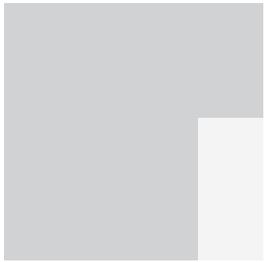




RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE 2015



SOMMAIRE

03 INTRODUCTION

Le Groupe CRIT	03
Démarche RSE	03

04 RESPONSABILITÉ SOCIALE

Nos collaborateurs	05
L'organisation du temps de travail	06
Enjeux prioritaires et leviers d'action	08
Employabilité	09
Qualité de vie au travail	14
Diversité	28

35 ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Participation au dynamisme économique, social et partenarial sur les territoires	35
Politique d'achats responsables	43
Loyauté des pratiques	44
Autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme	46

48 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Prise en compte des questions environnementales	48
Axes prioritaires d'action	50
Autres domaines d'actions	55

INTRODUCTION

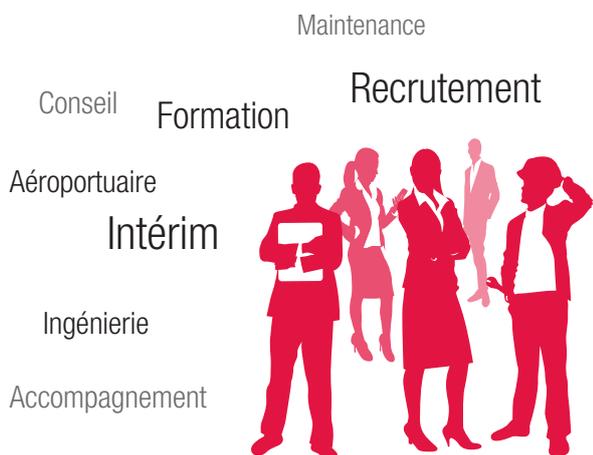
LE GROUPE CRIT

Acteur global en Ressources Humaines et services aux entreprises, le Groupe CRIT est l'un des leaders du travail temporaire et du recrutement en France et à l'international.

Également prestataire majeur de l'assistance aéroportuaire en France, en Irlande, en Angleterre et en Afrique, CRIT est partenaire des projets des grandes industries en matière d'ingénierie et de maintenance.

Depuis sa création en 1962, le Groupe CRIT a toujours fait de son expertise en matière de gestion des talents et des compétences un véritable atout pour ses entreprises clientes, que ce soit pour l'intérim et le recrutement, l'ingénierie et la maintenance, ou encore les services aéroportuaires.

Entreprise citoyenne et responsable, le Groupe CRIT a toujours placé la satisfaction de ses clients, de ses collaborateurs et de ses partenaires au cœur de sa stratégie et de son action.



DÉMARCHE RSE

Ce rapport présente de manière détaillée les pratiques, les engagements et les résultats du Groupe CRIT en matière de politique RSE.

Conscient que la prise en compte des enjeux de développement durable est essentielle à l'amélioration de sa performance globale, le Groupe CRIT a développé une politique RSE qui s'articule autour de 3 piliers principaux : **la responsabilité sociale, l'engagement sociétal et le respect de l'environnement.**

CHIFFRES CLÉS



5 800

collaborateurs permanents



500

agences dans le monde (dont 350 en France)



200 000

salariés accompagnés par an



30 000

entreprises clientes



N°4

du Travail Temporaire et Recrutement en France



N°18

mondial du Travail Temporaire et Recrutement



27

filiales d'assistance aéroportuaire



14

implantations dédiés à l'ingénierie et la maintenance

RESPONSABILITÉ SOCIALE

La plus grande force
de notre groupe, ce
sont avant tout nos
collaborateurs.

Parce que le Groupe CRIT considère le capital humain comme son principal capital, il œuvre quotidiennement pour une meilleure qualité de vie au travail et pour le bien-être de ses collaborateurs.

La politique des Ressources Humaines du Groupe place en son cœur le développement, l'épanouissement et l'accompagnement de ses collaborateurs permanents et intérimaires.

La première partie de ce rapport détaille ainsi les mesures prises sur l'organisation du temps de travail, le dialogue social, la formation, la politique de santé et de sécurité au

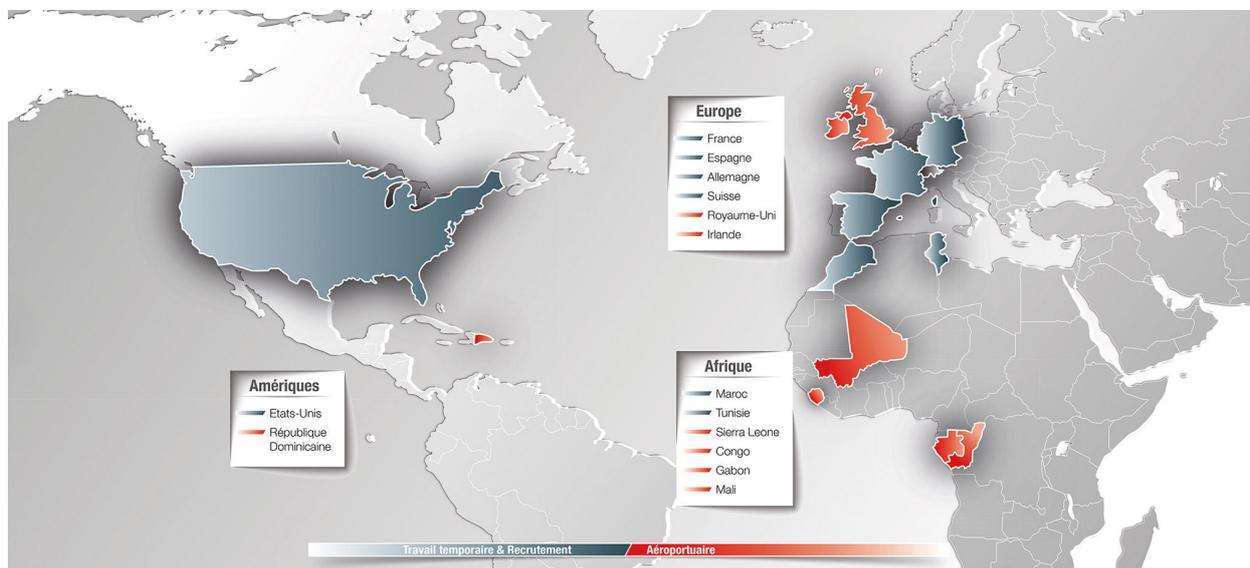


travail, l'accompagnement social des collaborateurs, la diversité et l'égalité de traitement (en particulier sur le sujet du handicap).

Tous ces sujets font l'objet d'une amélioration continue par l'élaboration d'actions toujours plus importantes. Pour CRIT, le bien vivre ensemble est indissociable de la performance économique de l'entreprise et se construit dans le respect et la participation de chacun.

DANS LE MONDE

Le Groupe CRIT est implanté dans 14 pays et compte plus de 5 800 collaborateurs permanents dans le monde.



NOS COLLABORATEURS

Les indicateurs quantitatifs ci-dessous concernent les effectifs permanents (CDI reportés en réel) de l'ensemble des filiales du Groupe, sur le périmètre France, consolidées selon la méthode de l'intégration globale.

Les effectifs permanents (CDI) du Groupe au 31 décembre 2015, comptent 5 812 salariés contre 5 775 salariés au 31 décembre 2014 soit une augmentation de 9,10 % depuis 2013.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PERMANENTS

PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

	Effectifs 2015	Effectifs 2014	Effectifs 2013
En France	3 839 (66,1 %)	3 744 (64,8 %)	3 593 (67,5 %)
En Europe	674 (11,6 %)	634 (11 %)	748 (14 %)
Aux États-Unis	613 (10,5 %)	725 (12,6 %)	330 (6,2 %)
En Afrique	686 (11,8 %)	672 (11,6 %)	656 (12,3 %)
TOTAL	5 812	5 775	5 327

PAR PÔLE D'ACTIVITÉ

	Effectifs 2015	Effectifs 2014	Effectifs 2013
Travail temporaire et recrutement	2 130 (36,6 %)	2 192 (38 %)	1 845 (34,6 %)
Aéroportuaire	2 934 (50,5 %)	2 888 (50 %)	2 816 (52,9 %)
Autres services	748 (12,9 %)	695 (12 %)	666 (12,5 %)

PAR ÂGE

	Effectifs 2015	Effectifs 2014	Effectifs 2013
> ou égal à 55 ans	7,4 %	7 %	6,2 %
45-54 ans	18,6 %	18,5 %	16,2 %
35-44 ans	32,4 %	30,9 %	31,9 %
25-34 ans	35,4 %	36,7 %	39,9 %
< 25 ans	6,2 %	6,9 %	5,8 %

PAR SEXE

	Effectifs 2015	Effectifs 2014	Effectifs 2013
Effectifs permanents hommes	3 303 (56,8 %)	3 422 (59,3 %)	3 041 (57,1 %)
Effectifs permanents femmes	2 509 (43,2 %)	2 353 (40,7 %)	2 286 (42,9 %)

EMPLOI

MOUVEMENT DU PERSONNEL SUR LES 3 DERNIERS EXERCICES

	En 2015	En 2014	En 2013
Embauches - En France	566	453	394
Licenciements - En France	90	69	94

Pour cet indicateur, le périmètre d'information retenu est constitué de l'ensemble des effectifs permanents (CDI) du Groupe en France.

Les données relatives à cet indicateur sont extraites d'un fichier analysé et traité par un actuaire indépendant, couvrant chaque année la période du 1^{er} novembre N-1 au 31 octobre N, pour anticiper les opérations de clôture.

RÉMUNÉRATIONS

ÉVOLUTION DES SALAIRES MENSUELS DE BASE (BRUT, HORS PRIMES ET ÉLÉMENTS VARIABLES)

	Salaires mensuels 2015	Salaires mensuels 2014	Salaires mensuels 2013
Pôle aéroportuaire	1 938 €	1 967 €	1 953 €
Pôle travail temporaire	2 189 €	2 183 €	2 125 €
Pôle "autres services"	2 765 €	2 844 €	2 821 €

Pour cet indicateur, le périmètre d'information retenu est constitué de l'ensemble des effectifs permanents (CDI) du Groupe en France qui sont présents sur les trois exercices 2013, 2014 et 2015.

Les rémunérations mises en place au sein du Groupe peuvent comprendre une part fixe (salaire de base) et des rémunérations variables, en fonction des pôles d'activités et des métiers exercés. Ces informations ont été arrêtées au 31 octobre 2015.

L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

DURÉE DU TRAVAIL

Le Groupe CRIT accorde une attention toute particulière à l'équilibre des temps de vie, entre le temps professionnel et personnel.

En France, les salariés permanents des sociétés du Groupe sont, en grande majorité, régis par des accords d'entreprise portant sur la durée et l'aménagement du temps de travail (Accord ARTT : Aménagement et Réduction du Temps de Travail).

Les salariés permanents des sociétés qui, du fait de leurs effectifs, ne sont pas dotées d'institutions représentatives du personnel, sont soumis à la durée légale du travail (35 heures hebdomadaires).

Eu égard à la spécificité de la réglementation du travail temporaire, et conformément aux dispositions légales applicables (article L. 1251-21 du Code du Travail), les salariés intérimaires délégués par le Groupe sont soumis à la durée du travail applicable au sein de l'entreprise utilisatrice dans laquelle ils sont délégués.

Malgré cette spécificité du statut intérimaire au regard des règles d'organisation du temps de travail, le Groupe a négocié en 2015 avec les organisations syndicales un accord de Compte Epargne Temps au bénéfice des salariés intérimaires.

TAUX D'ABSENTÉISME

Sur le périmètre retenu du **pôle Travail Temporaire et Recrutement France**, l'absentéisme est défini par le nombre de jours où les salariés ne sont pas présents pour les motifs suivants :

- Maladie ;
- Accidents de travail et de trajet ;
- Maternité et paternité ;
- Congés pour événements familiaux ;
- Absences autorisées payées ;
- Congés sans solde ;
- Absences non payées.

Pour le **pôle Aéroportuaire France**, le taux d'absentéisme tient compte des absences pour les motifs suivants :

- Maladie ;
- Accidents de travail et de trajet ;
- Maternité et paternité ;
- Congés pour événements familiaux ;
- Absences autorisées payées ;
- Congés sans soldes ;
- Absences non payées ;
- Absences thérapeutiques.

LES TAUX S'ÉTABLISSENT COMME SUIT :

	En 2015	En 2014	En 2013
Pôle Travail Temporaire et Recrutement France ⁽¹⁾ (collaborateurs permanents)	12,18 %	10,96 %	8,46 %
Pôle Aéroportuaire France ⁽²⁾	8,72 %	9,08 %	8,93 %

⁽¹⁾ Le taux correspond à :

Total de jours d'absence

$(21,67 \times 12) - (\text{nombre de RTT} + \text{CP} + \text{jours fériés annuels})$

$\times (\text{nombre de salariés présents au 31/12})$

(21,67 étant le nombre moyen de jours travaillés dans un mois)

⁽²⁾ Le taux correspond à :

Nombre d'heures d'absence (selon définition)

Nombre d'heures contractuelles



ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS POUR FACILITER LA RÉINTÉGRATION À UN POSTE DE TRAVAIL

Sur le pôle Travail Temporaire et Recrutement France, un groupe de travail a été mis en place en 2012 afin de poursuivre l'amélioration des conditions de travail et de bien-être des salariés, mais aussi de contribuer activement à améliorer les conditions de retour à l'emploi des salariés en arrêt de travail.

En ce sens, en 2014, ce groupe de travail a décidé entre autres de

mettre en place un nouveau courrier en vue d'un accompagnement spécifique. En effet, pour tout arrêt maladie supérieur à 30 jours, chaque collaborateur concerné reçoit automatiquement ce courrier, dans lequel lui sont détaillés ses droits. Ainsi, nos collaborateurs peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé en sollicitant les différents services qui se tiennent à sa disposition.

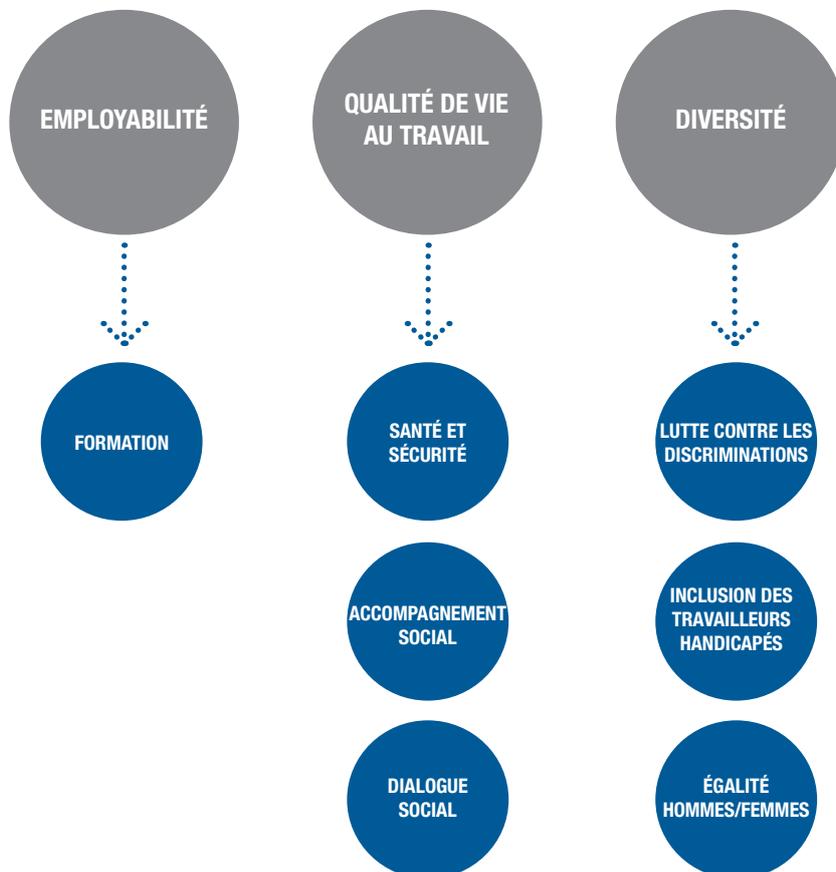
ENJEUX PRIORITAIRES ET LEVIERS D'ACTION

Soucieux de fournir à l'ensemble de ses collaborateurs un environnement de travail propice au développement de leur compétence et à leur épanouissement, le Groupe CRIT a de tout temps articulé son action autour de 3 enjeux prioritaires :

- Développer les compétences et l'employabilité de ses collaborateurs ;
- Renforcer la qualité de vie au travail ;
- Lutter contre toute forme de discrimination et promouvoir la diversité.



3 ENJEUX PRIORITAIRES 7 LEVIERS D'ACTION



EMPLOYABILITÉ

Au cœur de la politique d'accompagnement et de développement des collaborateurs du Groupe, **la formation professionnelle occupe une place primordiale**. Véritable moteur de la performance, la formation permet de s'adapter en permanence aux exigences législatives et techniques ainsi qu'aux besoins de nos clients et aux évolutions du marché.

Pour servir sa politique de formation, le Groupe s'appuie sur **deux organismes internes de formation : RH Formation**, dédiée à la formation des collaborateurs permanents du pôle Travail Temporaire, et l'**IFMA** (Institut de Formation aux Métiers de l'Aérien), spécifiquement dédié aux collaborateurs du pôle Aéroportuaire.



FORMATION

► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

FORMATION DES PERMANENTS

RECENSER LES BESOINS EN FORMATION

La majorité des actions de formation mises en place en 2015 suivent une politique de développement personnalisé. La formation professionnelle est utilisée comme outil stratégique au service de la performance, permettant ainsi d'améliorer la qualité des prestations et des services proposés aux clients. Un fort accent a été mis sur les formations liées à la vente et à la législation.

Le recensement des besoins de formation et la mise en œuvre des actions de formation en 2015 reposent sur deux principes :

- L'évaluation des collaborateurs au cours des Entretiens Annuels de Développement, qui sont l'occasion de définir les besoins de chacun ;
- La mise en œuvre des actions répond à la fois à une politique globale nationale et aux objectifs et besoins spécifiques de chaque région.

Cette double approche amène à proposer des démarches pédagogiques plus ciblées permettant d'élaborer des actions de formation au plus près de la réalité professionnelle.

Dans le cadre de sa politique GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) menée depuis plusieurs années, le Groupe a positionné en 2015 l'ensemble du personnel permanent du Travail Temporaire sur la nouvelle grille de classification des emplois.



L'OUTIL E-LEARNING

Conscient que le professionnalisme de ses collaborateurs permet au Groupe de toujours mieux répondre aux exigences de qualité de service de ses clients, le Groupe a poursuivi le déploiement en 2015 de l'outil e-learning conçu en 2012.

Cet outil a été élaboré pour soutenir l'intégration des nouveaux collaborateurs permanents aux métiers du travail temporaire et aux métiers transversaux du Groupe, quel que soit leur statut (stagiaire, apprenti ou salarié), en leur offrant une formation sur l'ensemble des points clés de ces métiers et de ses valeurs en abordant notamment :

- La présentation du Groupe ;
- La législation du travail temporaire ;
- La prévention des risques ;
- LEA (Logiciel d'Exploitation des Agences) ;
- La politique égalité des chances ;
- Les outils RH...

NOUVEAUX PROGRAMMES DE FORMATION

Des programmes innovants ont vu le jour en 2015 notamment sur les formations à la vente, au travers de *Business Games*, pour les publics commerciaux (prospection téléphonique). Une formation spécifique au Management de la Génération y a également été mise en place à titre expérimental. Elle est l'occasion de sensibiliser les responsables d'agence à la nécessité d'adapter ses méthodes managériales aux attentes et comportements spécifiques à chaque génération.

PLAN DE PRÉVENTION DES INCIVILITÉS

Le niveau élevé du chômage en France soumet les collaborateurs en agences à des situations de tension et à des attitudes que l'on peut qualifier d'agressives. Il est donc nécessaire de les former pour faire face à ces situations, objectif auquel répond la formation « **Agir face à l'agressivité verbale en milieu professionnel** ». Cette formation doit permettre de :

- Trouver plus de confort pour gérer des situations difficiles ;
- Maintenir leur équilibre émotionnel ;
- Garantir une meilleure qualité de service professionnel lors de situations délicates voire difficiles.

D'une durée de deux jours, cette formation utilise des situations rencontrées par les participants dans leur pratique

professionnelle pour les rendre capables de :

- Mieux comprendre comment advient l'agressivité ;
- Prévenir la situation d'agressivité : comprendre les phénomènes interactifs qui déclenchent l'agressivité ;
- Agir en situation difficile : situation en lien avec l'intérimaire mais aussi en lien avec un client ;
- Poser les bases d'une relation saine et non conflictuelle.

En 2015, le programme « Agir face à l'agressivité verbale en milieu professionnel » a notamment été déployé en Normandie et sur le Centre Ouest.

DES INTERVENTIONS JURIDIQUES À L'ÉCHELLE NATIONALE

Tout au long de l'année 2015, plus d'une vingtaine d'interventions de sensibilisation ont été organisées par la Responsable Juridique Droit Social du pôle Travail Temporaire sur les thèmes suivants : « La législation du travail temporaire » - « Les grands principes du travail temporaire » - « Rupture du contrat de travail » - « Les pouvoirs disciplinaires de l'employeur » et « Maladie et inaptitude ». Ces sessions de sensibilisation sont réalisées sous forme de matinales ou de soirées, à destination de clients et de prospects.

HEURES DE FORMATION ET NOMBRE DE SALARIÉS PERMANENTS FORMÉS ENTRE 2013 ET 2015 :

	En 2015	En 2014	En 2013
Nombre d'heures de formation*	50 385	50 230	47 930
Nombre de salariés formés (tous contrats confondus)	1 203	1 280	1 100

* Les heures de formation englobent tous les dispositifs de formation hors apprentissage.

Sur le Pôle Travail Temporaire et Recrutement France, le nombre d'heures de formation a augmenté de 5,1 % entre 2013 et 2015 passant de 47 930 heures en 2013 à 50 385 heures en 2015.

Entre 2014 et 2015, le nombre d'heures de formation dispensée est resté relativement stable.

Sur ce même pôle, le nombre de salariés formés a connu une légère baisse entre 2014 et 2015 (-6 %) mais reste en progression par rapport à 2013 (+9,4 %).



FORMATION DES INTÉRIMAIRES

Le Groupe s'attache particulièrement à former ses intérimaires, condition sine qua non de leur employabilité et de sa capacité à répondre aux besoins spécifiques de nos clients et à l'évolution des différents secteurs de l'économie.



La formation des intérimaires est un investissement significatif et mobilise des moyens financiers sensiblement supérieurs aux obligations légales et conventionnelles.

LES DISPOSITIFS MIS EN PLACE

Pour les intérimaires, la priorité d'action s'est axée en 2015 sur les métiers porteurs tels que la logistique (et notamment les CACES), l'automobile et les formations réglementaires liées à la sécurité. Pour répondre au mieux à leurs besoins, le Groupe a poursuivi la mobilisation de plusieurs dispositifs favorisant l'insertion :

- **La POEC** (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective)

Elle permet aux salariés intérimaires de bénéficier d'une formation nécessaire pour acquérir des compétences requises pour certains emplois d'une branche professionnelle particulière.

- **Le CIPI** (Contrat d'Insertion Professionnelle Intérimaire)

Il a pour but de faciliter l'insertion ou la réinsertion dans l'emploi des demandeurs d'emploi éloignés du marché du travail et rencontrant des difficultés du fait de leur âge, leur handicap, leur situation professionnelle, sociale ou familiale.

La formation occupe une place primordiale.

Ce dernier dispositif a été quatre fois plus sollicité en 2015 qu'en 2014 notamment au travers de la mise en place de 120 CIPI, dans le Sud, sur des métiers du secteur de la logistique.

- **Le CPF** (Compte Personnel de Formation)

Il s'agit d'un dispositif permettant à chaque salarié, y compris les intérimaires, de suivre des modules de formation grâce à un nombre d'heures cumulées. Le CPF est le nouveau dispositif introduit par la Réforme sur la Formation Professionnelle qui remplace le DIF (Droit Individuel à la Formation) en 2015 et offre à toutes les personnes engagées dans la vie active de nouveaux droits pour se former tout au long de leur vie professionnelle.

En 2015, grâce à un assouplissement des critères d'accès, CRIT a doublé le nombre de Périodes de Professionnalisation Intérimaire par rapport à 2014. Ces Périodes de Professionnalisation sont mobilisées pour des formations qualifiantes ou diplômantes d'une durée minimale de 70 heures et peuvent aller jusqu'à 175 heures. En 2015, elles ont été conclues principalement dans le domaine de la logistique, de l'automobile et du nucléaire. Elles ont permis d'asseoir le professionnalisme de CRIT dans l'accompagnement de ses clients en proposant des solutions sur mesure, notamment dans l'automobile. Ainsi, près d'une cinquantaine de promotions de retoucheurs et de peintres ont été organisées sur les sites normands et franciliens.

HEURES DE FORMATION ET NOMBRE DE SALARIÉS INTÉRIMAIRES FORMÉS ENTRE 2014 ET 2015 :

	En 2015	En 2014
Nombre d'heures de formation*	425 142	378 010
Nombre de salariés formés	11 666	9 880

* Les heures de formation englobent tous les dispositifs de formation hors apprentissage.

La progression est positive aussi bien pour le nombre d'heures de formation (+12,4 % par rapport à 2014) que pour le nombre de salariés formés (+18,1 % par rapport à 2014).

Cette progression s'explique notamment par la forte activité du secteur automobile qui impose un certain nombre de formations obligatoires avant toute intégration.

LE FOND DE SÉCURISATION DES PARCOURS INTÉRIMAIRE (FSPI)

Créé en 2013 par un accord de branche du Travail Temporaire, le Fonds de Sécurisation des Parcours Intérimaires (FSPI) est alimenté par une cotisation égale à 0,5 % de la masse salariale depuis avril 2014.

Au-delà des dispositifs classiques de formation, ce dispositif a pour objectif d'augmenter l'employabilité des salariés intérimaires par un accompagnement personnalisé, consistant notamment au financement d'actions de formation et financement de prestations permettant de lever des freins à l'emploi (logement, permis de conduire,...). Ce dispositif d'accompagnement professionnel et social permet également d'augmenter la fidélisation des intérimaires dans l'intérêt des clients.

Le Groupe CRIT a mis en œuvre ce dispositif en 2015, conformément aux engagements de la profession. Une large campagne de communication avec plus de 21 000 courriers adressés aux intérimaires les plus fidèles, ainsi qu'une forte mobilisation des responsables formation et des responsables ressources intérimaires en région, ont permis d'accompagner et de monter en compétences 3 071 salariés intérimaires.

**3071 salariés intérimaires
ont été accompagnés en
2015**

Chaque salarié souhaitant bénéficier d'un projet personnel bénéficie d'un entretien de diagnostic qui permet de définir son projet, les atouts et les freins éventuels qu'il présente. Après cette première étape qui doit valider la faisabilité du projet du collaborateur, un accompagnement individuel est mis en place pour lancer et suivre les actions nécessaires. Le champ d'action de cette phase d'accompagnement explore deux axes de développement, à savoir :

- **L'axe professionnel**, à travers la mise en place d'actions permettant le renforcement et le développement de l'employabilité, entre autres :
 - Actions et/ou parcours de formation permettant l'acquisition d'une nouvelle compétence, d'une nouvelle qualification ou encore d'un nouveau diplôme ;
 - Accompagnement à une VAE (Validation des Acquis de l'Expérience), permettant au salarié d'obtenir un



diplôme qui sera délivré sur la base de son expérience professionnelle (du type CAP, Bac Pro, BTS par exemple) ;

- Réalisation d'un Bilan de Compétences ou d'un Bilan Professionnel en vue d'une réorientation professionnelle, etc.

- **L'axe social**, qui devient un élément à part entière dans la réflexion menée sur l'employabilité :
 - Aide à la mobilité ;
 - Aide d'accès au logement ;
 - Aide aux démarches administratives (rédaction de documents,...) ;
 - Accompagnement sur des Techniques de Recherche d'Emploi (rédaction CV, préparation entretien,...) etc.

Pour exemples en 2015 :

- Dans la région Nord, lors de la prise de contact, un salarié intérimaire d'origine espagnole a fait part de son souhait de retourner travailler en Espagne. Il a donc été mis en relation avec notre Directrice Espagne qui l'a accompagné pour trouver un emploi et se rapprocher de sa famille.
- Dans le Centre-Est, un salarié intérimaire en difficulté de par ses problèmes de santé a été accompagné dans les démarches et l'envoi des documents nécessaires à la reconnaissance du statut de travailleur handicapé. Ensuite, il a été orienté pour la réalisation d'un bilan de compétences prenant en compte sa situation de handicap, pour qu'il puisse se projeter à nouveau dans un projet professionnel.

À travers ces actions concrètes, CRIT vise à prolonger la durée d'emploi de ses collaborateurs et à sécuriser leur situation personnelle afin d'optimiser leur chance de réussite dans le futur.

L'IMPACT DE LA RÉFORME DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Applicable dès janvier 2015, la Réforme de la Formation Professionnelle a largement modifié le paysage de la formation et la politique de l'entreprise en la matière.

Cette réforme :

- Positionne la personne au cœur du dispositif avec le Compte Personnel de Formation ;
- Souligne une obligation de formation plutôt que de financement (par accord de branche, le Travail Temporaire a cependant choisi de conserver une obligation d'engagement financier annuel pour le Plan de Formation) ;
- Renforce la solidarité et le dialogue social.

CRIT profite de cette réforme pour continuer d'accompagner au mieux ses salariés dans leur parcours professionnel et leur employabilité.

Une large campagne de communication sur le Compte Personnel de Formation (CPF) a été mise en place auprès de l'ensemble des salariés permanents et intérimaires. Une newsletter a été diffusée à l'ensemble des collaborateurs en agence et un message de rappel a été mis en ligne sur l'intranet permanent. Une présentation du CPF a été réalisée auprès des collaborateurs permanents en réunion commerciale pour qu'ils puissent ensuite transmettre ces informations aux salariés intérimaires.

Le Groupe a commencé à instaurer des formations dans ce cadre en 2015. Un accent particulier sera mis sur ce dispositif en 2016.

Concernant l'entretien professionnel, il sera déployé en 2016 aussi bien pour les intérimaires que pour les permanents. Ces entretiens permettront de renforcer les évolutions professionnelles des salariés tant en termes de qualification que d'emploi.

13

►► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

Le pôle Aéroportuaire dispose de son propre organisme de formation, l'IFMA (Institut de Formation aux Métiers de l'Aérien), afin de mieux répondre à ses besoins spécifiques.

L'IFMA dispense tout au long de l'année des cursus pédagogiques destinés aux salariés des différentes filières de l'assistance aéroportuaire et forme ainsi près de 15 000 stagiaires internes comme externes chaque année.

Les principaux domaines de formation :

- **Les formations réglementaires** : sensibilisation sûreté, autorisation de conduite en zone réservée, marchandises dangereuses réglementées, facteurs humains, sécurité en piste, incendie, gestes et postures, santé sécurité au travail, etc ;
- **Les formations aux métiers de la piste** : agents de chargement sur avions vrac et mécanisés, conduite de la plateforme élévatrice, placement avion gestes conventionnels, dialogue au casque, refoulement avion, tractage (convoyage avion), passerelles télescopiques, responsable de chargement ;
- **Les formations trafic** : devis de masse et de centrage, coordination avion, opérations aériennes, météorologie aéronautique ;
- **Les formations commerciales** : agent d'enregistrement et d'embarquement, formations comportementales et accueil client.

HEURES DE FORMATION ET NOMBRE DE SALARIÉS FORMÉS SUR LES TROIS DERNIERS EXERCICES :

	En 2015	En 2014	En 2013
Nombre d'heures de formation*	63 692	45 990	37 350
Nombre de salariés formés (tous contrats confondus)	2 336	1 730	1 630

* Les heures de formation englobent tous les dispositifs de formation hors apprentissage.

En 2015, 80 % de l'effectif du pôle Aéroportuaire a eu l'opportunité de suivre une formation contre 59 % en 2014. Cette évolution est la résultante du renforcement des cursus d'intégration, ainsi que du déploiement de ceux traitant de la sécurité en piste et des facteurs humains. La mise en place de ces nouveaux cursus explique aussi l'accroissement du nombre d'heures de formation et du nombre de stagiaires formés.

Au dernier trimestre 2015, un projet de création d'un logiciel, PERLE, a été initié par la direction générale du pôle Aéroportuaire, conjointement avec l'IFMA. Celui-ci permettra de centraliser toutes les informations qualitatives et quantitatives liées à la formation des salariés. Le traitement des données sera facilité, et cela permettra de répondre plus aisément à l'obligation réglementaire d'entretien annuel et à l'évolution de carrière du personnel.

CRIT, AU CŒUR DES RÉSEAUX INSTITUTIONNELS

Les Responsables Formation Régionaux CRIT s'impliquent sur le sujet de la formation en adhérant au GARF (Groupement Associatif des Responsables Formation).

Par ailleurs, le Groupe siège au Conseil d'Administration du FAFTT (Fonds d'Assurance Formation du Travail Temporaire), du FPETT (Fonds Professionnels pour l'Emploi du Travail Temporaire) et est membre de la commission paritaire du FAFTT. CRIT participe également aux Groupes de travail du Prism'emploi sur la formation. Ces différentes représentations contribuent à asseoir le rôle du Groupe CRIT dans le paysage des acteurs forts des Ressources Humaines.

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



SANTÉ ET SÉCURITÉ

De par la spécificité de son rôle d'intermédiation sur le marché de l'emploi, le Groupe CRIT a fait de la santé et de la sécurité au travail de ses salariés, un axe majeur de sa politique de responsabilité sociale.

Garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs sur leur lieu de travail est notre priorité absolue.

►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

Pour le déploiement de sa politique santé et sécurité au travail, les sociétés du pôle s'appuient sur le service Qualité - Sécurité - Environnement, composé d'un Responsable National QSE, de 9 Responsables Régionaux QSE (un par Direction Régionale) et d'une assistante QSE.

- Depuis 2005, **les sociétés du pôle sont certifiées OHSAS 18001** pour l'ensemble de leurs établissements ;
- **9 agences sont certifiées MASE**, système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail principalement destiné aux secteurs Pétrochimie et Chimie ;

- **27 agences déléguant dans le secteur « nucléaire » sont certifiées CEFRI** (Certification des Entreprises pour la Formation et le suivi du personnel travaillant sous Rayonnements Ionisants).

Conscient que l'objectif de réduction des accidents du travail ne peut être atteint sans une meilleure gestion des risques et une meilleure information des collaborateurs, le Groupe CRIT a mis en place un dispositif de prévention, d'information et de sensibilisation, qui associe tant ses collaborateurs, intérimaires et permanents, que ses clients.

ACTIONS MENÉES AUPRÈS DES COLLABORATEURS PERMANENTS

OUTIL E-LEARNING

Un module de sensibilisation à la santé et la sécurité « **prévention des risques** » est à la disposition de l'ensemble des collaborateurs. Il les informe sur les incendies et risques électriques, les chutes, les accidents et les agressions, les troubles musculaires et les risques lors des déplacements. Un « **livret de sensibilisation sécurité** » est également disponible.

FORMATIONS

Des formations autour des thèmes « **Gestion des violences physiques et verbales** » et « **Santé Sécurité au Travail / Prévention et Secours Civiques** » ont été mises en place.

SENSIBILISATION

Les permanents CRIT du pôle Travail Temporaire sont régulièrement sensibilisés à la santé et la sécurité par l'envoi de flashes info et d'e-mailings. En 2015, ces actions



de communication ont notamment concerné la sécurité routière, avec des flashes info intitulés « la conduite des deux roues » et « oreillette, casque, écouteurs : interdits sur la route ».

TAUX DE FRÉQUENCE ET DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL EN 2013, 2014 ET 2015 ⁽¹⁾ :

	En 2015	En 2014	En 2013
Taux de fréquence ⁽²⁾	10,39	9,99	7,57
Taux de gravité ⁽³⁾	0,41	0,33	0,39

⁽¹⁾ Pôle Travail Temporaire et Recrutement France (collaborateurs permanents tous contrats sauf stagiaires)

⁽²⁾ Nombre d'accidents avec arrêt de travail d'au moins 24 heures pour un million d'heures de travail (y compris accidents de trajet)

⁽³⁾ Nombre de jours calendaires d'incapacité temporaire pour 1 000 heures de travail (y compris accidents de trajet)

L'augmentation des taux de fréquence s'expliquent entre autres par la mise en place en 2015 d'une procédure impliquant la déclaration systématique des incivilités en agence afin qu'elles soient répertoriées en tant qu'accident du travail. Cette mesure a été prise par le Groupe pour montrer son engagement auprès des collaborateurs victimes de ces incivilités.

Depuis 2015, dans le cadre des accidents de travail et de trajet, CRIT contacte systématiquement les collaborateurs afin de leur proposer un accompagnement social adapté. Plus d'un tiers des collaborateurs contactés ont accepté d'être accompagnés.

ACTIONS MENÉES AUPRÈS DES COLLABORATEURS INTÉRIMAIRES

L'amélioration de nos résultats sécurité repose à la fois sur la pérennité des dispositions mises en œuvre et sur la recherche d'une meilleure adéquation de nos outils de prévention aux secteurs d'activité de nos clients.

En 2015, le Groupe a poursuivi la formation et la sensibilisation du personnel permanent en matière de santé et sécurité au travail permettant ainsi d'améliorer la communication avec les entreprises utilisatrices, d'identifier les situations à risques et de réduire l'accidentologie.

En 2015, 82 personnes ont été formées, ce qui porte à 439 le nombre de permanents formés depuis 2012.

LA SENSIBILISATION

Elle est présente à tous les stades de recrutement et de délégation. Contre récépissé, à l'occasion de chaque recrutement, tous les intérimaires reçoivent un « livret santé-sécurité et environnement ». En 2015, de nouveaux livrets spécifiques à certains secteurs d'activité ont été créés ou mis à jour :

- Livret sécurité « transport » ;
- Livret hygiène santé et sécurité « agroalimentaire ».

Une attention particulière est portée à la sensibilisation des salariés intérimaires délégués dans des secteurs d'activité « exposés ». Pour exemple, les salariés intérimaires des agences certifiées MASE participent à des « causeries sécurité » qui sont régulièrement organisées par les agences CRIT ou les entreprises utilisatrices.

Test de sensibilisation

Depuis janvier 2014, une série de 36 tests est accessible à l'ensemble des agences CRIT via la plate-forme web (lesitedestests). Ils permettent d'évaluer les connaissances des candidats et de les sensibiliser aux risques spécifiques à chaque secteur d'activité.

En complément, de nouveaux questionnaires Santé Sécurité Environnement (SSE) ont été créés et mis à disposition des agences en décembre 2015, déclinés par secteurs d'activité : questionnaires SSE généraliste, logistique, industrie, tertiaire, BTP.

Envoi d'e-mailing et de flashs info

Régulièrement, le service QSE procède à l'envoi d'e-mailing sur des thématiques Santé et Sécurité tels que :

- « Les déplacements et les chutes de plain-pied » ;
- « Les échauffements musculaires avant la prise de poste » ;
- « La vigilance partagée : être vigilant pour soi et pour les autres ».

De même, une série de flash info a été diffusée en 2015 :

- « Travaux au froid, la vigilance s'impose ! » ;
- « Vigilance partagée » ;
- « Les appareils de protection respiratoires isolants » ;
- « Travaux en hauteur : pas droit à l'erreur » ;
- « Déplacements, restons vigilants ! » ;



- « L'ordre, le rangement et la propreté sont de rigueur » ;
- « L'eau : une boisson essentielle à la vie ».

LA CONNAISSANCE DES POSTES DE TRAVAIL

La connaissance des entreprises utilisatrices, des postes de travail, de leur environnement et des tâches que les salariés intérimaires seront amenés à effectuer est essentielle. La réalisation de visites de postes permet aux agences de recueillir ces informations et de mieux appréhender les caractéristiques des missions confiées aux salariés intérimaires, notamment en termes de risques et de sécurité.

Le suivi du déroulement des missions au sein des entreprises utilisatrices se fait en réalisant :

- Des bilans de mission avec les salariés intérimaires ;
- Des visites d'observations en milieu de travail.

En 2015, la déclinaison par secteur d'activité de ces documents a été amorcée et un premier document créé : « visite d'observation en milieu de travail – secteur BTP ».

LA PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL

La pénibilité au travail est définie par l'exposition à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels liés à des contraintes physiques marquées, un environnement physique agressif ou à certains rythmes de travail susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé.

Le Compte Personnel de Prévention de la Pénibilité

La loi du 20 janvier 2014 portant sur la création d'un Compte Personnel de Prévention de la Pénibilité implique l'étude de

chacun des postes de travail et l'identification de tous les critères de pénibilité avec des seuils et des durées d'exposition pour chacun d'entre eux. Ce compte, entré en vigueur dès janvier 2015, impose plusieurs obligations :

- Le diagnostic pénibilité doit être réalisé par les entreprises utilisatrices pour l'année 2015 pour 4 facteurs de pénibilité : travail de nuit, travail alterné successif, travail en milieu hyperbare, gestes répétitifs.
- L'entreprise de travail temporaire intervient quant à elle comme destinataire de ces informations et doit ensuite déclarer auprès des organismes de Sécurité Sociale les missions d'au moins un mois effectuées sur lesdits postes qualifiés de pénibles préalablement par le client.

Une importante campagne de sensibilisation

Dans le cadre de cette nouvelle loi et au vu de la complexité de son application, CRIT a réalisé une communication accrue auprès de toutes les agences, en interne, mais également auprès de tous ses clients pour les informer quant aux obligations à respecter.

Cette communication s'est faite au fur et à mesure que des textes précisant ou rectifiant le dispositif pénibilité étaient publiés.

Au niveau de la communication interne, diverses actions ont été mises en place :

Des outils informatiques ont été développés pour répondre aux différents besoins créés par l'application de la nouvelle loi :

- Une **vidéo** a été élaborée à destination de l'ensemble des agences et du Comité d'Entreprise pour expliquer le dispositif pénibilité ;
- **L'adresse commune du Service Juridique AT/MP**, ainsi qu'une assistance téléphonique, ont été mises à la



disposition du réseau pour toute question relative à ce thème ;

- **Le logiciel interne LEA** a été adapté et amélioré afin de prendre en compte les expositions aux 10 facteurs de pénibilité existants ;
- **Un module « pénibilité »** est en cours de création pour être mis dans l'intranet.



Par ailleurs, le Service Juridique AT/MP a échangé sur ce sujet avec les équipes lors de réunions de secteur ou de région. Des mails à destination de tout le réseau ont été diffusés pour préciser différents points pratiques du dispositif à mesure que les règles de droit régissant le dispositif ont été connues.

Des changements ont dû être opérés dans les trames de documents juridiques (contrats de mise à disposition, contrats de missions) et dans certaines procédures (process « nouveau client ») pour tenir compte des exigences légales.

Au niveau de la communication externe, différentes initiatives ont été menées :

Le Groupe CRIT a diffusé à ses clients la vidéo explicative réalisée ainsi qu'un courrier rédigé par le Service Juridique AT/MP et signé par la Direction Opérationnelle pour expliquer les obligations de chacun en précisant les délais à respecter.

Des interventions des juristes AT/MP sur le sujet pénibilité ont été faites au cours de rencontres avec des clients sur le thème de la sécurité, rencontres animées en région par les Responsables Qualité-Sécurité-Environnement. Chaque Directeur Régional a pu organiser pour ses clients une conférence sur le thème de la mise en place du compte pénibilité.

L'adresse commune du service juridique AT/MP et une assistance téléphonique ont été mises à la disposition de l'ensemble des clients pour toute question sur le sujet pénibilité.

Enfin, le Service Juridique AT/MP, ainsi que la Direction Informatique participent à des réunions ou des conférences téléphoniques organisées par le syndicat interprofessionnel PRISM'EMPLOI sur cette thématique. Ces participations permettent d'échanger avec des confrères sur les difficultés communes rencontrées pour la mise en place de ce dispositif, ainsi que d'arrêter des positions semblables face à tel ou tel point de cette réforme.

L'ANALYSE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Elle est réalisée en privilégiant l'analyse conjointe avec l'entreprise utilisatrice au sein de laquelle l'accident est intervenu.

Conjointement avec les entreprises utilisatrices, les actions

suivantes sont réalisées afin de prévenir les accidents du travail et ainsi réduire l'accidentologie :

- Identification de clients prioritaires au niveau national, avec, pour chacun, un suivi des résultats sécurité et des plans d'actions déployés ;
- Réunions d'informations sur les obligations respectives de CRIT et des entreprises utilisatrices : en 2015, 7 conférences sur le thème de la démarche de prévention pour les salariés intérimaires ont été organisées sur les régions Centre-Ouest et Normandie et un « club premium santé sécurité » a été initié sur la région Nord afin de favoriser les échanges entre CRIT et les entreprises utilisatrices du secteur de la logistique ;
- Interventions sur des thématiques santé sécurité particulières : par exemple, avec ELICOLE sur la gestion des risques psychotropes dans le milieu du travail ou à partir d'un retour d'expérience sur le CNPE (Centre Nucléaire de Production d'Électricité) de Flamenville.

TAUX DE FRÉQUENCE ET DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL EN 2013, 2014 ET 2015 ⁽¹⁾ :

	En 2015	En 2014	En 2013
Taux de fréquence ⁽²⁾	45,20	47,87	49,81
Taux de gravité ⁽³⁾	1,66	1,77	1,93

⁽¹⁾ Pôle Travail Temporaire et Recrutement France (collaborateurs intérimaires)

⁽²⁾ Nombre d'accidents avec arrêt de travail d'au moins 24 heures pour un million d'heures payées (hors accidents de trajet)

⁽³⁾ Nombre de jours calendaires d'incapacité temporaire pour 1 000 heures payées (hors accidents de trajet)

La baisse continue des TF et TG est le résultat du travail au quotidien du réseau accompagné par le service QSE. CRIT est à l'écoute de ses clients et de ses intérimaires et met en œuvre des actions de prévention au plus proche du terrain. En

choisissant d'être certifié OHSAS 18001 il y a plus de 10 ans, CRIT a affirmé sa volonté d'agir pour la santé et la sécurité de ses salariés.

POUR TOUS LES COLLABORATEURS

SERVICE D'AIDE PSYCHOLOGIQUE

Le Groupe propose à tous ses salariés un service d'écoute et d'accompagnement via un prestataire externe. Ce dispositif, personnel et confidentiel, a pour objectif d'accompagner les salariés victimes d'événements professionnels traumatisants

tels qu'un accident du travail, des incivilités ou des agressions physiques ou verbales.

LES FLASHS SÉCURITÉ

Le Groupe s'attache à améliorer en permanence les outils existants : des flashes sécurité destinés aux salariés et aux

entreprises utilisatrices ont été mis à jour. De nouveaux flashs sécurité ont été mis à disposition des agences en 2015. Par exemple :

- Flashs sécurité intérimaires : « Travaux au froid : la vigilance s'impose » - « L'eau : une boisson essentielle » - « Travaux en hauteur, pas droit à l'erreur » - « L'ordre, le rangement et la propreté sont de rigueur » ;
- Flashs sécurité entreprises utilisatrices : « Les risques liés au changement de poste » - « Formation à la sécurité - contenu, périodicité, formation renforcée : vos obligations ».

► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

A travers sa politique, le Groupe veut renforcer la prévention en matière de santé et de sécurité de son personnel et améliorer ses conditions de travail. Il veille à être en conformité avec

LA CERTIFICATION

La santé et la sécurité, tant des collaborateurs que des usagers, est la priorité du Groupe. Cette orientation stratégique se traduit au travers de la **certification à la norme OHSAS 18001**, obtenue depuis 2009.



les exigences légales, réglementaires et autres exigences concernant la santé et la sécurité des travailleurs. Il met tout en œuvre au quotidien pour prévenir les accidents.

Le Groupe a également fait le choix de la **certification ISAGO** (IATA Safety Audit for Ground Operations), référentiel IATA sur l'assistance en escale des compagnies aériennes. Ce référentiel couvre les exigences de sécurité nécessaires au bon déroulement des opérations : passage, trafic, piste et bagage. Il couvre également les domaines de la formation et de la maintenance des engins et intègre un système de gestion de la sécurité au quotidien.

LE DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES

Les CHSCT des filiales du pôle sont des acteurs incontournables dans la mise à jour, chaque année, du Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER) et participent aux plans de prévention des risques du Groupe, de ses clients compagnies aériennes et du gestionnaire aéroportuaire.

LA FORMATION

Le Groupe forme l'ensemble de ses collaborateurs opérationnels à la sécurité aérienne et aéroportuaire lors de ses formations initiales (nouveaux entrants) et lors des recyclages tous les 36 mois.

LA GESTION DES PLANNINGS

Toujours soucieux d'améliorer les conditions de travail, le pôle Aéroportuaire a développé des outils informatiques permettant d'offrir plus de souplesse à ses collaborateurs dans l'aménagement du temps de travail. Ainsi, via ces nouveaux

outils, les collaborateurs peuvent visualiser leur planning, poser leurs congés payés, demander une permutation d'horaire, poser des renforts, communiquer avec le service du personnel (modification d'informations personnelles par exemple).

LA RÉDUCTION DES FACTEURS DE PÉNIBILITÉ

Les travaux visant à réduire l'exposition des salariés aux facteurs de risques ainsi qu'aux facteurs de pénibilité, se poursuivent d'année en année, tendant vers l'amélioration constante des conditions de travail des salariés :

- **La mise en production de tapis à bagages** de type « Bendi-Belt », réduisant le nombre d'opérations manuelles lors de phases de chargement et de déchargement des soutes des avions, a été implémentée en 2014 à l'issue d'une phase de test au cours de l'exercice 2013. Déployés sur les escales d'Orly et de Charles de Gaulle, ils font l'objet d'une utilisation quotidienne par les salariés ;
- **L'essai de divers modèles de sièges atténuateurs** : afin de limiter l'exposition des salariés aux vibrations induites par la conduite des engins, le pôle Aéroportuaire a testé en 2014 plusieurs modèles de sièges atténuateurs avec le concours des fabricants. La phase de test a été prolongée en 2015 afin de pouvoir mener des mesures de vibration avec la CRAMIF, et de valider l'impact de cet investissement. Par ailleurs, une campagne de rénovation des tracteurs de piste a été menée ; ces derniers ont été équipés de siège « Confort ». A ce jour 50 % du parc concerné s'est vu doter de cet équipement ;
- **Une nouvelle génération Push Back** : au vu des résultats en demi-teinte et dans le cadre de la politique de renouvellement du matériel vieillissant, le pôle



Aéroportuaire s'est tourné vers une nouvelle génération de Push back qui réduit sensiblement les vibrations grâce à un système de suspension hydraulique ;

- **De nouveaux locaux** pour les salariés attachés aux activités de piste des escales d'Orly et de Roissy. Ces bâtiments entièrement réaménagés ergonomiquement facilitent les communications entre les différents services.

TAUX DE FRÉQUENCE ET DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL EN 2013, 2014 ET 2015 ⁽¹⁾ :

	En 2015	En 2014	En 2013
Taux de fréquence ⁽²⁾	81,56	97,38	109,06
Taux de gravité ⁽³⁾	5,04	5,05	5,10

⁽¹⁾ Pôle Aéroportuaire (tous contrats sauf stagiaires)

⁽²⁾ Nombre d'accidents avec arrêt d'au moins 24 heures pour un million d'heures de travail (hors accidents de trajet)

⁽³⁾ Nombre de jours calendaires d'incapacité temporaire pour 1 000 heures de travail (hors accidents de trajet)

La diminution pérenne des valeurs présentées ci-dessus est une priorité du comité de direction du pôle Aéroportuaire. Ainsi des actions spécifiques ont été définies :

- Un poste de « Responsable de la Prévention des Risques Professionnels » a été créé et pourvu fin 2014. Les actions de prévention sont ainsi pilotées de manière centrale et chaque établissement du pôle dispose désormais du même niveau d'expertise. Son intégration a permis de mettre en place des actions concrètes de sensibilisation auprès du management opérationnel. Depuis, il a été constaté une meilleure prise en compte des accidents du travail par les opérations et un renforcement sensible des actions de prévention. Les salariés sont impliqués dans la réflexion et l'analyse des situations dangereuses ;
- La participation à des groupes de travail, initiés par la médecine du travail, sur des thématiques définies par avance, a permis de renforcer la politique « Sécurité » et les actions de prévention ;
- Plusieurs « Forums Sécurités » à destination exclusive des collaborateurs du pôle ont été organisés et animés par le personnel de la Direction Générale de l'Aviation Civile. Le pôle Aéroportuaire a tenu un stand du 6 au 8 octobre 2015 sur la plateforme d'Orly, se donnant ainsi l'occasion d'échanger avec les acteurs du secteur ;
- Les entreprises du pôle Aéroportuaire ont adhéré en 2014 au référentiel « CSCE » (Compétences Sécurité des Conducteurs et utilisateurs d'Engins aéroportuaires) mis en place par la FNAM (Fédération Nationale de l'Aviation Marchande). Ce référentiel encadre les modalités de formation et d'évaluation des conducteurs d'engins aéroportuaires, en s'assurant d'une prise en compte optimale des risques pour la sécurité des salariés dans chaque phase critique du maniement des matériels de piste ;
- Un travail conjoint a été mené avec le prestataire de formation agréé pour dispenser les formations « Prévention des troubles musculo-squelettiques ». Les supports ont été revus afin qu'ils soient adaptés aux contraintes des métiers du pôle Aéroportuaire, et imagés de cas concrets ;
- Lors du symposium de la sécurité organisé par la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile) le 10 décembre 2015, le préventeur sécurité de GEH (Groupe Europe Handling) a représenté les opérateurs sur les aires de trafic, en exposant lors d'une conférence les problématiques rencontrées dans le cadre de la co-activité sous bord ;
- Des campagnes de sensibilisation sur différentes thématiques (TMS, intempéries, événements, accidents...), destinées aux opérationnels, ont été diffusées tout au long de l'année. L'objectif de ces flashes est de faire un focus sur un événement précis afin d'être au plus près de la réalité du terrain.



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

Depuis plus de 10 ans, une équipe dédiée écoute, oriente et accompagne au quotidien ses collaborateurs permanents et intérimaires concernant toute difficulté personnelle telle que le handicap, le logement, la santé (suivi des salariés en arrêt maladie, accident de travail/trajet), les décès (accompagnement de la famille et aide à l'ouverture des droits), la retraite.

En 2015, 263 salariés intérimaires et 62 salariés permanents, soit 325 collaborateurs, ont bénéficié d'un accompagnement social.



LE COMITÉ D'ENTREPRISE

En sus de son rôle d'interlocuteur privilégié de l'entreprise sur les questions économiques et d'emploi, le Comité d'Entreprise de l'UES CRIT a pour vocation de proposer et gérer des actions sociales et culturelles au bénéfice des collaborateurs intérimaires et permanents. Ces actions recouvrent notamment les domaines suivants :

- Service de billetterie (cinéma, parcs, ...);
- Chèque-lire, chèque vacances, chèque cadeau ;
- Abonnement magazine ;
- Abonnement sportif ;
- ...

De plus, l'entreprise, via le Comité d'Entreprise, offre une participation sur l'achat de Chèques Emploi Service Universel (CESU) permettant un soulagement financier pour les services à la personne (garde d'enfant, soutien scolaire, ménage,

jardinage, ...). En 2015, dans le cadre des Négociations Annuelles, une dotation supplémentaire au budget des activités sociales et culturelles du Comité d'Entreprise et un abondement pour les CESU ont été octroyés. Le panel des offres locatives et des partenariats a été développé.



UN RÉSEAU DE PARTENAIRES

Le Groupe dispose d'un réseau de partenaires dédiés à chaque problématique : le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (FASTT), Réunica – AG2R La Mondiale (organisme de protection sociale), Droit de Cité Habitat, les collecteurs logement d'Action Logement, le Fonds d'Assurance Formation du Travail Temporaire (FAFTT), qui ont pour rôle de répondre aux différentes demandes et d'accompagner au mieux ses collaborateurs.

AIDE AU LOGEMENT

Afin d'accompagner les collaborateurs dans leur problématique logement, le service dédié les oriente vers l'interlocuteur adéquat : Fonds d'Action Social du Travail Temporaire (FASTT), Droit de Cité Habitat et les collecteurs logement... Le Groupe travaille en relation avec 11 collecteurs logements d'Action Logement.

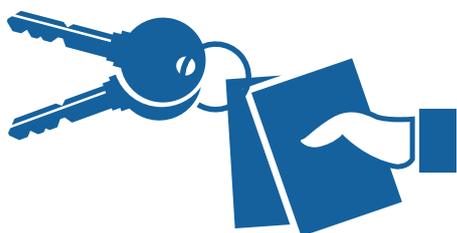
Les collaborateurs peuvent avoir accès à différents services tels que l'attribution de logements sociaux, l'avance Loca-pass,

la garantie Loca-pass, l'aide Mobili-jeune, le prêt d'accession à la propriété, le prêt travaux, le prêt relais mobilité, le rachat de prêt plus onéreux, le courtage, l'aide mobili-pass.

En 2015, 263 collaborateurs permanents et intérimaires ont obtenu un logement sur les 680 demandes reçues auprès de nos collecteurs logement, ce qui représente un taux d'attribution de 39 %.

D'autres services sont disponibles pour faciliter la recherche de logement avec des accès au site « louer un logement », la mise à disposition du guide pratique « louer un logement » et des conseils pour que la personne en recherche puisse valoriser et sécuriser sa candidature auprès des bailleurs.

Toujours dans un souci de transparence, le Groupe CRIT, dans le cadre de sa politique diversité égalité des chances et de lutte contre toute forme de discrimination, a mis en place en 2015 un courrier à destination de l'ensemble des collecteurs logement. Ce dernier, envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception, a pour objectif de motiver le refus d'attribution de logement par la Commission d'Attribution Logement. Cette demande de notification liée au motif du refus doit être faite par écrit aussi bien auprès des salariés concernés (intérimaires et permanents), qu'auprès des Responsables Ressources Humaines gestionnaires du dossier.



AIDE FACE AUX DIFFICULTÉS QUOTIDIENNES

Afin de faciliter aux intérimaires l'accès aux missions proposées et les aider à pallier des problématiques temporaires (mobilité, problèmes de gardes d'enfants ponctuels,...), le service les oriente vers les dispositifs sociaux spécifiques (service de location de voiture, SOS garde d'enfant, microcrédit pour passer le permis de conduire, acheter ou réparer un véhicule) avec l'appui du FASTT.

AIDE POUR LES DÉSÉQUILIBRES BUDGÉTAIRES

Le Groupe répond également aux problématiques liées au déséquilibre budgétaire en effectuant des démarches auprès de différents organismes d'action logement.

Le site internet du FASTT est accessible à toutes les agences d'emploi et permet de passer commande afin de recevoir de la documentation, des « newsletters » et être informé des modalités des dispositifs pour les intérimaires.

En 2015, le service d'Action Sociale du Fastt (la plateforme AT Service) a accompagné de nombreux collaborateurs intérimaires en accidents du travail. Des accompagnements psychologiques ont également été mis en place ainsi que des prestations pour répondre à des problèmes organisationnels familiaux. En outre, certains intérimaires ont débuté un accompagnement dans le cadre du dispositif « Maintien dans le Projet Professionnel ». Ce dispositif encourage le maintien dans un projet professionnel et le retour à l'emploi des salariés intérimaires victimes d'accidents du travail lors d'une mission ou atteints d'une maladie professionnelle liée à leur activité. L'objectif est de faciliter l'accès aux droits et d'établir un projet professionnel tenant compte de la situation personnelle du salarié.

23

RÔLES DU FONDS D'ACTION SOCIAL DU TRAVAIL TEMPORAIRE, DU COMITÉ PARITAIRE DE GESTION ET DES ADMINISTRATEURS DE PRISM'EMPLOI AU SEIN DU FASTT

Le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (FASTT) a une vocation à déployer des actions favorisant l'intégration sociale et professionnelle des intérimaires en leur apportant informations, conseils et aides à caractère social.

Deux cadres du Groupe CRIT sont particulièrement impliqués au sein du Comité Paritaire de Gestion du FASTT, organe définissant la politique du FASTT et assurant le développement de son offre.

UNE ÉQUIPE DÉDIÉE POUR UNE PLUS GRANDE PROXIMITÉ AUPRÈS DES INTÉRIMAIRES

En 2014 et 2015, de nouveaux postes ont été créés afin de développer les accompagnements sociaux et ainsi répondre le plus efficacement possible aux problématiques des intérimaires avec une proximité terrain : les RRI (Responsables régionaux Ressources Intérimaires) et les RDSI (Responsables régionaux Dispositifs Sociaux Intérimaires).

Leurs missions :

- Sensibiliser les collaborateurs permanents et surtout intérimaires aux dispositifs sociaux existants : informer le plus largement possible les intérimaires des avantages sociaux dont ils peuvent bénéficier afin de les accompagner dans leur quotidien ;
- Les orienter vers les partenaires idoines.

Ces actions :

- **Favorisent** l'employabilité des intérimaires pour mener à bien leurs différentes missions ;

- **Réduisent** le nombre de ruptures de mission et de ce fait diminuent les risques de conflits avec les salariés permanents des agences ;
- **Fidélisent** les intérimaires qui sont accompagnés de façon personnalisée ;
- **Rassurent** les entreprises utilisatrices quant à la prise en charge des intérimaires.

Les missions menées par ces responsables et correspondants régionaux touchent plusieurs acteurs :

LES SALARIÉS PERMANENTS

Les interventions de sensibilisation se font directement en agences où les attachés ou chargés de recrutement sont formés sur les dispositifs sociaux par les correspondants régionaux. Cela permet d'instaurer un véritable dialogue et d'échanger sur les différentes situations rencontrées pour partager les expériences et donner des exemples concrets.

Les correspondants répondent aux interrogations des agences.

LES SALARIÉS INTÉRIMAIRES

Des réunions organisées en agence

Lors de ces réunions, les Responsables/Correspondants Dispositifs Sociaux informent les intérimaires sur les dispositifs qu'ils peuvent solliciter pour leur mobilité professionnelle, leur recherche de logement, l'accès à la santé ou pour un soutien social. Ces correspondants les accompagnent également sur des dossiers d'action sociale et répondent à toutes leurs questions.

Le développement des moyens de communication

Pour informer au mieux les intérimaires et répondre à leurs besoins, des flyers et affiches d'information, des livres thématiques et les différents sites internet des partenaires sont diffusés à l'ensemble des salariés intérimaires. Des mails informant des nouveautés sont diffusés à l'ensemble des agences ou directement auprès des intérimaires (exemple : Bourse d'études REUNICA).

Les missions locales et les clients

Dans le cadre de « l'accord de partenariat favorisant l'accès des jeunes à l'emploi » entre le conseil national des missions locales et le Groupe CRIT, certains correspondants en charge du développement des dispositifs sociaux interviennent lors de réunions de coordination des conseillers d'insertion de missions locales. Ils leur présentent les différents dispositifs qui peuvent être sollicités pour accompagner les jeunes dans leur mobilité et l'accès au logement ou à la santé.

Des réunions d'information sur les mêmes sujets, avec en plus la gestion du budget, l'accès au crédit et la recherche pour le premier logement, sont organisées auprès des jeunes dans le cadre du dispositif « Garantie Jeunes ». Des sessions de sensibilisation sont aussi prévues sur les sites clients.



A Vitré par exemple, la présentation des métiers du travail temporaire aux jeunes leur permet de découvrir des métiers, des secteurs d'activité et d'accéder à un premier emploi. Elle a également pour objectif de lever les freins qu'ils pourraient avoir vis-à-vis de l'intérim.

Les partenaires

Les réunions avec les partenaires permettent aux correspondants sociaux de suivre l'évolution des dispositifs pour être au plus près de l'actualité. En 2015, plusieurs réunions se sont déroulées à Paris avec les partenaires du FASTT, du GIC et REUNICA.

►► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

Faisant suite à la volonté forte du pôle Aéroportuaire d'accroître le bien-être social au sein de ses filiales, une assistante sociale accompagne depuis 2008 les collaborateurs rencontrant des problématiques d'ordre privé.

Soumise au secret professionnel, cette assistante sociale agit indépendamment du Groupe. Les salariés ont la possibilité de la contacter directement, sans en référer à leur hiérarchie ni

au service RH, ses coordonnées étant affichées dans toutes les filiales. Elle est présente tous les lundis, en alternance sur les deux escales, CDG et Orly.

Son domaine de compétence est large mais n'est pas imposé par la direction. Ainsi, elle écoute, soutient, accompagne, conseille ou oriente les salariés en fonction de leurs demandes et de leurs besoins (administratif, social, financier, aide au logement, ...).



DIALOGUE SOCIAL

Le dialogue social, entretenu constamment avec l'ensemble des institutions représentatives du personnel, est un facteur clé de la politique Ressources Humaines de l'entreprise. La

L'ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL

L'autonomie de chacune des entités françaises composant le Groupe leur permet de disposer d'une représentation du personnel qui leur est propre. Cela permet au Groupe de maintenir un dialogue social de qualité, au plus près des spécificités de chacun, de ses métiers et des préoccupations des collaborateurs.

De fait, chaque institution représentative est consultée préalablement sur les décisions importantes en fonction de son périmètre

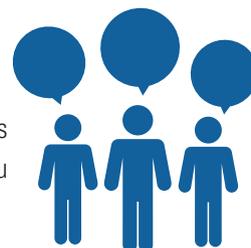
LE BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS

► PÉRIMÈTRE DE L'UNITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIALE CRIT

Les négociations ont abouti en 2015 à la signature de plusieurs accords en faveur des salariés permanents et des intérimaires :

- **Un accord transposant l'accord de branche sur la classification des permanents** : signé le 22 janvier 2015, cet accord opère une refonte complète du système de classifications, qui passe de sept niveaux à treize, en prenant en compte l'évolution des métiers et des compétences des salariés permanents. Il offre aux collaborateurs permanents plus de perspectives d'évolution au sein de leur filière d'emploi, et ouvre des possibilités de mobilité vers d'autres filières. Pour faciliter cette mobilité, l'accord instaure une période de mobilité fonctionnelle sécurisée durant laquelle le salarié qui évolue vers un autre emploi peut solliciter sa réaffectation à son emploi d'origine sans que cette réaffectation n'ait d'incidence sur sa classification.
- **Un avenant à l'accord relatif à la réduction et l'aménagement du temps de travail des salariés permanents** : signé le 30 juin 2015, il instaure un abondement des droits portés sur le Compte Epargne Temps et ouvre la possibilité de faire des dons de jours de congés aux salariés ayant un enfant gravement malade. Chaque don est ensuite abondé par l'entreprise.

régularité et la qualité des échanges et des informations contribuent au développement de l'entreprise.



d'intervention et du rôle qui lui est dévolu par la législation.

Le Comité d'Entreprise de l'UES CRIT est régulièrement réuni pour être informé et consulté sur la marche de l'entreprise (point mensuel sur l'activité), la politique Ressources Humaines (formation, égalité professionnelle, gestion des carrières, ...), le fonctionnement du réseau d'agences et les négociations sociales en cours. En 2015 le Comité d'Entreprise a tenu 14 réunions.

- **Un accord sur le Compte Epargne Temps au bénéfice des salariés intérimaires** : signé le 22 février 2015, il constitue une véritable innovation sociale en permettant aux intérimaires d'épargner certains éléments de rémunération et de se constituer ainsi une épargne abondée par l'entreprise. Ils peuvent conserver ce compte aussi longtemps qu'ils réalisent des missions pour l'entreprise sans être contraint de le solder à chaque fin de mission.
- **Un accord sur les Négociations Annuelles Obligatoires** a été conclu au titre de l'année 2015.



- **L'instauration d'une Complémentaire Santé au bénéfice des collaborateurs intérimaires** : l'Accord National Interprofessionnel du 11 janvier 2013 et la loi du 14 juin 2013 ont prévu la mise en place dans toutes les entreprises d'une complémentaire santé collective à adhésion obligatoire pour tous les salariés, au plus tard au 1^{er} janvier 2016. Un accord paritaire de la branche du Travail Temporaire, signé le 4 juin 2015 et complété par un avenant du 14 décembre 2015, met en place un régime de Complémentaire Santé obligatoire pour les salariés intérimaires, sous condition d'ancienneté au 1^{er} janvier 2016. Cet accord novateur complète le statut social des intérimaires en tenant compte de la spécificité de leur contrat de travail, notamment par l'instauration d'une portabilité de deux mois sans condition en sus de la portabilité légale. Le Groupe CRIT, de par l'implication de sa Direction au sein des instances de la profession, a tenu un rôle important dans la négociation de cet accord. A la suite de la signature de cet accord, le Groupe CRIT, soucieux de sa bonne mise en place au sein de l'entreprise a conduit une large campagne de communication auprès de ses agences et de ses salariés intérimaires. En sus de la diffusion de documents par



mail ou par courrier, le Groupe a organisé des réunions téléphoniques avec les agences afin de présenter le dispositif et répondre aux questions posées par sa mise en œuvre.

- **Le CDI intérimaire : une mesure pour la sécurisation des parcours professionnels des intérimaires.** En juillet 2013, un accord de branche a créé le Contrat à Durée Indéterminée Intérimaire. Ce dispositif a été juridiquement sécurisé par la loi Rebsamen du 17 août 2015. Après une phase de diagnostic, CRIT a engagé en 2015 le déploiement de ce CDI Intérimaire.

►► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

En 2013 ont été initiés des plans d'action dans le cadre de la pénibilité au travail. Le changement de cadre législatif a

retardé la négociation collective, et les travaux de mesure exigés par ces évolutions seront effectués courant 2016.



LE RESPECT DES CONVENTIONS DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL

Les principes et valeurs véhiculés par ces conventions sont ancrés dans la culture du Groupe CRIT, qui veille à leur plein et entier respect.

Le Groupe, avec ses parties prenantes, agit en conformité de ces conventions et s'assure de leurs bonnes pratiques.

Les principes et valeurs véhiculés par ces conventions, le respect des droits de l'Homme, les conditions de travail, l'éthique des affaires et la lutte contre la corruption,



constituent les engagements forts du Groupe, dont il veille au strict respect dans tous ses pays d'implantation.

L'activité du Groupe se situe majoritairement en France, pays signataire notamment des conventions OIT suivantes :

<p>C087 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical</p> <p>C098 sur le droit d'organisation et de négociation collective</p>	<p>Le Groupe CRIT dispose d'institutions représentatives du personnel sur l'ensemble de ses entités, de délégués syndicaux qui interviennent dans le cadre des négociations collectives et contribuent au dialogue social.</p>
<p>C105 relative à l'abolition du travail forcé</p> <p>C182 relative aux pires formes de travail des enfants</p>	<p>Le Groupe CRIT respecte, avec ses entreprises clientes, l'âge minimum requis et s'assure des bonnes conditions de travail du personnel permanent et des intérimaires.</p>
<p>C111 concernant la discrimination (emploi et profession)</p>	<p>Dans le cadre de sa politique de lutte contre la discrimination sous toutes ses formes, il a notamment été mis en place au sein du pôle Travail Temporaire, un médiateur « Diversité et Egalité des chances ». Il intervient pour les collaborateurs permanents et intérimaires.</p>
<p>C159 sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées</p>	<p>Au sein du pôle Travail Temporaire, un département "Emploi et Handicap" accomplit de nombreuses actions facilitant l'insertion, le recrutement et le maintien dans l'emploi de personnes handicapées.</p>

Au-delà de sa contribution au développement économique des territoires où il opère, le Groupe inscrit son développement dans une démarche responsable et solidaire.

Ainsi, au sein du pôle Aéroportuaire, toutes les filiales étrangères sont placées sous l'autorité et le contrôle d'un même Directeur Général Adjoint en charge du développement international. Assisté de quatre personnes, il veille notamment au respect des valeurs communes du Groupe et en assure la mise en œuvre au sein de toutes les filiales du pôle implantées en Afrique, Irlande, République Dominicaine et Royaume-Uni.

Les actions menées dans ce cadre consistent notamment à :

- **S'assurer du respect de l'éthique des affaires** par le contrôle des budgets, recettes et dépenses à travers des reporting mensuels et annuels, par la maîtrise des procédures d'achats de matériels et équipements d'exploitation aéroportuaires, par la centralisation en France, au sein du service du Directeur Général Adjoint, de tous les dossiers d'appels d'offres ;



- **Veiller à une complète information des salariés sur leurs droits et obligations** et sur les moyens mis à leur disposition pour assurer le respect de leurs droits, à travers le déploiement, au sein de toutes les filiales, de règlements intérieurs (accords d'entreprises diffusés par affichage et handbook policies remis individuellement à chaque salarié) ;
- **Développer le dialogue social, favoriser la négociation**

en entreprise afin de couvrir la diversité géographique des implantations. Ainsi, chaque filiale du pôle est dotée d'institutions représentatives du personnel ;

- **S'assurer de la qualité des prestations sociales accordées aux salariés.** Ainsi, sur chacune des filiales africaines du pôle, un régime de protection médicale complémentaire au régime légal a été mis en place au profit des salariés et de leur famille.

DIVERSITÉ



LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Le Groupe CRIT est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche de lutte contre toute forme de discrimination et de promotion de la diversité et de l'égalité des chances.

Cette politique de non-discrimination s'applique à différents métiers et niveaux hiérarchiques, et à différentes procédures des Ressources Humaines.

PLAN DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

Depuis 2007, le Groupe CRIT déploie, via une structure interne de pilotage, un plan Diversité et Égalité des Chances sur les métiers transversaux du Groupe. Cette structure est composée d'un Responsable national et de 9 correspondants régionaux.

Ce plan Diversité et Égalité des Chances se décline sur plusieurs axes tels que la mise en conformité des procédures et documents internes, l'élaboration d'outils d'accompagnement, de formation et de sensibilisation des collaborateurs à travers la mise à jour de l'intranet RH du Groupe.

FORMATION E-LEARNING

Tous les nouveaux salariés, dans le cadre de leur parcours d'intégration, suivent une formation e-learning *Politique "Diversité et égalité des chances"* composée des



thèmes suivants : la définition d'une discrimination, le contexte légal, les enjeux sociaux et économiques et les bonnes pratiques.

MÉDIATEUR DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

La mise en place en 2010 d'un **Médiateur Diversité & Égalité des Chances**, spécialisé dans la lutte contre toute forme de discrimination, et accessible à tous les collaborateurs

permanents et intérimaires des sociétés membres de l'UES CRIT, a permis de privilégier la médiation et la discussion pour résoudre des situations conflictuelles.

MISSIONS DU MÉDIATEUR

Ancien correspondant de la HALDE, Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité, le médiateur remplit deux rôles :

- Un rôle de résolution de conflits ;
- Un rôle de spécialiste de la lutte contre les discriminations lorsqu'une suspicion de cas de discrimination est détectée.

Pour mener à bien ses actions, le médiateur communique avec le collaborateur (permanent ou intérimaire), l'agence, et dans certains cas avec l'entreprise utilisatrice.

Les problèmes rencontrés concernent souvent un problème de communication et/ou de compréhension. Le Médiateur a pour missions d'intervenir en cas de problèmes mais aussi d'anticiper les conflits et de les prévenir. En 2015, 8 médiations ont été réalisées.

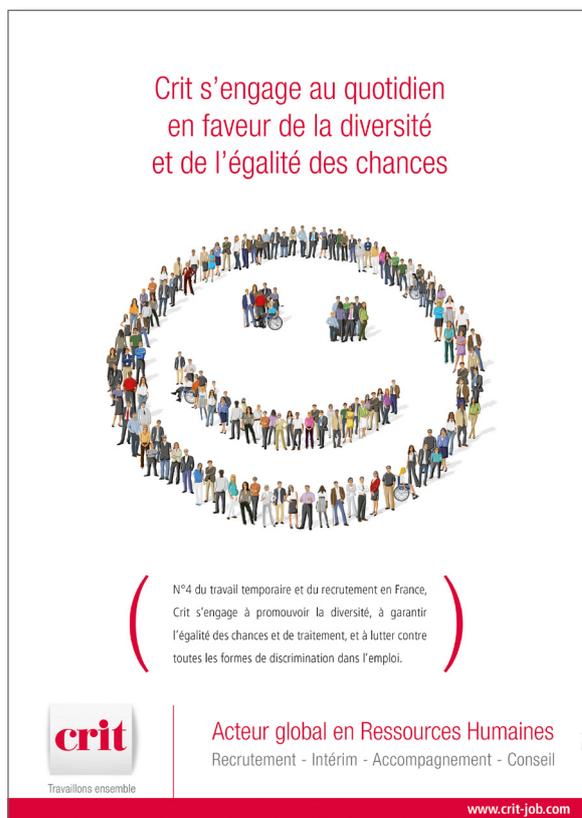
ACTIONS DE SENSIBILISATION

Le médiateur réalise des interventions de sensibilisation dans les agences, les entreprises et aussi au sein des lycées sur les thèmes de la diversité, l'égalité des chances, la discrimination et leur 20 critères tels que l'origine, le sexe, l'âge, l'appartenance à une ethnie, le lieu de résidence...

Pour exemple, en 2015, le Médiateur s'est déplacé au Lycée d'Enseignement Privé Agricole Le Buat pour sensibiliser l'ensemble des élèves, soit plus de 300 jeunes, aux différents critères de discrimination existants. Il a aussi participé à des réunions annuelles d'agences dans plusieurs régions et est notamment intervenu au séminaire des chargés de recrutement de la région Normandie.

Étant membre du Groupement Interprofessionnel de la Région Vallée de Seine (GIR), le médiateur intervient aussi dans des réunions rassemblant chefs d'entreprise et Directeurs des Ressources Humaines de différentes entreprises mais également à l'ANDRH (Association Nationale des DRH) sur des thèmes tels que l'intérim, la discrimination en entreprise (et leurs effets), la résolution de conflits, etc.

Il est intervenu en 2015 auprès de chefs d'entreprises, membres du réseau Grand Roissy, sur les discriminations au sein des entreprises, et sur les mesures prises par le Groupe CRIT à ce sujet.



En 2015, le Médiateur est également intervenu lors de différents événements :

- Interview sur la radio BPM afin d'expliquer le rôle qu'il tient au sein du Groupe ;
- Participation à la formation d'un groupe de futurs médiateurs ;
- Intervention lors d'une table ronde à Cergy « Les jeunes parlent aux entrepreneurs » au Conseil Général du Val-d'Oise, en présence de jeunes diplômés dont de jeunes créateurs d'entreprises du Val-d'Oise ;
- Présentation du Médiateur à la LICRA (Ligue Internationale Contre le Racisme et l'Antisémitisme) ;
- Intervention du Médiateur au sein de l'association AGIR au féminin sur le thème « Communication par la gestuelle et le comportement, face à des comportements discriminants ».



INCLUSION DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS



Une politique active pour l'emploi et l'insertion des personnes handicapées a été mise en œuvre par le Groupe CRIT en 2004.

►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

CRÉATION DU PÔLE « EMPLOI & HANDICAP »

Faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap est une priorité pour le Groupe. À cet effet, un département « Emploi & Handicap » a spécialement été créé dès 2006. Celui-ci est composé d'une mission nationale relayée par 9 correspondants régionaux. Par cette politique, le Groupe souhaite notamment changer le regard et le comportement vis-à-vis des personnes reconnues handicapées et les accompagner dans leur démarche d'insertion sur le marché de l'emploi.



PARTENARIAT AVEC DES ASSOCIATIONS

La mise en œuvre de cette politique s'est concrétisée par l'engagement du Groupe aux côtés de partenaires nationaux et locaux :

- L'**Agefiph** : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées (plusieurs conventions sur la période de 2006 à 2011) ;
- La **Fagerh** : Fédération des Associations Gestionnaires d'Établissements de Réadaptation pour Handicapés ;
- Les **CRP** : Centres de Rééducation Professionnelle ;
- Les **ERP** : Ecole de Reconversion Professionnelle.

Des conventions ont été signées permettant une communication, en interne comme en externe, pour sensibiliser les différents acteurs (salariés intérimaires et permanents, médecins du travail, partenaires du réseau CRIT, ...).

La convention avec l'Agefiph prend effet en 2006 et ce, pour une durée de deux ans. Elle concerne exclusivement les salariés intérimaires. En 2008, deux nouvelles conventions sont signées. L'une est la prolongation de la convention de 2006 relative aux salariés intérimaires pour deux années supplémentaires, l'autre est la transposition de cette convention pour les salariés permanents du Groupe.

Ce partenariat avec l'Agefiph a permis de construire des plans d'actions concrets et de donner une impulsion à la démarche initiée par le Groupe. Cette collaboration demeure encore aujourd'hui sous une forme différente notamment via l'accompagnement des aménagements de poste de travail.

Tout au long de l'année 2015, le Groupe CRIT a participé à de nombreux événements sur la thématique du handicap aussi bien auprès d'entreprises clientes, afin de les sensibiliser au sujet, qu'auprès de personnes en situation de handicap en vue de faciliter leur employabilité.

POUR LES CANDIDATS

Le Groupe CRIT a participé à des rencontres entre l'Agefiph, le FAFTT (Fonds d'Assurance Formation du Travail Temporaire) et le Cap Emploi sur le sujet du handicap dans l'intérim, dans la région de Strasbourg.

L'objectif étant d'échanger sur des axes de collaboration emploi/formation au bénéfice des personnes handicapées.

AUPRÈS DES ENTREPRISES CLIENTES

Au-delà des actions menées auprès des demandeurs d'emploi reconnus travailleurs handicapés, le Groupe CRIT a un rôle de conseil auprès des entreprises.

La personne responsable de la mission handicap pour le Groupe anime des réunions thématiques sur le sujet. Cette dernière a notamment conduit une réunion d'un Club de DRH qui s'est tenue en 2015 à Sarreguemines. Les sujets abordés

étaient les suivants : « Qu'est-ce que le handicap ? », « La loi du 11 février 2005 sur l'emploi des personnes handicapées » et « Comment répondre à l'obligation d'emploi des personnes handicapées ? ».

RÉSEAU DES RÉFÉRENTS HANDICAP AGEFIPH

Le Groupe CRIT a renforcé en 2015 son réseau de partenaires sur la thématique du handicap en rejoignant le réseau des référents handicap de l'Agefiph en Île-de-France.

L'Agefiph propose, via la mise en place du réseau des référents handicap, un service de proximité pour échanger et développer des actions pour l'emploi des personnes handicapées.

Les différentes réunions, qui se tiennent sous la forme de groupes de travail, aident les entreprises à mieux répondre à leur obligation d'emploi en entreprenant des actions concrètes en matière de communication, de recrutement, de gestion des carrières, de formation et de maintien dans l'emploi de personnes handicapées.

Le Groupe CRIT a participé à deux groupes de travail qui ont permis d'avoir une réflexion plus poussée sur des sujets d'actualité, à savoir :

- « Quels sont les outils et acteurs mobilisables pendant l'arrêt de travail et lors de la période de retour au poste ? » ;



- « Le pilotage d'une politique Handicap : quels outils pour améliorer le pilotage ? ».

La présence à ces réunions du Responsable de la mission handicap et du Responsable juridique AT/MP a permis de confronter les bonnes pratiques.

DES ACTIONS CONCRÈTES À DESTINATION DES SALARIÉS

Le Groupe œuvre au quotidien pour faciliter l'inclusion, le recrutement, le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap aussi bien pour les salariés intérimaires que pour les salariés permanents.

POUR LES SALARIÉS PERMANENTS

Le Groupe s'engage sur les axes suivants :

- **Le recrutement** et l'accueil de stagiaires ;
- **Le maintien dans l'emploi et le reclassement professionnel** des collaborateurs permanents grâce à différents aménagements (fauteuil ergonomique, aménagement de véhicule de fonction avec BVA, logiciel zoom texte, bureau électrique, fauteuil alternant les positions assis-debout, etc.) ;
- **La formation via un e-learning** sur la diversité et

Des solutions sur mesure pour nos clients et salariés

notamment le handicap ainsi que la diffusion de flash-infos.

POUR LES SALARIÉS INTÉRIMAIRES

Le Groupe s'engage sur les axes suivants :

- **Le développement de la qualification des intérimaires** reconnus handicapés à travers des contrats de professionnalisation, les CIPI (Contrat d'insertion professionnelle intérimaire) et les CDPI (contrat de développement professionnel intérimaire) ;

- **La communication externe** et la participation à de nombreuses manifestations, telles que des forums, Job Dating, HandiCafé, sur tout le territoire national ;
- **Une campagne d'affichage** autour de son slogan « Travaillons ensemble avec nos différences ». Ces affiches ont été imprimées par le secteur protégé ;

- **La sensibilisation** au handicap des équipes opérationnelles terrain en vue d'une mobilisation totale ;
- **L'accompagnement des entreprises clientes**, par le conseil, la mise en place de solutions sur mesure dans le cadre de leur politique d'emploi de travailleurs handicapés (petits déjeuners clients, soutenance).

DES ACTIONS CONCRÈTES À DESTINATION DES ENTREPRISES

UNE COLLABORATION AVEC LES ENTREPRISES DU SECTEUR ADAPTÉ : ESAT, EA

Le pôle Travail Temporaire et Recrutement France mène des actions auprès d'Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et des Entreprises Adaptées (EA) pour valoriser l'engagement du Groupe sur la question du handicap.

Le Groupe sollicite le milieu protégé notamment pour :

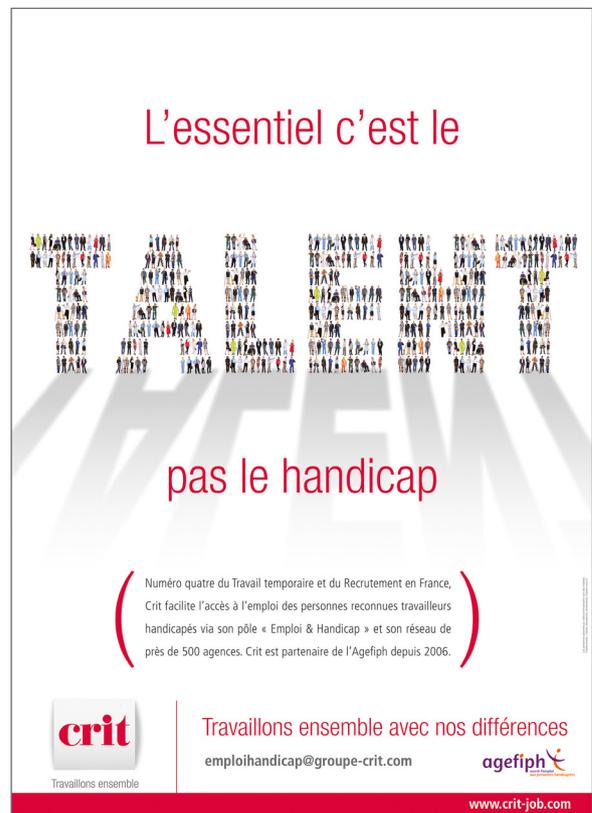
- **Ses outils de communication** : l'impression des affiches handicap et leur déclinaison en « cartes postales », la fabrication, l'impression et le conditionnement de post-iti à l'effigie de la Mission Handicap ;
- **L'embossage des cartes de visite en braille** ;
- **Le nettoyage des locaux** de l'une des Directions Régionales ;
- **Les prestations petits déjeuners** et plateaux repas lors de diverses réunions.

En 2015, le Groupe a fait appel à une entreprise adaptée pour l'impression de 90 000 livrets intérimaires. Cette entreprise, spécialisée dans l'expertise en impression numérique, emploie 80 % de salariés fragiles ou en situation de handicap.

CRIT a également sollicité en 2015, pour l'envoi de près de 140 000 plis de tracts syndicaux, une entreprise adaptée spécialisée dans la gestion globale d'imprimés et la prise en charge du routage et de l'affranchissement des courriers (gestion, marketing opérationnel).

L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES CLIENTES

Depuis de nombreuses années, le Groupe accompagne, conseille, apporte des solutions sur mesure à ses clients et se mobilise en permanence pour développer et faciliter l'insertion professionnelle des personnes reconnues travailleurs handicapés.



Le Groupe propose aussi bien des sessions de sensibilisation au handicap en entreprise que des actions spécifiques de conseil et d'accompagnement personnalisé en vue de mettre en place un plan d'action adapté à chaque entreprise.

En 2015, CRIT accompagne certains Comptes Nationaux Stratégiques. SITA, NUVIA et RAZEL-BEC nous ont fait confiance pour le conseil et l'accompagnement sur le sujet du handicap. Près de 30 sessions ont été animées rassemblant près de 150 salariés de ces entreprises.

DES ÉVÉNEMENTS SUR LE THÈME DU HANDICAP

Ces actions s'accompagnent de divers événements réalisés dans le cadre de la Mission Handicap : le forum régional Emploi-Handicap en Auvergne, le Handicafé de la Rochelle, les 3^{ème} Etats Régionaux de l'inclusion Rhône Alpes, etc.

LES TROPHÉES DE L'INSERTION

Les Trophées de l'Insertion en Loire-Atlantique organisés par l'Agefiph et le Medef 44, dont le magazine *Être Handicap Information* est partenaire, récompensent annuellement les actions innovantes dans les domaines suivants : recrutement d'une personne en situation de handicap, recrutement via l'alternance : apprentissage ou professionnalisation, maintien dans l'emploi d'un collaborateur devenu handicapé, développement d'un partenariat original avec le secteur du travail protégé ou adapté, création (ou reprise) d'une activité par une personne handicapée.

Le Groupe CRIT, via son agence de Nantes, a participé à la onzième édition dans la catégorie « recrutement de personne(s) handicapée(s) ». Le dossier valorisait la mise en emploi durable d'une personne reconnue travailleur handicapé issue du Cap Emploi sur un poste de télé-conseillère au sein d'un grand Groupe sur Nantes.

LE FESTIVAL DE LA BD

Le Groupe CRIT a participé en 2015 au premier festival de BD de sensibilisation au handicap qui prend la forme d'un concours où deux prix ont été remis, à savoir le prix sensibilisation en entreprise et le prix grand public. Ce festival a été mis en place par « Talenteo.fr », le premier blog emploi et handicap en France.

La BD du Groupe CRIT a été sélectionnée par le jury parmi les 5 finalistes. Les BD ont été visibles sur le blog Talenteo. La planche BD de CRIT présentée est l'une des 6 planches de sensibilisation au handicap mise en place à destination des salariés permanents. Elle retrace la vie d'une famille qui fait face à différentes situations de handicap aussi bien dans la vie personnelle que professionnelle. L'objectif de cette BD est de sensibiliser les collaborateurs permanents autrement, en mettant en place une bande dessinée afin de continuer de faire changer le regard sur le handicap, « banaliser » le handicap en dédramatisant cette notion. Cette nouvelle forme de sensibilisation permet d'aborder le sujet de manière moins conventionnelle.



LA SEMAINE POUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

Tout comme les années précédentes, une forte mobilisation du Groupe s'est fait ressentir lors de la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées en novembre 2015 (SEPH).

CRIT a notamment été présent sur plus de 20 événements lors de cette SEPH 2015, tels que des forums pour l'emploi, et autres événements en lien avec le handicap : le Handicafé de Caen, les ateliers Boost, etc. Ces événements ont été relayés sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) pour une meilleure communication.

Compte tenu du fort succès de 2014, CRIT a de nouveau organisé en 2015 des **ateliers culinaires** de sensibilisation au handicap pour ses clients, en partenariat avec le MEDEF Côte d'Or.

Cette année, les ateliers culinaires se sont déroulés dans l'ESAT du Clos Chameroiy à Savigny-les-Beaune et ont rassemblé une soixantaine de participants.

Ce projet, s'adressant aux entreprises, a pour but de sensibiliser les collaborateurs aux difficultés rencontrées quotidiennement par les personnes en situation de handicap. Ceux-ci ont été invités à cuisiner des recettes rapides sur différents ateliers en situation de handicap (réaliser une verrine une main dans

le dos, ou un club sandwich les yeux bandés,...) et ont par la suite dégusté sur place leurs réalisations et échangé autour du thème du handicap et de leurs différentes expériences.

Deux agences du Groupe CRIT, Dijon et Auxonne, ainsi que le Responsable national de la mission handicap ont participé à l'animation des ateliers.

CHIFFRES CLÉS :



474 620

heures de délégations de travailleurs handicapés intérimaires
(476 770 en 2014 et 448 060 en 2013)



9 220

missions confiées par le pôle Travail Temporaire et Recrutement à des personnes reconnues travailleurs handicapés (+ 3,5 % comparé à 2014)



1 400

entreprises clientes ayant accueilli des travailleurs handicapés

►► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

En cas d'inaptitude, ou de déclaration de reconnaissance en qualité de travailleur handicapé, la direction de la filiale concernée procède à des aménagements d'horaires.

Par ailleurs, en 2015, le pôle fait appel à l'Artisanerie, entreprise adaptée à Saint-Amand-Montrond agréé par le Ministère du Travail, pour des fournitures diverses.



ÉGALITÉ HOMMES/FEMMES

Le Groupe met en œuvre une politique active en faveur de l'égalité hommes-femmes. L'étude de la représentativité des femmes au sein des différentes filiales du Groupe montre un pôle Travail Temporaire caractérisé par une forte féminisation.

En France, la part des femmes dans les effectifs permanents du pôle Travail Temporaire, dépasse 80 % ; elle s'élève à près de 30 % dans les effectifs permanents du pôle Aéroportuaire.

Le Groupe veille à décliner au sein de chacun de ses pôles ses valeurs fortes et communes de non-discrimination en matière d'embauche, de qualification, de formation, de rémunération, et d'évolution de carrière.

Dans ce cadre, des négociations ont été engagées au sein des différents pôles, avec pour objectif d'aboutir, par l'intermédiaire d'accords d'entreprise, à la mise en place d'un dispositif structuré en faveur de l'égalité hommes-femmes.

Le renouvellement de l'accord sur l'égalité professionnelle signé en 2012 est en cours de négociation.

Sur le pôle Travail Temporaire et Recrutement, nous formons les salariées intérimaires à des métiers dits masculins pour favoriser leur insertion et lutter contre les stéréotypes.

Ces formations concernent surtout des métiers liés à l'aéronautique, l'aéroportuaire, l'automobile, le BTP, l'industrie, la logistique (le CACES), le nucléaire, la sécurité, la soudure, le transport, le travail en hauteur. Elles permettent de développer l'accessibilité de ces métiers « dits d'hommes » aux femmes. Près de 40 % de l'ensemble des femmes formées ont bénéficié de ces formations en 2015.



ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Le Groupe est un acteur national de l'emploi pour les salariés et demandeurs d'emploi, les partenaires publics et les entreprises, notamment grâce à son réseau de **travail temporaire et recrutement**, constitué de plus de 350 agences d'emploi réparties sur l'ensemble du territoire national. Plus de 1 300 permanents experts accompagnent chaque jour 30 000 collaborateurs intérimaires au sein de 22 000 entreprises clientes : PME et grands groupes du secteur industriel, de la construction, du tertiaire et des services.



Par la nature même de son cœur de métier, le travail temporaire et le recrutement - qui consiste à rapprocher chaque jour des personnes à la recherche d'un emploi des entreprises qui recrutent - le Groupe concourt à la **dynamique économique et sociale des territoires**. Ce rôle d'intermédiation s'accompagne le plus souvent de la mobilisation de moyens de formation et de dispositifs d'accompagnement social permettant de réduire les obstacles à l'emploi et de satisfaire aux offres des entreprises.

C'est cette action quotidienne au bénéfice de l'emploi qui caractérise au premier chef l'engagement sociétal du Groupe sur chacun des bassins d'emploi où il est implanté. Il prend à cœur le développement de son réseau de partenaires et les actions concrètes qui sont menées pour l'insertion sociale et la formation des publics demandeurs d'emploi. L'exercice de cette responsabilité sociétale repose sur l'application des valeurs du Groupe et la loyauté de ses pratiques.

PARTICIPATION AU DYNAMISME ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET PARTENARIAL SUR LES TERRITOIRES

DYNAMISME ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

Dans le but de faciliter la mise en œuvre d'actions de partenariat visant l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés, le Groupe a fait le choix depuis 2008 de dédier une personne professionnelle de l'insertion pour initier les projets, animer et organiser les actions pour l'ensemble du réseau d'agences CRIT sur le pôle du Travail Temporaire.

Pour satisfaire au mieux les besoins des entreprises et suivre leur évolution, le Groupe axe le développement de ses activités autour de la spécification et la diversification de solutions Ressources Humaines, dans tous les secteurs

d'activité. De ce fait, l'étendue des prestations « Solutions Ressources Humaines » permet de répondre aux besoins exprimés ou sous-jacents des entreprises, que le Groupe accompagne par ailleurs, en leur apportant conseils et appui pour la définition des profils et postes de travail. Ces prestations permettent aussi d'accompagner les entreprises dans leur démarche de responsabilité sociale visant l'égalité des chances, la diversité dans le recrutement et l'intégration des publics en difficulté.

Le Groupe accompagne les entreprises de toute taille dans tous les domaines d'activité, qu'elles soient privées ou

publiques. L'ouverture en 2010 du recours à l'intérim dans la fonction publique a déjà permis au Groupe de remporter des marchés publics de prestation de travail temporaire, de recrutement, de reclassement, d'évaluation de compétences

DE NOUVEAUX CONTRATS SIGNÉS AVEC DES PARTENAIRES PUBLICS

Reconnue par ses partenaires publics, la qualité des prestations proposées par CRIT lui permet de poursuivre son offre de services en ressources humaines auprès de ces établissements et répondre à leurs besoins en conseils, recrutement et insertion

DES CONTRATS RECONDUITS

La qualité des prestations de CRIT se confirme notamment à travers les nombreuses reconductions de contrats publics. Ainsi en 2015, le CESE (Conseil Economique, Social et Environnemental), la Caisse des dépôts et Consignation, la CCI de Saône et Loire, la CCI d'Alsace, la Chambre d'Agriculture de la Haute Marne, et d'autres structures, ont réaffirmé leur confiance en confiant à CRIT la gestion de leurs besoins en ressources humaines.

En tant qu'acteur majeur dans le domaine du nucléaire à travers ses agences certifiées CEFRI présentes sur tout le territoire, CRIT poursuit son renforcement en 2015 en accompagnant les entreprises publiques du secteur du nucléaire tels que l'Institut de Radioprotection et de Sécurité Nucléaire (IRSN) et l'Agence Nationale pour la Gestion des Déchets Radioactifs (ANDRA).

D'autre part, le Groupe assure depuis de nombreuses années les prestations d'Évaluations des Compétences et des Capacités Professionnelles pour Pôle Emploi en région

et d'accompagnement à l'emploi. Soucieux d'apporter des réponses de qualité aux besoins des entreprises, le Groupe veille à mesurer la satisfaction de ses clients à l'issue de chaque prestation.

professionnelle des demandeurs d'emploi.

En 2015, CRIT a ainsi obtenu plusieurs nouveaux marchés tels l'Aéroport de Nice, l'École Polytechnique, la RATP, le GPMM (Grand Port Maritime de Marseille)...



Normandie. En 2015, Pôle Emploi réitère sa confiance en confiant à CRIT région Normandie la gestion de la prestation Activ'Emploi. Cette nouvelle prestation de Pôle Emploi a pour objet un suivi personnalisé des demandeurs d'emploi autonomes ayant besoin d'outils et d'une méthodologie dans leur recherche d'emploi. Elle nécessite la collaboration d'opérateurs de prestation de placement.

DE NOUVEAUX CONTRATS SIGNÉS AVEC DES PARTENAIRES PRIVÉS TITULAIRES DE MARCHÉS PUBLICS

CRIT accompagne également ses clients du secteur privé qui sont titulaires de marchés publics pour lesquels existe une obligation d'exécution d'une clause d'insertion. A travers des conventions annuelles et pluriannuelles de partenariat avec les facilitateurs des collectivités concernées, CRIT est référencé en sa qualité d'opérateur en insertion pour servir les parties prenantes.

Pour exemple, CRIT est un opérateur référencé auprès de : Nantes Métropole, SAGACITE (bassin d'emploi du Grand Avignon), Saint-Etienne Métropole, Grenoble Alpes Métropole, Le Mans Métropole, la maison de l'emploi de Saumur, la maison de l'emploi du Grand Narbonne, la maison de l'emploi de Villeneuve d'Ascq.

DYNAMISME PARTENARIAL

►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

Engagé depuis de nombreuses années en faveur de l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi, CRIT n'a cessé de renforcer **sa dynamique partenariale** et de s'impliquer aux côtés de ses partenaires historiques, afin de favoriser l'accès ou le retour à l'emploi :

- Pôle Emploi, pour les demandeurs d'emploi de toutes catégories. La convention nationale se décline à plusieurs niveaux : en conventions régionales et locales, afin d'être au plus près des spécificités des territoires ;
- Le CNML avec son réseau de missions locales qui accompagnent les jeunes de 16 à 25 ans ;
- L'AGEFIPH pour les demandeurs d'emploi en situation de handicap ;
- Les collectivités territoriales et locales ;
- Les structures associatives reconnues d'utilité publique ;
- Les écoles et organismes de formation.

Conscient des enjeux que représente l'activité du Groupe sur un territoire et désireux de poursuivre les évolutions de la profession dans l'intérêt des salariés, des entreprises, et des parties prenantes, le Groupe siège au Conseil

DES ACTIONS CONCRÈTES

Les actions de mécénat réalisées par le Groupe durant l'année 2015 avec les différents partenaires ont toutes un même objectif, celui de favoriser l'insertion professionnelle et de promouvoir l'égalité des chances, en s'appuyant sur un partenariat solide et durable entre les acteurs économiques et sociaux pour réunir les conditions de réussite des projets.

Les programmes d'actions prennent différentes formes selon qu'il s'agisse de mener :

DES CAMPAGNES DE RECRUTEMENT AVEC L'IMPLICATION FORTE DES ENTREPRISES

Les agences CRIT ont participé à une centaine d'événements, forums pour l'emploi (job dating, café

d'Administration du Prism'Emploi (syndicat représentant les professions de l'intérim et recrutement). Il manifeste sa capacité d'influence sur les sujets de discussions, négociations et décisions qui concourent à la résolution des problèmes de société liés à l'emploi, la formation et l'insertion. Il aide aussi à la compréhension du rôle social et économique qu'exercent les agences d'emploi auprès des pouvoirs publics et de l'ensemble des structures et acteurs socio-économiques.

Avec ses partenaires, le Groupe participe aux réunions de concertation relatives aux problématiques de l'emploi et apporte ses expertises sur la connaissance des métiers, des organisations de travail, des difficultés rencontrées par les entreprises et les salariés. Ces réunions de travail, qui regroupent des partenaires issus du monde économique et social avec un ancrage territorial ou local, permettent d'établir des diagnostics pertinents pour envisager des actions mobilisables, en réponse aux problématiques posées.

Ces relations partenariales naissantes ou pérennes s'inscrivent tout naturellement dans un paysage socio-économique qui appelle à la synergie des acteurs pour servir et dynamiser le marché de l'emploi. Le réseau des agences du Groupe est fortement impliqué dans cette dynamique.

contact...) pour aller à la rencontre des demandeurs d'emploi, leur proposer des emplois, les aider à cibler leurs recherches,



les orienter. Certaines actions visent particulièrement le public étudiant telles que les « speed-dating », les simulations d'entretiens de recrutement et débriefing et la participation aux forums dans les lycées pour informer les élèves sur l'insertion professionnelle.

En 2015, les agences organisent pour la troisième année consécutive un « Job Dating » pédagogique en partenariat avec les Lycées Antoine, Hippolyte Fontaine, Prieur de la Côte d'Or et Saint Joseph. Cette mise en situation permet aux élèves de s'entraîner à l'entretien de recrutement en conditions réelles et d'approcher de nouvelles entreprises. Celles-ci se font connaître et peuvent aussi détecter de nouveaux talents. Au total, l'événement rassemble environ 120 candidats.

DES ACTIONS DE FORMATION, COMPLÉMENTAIRE, QUALIFIANTE, OU DE RECONVERSION PAR LE TRANSFERT DES COMPÉTENCES VERS UN AUTRE DOMAINE D'ACTIVITÉ

Les agences CRIT ont engagé des actions spécifiques pour préparer l'entrée en emploi à l'issue des parcours de formation avec un grand nombre d'écoles et centres d'apprentissage.

Elles promeuvent également les actions de formation en alternance de droit commun et/ou de dispositifs propres à la profession.

DES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT VERS L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES PUBLICS EN DIFFICULTÉ

Pour présenter et aider à la compréhension des métiers et des attentes des entreprises, promouvoir les potentiels des demandeurs d'emploi, les outiller pour leur apprendre à se valoriser, construire un projet professionnel et enfin les accompagner dans sa mise en œuvre.

Les actions sont diverses :

- **Des interventions du Groupe** pour présentation des bassins économiques, des entreprises, des opportunités d'emploi, des métiers ;
- **Des évaluations des compétences** et aptitudes avec des préconisations d'orientations professionnelles ;
- **Des appuis à l'élaboration de projets** professionnels ;
- **Des préparations aux entretiens d'embauche** ;
- **Des actions de parrainage** assurées par les professionnels volontaires pour accompagner les

demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi, d'orientation ou de reconversion professionnelle ;

- **Des accueils en stage découverte métiers.**

Le Groupe est en outre partie prenante du « cercle Jeunes Destination Entreprises », rassemblant plusieurs entreprises et portant sur toutes les problématiques d'emploi des jeunes. Ce cercle se réunit tous les deux mois autour d'une thématique introduite par des chercheurs ou des professionnels qui s'ouvrent sur des tables rondes interentreprises visant à



mener une réflexion constructive sur les dispositifs à mettre en place.

Les agences CRIT ont réalisé des actions en faveur des jeunes avec les missions locales à leur proximité. Le Groupe soutient également les initiatives des collaborateurs porteurs de projets favorisant l'insertion professionnelle.

POUR EXEMPLES :

- Pour dynamiser la recherche d'emploi des jeunes et leur permettre de rencontrer les entreprises, les mairies de Lure et Villersexel ont initié en 2015 des matinées « sourcing » dans leurs locaux avec la collaboration de CRIT et la mission locale de Lure. Une vingtaine de jeunes de Lure et 25 jeunes de Villersexel ont rencontré le responsable de l'agence CRIT qui leur a apporté conseils et aide pour orienter leur projet professionnel. Ces rencontres ont permis à 10 d'entre eux d'accéder à des emplois par le biais de CRIT.
- La mission locale du pays de Vitry a signé une convention de partenariat début 2015 avec l'agence CRIT de la

même ville dans le cadre du dispositif « Garantie Jeunes » instauré par l'État. Les jeunes sont pris en charge par ce dispositif et CRIT apporte son soutien dans leur insertion professionnelle au sein de ses entreprises clientes. Pour exemple, après une période d'accompagnement collectif de 6 semaines, un jeune très motivé a rapidement été contacté par CRIT pour une mission longue durée dans une entreprise malgré son manque d'expérience.

- Depuis plus de 4 ans, l'agence CRIT de Montbéliard organise en partenariat avec l'EPIDE de Belfort des actions en faveur de jeunes volontaires de façon régulière (environ tous les 2 mois) :

- Rencontre chez CRIT par groupe de 10 à 15 jeunes accompagnés par l'EPIDE pour comprendre les métiers que l'agence propose (principalement dans le secteur automobile) et les attentes des entreprises en termes de compétences et conduites professionnelles. Ceux qui sont intéressés par les métiers présentés peuvent alors passer des tests : écrit, métier, dextérité, informatique... ;

- A la suite de ces rencontres, les jeunes volontaires intéressés obtiennent un rendez-vous d'entretien d'embauche puis se positionnent en passant les tests professionnels de l'entreprise recruteuse.

Pour cette année 2015, 20 jeunes volontaires ont pu accéder à l'emploi. Ces emplois sont à minima de 2 mois et peuvent se prolonger jusqu'à 18 mois.

- CRIT participe aux actions initiées par l'EPIDE et intervient régulièrement auprès des jeunes, dans le centre, pour les accompagner dans la mise en place des actions à réaliser pour faire aboutir leur projet professionnel.

- Le Groupe CRIT à la rencontre des étudiants entrepreneurs de l'UNS (Université Nice Sophia Antipolis) :

Le Groupe CRIT est allé, cette année encore, à la rencontre des jeunes créateurs d'entreprises de l'UNS en juillet 2015 à l'invitation du Bureau d'Aide à la création

d'Entreprise, le BACE. Chaque année le Groupe CRIT subventionne de jeunes créateurs d'entreprises en leur permettant de réaliser un stage au sein du BACE pour monter leur projet de création. Le Groupe CRIT est un des « sponsors » du BACE depuis 10 ans et participe à hauteur de 15 000 €, destinés à aider ces étudiants entrepreneurs pour les accompagner, les conseiller au mieux pour qu'ils puissent démarrer leur projet.



- Des actions en direction de tout demandeur d'emploi :

- L'agence CRIT de Carcassonne, Pôle Emploi et l'OPCA ont mis en place en 2015 une POE (Préparation Opérationnelle à l'Emploi) de piqueurs/piqueuses en maroquinerie pour une manufacture de luxe qui rencontrait des difficultés de recrutement. Un calendrier d'actions est mis en place ainsi qu'une information collective et une série de tests pour les candidats potentiels suivi d'un entretien.

15 candidats sont recrutés et formés durant 382 heures avant d'être embauchés à l'issue de cette formation.

- L'agence CRIT de Béziers a mis en place des actions de formation dans le cadre du dispositif CIPI pour une entreprise de la grande distribution.

66 candidats ont répondu à la proposition de formation/emploi et 85 % d'entre eux ont travaillé dans cette entreprise. 20 intérimaires ont été embauchés en CDD ou CDI.



QUELQUES PARTENARIATS ENGAGÉS DANS LA DURÉE



CRIT est partenaire de l'association « **Réseau Étincelle** » dont l'objectif est de contribuer à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes sortis du système scolaire sans qualification ni diplôme. Dans le cadre d'une formation de 60 heures de sensibilisation à l'esprit d'initiative professionnelle, elle propose à ces jeunes de travailler sur leur projet professionnel à partir de leurs passions, de leurs envies et de leurs expériences.

Le Groupe a établi un partenariat avec cette association en 2012, pour une durée de 3 ans. Le partenariat comporte un **mécénat financier** engageant deux régions (CRIT Directions Régionales Nord et Est) et un **mécénat de compétence** sur différents territoires selon l'implication des collaborateurs du Groupe.

En 2015, CRIT a animé 7 modules « 10 choses à faire et à ne pas faire en agence d'intérim » afin d'aider les jeunes à se présenter devant un employeur. 82 jeunes Étincelles ont été formés durant ces 7 sessions. CRIT a également participé à 6 jurys de certification, ce qui représente 54 jeunes Étincelles certifiés.



CRIT est partenaire de l'**EPIDE** (Etablissement Public d'Insertion de la Défense) dont la mission est l'insertion sociale et professionnelle de jeunes volontaires âgés de 18 à 25 ans rencontrant des difficultés. CRIT a initié en 2010 une expérience partenariale avec trois sites Epide situés dans la Région Nord.

Fort des premières expérimentations concluantes, une convention nationale triennale pour l'ensemble des 20 centres Epide répartis sur tout le territoire national a été engagée en 2013.



CRIT est partenaire de « **100 Chances 100 Emplois** » sur les territoires de Rouen, Chambéry, Dieppe, Grenoble, Montereau, Nemours et Valence. L'association, initiée depuis 2004, a pour vocation de favoriser l'insertion professionnelle des jeunes et jeunes adultes, entre 18 et 30 ans, issus des quartiers dits "sensibles" en s'appuyant sur le processus "100 Chances 100 Emplois".



CRIT est adhérent du grand mouvement social et sociétal de 4 000 entreprises partenaires dans les territoires, pour agir contre l'exclusion, les discriminations et la pauvreté. CRIT est partenaire de **Face dans le Gard**.

AUTRES ÉVÉNEMENTS

LA COURSE « LA PARISIENNE »

Le Groupe a participé en 2015 pour la deuxième année consécutive à la course « La Parisienne », course pour la lutte contre le cancer du sein. La Parisienne apporte un appui financier à la Fondation pour la Recherche Médicale afin de soutenir la recherche sur le cancer du sein et mettre en place des actions pour collecter des dons.

Cette course étant exclusivement féminine, une communication a été faite aux salariées permanentes du Groupe. Une équipe CRIT s'est ainsi mobilisée pour réaliser un parcours de 6,7 km au cœur de la capitale.

LA COURSE RELAIS DE LA COMPÈTE DE PARIS

En juin 2015 le Groupe a proposé à ses collaborateurs et ses collaboratrices de participer à la 2^{ème} édition de la Compète

de Paris, course relais mixte de 20 km organisée au profit de la Chaîne de l'Espoir, association venant en aide aux enfants démunis.

SALON INTERNATIONAL DE L'AÉRONAUTIQUE ET DE L'ESPACE

Tenu tous les 2 ans à Paris-le Bourget pendant une semaine, ce salon a rassemblé plus de 2 300 exposants en 2015. Le pôle Travail Temporaire et Recrutement du Groupe y a participé avec l'aide de plus de 45 collaborateurs CRIT.

RENCONTRES AÉRONAUTIQUES DU CENTRE-VAL DE LOIRE

Le Groupe participe à son niveau à la sensibilisation de son cœur de métier. En 2015, le pôle Aéroportuaire était présent



en tant qu'exposant aux « Rencontres métiers » organisées par Aérocentre. Ces rencontres sont ouvertes au grand public et plus particulièrement aux collégiens, lycéens et étudiants dans le but de faire découvrir les différents métiers de la filière aéronautique.

Il a également assisté aux conférences des Rencontres aéronautiques entre entreprises du même secteur (donneurs d'ordre et entreprises sous-traitantes).

RENDEZ-VOUS DE L'AÉRONAUTIQUE À ISSOIRE (AUVERGNE)

Le Groupe CRIT a organisé en septembre 2015 une journée de rencontres entre des entreprises du bassin d'Issoire du secteur aéronautique et toutes les personnes en recherche d'emploi ou en reconversion sur la base de « tables rondes, job dating », et présentation des métiers techniques de l'aéronautique.

► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

Les activités aéroportuaires du Groupe s'inscrivent dans une réglementation stricte et spécifique et en relation étroite avec la FNAM (Fédération Nationale de l'Aviation Marchande) ainsi que la Direction Générale de l'Aviation Civile.

Le pôle Aéroportuaire est un acteur qui concourt à l'impact socio-économique des métiers de l'assistance en escale qui représentent plus de 20 000 salariés en France.

Soucieux d'un développement responsable et sécurisé de

ses activités pour les salariés, les populations riveraines et les partenaires, le pôle Aéroportuaire est membre actif dans toutes les instances de la profession. Il participe notamment aux commissions sociales qui se tiennent tous les mois pour étudier les questions d'ordre social, de sécurité, d'emploi... et prendre les décisions qui détermineront les accords de la branche professionnelle, de façon collégiale, avec les partenaires sociaux.



ASSOCIATION JEREMY

Le pôle Aéroportuaire est un acteur engagé depuis 1998 pour l'insertion des demandeurs éloignés du marché de l'emploi. A ce titre, Groupe Europe Handling assure la vice-présidence de l'association JEREMY (Jeunes En Recherche d'Emploi à Roissy et Orly), dont la vocation est l'insertion des demandeurs d'emploi franciliens, sur orientation préalable des structures d'accueil : Pôle emploi, Mission locale, Cap emploi, Ecoles de la deuxième chance....

Implantée sur la plateforme aéroportuaire de Roissy, l'association propose des parcours de formations adaptées pour une dizaine de métiers opérationnels du secteur aéroportuaire.

Le Groupe et les entreprises partenaires, membres actifs de l'association, mettent en œuvre les actions visant la qualification et l'intégration durable à l'emploi. Pour ce faire, elles organisent deux sessions de recrutement par an, et recrutent les candidats sur la base de leur motivation et de leur capacité à s'inscrire dans un parcours exigeant l'investissement personnel dans la durée.

Le programme d'accompagnement vers l'insertion professionnelle mis en place par l'association JEREMY est composé de sessions collectives et individuelles d'apprentissage des codes sociaux en entreprise, de coaching individuel, de remise en confiance en soi, de découvertes métiers. Ce programme permet d'élaborer le projet métier de chaque bénéficiaire en adéquation avec les aspirations



et le potentiel de chacun, de mettre en place un parrainage tout au long du parcours assuré par un professionnel de l'entreprise partenaire et enfin de débiter une formation qualifiante (Contrat de Professionnalisation de 180 heures pour l'apprentissage du métier).

Les formations sont dispensées par l'organisme de formation IFMA, filiale du Groupe, spécialisée dans la formation des métiers de l'assistance aéroportuaire.

Le Groupe accompagne en son sein 60 jeunes par an, qui à l'issue de leur parcours de formation, intègrent l'emploi en tant que salariés en contrat à durée indéterminée. Depuis la création de JEREMY et grâce à la mobilisation des entreprises partenaires, ce sont 5 000 jeunes qui ont été accompagnés, formés par l'ensemble des entreprises partenaires et qui ont intégré un emploi durable.

ACCOMPAGNEMENT DES APPRENTIS ET PRÉSENTATION DANS DES LYCÉES SPÉCIALISÉS

Le pôle Aéroportuaire, au travers de sa filiale de maintenance, participe activement à l'insertion des jeunes et des adultes en reconversion dans le monde professionnel. Depuis 2010, les effectifs se voient renforcés par des apprentis issus de cursus scolaire adapté (CFA/ Lycée Professionnel). Ces derniers sont parrainés par un membre de l'équipe en place, bénéficiant ainsi d'un suivi tant pédagogique que technique.

En 2015, le Responsable d'atelier a été contacté pour parrainer la promotion « Terminale Pro en maintenance des matériels, option aéroportuaire », du lycée professionnel donation Robert et Nelly de Rothschild de Saint Maximin. Il est sollicité pour effectuer la promotion du métier de la maintenance aéroportuaire et accompagner des élèves tout au long de l'année scolaire 2015-2016. Il procédera à la remise des diplômes des bacheliers en juin 2016.

POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

Par la nature même de ses activités, le Groupe ne sous-traite pas de manière significative. Cependant, **sa politique d'achats tient compte de critères sociaux et environnementaux conformes à ses certifications ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.**

Avec l'ensemble de ses partenaires commerciaux, clients et fournisseurs, le Groupe, sur le périmètre France, s'est attaché à nouer des relations de confiance en menant des transactions équitables et transparentes ; l'intégrité et l'éthique sont considérées comme des valeurs essentielles et des priorités pour le Groupe.

Soucieux de favoriser et d'encourager les bonnes pratiques, conformément à ses précédents engagements, le Groupe a initié en 2013, mais formalisé et déployé en 2014, une charte d'achats responsables, sur le périmètre des achats France, destinée à faire connaître et à obtenir l'adhésion de ses prestataires et fournisseurs sur ses valeurs et ses engagements de développement durable qui sont les suivants :

ÉTHIQUE :

- Respecter les principes défendus par l'Organisation Internationale du Travail ;
- Ne pas recourir au travail clandestin et respecter la réglementation du travail en vigueur ;
- S'engager à lutter contre la corruption.

PRATIQUES SOCIALES :

- Respecter les règles sociales, ainsi que toute la réglementation spécifique à son activité ;
- Respecter toutes les lois applicables en matière de santé et de sécurité au travail ;
- Mettre en place une démarche qualité et promouvoir la diversité, l'égalité des chances et l'égalité de traitement.

ENVIRONNEMENT :

- Adhérer aux principes de protection de l'environnement ;
- Respecter la réglementation environnementale en vigueur ;
- S'engager à maîtriser les impacts de son activité sur l'environnement par la mise en place de processus d'amélioration continue ;

- Promouvoir auprès de ses propres partenaires et sous-traitants les principes de cette charte.

En 2014, cette charte est déployée à l'ensemble des fournisseurs du Groupe sur le périmètre des achats France. Elle invite les fournisseurs à accepter sans réserve ces principes qui fondent la pérennité des relations commerciales. Le Groupe se donne ainsi les moyens d'assurer une politique d'Achats Responsables en rappelant ses valeurs en matière de développement durable.

En 2015, **28 fournisseurs** contactés au niveau du pôle Travail Temporaire et Recrutement sont signataires de cette charte et s'engagent ainsi à respecter ses principes.

Afin de concrétiser les effets de sa politique d'achat responsable, en vue de préserver l'environnement, et faire progresser les principes de développement durable, le Groupe a fait le choix de référencer :

- **Pour ses besoins en imprimerie**, des imprimeurs certifiés Imprim'vert, PEFC, Ecolabel ;
- **Pour les prestataires de nettoyage**, la société PRO IMPEC – PRO SANTEA qui a été choisie pour sa forte implication en faveur de l'insertion professionnelle des personnes en rupture avec l'emploi.



LOYAUTÉ DES PRATIQUES

►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

LES ACTIONS ENGAGÉES POUR PRÉVENIR LA CORRUPTION

DES INDICATEURS INTERNES DE CONTRÔLE

Le Groupe effectue un suivi régulier dans les agences à partir d'indicateurs établis en interne.

- Le service comptable et les CGO (Centres de Gestion Opérationnels) vérifient les points d'écart entre les heures facturées et les heures payées ;
- Des procédures et indicateurs de contrôle permettent le suivi des frais de déplacement au niveau national et par agence ;
- Les cadeaux clients sont limités et suivis en région.

D'autre part, les montants des invitations aux restaurants sont limités aux montants indiqués dans la procédure « Note de frais » formalisée et accessible à tous les collaborateurs sur l'intranet. Ces invitations nécessitent systématiquement l'aval



du responsable N+1. Ces remboursements sont plafonnés à 30 € par convive sauf dérogation préalable du supérieur hiérarchique.

DES FORMATIONS SUR LA PRÉVENTION ET LA VIGILANCE LIÉES AU TRAVAIL ILLÉGAL

Toutes les formations, qu'elles concernent la législation du travail temporaire ou l'utilisation de l'outil de gestion LEA, lors du parcours d'intégration ou ensuite lors du

perfectionnement, tiennent compte de ce point de vigilance concernant le travail illégal.

TRANSPARENCE ET ACCESSIBILITÉ DES INFORMATIONS

LES ÉVALUATIONS SOCIÉTALES

Le Groupe est évalué annuellement, à la demande de ses clients, par deux plateformes d'évaluation en matière de développement durable : EcoVadis et ACESIA.

Ces organismes indépendants reconnaissent et certifient les engagements de CRIT en matière de RSE. Les résultats de

ces évaluations sont ensuite partagés avec les entreprises clientes, ce qui permet de réduire les risques et d'améliorer la performance du Groupe. CRIT a été certifié Silver à ses évaluations Ecovadis avec un score de 59/100 en 2014 et 61/100 en 2015 (niveau d'engagement RSE confirmé).

CRIT LANCE SON NOUVEAU SITE INTERNET : CRIT-JOB

Le site internet Crit-job a été totalement refondu en 2015, afin de valoriser notre offre de services tant auprès des candidats que des clients. Il répond également aux nouveaux enjeux de digitalisation des process de recrutement et de gestion des RH.

Ce nouveau site a pour principaux objectifs de :

- Valoriser auprès des demandeurs d'emploi l'ensemble de nos offres disponibles sur tout le territoire français ;
- Permettre aux candidats de postuler aux offres, de se créer un CV, d'enregistrer des alertes, d'archiver ses candidatures ;
- Présenter les fonctionnements du travail temporaire, de mettre en avant les droits et avantages des intérimaires ;
- Valoriser notre palette d'offres de services auprès des clients et prospects.

Une interface Agences permet également à nos collaborateurs la recherche de profils pour nos clients.

Le site Crit-job est accessible depuis tout type de supports (desktop, mobile, tablette) et se veut complètement intégré dans une dynamique de visibilité web à 360° (site web, réseaux sociaux, moteurs de recherche...).



► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

UNE CHARTE "TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION"

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont permis le développement des moyens de communication électronique qui sont vitaux pour le Groupe et dont l'utilisation présente des risques pour l'activité de celui-ci. La réponse à ces risques repose à la fois sur des moyens techniques, sur le bon usage des moyens de communication et sur la vigilance de tous.

A ce titre, en juin 2015, une charte a été rédigée dans le cadre général des grands principes de la vie sociale et professionnelle. Elle vise à réaliser un équilibre entre les besoins de sécurité et de gestion de l'entreprise et le respect des libertés individuelles et collectives. Sa mise en œuvre permettra à chacun d'exercer

sa liberté d'expression, reconnue et protégée par la loi. Mais l'exercice de cette liberté a également des conséquences et des limites. Aussi, cette Charte précisera la responsabilité des utilisateurs, afin d'instaurer un bon usage des moyens de communication électroniques et leur présentera les contrôles effectués sur l'utilisation qu'ils font de ces outils. Elle a été rédigée en tenant compte des recommandations émises par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Elle sera à destination de tous les utilisateurs des moyens de communication, et prise en charge dans le circuit d'intégration administratif de notre personnel. Son déploiement se fera à l'issue du premier semestre 2016.



LES MESURES PRISES EN FAVEUR DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

La certification ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations) du pôle Aéroportuaire, selon un référentiel IATA, assure aux passagers des compagnies aériennes clientes du pôle l'existence d'un système robuste de gestion de la sécurité des opérations aériennes. Cette certification offre aux utilisateurs finaux que sont les passagers la prise en compte de leur sécurité comme une priorité de chacune des tâches d'assistance en escale.



AUTRES ACTIONS ENGAGÉES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME

Le Groupe CRIT tient à promouvoir des actions fortes de solidarité face à des événements particuliers :

►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

Lors des attentats de novembre 2015, le Groupe CRIT a mis en place une cellule d'écoute psychologique d'urgence à l'échelle nationale pour tous les collaborateurs. Après les attentats de

Charlie Hebdo, la Direction a distribué à tous les permanents du siège un exemplaire du journal et s'est abonné pour une durée d'une année à l'hebdomadaire afin d'affirmer son soutien.

►► PÔLE AÉROPORTUAIRE

GESTION DE L'ÉPIDÉMIE EBOLA EN SIERRA LEONE

Le pôle Aéroportuaire, par la société SKY HANDLING PARTNER SIERRA LEONE (SHPSL) établie en Sierra Leone, a fait face en 2014 et en 2015 à la propagation de l'épidémie d'Ebola et à ses conséquences difficiles dans la gestion de cette épidémie. Dès l'annonce officielle de l'apparition du virus Ebola en République de Sierra Leone par le Ministère de la Santé début 2014, la société SHPSL a pris des mesures afin de limiter la propagation du virus. Ces actions se sont poursuivies pendant l'année 2015 jusqu'à ce que la propagation du virus soit complètement maîtrisée.



une campagne de sensibilisation a été mise en place avec pour principal objectif la prise de conscience générale de la population concernant l'apparition du virus, sa nature, ses signes et ses symptômes, comment le prévenir et comment réagir face à un cas d'Ebola.

La société SHPSL a pris la menace d'Ebola très au sérieux dès son apparition et a immédiatement mis en place sa propre campagne de sensibilisation :

- **Un documentaire vidéo** sur la maladie a été créé et visionné aussi bien par les salariés de la société SHPSL que par des salariés d'autres compagnies et organisations travaillant à l'aéroport international de Freetown ainsi qu'un grand nombre de « locaux » (habitants et organisations opérant à Lungi). Cette vidéo avait pour but d'informer toutes les personnes qui se sentaient alors peu concernées par cette maladie à cette période. Le

caractère obligatoire de cette sensibilisation a permis à un très grand nombre de personnes de voir la vidéo ;

- **Des dépliants** contenant des informations essentielles sur la maladie ont été imprimés et distribués aux salariés de la société SHPSL et aux différentes parties prenantes travaillant dans l'aéroport.

DES MESURES DE CONTRÔLE MÉDICAL

Les représentants de la société et leurs partenaires se sont rencontrés lors de réunions pour mettre en place des plans d'action et des mesures efficaces pour préserver l'aéroport et les zones environnantes de la propagation du virus :

- **Distribution** de gants et de gels antibactériens à tout le personnel ;
- **Prise de température** de chaque salarié avec un thermomètre infrarouge au moins trois fois pendant leur temps de travail ;
- **Examen immédiat** du salarié par un médecin de l'hôpital de Lungi si un cas est jugé suspect ;
- **Rappel à chaque salarié** de l'importance de la coopération de tous et du respect des règles d'hygiène et de sécurité pour conserver le lieu de travail hors de la zone de virus.

Grâce à ces dispositions, aucun salarié de la société n'a été atteint par le virus. Malgré une baisse d'activité, le groupe a maintenu l'intégralité des effectifs sur l'escale de Freetown, afin de ne pas aggraver la situation individuelle déjà difficile pour le personnel dans le pays et pour ne pas perdre les compétences acquises par les formations spécifiques à l'activité d'assistance aéroportuaire.

La société SKY HANDLING PARTNER SIERRA LEONE (SHPSL) du pôle Aéroportuaire a notamment fait des dons pour nourrir la population qui rencontrait des difficultés lors de l'épidémie d'Ebola. Après un premier don en 2014, la société SHPSL a fait une seconde donation de sacs de riz en janvier 2015 à destination de la communauté de Lungi.



ACTIONS CARITATIVES EN IRLANDE

En 2015, la société SKY HANDLING PARTNER IRELAND a mené 3 actions de soutien aux communautés et associations caritatives sur les volets suivants :

FORMATION

La société SHP Ireland a conclu un partenariat avec l'Université locale Dublin City University et a même accueilli au sein de sa structure irlandaise un étudiant en Management dans le cadre d'un stage dans le domaine de l'aviation.

La société a également organisé un forum de recrutement avec l'académie locale d'aviation pour les préparer à des entretiens de recrutement afin de faciliter leur employabilité au niveau professionnel à la fin de leur cursus scolaire.

SOUTIEN AUX ENFANTS

En décembre 2015, un don a été fait à l'ISPC (Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children). Cette donation a

notamment permis de financer tous les appels téléphoniques reçus des enfants le jour de Noël.

Des cartes de Noël ont également été achetées à l'association caritative locale des hôpitaux pour enfants.

Un soutien financier a également été apporté à deux équipes junior de football local pour les aider à acheter leurs équipements d'entraînement et leurs maillots d'équipe.

MALADIES

Des dons ont été faits auprès de St Michaels House Charity qui vient en soutien des personnes déficientes intellectuelles, aussi bien des adultes que des enfants.

En outre, un soutien a été apporté à une collaboratrice souffrant d'un cancer qui a ensuite repris son activité professionnelle lors de sa rémission.

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

PRISE EN COMPTE DES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES

Conscient de l'impact environnemental, même faible, qu'engendrent ses activités de services, CRIT s'est engagé dans une démarche de maîtrise et de réduction des effets de son activité sur l'environnement.

Le Groupe CRIT a identifié les aspects environnementaux principaux liés à ses activités ; trois axes d'action ont ainsi été définis : la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre, le traitement et le recyclage de ses déchets et la réduction de sa consommation de papier.

Dans ce chapitre sont développés les axes prioritaires d'action et les mesures mises en œuvre : système de management (certifications), sensibilisation des collaborateurs, actions

La protection de l'environnement est une préoccupation du quotidien qui nécessite la mise en place d'actions concrètes et durables.

mises en place sur les différentes problématiques (émissions de gaz à effet de serre, recyclage, consommation de papier, etc.).

Pour les informations relatives à cette thématique, le périmètre d'information retenu est constitué du pôle Travail Temporaire et Recrutement France et du pôle Aéroportuaire France.

DÉMARCHES D'ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION

Le Groupe a confié la mise en œuvre opérationnelle de sa démarche environnementale à deux services « Qualité Sécurité Environnement » créés au sein des deux pôles d'activités principaux du Groupe (le pôle Travail Temporaire et Recrutement et le pôle Aéroportuaire), et spécialement dédiés à leurs activités.

Les politiques environnementales respectives du Pôle Travail Temporaire et des sociétés françaises du pôle Aéroportuaire se sont concrétisées par la certification à la norme ISO 14001 :

- Des sociétés françaises du pôle Travail Temporaire, dès 2005, certification renouvelée par DNV en 2014 pour 3 ans ;
- Des sociétés françaises du pôle Aéroportuaire, dès 2009, certification renouvelée par BUREAU VERITAS en 2015 pour 3 ans.

Les sociétés françaises du pôle Aéroportuaire ont également obtenu la certification ISAGO qui s'appuie sur le référentiel développé par IATA (International Air Transport Association)



sur l'assistance en escale des compagnies aériennes. Cette certification, qui intègre la protection de l'environnement et notamment la prévention et la maîtrise des pollutions, couvre depuis 2011 le siège social du Groupe Europe Handling et ses filiales opérant sur l'aéroport d'Orly (périmètre certifié en 2011, 2013, et 2015). Elle couvre également depuis 2013, renouvelée en 2015, ses filiales opérant sur l'aéroport de Roissy CDG.

LA CONSTRUCTION D'UN IMMEUBLE HQE LABELLISÉ BBC

Le Groupe CRIT inaugurera en 2016 un nouvel immeuble de bureaux à Saint-Ouen qu'il fait construire en lieu et place de son ancien siège social. Ce nouveau bâtiment répond aux meilleures normes environnementales actuelles HQE (Haute Qualité Environnementale) et label BBC (Bâtiment Basse Consommation).



Ce chantier, en cours de finalisation, à faibles nuisances et à faible impact environnemental, effectue un suivi des déchets de déconstruction et de construction (avec une valorisation globale minimum de 50 % des déchets générés sur le chantier) ainsi qu'une gestion des nuisances (avec une utilisation de kits anti-pollution d'huile de décoffrage végétale et bio dégradable, de bacs de rétention pour les produits dangereux).

Les aspects environnementaux, écologiques, sociaux ont été privilégiés :

- La mise en place de stationnements vélos et de places de parking réservées aux véhicules électriques avec bornes de raccordement ;
- La proximité des transports en commun : métro, RER, bus.

Le confort sera également présent avec un traitement acoustique optimisé et de larges ouvertures pour une optimisation de l'éclairage naturel intérieur des locaux.

LA SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS

Conscient que l'efficacité de sa politique environnementale repose sur la mobilisation de chacun, le Groupe CRIT œuvre, sur le périmètre France, pour une meilleure sensibilisation et information de ses collaborateurs.

Différentes actions sont mises en place dans ce cadre pour enrichir leurs connaissances sur le développement durable et ainsi contribuer au changement des habitudes et des comportements, notamment :

- **La diffusion régulière de flashes d'information**, accessibles, via l'outil intranet et/ou par affichage, aux collaborateurs de l'ensemble des sociétés françaises du Groupe (à l'occasion notamment de la semaine européenne de la mobilité ou de la semaine du développement durable).

Flash d'information diffusés en 2015 :

- « Eco-mobilité : maîtrisons nos déplacements » ;

- « Faisons maigrir nos factures d'énergies ! » ;
- « Tri et recyclage : comprendre les principaux symboles » ;
- « Semaine européenne de la mobilité » ;
- « Semaine européenne du développement durable : la transition énergétique et le changement climatique » ;

- **La diffusion des résultats de l'analyse environnementale annuelle**, via l'outil intranet et/ou par affichage, aux collaborateurs des sociétés du pôle Travail Temporaire et du pôle Aéroportuaire ;
- **La sensibilisation aux bonnes pratiques** en matière de protection de l'environnement des nouveaux collaborateurs permanents du pôle « Travail Temporaire et Recrutement » dès leur recrutement ;
- **La sensibilisation au traitement des pollutions** accidentelles des collaborateurs amenés à manipuler des engins aéroportuaires. Cette formation est dispensée dès

leur recrutement par la société IFMA, l'école de formation du pôle Aéroportuaire ;

- **L'intégration de la protection de l'environnement**, au sein de chaque module de formation dispensé par IFMA, plus spécialement, l'intégration, depuis 2009, de l'éco-conduite au module de formation « conduite des engins de piste » ;
- « **La semaine de la réduction des déchets** », événement organisé chaque année par le Ministère du Développement Durable, l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie et Aéroports de Paris, qui a eu lieu du 21 au 29 novembre 2015. Année après année, un nombre croissant de collaborateurs volontaires du pôle Aéroportuaire ont une fois de plus participé à la dépollution des abords de l'aéroport ;
- **Une formation à la conduite économe** ; une nouvelle formation a été proposée en 2015 aux intérimaires sur la conduite économe. Cette formation à l'éco-conduite,



dispensée par l'AFTRAL (Apprendre et se Former en Transport Logistique), est éligible aux certificats d'économie d'énergie.

AXES PRIORITAIRES D'ACTION

PRÉVENIR LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET POLLUTION

CERTIFICATION ISO 14001

Pour la prévention des risques environnementaux et des pollutions, le Pôle Travail Temporaire et Recrutement en France s'appuie sur son service QSE constitué d'une Responsable Nationale et de neuf Responsables Régionaux.

La norme ISO 14001 constitue un cadre pour la démarche environnementale de ce Pôle.

Le pôle Aéroportuaire France est certifié ISO 14001. A ce titre, la prévention des risques environnementaux est assurée

par le service QSE du pôle. L'activité du pôle est concentrée sur les espaces gérés par Aéroports de Paris qui organise et assure les opérations de dépollution lorsque cela est nécessaire.



Compte tenu de ses activités, le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement est nul.

RÉDUIRE SES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE



►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE ET AUTRES SERVICES

La réduction des émissions de gaz à effet de serre est l'une des préoccupations majeures du Groupe en matière environnementale. Les démarches pour la réalisation du

BEGES (Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre) ont été initiées en 2015 et devraient permettre d'établir un plan d'action plus approfondi sur 2016.

OPTIMISER LES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS

Acteur majeur de l'emploi, le Groupe interagit chaque jour au contact de ses entreprises clientes, sur l'ensemble du territoire national, ce qui génère de nombreux déplacements.

Cette mobilité professionnelle des collaborateurs permanents constitue l'axe prioritaire du Groupe pour la limitation de l'impact sur l'environnement des activités des pôles Travail Temporaire et Recrutement et autres services.

L'élément clé du plan d'action mis en place pour réduire les émissions de gaz à effet de serre réside dans le choix des véhicules confiés aux collaborateurs : seuls 4 modèles de véhicules, choisis pour leur faible émission de CO₂, ont été référencés par le Groupe.

Ainsi, au 31 décembre 2015, sur une flotte automobile composée de 593 véhicules :

- 76 % des véhicules sont de catégorie A, avec une valeur d'émission de dioxyde de carbone inférieure ou égale à 100 gr/km ;

- 20 % des véhicules sont de catégorie B, avec une valeur d'émission de dioxyde de carbone comprise entre 101 et 120 gr/km ;
- 4 % des véhicules ont une valeur d'émission de dioxyde de carbone supérieure à 120 gr/km ;
- Des véhicules hybrides ont été mis en circulation.

Afin d'encourager ses collaborateurs permanents à optimiser leurs déplacements professionnels, le Groupe combine plusieurs actions :

- L'organisation de réunions téléphoniques et de web-conférences ;
- Le développement de formations sous forme d'e-learning ;
- L'instauration de règles, comme privilégier les déplacements en transport en commun (train, bus) pour les trajets de plus de 150 km aller/retour.

►► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

OPTIMISER LES DÉPLACEMENTS DES ENGINES DE PISTES

L'ensemble des déplacements des engins de piste dans les enceintes aéroportuaires est identifié comme étant le poste le plus émissif des activités. La réduction des émissions directes de CO₂ constitue ainsi un engagement permanent du pôle Aéroportuaire et un axe prioritaire d'amélioration continue. Cette réduction passe par la réduction des quantités de carburant consommées.

Dans ce cadre, l'indicateur de suivi de la consommation de carburant et son prorata par rapport au nombre de passagers assistés sont communiqués à l'ensemble du personnel du pôle en vue de les sensibiliser à une meilleure utilisation des véhicules et engins de pistes.

Chaque renouvellement de matériel et chaque mise à niveau du parc fait l'objet d'une étude en vue de remplacer les

engins thermiques par des engins électriques. Ainsi, plusieurs essais de prototypes totalement électriques d'engins ont été effectués en 2014 en lien avec les constructeurs.

L'année 2015 fut synonyme de renouvellement du parc vieillissant. 44 tracteurs électriques ont ainsi intégré notre parc. Par ailleurs, une étude est menée afin d'obtenir une station de charge mobile qui permettrait d'étendre et de diversifier le parc de véhicules électriques.

L'étude de l'indicateur de consommation de carburant a permis de constater une diminution du volume de carburant consommé par rapport au nombre de passagers assistés : 0,070 litres par passager en 2015 pour 0,078 litres par passager en 2014.



La consommation brute a baissé de 4 % entre 2015 et 2014 alors que dans le même temps le nombre de passagers assistés a augmenté de 6 %.

	En 2015	En 2014	En 2013
Nombre de litres de carburant consommé	1 939 912 litres	2 021 977 litres	2 008 715 litres
Nombre de passagers assistés	27 501 163 passagers	25 866 890 passagers	23 517 322 passagers
Ratio	0,070 litres/passager	0,078 litres/passager	0,085 litres/passager

PROMOUVOIR LE TRAITEMENT ET LE RECYCLAGE DE SES DÉCHETS

Sensible aux enjeux de l'économie circulaire, le Groupe CRIT cherche à optimiser l'exploitation de ses ressources en limitant au maximum le gaspillage et en recyclant ses déchets et matériels usagés.

Pour limiter l'impact de ses activités administratives sur l'environnement, le pôle Travail Temporaire et Recrutement s'est attaché à mettre en place des bonnes pratiques en matière de recyclage.

MATÉRIEL INFORMATIQUE

Sur l'ensemble de ses sites nationaux, la récupération et le recyclage des matériels informatiques obsolètes ou défectueux sont organisés en lien avec une entreprise extérieure

spécialisée qui procède à l'enlèvement des matériels et assure leur destruction.



CARTOUCHES D'ENCRE

Jusqu'en octobre 2014, sur le siège social et l'ensemble des sites administratifs de Clichy, la totalité des cartouches usagées ont été collectées et recyclées par l'association Emmaüs. A partir de novembre 2014, le Pôle Travail Temporaire et Recrutement France a adhéré au service de collecte de CONIBI pour le recyclage et la valorisation des cartouches d'impression et autres consommables d'impression pour l'ensemble de ces sites. Depuis la fin de l'année 2014, l'ensemble du Pôle Travail Temporaire et Recrutement France et ses filiales font appel au

service de CONIBI. Les premiers enlèvements ont eu lieu en décembre 2014. CONIBI se substitue ainsi progressivement aux autres systèmes de collecte, avec, à horizon 2016, un objectif de 100 % des cartouches usagées collectées et recyclées. Un mail de rappel a été fait auprès des agences sur ce sujet.

Sur le Pôle Aéroportuaire, 100 % des cartouches d'encre et de toner usagés sont restitués au fournisseur et recyclés.

MATÉRIEL BUREAUTIQUE

La plupart des matériels bureautiques sont pris en location par le Groupe. Ils sont systématiquement repris, au terme de la période de location, par leur fournisseur qui en assure la destruction selon les normes environnementales en vigueur. D'autres initiatives complètent ces processus de collecte avec pour objectif de minimiser l'impact des produits et déchets.

Ainsi, le Pôle Travail Temporaire et Recrutement France a fait le choix de supprimer progressivement son parc d'imprimantes individuelles, au profit de matériels multifonctions. Cette mutualisation des solutions



d'impression, choisie dans l'objectif de réduction de l'impact environnemental, permet une réduction des coûts associés.

ACTION RECYCLAGE

« Bouchons 276 » est une association normande qui existe depuis avril 2003 et composée exclusivement de bénévoles. Ses objectifs sont le recyclage du plastique (effectué par la société Ecoplastic en France) et le versement d'aides aux personnes handicapées de Normandie.

Depuis juillet 2015, l'agence CRIT du Havre est partenaire de l'association « Bouchons 276 » qui collecte à l'accueil de l'agence tous les types de bouchons et couvercles en plastique.

UTILISATION DE PRODUITS ÉCO-RESPONSABLES

Sur le pôle Travail Temporaire et Recrutement, les fournitures de bureau et les produits d'hygiène et d'entretien sont sélectionnés sur le catalogue interne d'achat du Groupe, qui contient

majoritairement des produits éco-responsables (écolabellisés, issus de matériaux recyclés, dont les procédés de fabrication sont moins coûteux en ressources naturelles, etc.).

DÉCHETS DANGEREUX

Sur le pôle Aéroportuaire, la diminution de la production de déchets dangereux constitue un engagement majeur. Les collaborateurs concernés sont ainsi formés en conséquence et régulièrement sensibilisés à l'utilisation de nouveaux consommables non polluants.

De plus, une filière de gestion des piles a été déployée sur l'ensemble des filiales en 2014. Cela a permis de mener

une campagne de sensibilisation sur le recyclage et plus globalement sur la gestion des déchets.

Dans ce cadre, l'indicateur de suivi de la production de déchets dangereux et son prorata par rapport au nombre de vols assistés sont communiqués à l'ensemble du personnel concerné.

POIDS PRODUIT PAR VOL ASSISTÉ (EN GRAMMES PAR VOL) :

Type de déchets	En 2015	En 2014
Emballages et matériels souillés standards	46,8	60,3
Aérosols	1,8	3,5
DEEE	3,6	1,6
Filtres	7,9	10,7
Solutions aqueuses non chlorées	0,3	1,4
Tubes fluorescents	0	0,1

Ainsi, entre 2014 et 2015, la production de déchets dangereux par vol assisté a diminué de 22 %, passant de 77,6 grammes par vol en 2014 à 60,4 grammes par vol en 2015.

RÉDUIRE SA CONSOMMATION DE PAPIER

► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

Le Groupe a engagé différentes actions avec comme objectif une réduction de sa consommation de papier. Parmi ces actions, la dématérialisation des documents

constitue un axe prioritaire. En effet, la prestation de services en Ressources Humaines implique une forte contractualisation traditionnellement réalisée sous forme papier.

DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS INFORMATIQUES

Le Groupe s'est ainsi appliqué à développer des applications informatiques qui permettent de réduire la consommation de documents utilisés par les agences de travail temporaire du réseau CRIT (dossiers clients, dossiers intérimaires, contrats...). De même, tous les systèmes d'impression choisis par le Groupe permettent une scannérisation des documents ainsi que des impressions recto/verso qui contribuent à limiter les consommations d'encre et de papier.

Plusieurs filiales proposent à leurs collaborateurs permanents



la **dématérialisation de leurs bulletins de salaires** depuis décembre 2011 sur le périmètre aéroportuaire et depuis novembre 2012 sur le périmètre constitué des sociétés de l'UES et des sociétés Groupe CRIT et Peopulse.

Le coffre-fort électronique permet de recevoir des documents électroniques certifiés de la part de l'employeur (tels que les

bulletins de salaire) sans limite de stockage, ainsi que d'archiver des documents personnels (diplôme, copie de passeport, etc.). En 2015, le coffre-fort est adopté par 837 collaborateurs contre 544 en 2014.



POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

Le pôle Travail Temporaire et Recrutement France privilégie le référencement de fournisseurs papier signataires de la Charte Achats Responsables mise en place par le pôle en 2014. Les fournisseurs s'engagent ainsi à être conformes aux

pratiques environnementales telles que le recours au papier issu de forêts gérées durablement et la mise en place de bonnes pratiques en matière de gestion de la consommation de papier.

►► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

Le pôle Aéroportuaire suit l'évolution de sa consommation de papier depuis la mise en place de la norme ISO 14001 en 2009. Les indicateurs de suivi sont diffusés annuellement auprès de tous les collaborateurs, afin de les impliquer dans

la démarche de réduction de la consommation du pôle. Des conseils leurs sont ponctuellement diffusés afin de rappeler les bonnes pratiques.

Sur l'ensemble des pôles d'activité, les archives papier sont confiées à une entreprise spécialisée pour destruction selon les normes environnementales en vigueur.

AUTRES DOMAINES D' ACTIONS

LA CONSOMMATION DE MATIÈRES PREMIÈRES ET LES MESURES PRISES POUR OPTIMISER LEUR UTILISATION

►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

Afin de limiter son impact sur l'utilisation du papier, le Groupe a fait le choix de référencer pour ses besoins en imprimerie les fournisseurs certifiés Imprim'vert, PEFC et Ecolabel. Les

ramettes de papier utilisées par le Groupe sont ainsi certifiées par des écolabels et notamment PEFC (papier issu de forêts gérées durablement).

►► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

De par la nature de ses activités le pôle Aéroportuaire utilise des matières premières, telles que le papier, et autres

matières correspondant à l'usage classique des bureaux. La consommation de ces ressources fait l'objet d'un suivi.

LA CONSOMMATION D'EAU ET L'APPROVISIONNEMENT EN EAU EN FONCTION DES CONTRAINTES LOCALES

Pour les pôles Travail Temporaire et Recrutement France et Aéroportuaire, la consommation et l'approvisionnement en

eau ont un usage correspondant à l'activité classique des bureaux.

►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

Les agences sont très souvent de petites tailles et ont une faible consommation d'eau à l'échelle locale. Dans la grande majorité des cas, les consommations liées à l'eau sont intégrées dans le relevé global des charges et par conséquent il est difficile d'obtenir un chiffre précis.

Les salariés sont cependant sensibles au sujet et responsables de la consommation d'eau au niveau de leur local. Des gestes simples (fermer les robinets, réparer une fuite) permettent une meilleure maîtrise de la consommation et préservent ainsi la planète.

Par ailleurs, sur le nouveau siège du Groupe, des équipements hydro-économiques seront installés, permettant une économie de



près de 40 % d'eau potable par rapport à des équipements traditionnels.

►► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

Seul le nettoyage du matériel de piste et les locaux sanitaires sont consommateurs d'eau. Les activités opérationnelles ne nécessitent pas de consommation d'eau. Par ailleurs, étant locataire de l'ensemble du parc immobilier auprès d'Aéroports

de Paris, la consommation d'eau est directement imputée dans les charges.

Des affichages sont ponctuellement réalisés pour sensibiliser les salariés à l'incidence de leur consommation.

LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE, LES MESURES PRISES POUR AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET LE RECOURS AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES

►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

Le Groupe a engagé en 2015 des démarches pour réaliser un audit énergétique et un bilan des émissions de gaz à effet de serre afin d'avoir des données précises sur sa consommation.

Ces deux audits permettront d'identifier les axes majeurs d'amélioration pour réduire les émissions du Groupe et sa consommation d'énergie. Pour ce faire, le Groupe a engagé

un prestataire externe pour auditer une dizaine de ses entités (les plus consommatrices) dans le transport et le bâtiment. Les rapports de ces audits contiendront notamment des simulations de solutions comportementales et des solutions concrètes associées à plusieurs plans d'action en vue de réduire la consommation énergétique et les émissions de gaz à effets de serre.

Par ailleurs, les collaborateurs permanents du pôle sont sensibilisés au sujet par le service QSE qui envoie des flashs d'informations sur l'environnement, notamment sur le sujet de la consommation d'énergie.

Conscient des enjeux de la transition énergétique, le Groupe a prévu pour l'année 2016 le déménagement de son siège dans un nouveau bâtiment répondant aux meilleures normes environnementales actuelles : HQE (Haute Qualité Environnementale) et label BBC (Bâtiment Basse Consommation).

Sur ce pôle, le Groupe n'a pour le moment pas recours aux énergies renouvelables.



►► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

Étant locataire auprès d'Aéroports de Paris, la consommation d'énergie est comprise dans les charges de location et, par conséquent, le pôle Aéroportuaire est tributaire de la stratégie énergétique d'ADP. Des actions de sensibilisation aux bonnes pratiques environnementales ont cependant été mises en place auprès des agents administratifs, comme par exemple un flash d'information sur l'utilisation des ordinateurs.

Le pôle Aéroportuaire profite ainsi des actions menées et notamment de l'utilisation des énergies renouvelables telles que :

LA GÉOTHERMIE

Depuis 2010, profitant d'un aquifère à 74°C à 1 800 m de profondeur, l'aéroport de Paris-Orly a vu 40 % de ses besoins en chauffage couverts par l'installation d'une centrale

géothermique. Elle permet d'éviter le rejet de 9 000 tonnes de CO₂ par an. À terme, 100 % des besoins en chaleur des terminaux seront couverts par ce biais.

LA BIOMASSE

Grâce à des déchets organiques, tels que le bois de scierie ou issus de forêts gérées durablement, Aéroports de Paris produit 25 % des besoins en chaleur de l'Aéroport Paris Charles de Gaulle. C'est aussi l'équivalent de 18 000 tonnes de CO₂ qui ne sont pas rejetées dans l'atmosphère.

LA CENTRALE SOLAIRE

En 2013, Aéroports de Paris s'est doté d'une centrale solaire qui fournit l'ensemble des ressources énergétiques de la maison de l'environnement et du développement durable de Paris-Charles de Gaulle.

PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ ET L'UTILISATION DES SOLS

►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

Les agences CRIT du pôle Travail Temporaire et Recrutement France, très souvent de petites tailles et principalement en location, sont quasi-exclusivement situées en zones urbaines pour rester au plus près de leurs clients et faciliter l'accès aux intérimaires.

La surface totale de bureaux occupés par le pôle est de près de 38 650 mètres carrés.

Le pôle Travail Temporaire n'a pas vocation à construire des bureaux en zone verte.

Le Groupe n'a pas mis en œuvre d'actions notables pour la préservation de la biodiversité mais se renseigne sur le sujet en participant à des conférences traitant de la biodiversité en entreprise et des actions possibles à mettre en place sur site.

►► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

À ce jour, le pôle Aéroportuaire est locataire de l'ensemble des surfaces utilisées auprès d'Aéroports

Cependant, tenant compte de ce constat, le Groupe a prévu sur son nouveau siège des aménagements en faveur de la biodiversité : végétalisation de la parcelle à hauteur de 26 % et traitement paysager avec des espèces locales non allergènes non invasives.

de Paris. Près de 24 475 m² sont loués, tous types de surfaces confondues.

REJETS DANS L'AIR, L'EAU ET LE SOL

Le pôle Travail Temporaire et Recrutement, de par son activité de services, n'a pas de rejets de type industriel dans l'air, l'eau et le sol.

La totalité des activités du pôle Aéroportuaire en France est située sur le domaine d'Aéroports de Paris qui porte la responsabilité des rejets dans l'eau et le sol des entreprises

situées sur son territoire. Il dispose pour ce faire de réseaux d'écoulement séparatifs ainsi que d'un dispositif de traitement des eaux avant rejet.



NUISANCES SONORES



Le pôle Travail Temporaire et Recrutement France est implanté dans des zones urbaines et son activité a pour conséquent un impact non significatif en matière de

nuisances sonores.

Le nouveau siège du Groupe, qui sera inauguré en 2016, aura un traitement acoustique optimisé avec des façades adaptées et des équipements en toiture afin de limiter les bruits d'émergence à 5dB(A) le jour, et 3dB(A) la nuit.

Dans le cadre des activités du pôle Aéroportuaire France, les nuisances sonores du Groupe CRIT sont minimales comparées à celle d'une compagnie aérienne. Selon une étude réalisée par la CRAMIF, la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Île-de-France, les engins les plus émissifs en matière de bruit sont les Push Back qui ont un niveau sonore inférieur à 80dB(A).

Néanmoins, le directeur QSE du pôle Aéroportuaire France siège à la Commission consultative Environnementale de l'aéroport d'Orly. Cette instance doit être consultée pour toute question d'importance relative aux incidences de l'exploitation de l'aéroport sur les zones impactées par les nuisances sonores.

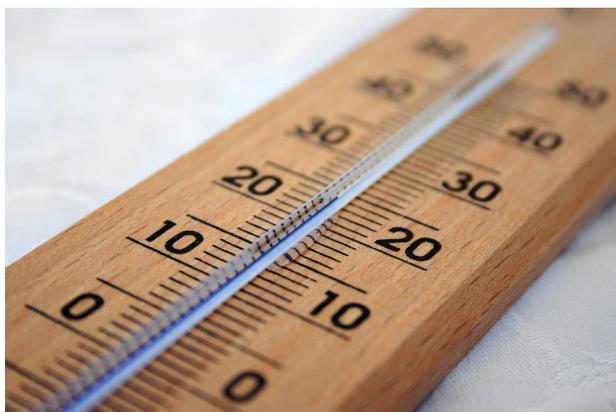
ADAPTATION AUX CONSÉQUENCES DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

►► PÔLE TRAVAIL TEMPORAIRE ET RECRUTEMENT FRANCE

Des flashes d'information sont diffusés aux collaborateurs permanents et intérimaires sur les comportements à adopter selon les conditions climatiques.

Lors des canicules ou période de forte chaleur, le service QSE souligne la nécessité de bien s'hydrater, informe sur la façon de reconnaître les symptômes d'un coup de chaleur et indique les bonnes attitudes à avoir.

La même démarche est effectuée pour les périodes de basse température : sensibilisation aux effets du froid, signaux d'alerte de l'hypothermie, bonnes attitudes à adopter.



59

►► PÔLE AÉROPORTUAIRE FRANCE

Des flashes informatifs à destination des salariés ont été mis en place.

Toutes les problématiques liées aux conséquences du changement climatique telles que la montée des eaux ou les températures extrêmes sont des préoccupations importantes

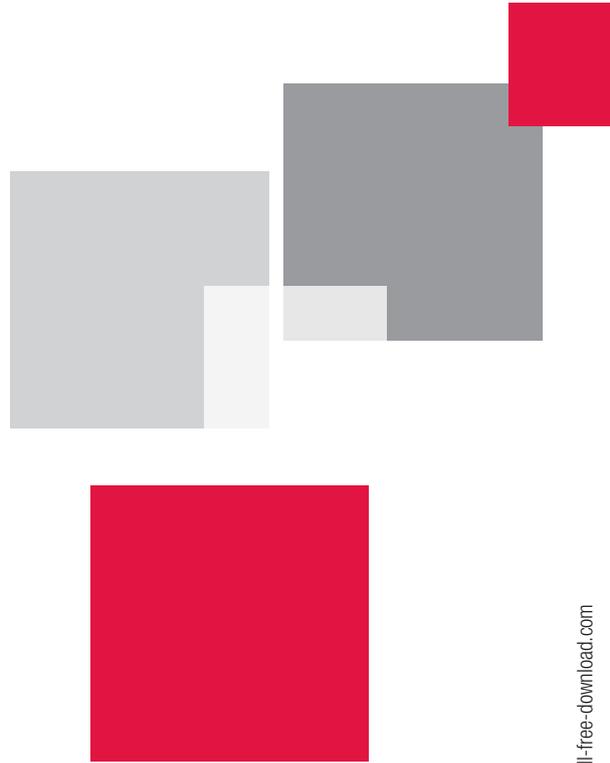


pour le pôle et des actions d'information seront mises en place courant 2016 afin de poursuivre les efforts déjà pris en compte par les salariés.

Une attention particulière est donnée à l'évolution des prix de l'énergie car la consommation de carburants est un élément important de l'activité du pôle. Un effort est fait dans la maîtrise de la quantité de carburant consommée et le pôle tente de mettre en place des actions pour diminuer celle-ci.

Quant aux locaux, le coût énergétique étant intégré aux charges, il est compliqué d'avoir des leviers d'actions ou une quelconque veille.

Locataire des locaux auprès d'Aéroports de Paris, la consommation d'énergie est intégrée dans les charges. Le pôle Aéroportuaire n'a pas de levier d'action sur ce point.



GROUPE CRIT
92-98, boulevard Victor Hugo
92110 CLICHY
Tél. : 01 45 19 20 00
www.groupe-crit.com