



# **Charte de développement durable**

***« Faceo bâtisseur de relation durable »***

Faceo<sup>1</sup> est un prestataire européen de services dans les domaines du Facility Management et de la sécurité, dont la mission est de répondre sur ses métiers aux attentes de ses clients dans une relation durable.

Dans les métiers du service aux occupants, aux bâtiments et aux installations, Faceo a été l'un des pionniers dans les actions de certification environnementale.

Les préoccupations de Faceo en matière de développement durable reposent déjà sur deux documents fondateurs sa CHARTE ETHIQUE<sup>2</sup> et son MANUEL DE GESTION DES RISQUES<sup>3</sup> (Red Book).

Aujourd'hui Faceo réaffirme au travers de ce document qui constitue sa CHARTE DE DEVELOPPEMENT DURABLE ses engagements vis-à-vis de ses clients, partenaires et collaborateurs en considérant ces trois orientations essentielles :

1. La volonté d'entretenir une **relation de confiance** avec son client, ses sous-traitants et ses collaborateurs
2. L'engagement de mettre à la disposition de son client toutes les **compétences nécessaires** pour répondre à ses exigences,
3. L'obligation d'être une **force de proposition** dans une démarche de progrès continue

---

<sup>1</sup> <http://www.faceo.com>

<sup>2</sup> [http://www.faceo.com/uploads/tx\\_smilefileteaser/Charte\\_d\\_\\_\\_thique.doc](http://www.faceo.com/uploads/tx_smilefileteaser/Charte_d___thique.doc)

<sup>3</sup> Disponibilité limitée à l'Intranet Faceo

## Les engagements de Faceo

- **Accompagner** nos clients dans la mise en œuvre de leurs propres engagements en matière de développement durable sur les métiers et les installations confiés à Faceo

- Par l'engagement de mettre à la disposition de nos clients toutes les compétences nécessaires pour répondre à ses exigences
- En s'engageant contractuellement sur des objectifs et des résultats définis avec notre client

### Pour Thales :

Faceo a contractualisé un objectif de réduction de la facture énergétique de son client par :

- L'optimisation des méthodes de gestion des installations
- L'investissement sur des matériels énergétiquement plus performants
- Une gestion fine des contrats d'approvisionnement en énergie

- **Susciter** auprès de nos collaborateurs et de nos sous-traitants les bonnes pratiques de développement durable sur le périmètre de responsabilité de Faceo

- En Sélectionnant les sous-traitants les mieux à même de respecter les engagements de Faceo et ceux de ses clients
- En garantissant une relation claire et transparente reposant sur le respect mutuel et la confiance pour mieux satisfaire nos clients

- **Mobiliser** nos experts opérationnels au service de nos clients

- Par une mise à disposition du réseau d'experts européens capables de se mobiliser sur les besoins exprimés par notre client et par Faceo, et en particulier sur
  - Les problématiques énergétiques et environnementales
  - Le respect des réglementations
  - La sécurité des biens et des personnes
- Par une disponibilité du réseau d'experts, permettant un dialogue actif et suivi avec tous nos partenaires clients, collaborateurs, sous-traitants dans une démarche constante de progrès

- **Prévenir** et limiter les nuisances, les pollutions, les risques environnementaux sur les bâtiments, installations et prestations qui nous sont confiés

- L'obligation d'être une force de proposition dans une démarche de progrès continue
- Par une politique de formations aux métiers, à la gestion des risques et à l'environnement, dispensées dans le cadre de l'Institut Faceo
- Par une démarche de diffusion de la culture de gestion des risques au niveau de chaque site

**Traitement des déchets et pollutions**

- Faceo a réalisé une installation de traitement des effluents (STEP) à partir d'une technologie verte à base de bambous, sans consommation d'énergie

- **Soutenir** nos clients dans leur politique de réduction des consommations d'énergie et de traitement et valorisation des déchets

- Par une obligation de conseil sur les sujets qui relèvent de notre périmètre d'intervention et de nos métiers
- En étant force de proposition au travers de diagnostics et de préconisations de solutions opérationnelles et innovantes

**Outils de reporting et d'aide à la gestion des énergies :**

- REPORTEO pour le Facility Management
- PILOTEO pour le pilotage des prestations contractuelles en fonction des engagements
- SATURNE pour l'optimisation des consommations
- DIVA pour l'optimisation des contrats

- **Veiller et alerter** sur les évolutions réglementaires afin de maintenir la conformité des services et installations

- La cellule HSQE de Faceo assure une veille permanente sur les évolutions de la réglementation
- Les responsables de sites de Faceo exercent leur devoir d'alerte auprès de leur client et les accompagnent dans les actions de mise en conformité

- **Garantir** la sécurité de nos collaborateurs par la sensibilisation de chacun d'eux aux risques liés au métier, aux prestations et aux installations

**Passeport HSE :**

- Tous les collaborateurs de Faceo suivent lors de la rentrée chez Faceo une journée de sensibilisation aux risques et pratiques en matière de règles environnement, hygiène et sécurité

**Gestion des risques :**

- Réduction du nombre d'accidents de 38% entre 2003 et 2005

- Par la tenue d'une journée d'accueil et de sensibilisation des nouveaux collaborateurs
- Par la mise en œuvre d'audits hygiène, sécurité et environnement réguliers sur les sites et plans d'actions associés
- Par la mise en place des certifications qualités (ISO 9001) et environnementales sur les sites (ISO 14001) gages des bonnes pratiques de l'entreprise

- **Mesurer** la satisfaction de nos clients pour proposer des plans de progrès qui prennent en compte l'évolution de leurs besoins et de la relation contractuelle

- Par la conduite d'enquêtes de satisfaction et d'audits dans une démarche de progrès continue
- Par l'identification et la prise en compte des besoins nouveaux exprimés par nos clients

- **Développer** les compétences de nos collaborateurs pour satisfaire à nos engagements vis-à-vis de nos clients

- En favorisant le comportement respectueux et professionnel de nos collaborateurs par :
  - Le développement des compétences reposant sur les procédures d'évaluation et les plans de formations
  - La politique de rémunération qui se veut à la fois équitable et liée à la performance individuelle et collective
  - La responsabilisation dans les résultats
  - Un dialogue social apaisé sur les sites
  - L'entretien du sentiment d'appartenance de ses collaborateurs

**L'institut de formation Faceo :**

- Diffuse la formation groupe
- 14 modules de formation sur la politique QHSE Faceo
- 230 personnes formées en 2005 pour un total de plus de 430 jours de formation en 2005

- En les formant aux bonnes pratiques en matière de développement durable au travers de l'Institut Faceo

- **Respecter et faire respecter** les valeurs d'équité et de non-discrimination vis-à-vis de nos collaborateurs et sous-traitants

- En respectant les valeurs d'éthiques que sont
  - La non-discrimination
  - La neutralité
  - L'équité
  - L'intégration des personnels handicapés
  - La loyauté

**Faceo et le handicap :**

- Mise en place d'une structure dédiée opérationnelle début 2007
- Pour favoriser des conditions de travail identiques aux autres collaborateurs
- Permettant aux clients de respecter leurs obligations réglementaires sur l'emploi
- Structure en cours d'agrément