !
 Partager les frais de transport !
GRUPE LEADER
 Service de Covoiturage

COVOITURAGE
 Le Groupe Leader met à disposition de ses parties prenantes et de ses salariés intérimaires et permanents un service innovant de covoiturage :
 Bienvenue sur la plate-forme de covoiturage du Groupe Leader et de ses agences d'emploi ! Un service utile, convivial, écologique et économique...
www.covoiturage-groupeleader.com

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

1) Qui sont vos fournisseurs ?

Nous avons une multitude de fournisseurs, notamment pour tout ce qui touche aux consommables (papiers, toners, matériel informatiques, bureautique), lors des achats de cadeaux et objets publicitaires remis à nos parties prenantes (stylos, agendas...), les entreprises de nettoyages (siège et agences), notre fournisseur flotte automobile... cela représente une quarantaine de fournisseurs groupe (les plus représentés), nous avons ensuite une multitude de fournisseurs locaux, notamment pour l'achats des EPI et entreprises de nettoyage.

2) Comment la RSE s'intègre dans votre démarche d'achats ?

Nous avons mis en place une charte des achats responsables et une charte fournisseurs (annexe 4 et 5), signées par tous les fournisseurs. Nos acheteurs ont également été formés à la norme NF X50-135-1 (Norme AFNOR sur les achats responsables) Et nous avons fait évoluer nos pratiques vers des achats responsables, un process et des procédures sont clairement identifiés et mis en application :

- choix des achats biens et services : conception responsable des produits
- promotion des règles éthiques et sociales
- sélection impartiale des produits et fournisseurs : transparence dans la communication et les critères de sélection.

De manière générale, le critère RSE est primordial et indissociable des critères prix, qualité... La RSE fait partie intégrante du choix de nos achats et fournisseurs.

3) Comment auditez-vous vos fournisseurs (audit interne ou externe) et à quelle fréquence ?

Les fournisseurs jouent un rôle essentiel dans la réussite de notre entreprise. Nous souhaitons partager avec eux notre engagement vis-à-vis du développement durable et les impliquer à nos côtés dans une démarche d'amélioration continue.

Tous nos fournisseurs doivent remplir un questionnaire RSE et apporter la preuve des réponses données. Chaque année, tous les 2 ans ou tous les 3 ans, en fonction du fournisseur, du volume d'achats, ou des risques potentiels encourus, nous évaluons nos fournisseurs : dans un premier temps en leur envoyant un questionnaire d'évaluation, puis nous les rencontrons et les évaluons sur différents critères y compris RSE. En lien avec les engagements pris au départ lors du partenariat et les réponses apportées aux questionnaires.

Nous accompagnons également nos fournisseurs à mettre en œuvre une démarche RSE. Par exemple, le fait de demander à nos entreprises de nettoyage de proposer des produits écologiques, cela leurs permet de proposer un autre service à leurs autres clients. (Cas concret à Saint Quentin avec le fournisseur Help Habitat, qui aujourd'hui n'utilise que des produits respectueux de l'environnement)

	2013	2014	2015
Quel est le pourcentage de fournisseurs audités ?	(mesurer par les agences sur Qualité, Prix, Délai)	50%	80% (critères RSE)

Pour les fournisseurs groupe, environ la moitié chaque année sont évalués. En 2015, nous avons évalués 80% de nos fournisseurs avec des critères RSE.

En 2015, les agences du Groupe ont du rencontrer et évaluer les prestataires de nettoyage. Nous sommes passés de 34% des entreprises de nettoyage utilisant des produits éco labélisés (à fin juin 2015) à 58% (à fin février 2016). Notre objectif 100% à fin décembre 2016.

4) Quelles règles éthiques avez-vous établi vis-à-vis de vos concurrents ?

Nous avons formalisés une **charte éthique des affaires** (annexe 1) qui fixe les règles de comportement au sein de l'entreprise pour l'ensemble de nos collaborateurs et dirigeants. Cette charte porte sur : honnêteté, intégrité, relations équitables, véracité des informations communiquées, confidentialité des données, faire preuve de vigilance, appliquer les lois en vigueur et notre politique et charte RSE Groupe.

Et notamment, vis-à-vis de nos confrères : S'interdire toute entente illicite entre concurrents ayant pour objet la fixation directe ou indirecte des conditions tarifaires.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

1) Qui sont vos clients ?

Nous travaillons avec des entreprises de tous secteurs d'activités et de toute taille, nous sommes « généralistes », autrement dit nous intervenons dans le secteur du bâtiment, TP, logistique, agroalimentaire, tertiaire, industries...

2) Comment fidélisez-vous vos clients ? et comment communiquez-vous auprès de vos clients ?

Chaque année nous mesurons la satisfaction au travers des enquêtes de satisfaction ; à deux niveaux : 1 enquête dématérialisée pour l'ensemble des clients et une enquête réalisée par les agences en face à face avec le client. Il s'agit plus de mesurer sa satisfaction générale et lui demander ses souhaits d'amélioration. Nous intégrons des critères RSE et la possibilité de l'accompagner dans ses projets

Nous mesurons également la satisfaction au travers des bilans de services, ces bilans sont réalisés chaque année, à une période définie par l'agence, et sont réalisés par les responsables d'agence. Il s'agit plus d'évaluer la relation entre le client et l'agence, puis des informations du type : relation, échanges téléphoniques, fréquence des rencontres, suivi administratif, facturation, accompagnement, corrélation entre les postes recherchés et délégués...

Nous mesurons enfin la satisfaction des clients, au travers des bilans de mission, ceci très régulièrement. Il s'agit en effet, de mesurer la satisfaction du client quant à son besoin en personnel et vis-à-vis d'une mission ou d'un intérimaire.

		2011	Prog n/n-1	2012	Prog n/n-1	2013	Prog n/n-1	2014
Satisfaction client	Résultat des enquêtes : Note	7,93	1,1	8,02	0,9	8,09	-0,6	8,04

Les résultats des bilans de service sont vus en comité opérationnel par secteur, et les résultats des bilans de mission sont vus agence par agence.

3) Comment prenez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?

Les acheteurs prennent en compte les critères sécurité dans le choix des produits et services, au même titre que le critère environnement.

Des évaluations sont faites par les utilisateurs quant à l'utilisation des produits et services. Dans le cas, où il apparaît une défectuosité ou un risque potentiel, nous avons mis en place un système de remontée des informations : via notre outil intranet « amélioration continue et non-conformité »

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres)? Et Quelles actions sociétales sont mises en place ?

La commission ancrage territorial a pour mission de contribuer au développement local et partager nos valeurs. Même si chaque partie prenante (salariés, entreprises, partenaires, associations...) possède des attentes spécifiques, aborder l'ancrage territorial c'est traiter notre activité selon les 3 axes du développement durable :

- Economique : création d'emploi, participation au développement local, partenariats publics et privées...
- Social : cohésion sociale, diversité, santé et sécurité au travail, bien être, emploi...
- Environnement : transports, déchets, énergies renouvelables, achats responsables, biodiversité...

Notre objectif est d'accompagner et favoriser l'attractivité des territoires par l'accès à l'emploi, de développer la concertation sur des projets communs avec nos parties prenantes, et soutenir le développement économique des régions où nous sommes implantés. Nos actions sociétales s'articulent autour de 2 axes : Ecoute et communication avec les parties prenantes (organisation d'instance de dialogue, réunions participatives... et animations RSE (mise en place d'un plan d'accompagnement RSE local)

Pour exemple, en novembre 2015 à Abbeville nous avons signé la Charte Baie de Somme sur l'engagement RSE et nous sommes intervenus pour témoigner sur les actions que nous menons sur la Somme.

En 2013 l'agence de Harnes a signé la charte de la diversité

Dans chacune des agences de la région, de nombreux partenariats sont mis en œuvre avec des associations, partenaires de l'emploi (mission locales, E2C, plie, cape emploi). Nous participons aux événements nationaux et locaux (semaine du DD, éco mobilité, semaine du handicap, journées thématiques, participation à une web série sur l'environnement « c'est chaud »...) et nous sommes présents sur de nombreux forum.

Nous avons mis en place quelques partenariats avec les Jardins de Cocagne et offert l'adhésion aux intérimaires et aux permanents pour ensuite commander des paniers bio.

Nous sommes partenaires et acteurs de nombreux événements sportifs :

- Agence de Harnes, Lens, Douai : RC Lens
- Agence d'Hazebrouck : Equipe de foot local séniors de Vermelles
- Agence de StQ : Equipe de basket SQBB
- Agence Lille et Harnes : course-relais inter-entreprises Spécial Olympics au profit du Handicap Mental
- Agence de Dunkerque : équipe de hockey sur Glace les corsaires

Nous organisons des rencontres sportives avec les permanents, intérimaires et entreprises utilisatrices pour instaurer de la cohésion d'équipe.

2) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?

Les salariés du Groupe sont invités à participer activement aux actions sociétales sur leur territoire. Ce volet fait partie intégrante de nos engagements RSE, valeurs et culture de l'entreprise, et chacun se positionne sur un projet qui lui tient à cœur. La force du Groupe est de permettre à chacun d'être source de proposition et

d'action. De part ma fonction, j'accompagne les équipes à mener à bien les projets si nécessaire, et les soutenir dans les initiatives mises en œuvre.

Dans la stratégie du PDG, chaque année, nous reprenons ces 3 phrases :

- Que puis-je faire ?
- Que puis-je améliorer ?
- Que puis-je proposer ?

III-FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

Qu'est-ce-qui permet la réussite de votre démarche (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

Nous avons un PDG qui a des valeurs, et qui est convaincu que mettre en place une démarche RSE est un atout indéniable.

Au démarrage, nous avons proposé à toutes les personnes du Groupe d'intégrer le comité RSE, et ainsi nous avons eu une dizaine de correspondants RSE représentatifs des fonctions et des territoires, qui assurent le relais entre les agences locales et le siège. C'est avec l'ensemble des équipes du terrain et du siège, que nous avons mis en place cette démarche, en impliquant toutes les équipes. La RSE c'est un changement dans nos habitudes, une prise de conscience. La communication et l'implication de tous ont été essentielles à la réussite de ce projet.

Certes des moyens humains et financiers ont été nécessaires, mais justifiés et aujourd'hui le « retour sur investissement » est visible (2006-2008 travaux effectués sur la possibilité de mettre en œuvre cette démarche, état des lieux de l'existant et voir ce sur quoi nous pouvons agir, puis en 2008 lancement officiel de la démarche en intégrant le siège et une dizaine d'agence test. Nous avons ainsi embauché une consultante emploi et handicap, un directeur de l'insertion et leurs équipes, un chargé de mission DD, fait évoluer d'autres collaborateurs, proposé des missions annexes et créé de nouvelles fonctions. Financièrement, il a fallu investir sur des outils de dématérialisation par exemple, acheter plus cher des produits et services « consommer moins et mieux ». Souvent, il ne faut pas de moyens financiers énormes pour agir : les éco gestes ! Développer son réseau et rencontrer des partenaires pour échanger sur les bonnes pratiques !

La difficulté rencontrée au début fut l'adhésion de tous et le changement des habitudes (éco gestes, nouveaux outils, nouvel organigramme et fonction, nouvelles habitudes de travail et façons de faire) et la difficulté de trouver des solutions RSE (notamment lors des achats de textiles que l'on offre à nos intérimaires – fournisseurs pas présents en France, fabrication pas toujours respectueuse de l'environnement...). La difficulté peut porter sur le maintien de cette dynamique où il faut toujours être innovant et présent, et impliquer les équipes.

En conclusion le développement des affaires n'est que la résultante du développement des Hommes. Et que nous avons tous un rôle à jouer pour préserver la planète, apporter un cadre de vie et de travail agréable. Nous misons sur la performance globale.

Annexe 1. Charte Ethique des affaires – Groupe Leader

10 COMMANDEMENTS DE LA CHARTE ETHIQUE DES AFFAIRES

La charte d'éthique des affaires fixe les règles de comportement au sein de l'entreprise pour l'ensemble de ses collaborateurs et dirigeants.

Chaque salarié du Groupe se doit d'appliquer, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, les principes suivants :

1. Conduire nos affaires, selon les plus hauts standards de loyauté, d'honnêteté, d'intégrité et d'équité, conformément aux principes du Pacte Mondial des Nations Unies,
2. Etablir des relations équitables et à long terme avec nos clients,
3. Assurer en toute circonstance la véracité des informations communiquées ou transmises à l'ensemble de nos partenaires,
4. Assurer la plus stricte confidentialité des données pouvant porter préjudice aux parties intéressées (clients, salariés, partenaires),
5. Avoir une exigence permanente d'amélioration dans nos offres de service,
6. Rechercher des solutions innovantes et adaptées au marché pour tendre vers la satisfaction totale de nos clients,
7. S'interdire toute entente illicite entre concurrents ayant pour objet la fixation directe ou indirecte des conditions tarifaires,
8. Faire preuve de vigilance et refuser toutes affaires pouvant être liées au blanchiment d'argent provenant d'activités illégales,
9. Eviter toute situation de conflit d'intérêt ou action et décision qui pourrait en découler,
10. Appliquer les lois et règlements en vigueur ainsi que la politique RSE.

Le Président Directeur Général

Jean Philippe PAPIN



Annexe 2. Politique Environnement – Groupe Leader

POLITIQUE ENVIRONNEMENT

Préserver l'environnement dans nos activités et y impliquer nos partenaires, tel est notre engagement.

Ceci signifie que nous visons constamment, dans une démarche d'amélioration continue, à adapter nos pratiques pour réduire au maximum les impacts négatifs sur l'environnement naturel, l'air, l'eau, les sols, les animaux, le climat, la société et la santé ; et mettre en place des pratiques saines et vertueuses sur ces domaines.

A cet effet, nous déclinons nos pratiques et impliquons les équipes du groupe sur les axes et objectifs suivants :

- **Education** : Sensibiliser sur les sujets environnementaux, et promouvoir les pratiques vertueuses permettant à chacun de comprendre et d'adopter un comportement écoresponsable au sein de leurs activités quotidiennes.
- **Achats et mode de consommation** : Consommer mieux et moins les ressources naturelles et leurs dérivés, tels que les fournitures et équipements de travail, papiers, énergies, cadeaux à nos parties prenantes...
Privilégier l'utilisation de ressources propres, durables et renouvelables, ou recyclées.
Acheter de manière responsable en prenant en compte l'impact environnemental et le cycle de vie des produits.
- **Infrastructures** : Faire évoluer nos infrastructures vers des aménagements de plus en plus éco responsables.
- **Déchets** : Proscrire l'utilisation des produits chimiques dangereux pour la santé humaine et l'environnement. Limiter la production de déchets de toute nature par la réduction de la consommation, la réutilisation et le recyclage. Réduire les émissions de gaz à effet de serre liées à nos activités.
- **Transports** : Limiter et réduire les impacts négatifs liés aux déplacements de personnes et transports de marchandises.
- **Préservation de la nature et biodiversité** : Par la mise en œuvre de cette politique environnementale, et la mise en place de partenariats visant à la non dégradation, la conservation voire la restauration des espèces et écosystèmes.
- **Participation de tous** : Faire participer chacun par la mise en place de solutions groupe et locales. Promouvoir et appliquer les éco-gestes.

Le Président Directeur Général

Jean Philippe PAPIN



Annexe 3. Charte pour la diversité – Groupe Leader

Charte pour la diversité Groupe Leader

La lutte contre les discriminations est un enjeu de société majeur. Sont considérés contraires au principe de non discrimination et doivent faire l'objet de mesure d'abrogation ou de rectification en vue de l'égalité des chances et de traitement, toutes les distinctions, exclusions ou préférences qui sont fondées sur l'âge, le sexe, l'origine, la situation de famille, l'orientation sexuelle, les mœurs, les caractéristiques génétiques, l'appartenance vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une race, l'apparence physique, l'handicap, l'état de santé ou de grossesse, le patronyme, les opinions politiques, les convictions religieuses et les activités syndicales.

Ces discriminations peuvent être directes ou indirectes, conscientes ou inconscientes.

Quelles qu'elles soient, elles sont contraires à la législation et incompatibles avec l'éthique professionnelle. La non-discrimination est une condition majeure pour le respect du droit fondamental à l'égalité des chances et des traitements. C'est pourquoi, nous souhaitons formaliser notre engagement dans cette direction afin de contribuer à renforcer cette dynamique sur le plan local de nos agences et de signer une charte visant à mettre en œuvre des actions concrètes pour combattre les discriminations dans le domaine de l'emploi.

Cette charte formalise les engagements et objectifs mis en œuvre par le groupe Leader et l'ensemble de ses agences, marques et filiales :

OBJECTIF N°1 : SENSIBILISER ET FORMER

Sensibiliser et former les dirigeants et collaborateurs du groupe impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non discrimination et de la diversité :

- Echanger avec les collaborateurs sur la mise en œuvre et la diffusion de la charte,
- Sensibiliser régulièrement les collaborateurs sur les questions de discrimination et les tenir informés de leurs obligations légales,
- Etre vigilant à toute disposition ou évolution réglementaire favorable à l'insertion des personnes rencontrant des difficultés d'accès à l'emploi,
- Diffuser dans notre structure des outils et des documents relatifs à la lutte contre les discriminations destinés à faire évoluer les mentalités et à changer les comportements en matière de prévention des discriminations,
- Favoriser la participation des responsables chargés des questions de ressources humaines et toute personne intéressée à des actions contre les discriminations,
- Former les collaborateurs du groupe à la prévention des discriminations et à la promotion de l'égalité des chances.

OBJECTIF N°2 : APPLIQUER LES PRINCIPES DE LA DIVERSITE

Respecter et promouvoir l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des ressources humaines que sont notamment le recrutement, l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion des collaborateurs :

- Examiner les modalités de recrutement, d'accès à la formation, d'évolution professionnelle, de rémunération pour s'assurer qu'elles ne défavorisent personne pour des motifs prohibés par la loi et pour adapter ses procédures et habitudes afin de ne pas être défavorable à la diversité
- Assurer la transparence des processus de recrutement et de promotion
- Encourager la promotion interne dans le déroulement de carrière par des dispositifs tels que la formation ou la validation de l'expérience
- En fonction des particularités liées à certains métiers, aménager le temps de travail pour les personnes ayant des besoins spécifiques
- Favoriser l'intégration professionnelle des personnes avec handicap ou dans le cadre de l'insertion
- Offrir des formations spécifiques pour des populations cibles
- Permettre l'accès des femmes aux postes à responsabilité
- Mettre en place des partenariats avec les acteurs spécifiques de la diversité, de l'insertion et de l'emploi avec handicap

OBJECTIF N°3 : DIVERSIFIER LES RECRUTEMENTS

Chercher à refléter la diversité de la société française et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification :

- Diversifier le sourcing de recrutement pour augmenter la proportion sous représentés dans nos viviers habituels de candidats,
- Travailler avec les partenaires locaux (Cap emploi, Missions locales, Plies...),
- Développer une méthode de recrutement basée sur les savoirs/savoir-faire, notamment à travers des tests pratiques, afin de prendre en compte les compétences du candidat,
- Accompagner et développer l'intégration des travailleurs handicapés et des publics entrant dans le cadre de dispositifs d'insertion,
- En matière d'entrée en formation, assurer une équité de traitement de toutes les candidatures,
- Refuser et faire évoluer les demandes de recrutement à caractère discriminatoire éventuellement émises par les clients.

OBJECTIF N°4 : COMMUNIQUER

Communiquer auprès de l'ensemble de nos collaborateurs notre engagement en faveur de la non discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement :

- Communiquer et faire connaître les bonnes pratiques et les actions réalisées en direction de la diversité (réunions, rapports, newsletters d'information, ...)
- Présenter le plan d'action et ses évolutions sur les supports de communication interne (affichage dans les locaux, newsletter, leader news, ...)
- Afficher cette charte de la diversité dans les locaux pour rappeler cet engagement et pour ancrer la diversité dans les valeurs de l'entreprise
- Intégrer les questions de discriminations dans nos publications

OBJECTIF N°5 : INSTAURER UN DIALOGUE SOCIAL

Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de la diversité un objet de dialogue avec les représentants du personnel :

- Echanger avec les représentants du personnel et les collaborateurs sur la politique de la diversité
- Inciter les partenaires et collaborateurs à s'impliquer dans la lutte contre les discriminations
- Mettre en place un dispositif de régulation interne, de médiation, pour recevoir et accompagner les plaintes éventuelles des personnes, victimes réelles ou supposées d'actes discriminatoires
- Assurer notre devoir de vigilance, mettre à disposition et communiquer une hot line permettant les alertes éventuelles

OBJECTIF N°6 : SUIVRE ET EVALUER

Inclure dans le bilan social un chapitre descriptif de notre engagement de non-discrimination et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats

- Présenter un bilan annuel des actions de prévention menées pour sensibiliser à la lutte contre les discriminations : les actions entreprises, les résultats obtenus et les engagements futurs qui permettent de faire un bilan des différentes actions mises en œuvre, des progrès réalisés, des difficultés rencontrées
- Inclure un chapitre sur ces actions, pratiques et ces résultats en matière de diversité dans notre rapport développement durable et responsabilité sociétale
- Evaluer régulièrement et rendre compte des différentes actions entreprises dans le cadre de la présente charte en matière de prévention des discriminations et de promotion de l'égalité des chances

Pour toute questions ou alertes éventuelles traitant les sujets de diversité et de non discrimination les adresses suivantes sont communiquées (présente charte, site web, affichage agence, ...) :

- **Email** : diversite@groupeleader.com
- **Adresse postale** : Groupe Leader Travail Temporaire

Comité éthique pour la non discrimination
19 rue des alouettes - 95600 Eaubonne

Les interlocuteurs spécialement chargés des questions sur les discriminations sont :

- **Marie-Claude GANACHAUD**
Consultant Emploi et Handicap
- **Reynald COPPEAUX**
Directeur de l'insertion
- **Fabrice TESTON**
Chargé des études marketing et statistiques

Charte approuvé par le comité de pilotage RSE le
Le pilote projet : Cyril MICHEL

Charte approuvée par le comité d'entreprise le
Le secrétaire : Christian NICOLINO

Charte approuvée par le comité de direction le
Le Président Directeur Général : Jean-Philippe PAPIN

Annexe 4. Charte Achats responsables

CHARTE ACHAT RESPONSABLE

Les fournisseurs jouent un rôle essentiel dans la réussite de notre entreprise. Nous souhaitons partager avec eux notre engagement vis-à-vis du développement durable et les impliquer à nos côtés dans une démarche d'amélioration continue.

La charte Achats Responsable présente les engagements en faveur de la responsabilité économique, sociale et environnementale que le Groupe Leader s'engage à prendre vis-à-vis de ses fournisseurs :

1) Traitement loyal des fournisseurs

Le Groupe Leader s'engage à traiter ses fournisseurs avec honnêteté, équité et respect. Nos activités d'achat obéissent à un processus et aux valeurs éthiques du groupe.

2) Sélection impartiale

Nous nous engageons à sélectionner nos fournisseurs de manière impartiale en fonction de critères prédéfinis, explicites et transparents : qualité, service, technicités, coût... et impact environnemental et social des produits et services proposés. Aussi, nous intégrons dans nos critères de sélections des prestataires locaux en vue de promouvoir le développement économique local.

3) Confidentialité et droits de propriété intellectuelle

Nous respectons le caractère confidentiel des informations techniques et commerciales qui nous sont communiquées par nos fournisseurs.

4) Amélioration des performances de nos fournisseurs

Nous cherchons à construire avec nos fournisseurs des relations à long terme, dans une démarche d'amélioration commune. Nous nous engageons à aider nos fournisseurs à se perfectionner en échangeant régulièrement afin de mutualiser nos expériences sur les volets économique, social et environnemental.

5) Transparence de la communication

Nous nous engageons à communiquer régulièrement et de manière cohérente, en interne et en externe sur nos actions et nos opérations.

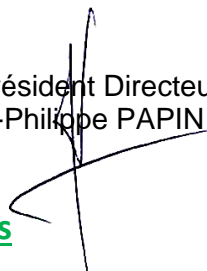
6) Refus de la dépendance économique

Nous cherchons à éviter toute dépendance économique entre Groupe Leader et ses fournisseurs qui pourraient mettre en péril l'une des deux parties. Nous nous engageons à développer des plans d'actions permettant de détecter ces situations et de prendre les mesures appropriées.

L'engagement de Groupe Leader envers ses fournisseurs est une condition déterminante pour assurer une relation commerciale évolutive, interactive et collaborative.

Ensemble, agissons responsable !

Le Président Directeur Général
Jean-Philippe PAPIN



Annexe 5. Charte fournisseurs

CHARTe FOURNISSEUR

Le Groupe Leader positionne le Développement Durable comme une préoccupation centrale de sa stratégie d'entreprise. Notre engagement environnemental, sociétal et économique, est un pilier de notre politique d'Entreprise Responsable.

A travers la présente charte, le Groupe Leader invite l'ensemble de ses fournisseurs à s'associer à cette démarche.

Dans le cadre d'un partenariat, nous souhaitons sensibiliser et engager nos prestataires dans le respect de nos engagements en faveur du développement durable, qui se décline comme suit :

1) Application du processus achat

Le fournisseur s'engage à respecter les étapes du processus achat mise en œuvre par le Groupe leader et ses filiales. Il se conformera aux exigences mentionnées dans le contrat et les conditions générales de prestations.

2) Conception responsable des produits et services

Le fournisseur s'engage à intégrer les critères d'hygiène, d'environnement, de santé et sécurité tout au long de la conception de ses produits et services, et de fournir une prestation de qualité.

3) Promotion des règles éthiques et sociales

Le fournisseur devra promouvoir un comportement éthique, respecter les Droits de l'Homme et la réglementation en vigueur, et lutter contre toutes formes de corruption.

4) Préservation de l'environnement

Le fournisseur veillera au respect de la réglementation relative à la protection de l'environnement, et mettra en œuvre des actions pour limiter l'impact de son activité.

5) Maintien des bonnes relations commerciales

Le fournisseur s'engage à nous communiquer tout dysfonctionnement ou non respect de ces règles et mettre en œuvre des solutions pour répondre aux éventuelles réclamations dans les délais impartis. Il s'engage à proposer des services et des produits les plus adaptés aux besoins du Groupe Leader et s'implique dans une démarche d'amélioration continue en étant force de proposition en termes d'innovation.

L'implication constante et la détermination de nos collaborateurs et de nos parties prenantes dans cette œuvre seront un gage de confiance supplémentaire.

Ensemble, agissons responsable !

Le Président/Directeur Général
Jean-Philippe PAPIN

