



TERRITOIRES - COHESION SOCIALE - EMPLOI RESPONSABLE
SECURITE - ENVIRONNEMENTS - DIALOGUE SOCIAL - ETHIQUE

Inscrit dans une démarche volontaire de transparence, ce rapport annuel de développement durable est le premier réalisé par Manpower France.

Les données reprises dans ce document ont pour finalité de permettre au lecteur de mieux cerner notre philosophie, nos engagements, nos principales actions ainsi que nos impacts et contributions à la société et à l'emploi en France.

Les indicateurs retenus sont ceux qui apparaissent parmi les plus pertinents au regard de nos activités et des enjeux inhérents à notre secteur d'activité. Les données RH, sécurité et formation sont extraites ou calculées à partir d'éléments d'informations partagés avec certaines de nos parties prenantes (comme les représentants du personnel, par exemple).

rapport RSE 2013

Les informations contenues dans ce rapport concernent l'activité de Manpower France en France métropolitaine et couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012 (et exceptionnellement 2013 lorsque cela est précisé).

Le document intègre les recommandations de la Global Reporting Initiative (GRI Reporting Guidelines), dont l'objectif est de donner les lignes directrices pour le reporting développement durable.

CE POUR QUOI NOUS NOUS BATTONS

LA DIMENSION ÉTHIQUE ET SOCIALE DE NOS ACTIONS

La responsabilité sociale fait partie des valeurs fondatrices de Manpower. Depuis 1957, date de la création de Manpower en France, notre engagement n'a jamais faibli. Mieux : il ne cesse de progresser sur l'ensemble de notre périmètre et il est aujourd'hui au centre de notre démarche d'emploi responsable.

Cette responsabilité est indissociable de nos métiers. Elle est bien vivante dans la manière dont nos collaborateurs gèrent au quotidien les questions d'emploi : sélection, évaluation, recrutement, formation... Manpower a toujours été pionnier dans ces domaines. Mais il ne suffit pas d'agir dans le domaine de l'emploi, aussi central soit-il dans nos sociétés, d'aider des femmes et des hommes à trouver ou retrouver un travail, à élaborer des plans de carrières. Encore faut-il mieux recruter, mieux former, mieux accompagner les parcours, mieux répondre aux grandes problématiques sociales du marché du travail (en matière d'insertion des jeunes, des travailleurs peu qualifiés, des publics en difficulté...) et agir sans cesse pour une "flexibilité responsable".

Voilà pourquoi notre mission est double : nous répondons aux besoins des entreprises en matière de compétences et de talents, en combattant sans cesse les conventions et les discriminations, et nous aidons chaque individu à construire son propre chemin professionnel pour qu'il puisse, de manière directe ou indirecte, accéder à un emploi durable.

En cela, nous voulons **créer chaque jour les conditions d'un avenir professionnel juste et ouvert pour tous les individus** en œuvrant pour l'égalité des chances devant l'emploi. Ainsi, nous favorisons la diversité des parcours, des profils et des origines dans chaque recrutement, dans chaque mission auprès d'une entreprise ou pour un candidat ainsi que pour tous nos collaborateurs permanents : chaque personne entrant dans une de nos agences ou dans un de nos bureaux, est considérée avec attention, écoute et respect et chaque individu est évalué à l'aune de ses capacités "à faire" et non de ses expériences passées "à avoir fait". Notre rôle est d'ouvrir des accès différents et multiples au marché de l'emploi pour les individus, et à des talents nouveaux pour les entreprises. C'est pourquoi, nous nous engageons à ne pas céder au clonage des parcours, des diplômes ou des sexes, qui nuit tant à la croissance et à l'innovation des entreprises : nous nous ouvrons de manière volontariste à toutes les compétences dans les bassins d'emploi où nous sommes implantés. Dans ce cadre, nous voulons refléter la diversité de la société française dans nos effectifs et dans nos recrutements. Ainsi, nos processus de recrutement, qu'ils soient internes ou pour nos clients, se veulent le reflet de la diversité de la société.

Nous contribuons aussi à **la construction de parcours professionnels pour un accès à l'emploi durable**. Car nous pensons que notre obligation est d'offrir plus qu'un emploi. Notre principe est de bâtir dans le temps les conditions individuelles, en termes de savoir-faire et savoir être, pour que

chaque individu ait une place durable sur le marché de l'emploi. Ainsi, nous construisons pour chaque individu un chemin personnel constitué d'expériences longues ou courtes en entreprises et/ou de formations pour aboutir à un emploi durable.

Construire des parcours professionnels passe aussi par **un engagement de tous les instants en matière de sécurité et de santé** pour tous nos collaborateurs. Une entreprise, quelle qu'elle soit, est garante de la sécurité de son personnel – et nous sommes intransigeants sur cette responsabilité. Cas par cas, nous nous rendons sur les sites pour évaluer par nous-mêmes que les entreprises qui emploient nos personnels, respectent les conditions nécessaires. Et nous collaborons avec elles pour optimiser leur politique sécurité. Notre responsabilité est aussi de sensibiliser tout notre personnel aux risques potentiels de leurs collaborations extérieures et nous pouvons enfin exercer un droit d'interruption d'une mission dangereuse dans le cas où les conditions de travail pourraient mettre en danger la santé ou la sécurité d'un de nos collaborateurs.

Ce qui signifie que nous bâtissons **des relations sans compromission avec nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires**. Par exemple, nous nous engageons à refuser toute commande à caractère discriminatoire et nous alertons nos clients de comportements discriminatoires avérés qui perdureraient au sein de leur entreprise malgré nos actes de sensibilisation. Nous respectons nos engagements et remettons en cause si nécessaire la relation commerciale avec un client si elle ne peut se faire dans le respect du cadre juridique et de nos valeurs. C'est aussi le cas en matière d'achat ou de vente : tout accord réalisé pour le compte de Manpower doit répondre strictement à des critères déontologiques clairement et préalablement définis.

Enfin, nous contribuons à **promouvoir un environnement durable**, ce qui signifie que nous exerçons notre métier dans le respect et le souci de l'environnement. Même si notre impact n'a pas la même importance que celui du monde industriel, par une approche responsable, nous veillons à porter le moins possible atteinte à l'environnement.

Ce Rapport RSE 2013 présente en détails les grands axes de nos actions en matière éthique et sociale : il dit ce pour quoi nous nous battons et ce en quoi nous croyons. Ce qui fait notre identité et ce qui raconte notre Histoire. Tous les jours, au sein de tous les bassins d'emploi, le réseau d'agences de Manpower travaille à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail. Nous répondons localement aux besoins de compétences et aux difficultés de recrutement des entreprises, tout en accompagnant nos collaborateurs intérimaires dans leur parcours professionnel.

En cela nous contribuons, de façon significative et depuis plus de cinquante ans, au développement des entreprises, des territoires et de l'emploi.

C'est la grande fierté des hommes et des femmes de Manpower. Et c'est évidemment la mienne.

Alain Roumilhac,
Président de Manpower et de ManpowerGroup en France

SOMMAIRE

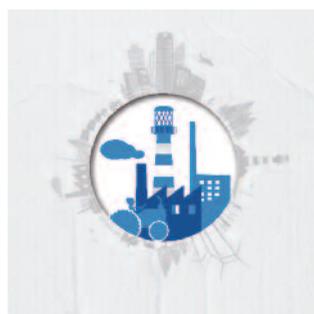


P.08

HISTOIRE

P.10

ORGANISATION
ET GRANDS CHIFFRES



P.12

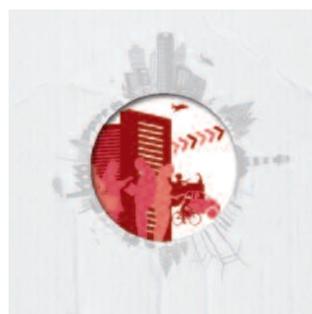
NOUS ACCOMPAGNONS
LES BASSINS D'EMPLOI

P.14 Acteur des territoires

P.16 Acteur de l'emploi

P.18 Accompagner nos clients

P.20 Accompagner les hommes
et les femmes



P.22

NOUS CONCEVONS
DES PARCOURS
PROFESSIONNELS

P.24 Développer
nos compétences

P.26 Nos parcours de formation

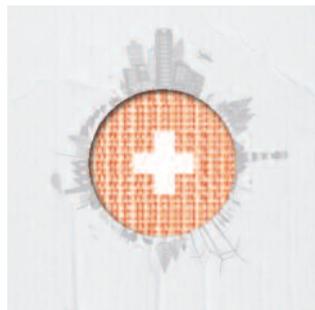




P.28

NOUS FAVORISONS LA COHÉSION SOCIALE

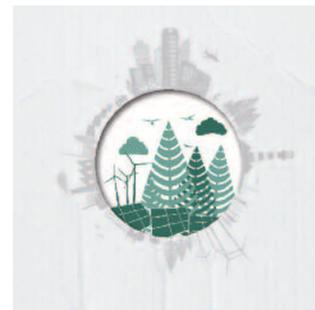
- P.30 L'emploi responsable
au service de la diversité
et de la cohésion sociale
- P.32 Jeunes, séniors : la
compétence n'a pas d'âge
- P.34 Personnes handicapées :
levons les obstacles à
l'emploi
- P.36 Un engagement historique :
l'insertion professionnelle



P.38

NOUS AGISSONS POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS

- P.40 Prévenir et maîtriser
les risques
- P.42 Sécurité et santé des
salariés intérimaires :
une attention constante
- P.44 Sécurité et santé des
salariés permanents :
un principe
d'amélioration continue



P.46

NOUS MAÎTRISONS NOTRE IMPACT SUR NOS ENVIRONNEMENTS

- P.48 Nos engagements collectifs
- P.50 Nos engagements
particuliers
- P.52 Nos engagements éthiques
- P.54 Piloter et animer
nos engagements
- P.56 Maîtriser notre empreinte
sur l'environnement



HISTOIRE

1958

Premiers pas de l'intérim en France

qui concerne alors surtout les emplois de sténodactylos, secrétaires et comptables. Manpower introduit le système de la paie hebdomadaire des salariés intérimaires et innove en réglant directement les charges sociales des salaires versés.

1957

Création de Manpower France.

Installation de la première agence au 91 rue de Prony à Paris (17^{ème} arrondissement).



1948

Fondation de Manpower

à Milwaukee (Wisconsin, USA). Installation des premiers bureaux à Milwaukee et Chicago.

1965

Création du célèbre logo "l'Homme de Vinci".



1966

Manpower innove en instituant la "prime de fin de mission"

pour ses salariés intérimaires. Celle-ci préfigure la "prime de précarité" que la loi du 12 juillet 1990 généralisera.

1967

Manpower institue le droit aux congés

dès la 1^{ère} heure de travail payable à la fin de chaque mission.

1972

Première loi réglementant le travail temporaire,

inspirée par l'accord "Manpower - CGT" de 1969 (qui reconnaît le rôle économique et social du travail temporaire).

1994

Création de l'Institut Manpower,

afin d'apporter des repères aux décideurs sur les bouleversements et les transformations du monde du travail et du marché de l'emploi.

Celui-ci deviendra la Fondation Manpower pour l'emploi en 2009.

1990

Ouverture à Budapest de la première filiale à l'étranger

de Manpower France.

1986

Ouverture de la 400^e agence

Manpower France.

1983

Manpower est la 1^{ère} entreprise de travail temporaire à lancer

une campagne de publicité à la télévision,

avec le film "Le Puzzle" qui marquera toute une génération.



1995

Ouverture de la 600^e agence Manpower.
Certification ISO 9001.
Création du prix "RH" de l'Institut Manpower.



1997

Lancement du 1^{er} site Web manpower.fr.
Ouverture de la 750^e agence Manpower.

1999

Manpower innove, avec la création du premier centre de e-formation.

2001

Manpower France recrute et forme 10 000 salariés intérimaires pour accompagner ses clients tout au long du passage à l'euro.

2002

Lancement du Droit Individuel à la Formation (DIF) pour les salariés intérimaires. Ce droit sera ensuite généralisé par la loi. manpower.fr devient le site web de travail temporaire le plus consulté de France.

2005

Loi de cohésion sociale : Manpower élargit ses activités au recrutement en CDD-CDI et à l'accompagnement de RMistes.

2008

Manpower lance Manpower Egalité des chances, Manpower Nouvelles compétences et Manpower Professional.

2009

Création de la Fondation Manpower pour l'Emploi, destinée à aider les jeunes qui ont des difficultés à accéder à l'emploi.

2011

Au Forum économique mondial de Davos, Jeff Joerres (Président de Manpower Inc.) annonce l'avènement de l'ère des Talents, dans laquelle l'accès aux talents et le développement des potentiels humains constituent les leviers de la croissance des entreprises et de l'épanouissement des individus au travail.
Création de ManpowerGroup.

ORGANISATION & GRANDS

LE RÉSEAU MANPOWER

Date de création en France :	1957
Chiffre d'affaires :	3,6 milliards d'euros
Effectif :	3 500 collaborateurs permanents
Présence nationale :	700 agences et bureaux

ORGANISATION

5 Directions Régionales.

1 Direction spécialisée sur les métiers de l'IT.

1 Direction Filiales Extérieures.

1 Direction Grands-Comptes.

19 Centres de Gestion Administrative.

ILE-DE-FRANCE / IT



ACTIVITÉ TRAVAIL TEMPORAIRE

88 812 collaborateurs intérimaires en poste chaque jour.
2,6 millions de missions contractées.
166 millions d'heures payées.
30 000 collaborateurs intérimaires formés.
1,3 million d'heures de formation dispensées.



ACTIVITÉ RECRUTEMENT CDI-CDD

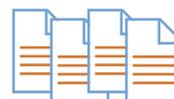
200 consultants en recrutement dédiés.
10 000 recrutements effectués.

MANPOWER EN LIGNE

www.manpower.fr



21 000 000
VISITES



125 340 000
PAGES VUES



832 000
CRÉATIONS DE COMPTE
WEB CANDIDATS

110 000
ANNONCES CRÉÉES



NOTATIONS RSE

En 2012, à la demande de ses clients, le niveau de maturité en RSE de Manpower France a été évalué par des organismes indépendants.

Ainsi, EcoVadis, plate-forme indépendante d'évaluation des fournisseurs en matière de Développement Durable, a attribué un niveau "gold" et un classement parmi les 2% des entreprises les mieux notées par EcoVadis dans le monde.

Fin 2012 lors d'une évaluation spécifique à notre secteur d'activité, AFNOR Solutions Achats via son outil ACESIA pour la construction d'une relation client - fournisseurs durable et responsable, a classé l'engagement RSE de Manpower au premier rang de tous les acteurs de la profession évalués.



COLLABORATEURS PERMANENTS

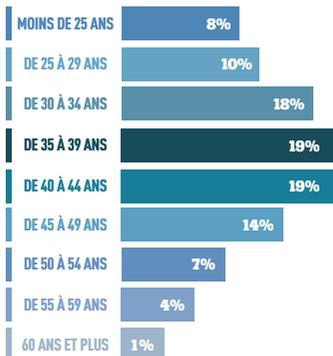
EFFECTIFS AU 31/12
CDD, CDI ET ALTERNANTS



EFFECTIFS 2012 :
RÉPARTITION PAR STATUT



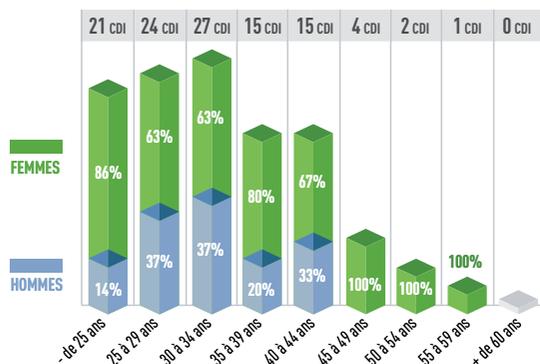
EFFECTIFS PAR TRANCHE D'ÂGE



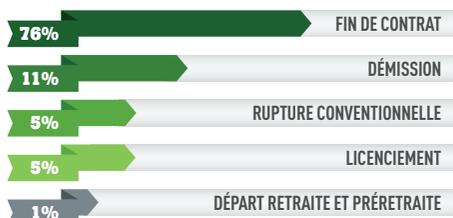
EFFECTIFS :
RÉPARTITION
PAR TYPE
DE CONTRATS



NOMBRE DE COLLABORATEURS RECRUTÉS EN CDI
PAR ÂGE ET SEXE



MOTIFS DE DÉPARTS DE COLLABORATEURS



SALARIÉS INTÉRIMAIRES

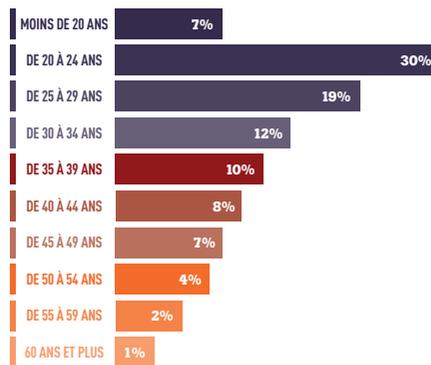
RÉPARTITION DES
EFFECTIFS PAR SEXE



RÉPARTITION DES
EFFECTIFS PAR CATÉGORIE



RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TRANCHE D'ÂGE

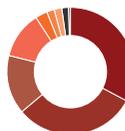


RÉPARTITION DÉTACHEMENTS (EN TAUX HORAIRE)



Métiers BTP - Construction

EMPLOYÉS NON QUALIFIÉS DU GROS ŒUVRE : **32%**
EMPLOYÉS SECOND ŒUVRE : **30%**
EMPLOYÉS QUALIFIÉS DU GROS ŒUVRE : **27%**
CONDUCTEURS D'ENGINS DE CHANTIER : **9%**
CHEFS DE CHANTIER - TRAVAUX : **2%**



Métiers de l'ingénierie

INGÉNIERIE MÉTHODES QUALITÉ HSE : **33%**
INGÉNIERIE BUREAU D'ÉTUDES INDUSTRIE : **31%**
INGÉNIERIE EN CHIMIE - BIOLOGIE : **15%**
IT SUPPORT - MAINTENANCE - HELPDESK : **12%**
IT ÉTUDES ET DÉVELOPPEMENT : **3%**
IT EXPLOITATION - SYSTÈME - SGBD : **2%**
IT RÉSEAUX ET TÉLÉCOMMUNICATIONS : **2%**
INGÉNIERIE BUREAU D'ÉTUDES BTP : **1,5%**
IT CONSEIL AMOA : **0,5%**



Métiers de la logistique et de l'industrie

CHARGÉS D'INSTALLATION ET MAINTENANCE INDUSTRIE : **6%**
EMPLOYÉS QUALIFIÉS DE LA LOGISTIQUE : **10%**
EMPLOYÉS QUALIFIÉS DE LA PRODUCTION : **20%**
EMPLOYÉS NON QUALIFIÉS DE LA LOGISTIQUE : **24%**
EMPLOYÉS NON QUALIFIÉS DE L'INDUSTRIE : **35%**
CHAUFFEURS : **5%**



Métiers du tertiaire

ACCUEIL ET SECRÉTARIAT : **29%**
ACTIVITÉS D'ACHATS : **1%**
ASSISTANTS : **20%**
SECTEURS BANCAIRES : **6%**
ACTIVITÉS DE COMMERCE & VENTE : **7%**
COMPTABILITÉ - FINANCE : **6%**
MARKETING - COMMUNICATION - MULTIMÉDIA : **2%**
SERVICES RH - JURIDIQUE : **4%**
TÉLÉSERVICES : **13%**
LOISIR ET HÔTELLERIE RESTAURATION : **5%**
MAINTENANCE ENTRETIEN - SURVEILLANCE SÉCURITÉ : **6%**
SANTÉ - SOCIAL : **1%**

NOUS ACCOMPAGNONS LES BASSINS D'EMPLOI

Avec son réseau de près de 700 agences réparties dans toute la France, Manpower est implanté au cœur des bassins d'emploi. En améliorant le fonctionnement du marché du travail au plus proche du terrain, en répondant localement aux besoins de compétences et aux difficultés de recrutement, en accompagnant nos collaborateurs intérimaires dans leur parcours professionnel, nous contribuons au développement des entreprises, des territoires et de l'emploi.

ACTEUR DES TERRITOIRES

NOTRE MÉTIER : L'EMPLOI

Notre capacité à connecter les personnes en recherche d'emploi au monde du travail et notre savoir-faire pour trouver et créer les compétences nécessaires à la croissance des entreprises constituent le socle de notre RSE. Nous sommes acteurs du fonctionnement et de la performance du marché du travail dans les territoires. Nous aidons les entreprises à trouver les moyens humains nécessaires à leur développement, et offrons à ceux qui cherchent un emploi des perspectives professionnelles.

Dans une économie où les talents et les compétences sont des vecteurs de croissance, nous créons les conditions de l'emploi responsable, au bénéfice des entreprises, des salariés et des territoires. La crise que nous traversons a des origines macroéconomiques. Cependant, malgré le niveau élevé du chômage, bien

des entreprises, dans les bassins d'emploi, rencontrent des difficultés à recruter. Notre métier consiste à répondre à ces besoins en compétences, en allant chercher et en révélant les profils les mieux adaptés, dans le respect d'une éthique des ressources humaines exigeante.

NOTRE EXPERTISE AU CŒUR DES BASSINS D'EMPLOI

Notre efficacité repose sur :

- une connaissance approfondie du bassin d'emploi, de ses secteurs d'activité, de ses besoins de compétences, de l'environnement économique et institutionnel,
- l'expertise des collaborateurs de notre réseau d'agences,
- notre capacité à identifier les profils et à révéler/créer des compétences, par l'importance de notre vivier de talents, par la maîtrise des techniques d'entretien, par la formation...

NOTRE ENGAGEMENT VIS-À-VIS DES ACTEURS LOCAUX

Pour nous, l'emploi responsable s'inscrit dans une démarche proactive en faveur du développement des territoires, de la performance de nos clients et de l'épanouissement professionnel des collaborateurs. Nous sommes convaincus que nos succès d'aujourd'hui et de demain dépendent étroitement de notre capacité à œuvrer en faveur de l'emploi responsable. Nous avons la certitude que performance économique et performance sociale vont de pair.

Notre démarche RSE s'adresse à toutes les parties prenantes du territoire. Il s'agit :

- **pour nos clients**, de les accompagner dans la prévention des risques juridiques et éthiques qui pourraient leur être imputés, mais aussi leur favoriser la diversité des talents,
 - **pour nos intérimaires**, de leur garantir droits et égalité de traitement,
 - **pour les territoires**, de développer localement l'employabilité des femmes et des hommes, et, ce faisant, l'économie.
- Notre engagement vis-à-vis des collaborateurs repose en particulier sur trois impératifs :
- la sécurité,
 - l'égalité dans l'accès à l'emploi,
 - la dynamisation des parcours professionnels.



2013

LES EMPLOIS LES PLUS DIFFICILES À POURVOIR



Source : enquête Manpower 2013 sur les pénuries de Talents en France.

**MANPOWER
EN FRANCE**
..... 2012

3900

collaborateurs
permanents au 31/12

700

Agences

200

Consultants en recrutement

*LA DIRECTION MÉDIATION
ET EMPLOI RESPONSABLE :*
**LA RSE AU CŒUR
DE NOTRE GOUVERNANCE**



Pour coordonner, mesurer, développer notre politique RSE, nous avons créé en 2010 une Direction "Médiation et emploi responsable" (DMER), rattachée au Président.

La DMER est une Direction en appui des métiers qui agit à leur demande ou proactivement sur les sujets en lien avec la Responsabilité Sociale/sociétale (RSE). La Direction assure un rôle de descripteur/facilitateur en réponse à des besoins opérationnels. Elle contribue à mettre en œuvre, concrètement, notre vision de la responsabilité sociale et environnementale. Elle agit également pour la déclinaison et le suivi opérationnel des engagements RSE de Manpower.

La Direction Médiation et emploi responsable peut être saisie de différentes façons. Elle peut :

- prendre l'initiative et proposer des actions sur tous les sujets RSE qui retiennent son attention, ou qui lui paraissent requérir son intervention,
- être saisie directement par l'externe, par le CPO ou le Comité d'audit.

Les missions qui lui sont confiées sont :

- de structurer, regrouper et développer nos actions en matière d'emploi responsable et de RSE,
- de diffuser un management de l'emploi responsable au sein des unités opérationnelles (Directions Régionales Opérationnelles, Secteurs et Agences),
- de mesurer la performance de ce management et l'efficacité des plans d'actions par l'intermédiaire d'un baromètre,
- d'accompagner, conseiller et soutenir les Directions Régionales et les filiales sur les questions de RSE,
- d'assurer les relations de ManpowerGroup France avec les personnalités et organisations extérieures traitant de ce sujet : le Défenseur des droits, les acteurs institutionnels comme IMS-Entreprendre pour la cité, les sociétés de cotation RSE...

**La Direction Médiation et emploi responsable
reporte directement au Président,
pour décision ou arbitrage.**

**LES MOYENS
DE NOS CONVICTIONS**

De par sa nature même, la contribution de Manpower au développement des entreprises et des bassins d'emploi est diffuse, répartie sur l'ensemble du territoire. Nous avons mis en place des mécanismes de gouvernance et de formation pour :

- garantir un haut niveau d'exigence RSE dans l'ensemble de notre réseau,
- faire remonter et partager les meilleures pratiques,
- évaluer la performance RSE de l'ensemble des entités.

En 2011, dans le cadre d'un partenariat entre l'Académie Manpower et l'Université Paris Dauphine, nous avons sensibilisé près de 500 managers à la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise.

ACTEUR DE L'EMPLOI

Connecter nos candidats à l'emploi et créer des compétences sont nos premières contributions à l'essor des bassins d'emploi.

NOS PRINCIPAUX OBJECTIFS

Nous agissons en faveur de l'employabilité sur les territoires ; nous agissons pour la compétitivité des entreprises dans leur bassin d'emploi ; nous impulsions et soutenons des initiatives locales ; nous générons un impact économique et social positif.

Nos structures sont engagées aux côtés des collectivités, des services publics de l'emploi et du tissu associatif. Chaque année, ce sont plusieurs milliers d'organisations qui bénéficient d'au moins une contribution de Manpower, qu'elle soit financière (dons, sponsoring, taxe d'apprentissages...) ou sous forme de mécénat de compétences.

Nous avons également un impact économique fort, tant par les compétences que nous apportons aux entreprises que par la masse salariale que nous contribuons à injecter indirectement dans les économies locales.

NOS CONTRIBUTIONS EN MATIÈRE D'EMPLOI

..... en 2012



AGISSONS pour l'Emploi



DES SOLUTIONS LOCALES

Initiée dès 2012 par la Fondation ManpowerGroup et par Pôle emploi, **“Agissons pour l'Emploi”** est une grande opération de recrutement lancée en février 2013 à Toulouse, Marseille, Rennes et Paris, avec 2 objectifs :

- *un objectif à court terme* : trouver des solutions immédiates au chômage, en organisant une journée de “Job Dating” pour répondre en direct aux offres d'emploi non pourvues,
- *un objectif à moyen et long termes* : réunir les acteurs locaux publics et privés pour réfléchir ensemble à l'avenir du bassin d'emploi.

Le constat est simple : si le chômage a des causes largement macroéconomiques, il est possible d'améliorer très concrètement la situation à l'échelon des bassins d'emploi. Autrement dit, le désordre de l'emploi est global, les solutions sont locales.

On peut lutter contre le chômage en facilitant les rencontres entre recruteurs et demandeurs d'emploi. En effet, malgré le fort taux de chômage, beaucoup d'employeurs veulent recruter mais renoncent à leurs embauches ou les diffèrent, faute de trouver les bons profils. Dans le même temps, de nombreux demandeurs d'emplois ne sont pas informés de ces opportunités et, surtout, “s'auto-censurent”, persuadés de ne pas posséder les compétences recherchées.

Cette inadéquation entre compétences et besoins des entreprises est avant tout locale : elle se niche au plus près des réalités des bassins d'emploi.

QUATRE JOURNÉES DE “JOB DATING”

Les entreprises et les demandeurs d'emploi désireux de participer ont été invités à s'inscrire en ligne sur une plate-forme dédiée. Les experts de ManpowerGroup France et de Pôle emploi se sont chargés de présélectionner les candidats en fonction des offres des entreprises, et de préparer la prise de contact au cours d'entretiens de 10 minutes, les “Job dating”.

Le “Job dating”, moins formel qu'un entretien classique, entend apporter des réponses rapides à l'urgence des situations. Il consiste à mettre en relation directe des demandeurs d'emploi et des entreprises, en s'affranchissant des filtres habituels – qui éliminent un grand nombre de CV et entretiennent le “clonage”. Le dialogue, plus naturel, permet de se concentrer sur la personnalité, les aptitudes et la motivation du candidat : une réelle occasion d'appréhender sa dimension personnelle et sa volonté d'engagement.

UNE PHASE PROSPECTIVE

A l'issue de chaque journée, un grand débat a été organisé dans chacune des quatre villes, réunissant acteurs publics et privés de l'emploi, responsables politiques ou associatifs, et chefs d'entreprise. L'objectif était d'identifier ensemble les gisements d'emplois d'aujourd'hui et de demain sur le bassin d'emploi.

UN PREMIER BILAN
ENCOURAGEANT

Au cours de ces 4 opérations “Agissons pour l'emploi”

1 785 postes sont à pourvoir

689 offres d'emploi en CDI ont été déposées par 346 entreprises

6 301 candidatures déposées

EXEMPLE À MARSEILLE

L'opération a permis de mettre en relation

390 CANDIDATS

avec **41 entreprises** présentes

864 ENTRETIENS

professionnels réalisés,
avec une estimation d'environ
80 recrutements réalisés

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS

Au cœur des bassins d'emploi où nous œuvrons, notre capacité à connecter les demandeurs d'emplois aux besoins RH des entreprises est un élément majeur de l'impact sociétal de Manpower.

DES BESOINS EN NOUVEAUX MÉTIERS INDISPENSABLES POUR L'AVENIR DES ENTREPRISES

Les besoins en ressources humaines des bassins d'emploi sont en perpétuelles évolutions liées au cycle de vie des entreprises et de leurs marchés.

De par l'évolution des entreprises, chaque année, des centaines de milliers de postes de travail se créent et environ autant disparaissent. Ce cycle de l'emploi s'inscrit également dans des perspectives "de nouveaux métiers à inventer". "65% des élèves de maternelle exerceront un métier qui n'existe pas encore" et pourtant, ces nouveaux métiers seront fondamentaux pour l'avenir de l'entreprise.

Evolutions technologiques, nouveaux besoins clients, gestion du turn over du personnel, démographie, autant de facteurs qui font contraintes sur les besoins de recrutement des employeurs.

PÉNURIE DES TALENTS : QUELLES CONSÉQUENCES SUR LES BASSINS D'EMPLOI ET LEURS ENTREPRISES ?

Alors que nombre d'entreprises se montrent toujours aussi prudentes en raison de l'incertitude économique ambiante, un nombre important d'employeurs du monde entier estime que le manque de talents disponibles est un frein permanent à leur développement.

Malgré un nombre conséquent de chômeurs qui ne demandent qu'à travailler, les entreprises disent éprouver toujours plus de difficultés à trouver les profils nécessaires à leur croissance, donc à l'emploi : en France, le nombre d'employeurs confrontés à des problèmes de recrutement a augmenté de 9 points, pour toucher 29 % d'entre eux en 2013. La première cause de cette "Grande Inadéquation" entre demande d'emploi et besoin de recrutement est de loin le manque de compétences, techniques en particulier, par rapport aux besoins des employeurs.

Le recrutement est un enjeu de premier plan pour les entreprises : recruter les profils adéquats à leurs besoins est un facteur essentiel de leur performance et de leur compétitivité...

Dans ce challenge qui consiste à trouver le "bon profil pour le bon poste" Manpower est partenaire des entreprises pour les accompagner dans l'accès aux compétences dont elles ont besoin.

ACCOMPAGNER CLIENTS ET CANDIDATS POUR SÉCURISER LE RECRUTEMENT

Réussir un recrutement c'est pour l'entreprise réussir un investissement et pour le candidat un succès personnel. Manpower accompagne les démarches de recrutement par un véritable travail d'analyse du besoin client et non une simple recherche de CV, des moyens d'aide à la décision, de l'assistance aux entretiens... Grâce à des outils d'évaluations performants et inédits, nous met-

tons en œuvre une approche rationnelle basée sur les compétences, l'égalité de traitement et sans discrimination aucune.

Notre ancrage local favorise une bonne connaissance des bassins d'emplois et de leurs potentiels en ressources humaines. L'ensemble de nos activités d'intermédiaire de l'emploi nous permet une bonne connaissance de l'entreprise, de ses enjeux, de son organisation et ce d'autant plus que nous développons d'autres relations commerciales. Nous contribuons à sécuriser la connexion entre les compétences et les besoins de nos clients pour la performance de l'entreprise, pour sa compétitivité et pour le développement de l'emploi dans les territoires...

"Après des études à l'école supérieure de commerce de Clermont-Ferrand et un MBA aux Etats-Unis, je suis entrée dans la vie active comme responsable de compte dans une entreprise de Webmarketing à Cleveland. J'y suis restée près d'un an et demi. De retour en France, c'est d'abord par plusieurs mois de recherches difficiles, puis par un contrat d'un an dans une start-up parisienne que j'ai intégré le marché du travail. A l'échéance de cette mission, je suis retournée dans ma région natale : l'Auvergne.

A nouveau confrontée au parcours du combattant pour l'emploi, j'ai répondu à une offre de chef de produits en CDI proposée par Manpower, pour le compte de son client Cottel.com. J'ai

RECRUTER, C'EST S'ADAPTER, ÉCOUTER, ANALYSER, CHERCHER ET COMMUNIQUER

"Mon métier consiste avant tout à "sécuriser" les recrutements et ce tant dans l'intérêt de nos clients que celui de nos candidats.

Par une analyse fine des attentes, mon rôle est de comprendre les besoins RH de nos clients et d'assurer un reporting régulier des actions engagées pour répondre à leurs commandes.

J'adapte mon accompagnement en fonction des attendus et de la maturité des équipes RH en matière de recrutement. Je travaille également en toute transparence avec mes clients et je n'hésite pas à partager mes difficultés de sourcing lorsque cela peut survenir. J'accorde également beaucoup d'importance à la relation avec les candidats : je leur garantis des recrutements sans discrimination aucune et basés sur leurs compétences uniquement. Je suis transparente sur leurs évaluations et leurs résultats. Je leur apporte

conseils et je motive mes préconisations lorsqu'un candidat ne convient pas à un poste.

En travaillant comme consultante recrutement chez Manpower je me sens tout à fait en capacité de "rivaliser" avec de grands cabinets de recrutement et chaque jour j'en apporte la preuve. Je construis ma légitimité sur la confiance que m'accorde mes clients mais également celle des candidats.

Je n'ai qu'un seul objectif : "la bonne personne au bon poste" pour réussir l'intégration du candidat chez le client et cela aux bénéfices de tous."

➤
HÉLÈNE T.
CONSULTANTE
EN RECRUTEMENT

▼
CÉDRIC B.
ARTI PRODUCTION

SIKA B.
JEUNE DIPLOMÉE

été contactée par une conseillère en recrutement, et les choses se sont enchaînées très rapidement. Conviée à un rendez-vous, j'ai passé des tests de personnalité, un entretien de motivation portant notamment sur mes attentes vis-à-vis du poste. Manpower a introduit ma candidature auprès de Cottel.com, une entreprise spécialisée dans l'objet publicitaire, qui m'a également reçue. Aujourd'hui, j'ai pour mission de rechercher en France et à l'international les nouveaux produits pour le catalogue. Ainsi que je le souhaitais, j'ai, grâce à cet emploi, trouvé un équilibre entre la volonté de rester géographiquement proche des miens et le désir d'évoluer dans un environnement professionnel international."

"Arti production, 80 salariés, est une entreprise spécialisée dans trois activités : la maintenance industrielle, l'ingénierie d'étude et de réalisation de machines spéciales pour l'industrie, la métallerie-serrurerie pour le bâtiment.

Ayant des difficultés à trouver le candidat par nous-mêmes, c'est pour le recrutement d'un profil "rare" de dessinateur projeteur que nous avons, pour la première fois, fait appel aux services de Manpower.

Lors de cette collaboration, nous avons construit une relation de confiance avec Mme Thiriet, consultante en recrutement chez Manpower. A l'issue de cette première coopération positive, nous avons choisi de lui renouveler notre confiance en lui confiant de nouveaux recrutements.

Bien recruter est pour nous un véritable enjeu, mais nous sommes des industriels, pas des recruteurs. Les bases de données et outils utilisés ainsi que le savoir-faire de Mme Thiriet sont pour nous un réel atout.

Aujourd'hui, lorsque nous avons recours à Manpower pour nos recrutements, c'est aussi pour compléter notre expertise RH interne. Par exemple, alors que nous validons par nous-mêmes les compétences techniques d'un candidat, Mme Thiriet quant à elle, évaluera son savoir être. Nous poursuivons la collaboration jusqu'aux entretiens auxquels elle participe systématiquement.

Cette expertise complémentaire à nos services RH répond à notre besoin de sécurisation de nos recrutements."

ACCOMPAGNER LES HOMMES ET LES FEMMES

Notre métier, c'est de trouver ou de créer les compétences dont les entreprises ont besoin pour assurer leur avenir.

Notre métier, c'est de proposer du travail à des hommes et des femmes, en adéquation avec leurs talents et leurs souhaits.

Tous les jours, dans tous les bassins d'emploi, nous concilions ces deux exigences.

Et dès que cela s'avère nécessaire, nous mettons en œuvre tous les moyens pour que l'accès à l'emploi des hommes et des femmes les plus fragiles soit facilité.

Ainsi, nous combinons les facteurs d'insertion sociale et d'emploi que sont :

- **la lutte contre les discriminations**, pour favoriser la cohésion sociale, elle-même facteur de bien-être collectif et de croissance pour l'entreprise,
- **le logement des salariés**, parce que l'emploi s'inscrit dans un espace, celui de la ville et de l'existence quotidienne de l'entreprise et de ses collaborateurs [voir encart],

- **la formation**, pour faire évoluer les compétences en fonction des besoins, et construire de nouvelles carrières,

- **l'assistance sociale**, pour favoriser l'insertion, et le rebond en cas d'accident de vie notamment, en partenariat avec le FASTT,

- **la conciliation** entre **vie professionnelle** et **vie familiale** [voir encart],

- l'action en direction des publics qui présentent des difficultés particulières dans l'accès à l'emploi.

Mais aussi... en aidant nos collaborateurs à partir en vacances ! Salariés intérimaires et permanents ont accès au Comité d'entreprise de Manpower.

ENQUÊTE TH AUPRÈS DES SALARIÉS INTÉRIMAIRES



2 552

TRAVAILLEURS HANDICAPÉS
interrogés sur leurs perceptions
de notre accompagnement

LOGER LES
SALARIÉS AVEC
ACTION LOGEMENT

Le logement des salariés renvoie à plusieurs dimensions de la RSE :

- le lieu géographique où vivent les collaborateurs conditionne largement l'empreinte de l'entreprise sur la ville, sur son urbanisme, sa circulation, la qualité de son atmosphère...
- la distance au lieu de travail, l'environnement, les services disponibles, la qualité des logements influent sur le bien-être au travail des collaborateurs, et donc sur la performance de l'entreprise,
- la capacité, pour les salariés, à trouver rapidement un logement présentant les meilleures caractéristiques est une condition de la mobilité.

Trouver des solutions de logement pour les salariés, c'est donc à la fois :

- accompagner le développement des entreprises et des bassins d'emploi, en rendant possible, matériellement, la rencontre des talents et des besoins de compétences,
- favoriser la mobilité professionnelle et géographique des salariés, dans les meilleures conditions,
- améliorer la qualité de vie des salariés, et donc la performance des entreprises.

Pour toutes ces raisons, Manpower France a mis en place Action Logement, dont la finalité est de proposer les meilleures solutions de logement aux entreprises et à leurs salariés, sous forme de logements sociaux, de prêts pour l'accession à la propriété, de garantie des loyers, d'aide à la mobilité ou d'assistance.

En signant la Charte de la parentalité en entreprise, nous nous sommes engagés à proposer aux salariés-parents un environnement de travail mieux adapté à leurs responsabilités familiales. Pour nous, l'enjeu du "mieux vivre et mieux travailler" est à la fois social et économique.

Permettre aux collaborateurs d'harmoniser leur vie de famille et leur carrière, c'est un facteur de succès économique pour l'entreprise : des salariés qui s'épanouissent dans leur travail comme en famille génèrent collectivement davantage de performance.

C'est aussi œuvrer pour l'égalité femmes/ hommes ; c'est aider chacun à vivre pleinement ses différents rôles sociaux ; et c'est favoriser à la fois l'accomplissement personnel des collaborateurs et la cohésion d'un territoire.

- Nous favorisons une meilleure organisation du temps de travail : nos salariés disposent de 23 jours de JRTT, et nous facilitons l'accès au travail à distance. La souplesse dans la gestion des horaires et des déplacements représente une source importante de bénéfices pour l'entreprise et ses collaborateurs.
- Nous proposons des services aux salariés, pour les aider à optimiser leur temps et à simplifier l'organisation matérielle de leur journée. Nous avons mis en place une conciergerie au siège de l'entreprise, et nous mettons à disposition des tickets CESU pour permettre à chacun de financer les services qui lui conviennent.
- Nous sensibilisons nos managers aux enjeux de la parentalité en entreprise. Il s'agit de faire disparaître tout critère discriminatoire dans l'appréciation de la performance, la politique de rémunération et la progression de carrière. Le fait d'avoir des enfants ne doit pas être un handicap professionnel ; et la réussite dans l'entreprise ne doit pas entraver la parentalité.

En signant la Charte de la parentalité en entreprise, Manpower réaffirme sa position sur ces questions, et s'engage à poursuivre et approfondir sa réflexion et ses actions en faveur de la conciliation travail/famille.



LE SERVICE ACTION LOGEMENT DE MANPOWER EN 2012

 25 000 Mails entrants	 3 800 Appels téléphoniques	 5 000 Demandes de logements	 1 048 Familles logées dans le parc social
 180 000 Attestations	 8 500 Propositions de logements en parc social	 2 440 Loca Pass	 73 Aides à la mobilité



NOUS CONCEVONS DES PARCOURS PROFESSIONNELS

L'emploi responsable se construit avec et pour les entreprises, avec et pour les talents. Par notre action, nous dynamisons les parcours professionnels au sein des bassins d'emploi, au bénéfice partagé des entreprises et des travailleurs. Nous créons les conditions de l'économie de la connaissance sur le terrain.

Pour nos salariées intérimaires comme pour nos collaborateurs permanents, nous déployons toute la palette des outils de gestion et de développement des compétences ; notre démarche embrasse l'ensemble des étapes de la vie professionnelle, de l'insertion à la reconversion en passant par l'approfondissement et l'adaptation.

DÉVELOPPER NOS COMPÉTENCES

L'accès aux talents pour les entreprises et le développement des compétences individuelles constituent des enjeux à la fois sociaux et économiques. Par notre politique de formation proactive et volontariste, nous nous posons en partenaire et en acteur clef dans la réponse à ces enjeux.

Notre action se fonde sur une ingénierie de formation au service du développement et de la création de compétences, au plus près des besoins des bassins d'emploi.

Notre stratégie "ressources et compétences" s'adresse à la fois à nos collaborateurs permanents et à nos salariés intérimaires.

Notre démarche vise deux objectifs étroitement liés :

- répondre aux demandes des entreprises : la gestion des ressources doit être efficace, opérationnelle et en adéquation avec les besoins du marché, en tenant compte du contexte économique local, de l'évolution prévisible des emplois, des investissements et des technologies,
- favoriser le développement de l'expérience et l'employabilité des salariés permanents ou intérimaires ; faciliter l'intégration à l'emploi, la professionnalisation, le développement des compétences, l'évolution et le maintien dans l'emploi. La formation est

pilotée par une direction dédiée avec des équipes régionales au plus près de notre réseau et de nos clients.

LA FORMATION POURQUOI ?

Actualiser, perfectionner
les compétences des salariés intérimaires

Favoriser le développement de carrière

Fabriquer les compétences manquantes
sur le marché de l'emploi

Répondre aux obligations législatives
et réglementaires

NOTRE VISION DE LA DYNAMIQUE DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES



Apprendre

En groupe ou en réseau

Auto-formation

Formations en ligne

Stages

Se documenter

Rechercher les bonnes pratiques
auprès de personnes référentes

...



Pratiquer

Se développer dans l'action

S'entraîner seul ou en groupe

Expérimenter de nouvelles façons de travailler

Travailler dans de nouveaux contextes

Avoir de nouvelles missions

...



Se confronter

Demander du feed-back à :
son manager, son tuteur, un pair, un coach

Tests

Évaluations

Prises d'initiatives

Exposer et partager son expérience

Transmettre son savoir

...

MANPOWER CONSACRE **2,15%** DE SA MASSE SALARIALE
À LA FORMATION DES SALARIÉS INTÉRIMAIRES ET DES SALARIÉS PERMANENTS,
SOIT UN PEU PLUS DE 48 MILLIONS D'EUROS.

AGIR EN FAVEUR DES PARCOURS PROFESSIONNELS : QUELS BÉNÉFICES ?

Pour nos Clients : assurer la qualification des effectifs, accroître la productivité et la compétitivité.

Pour nos Collaborateurs : connecter ou maintenir dans l'emploi, développer les compétences individuelles, accroître l'employabilité.

Pour Manpower : créer les ressources nécessaires à notre performance, améliorer la qualité de nos services.

ACCOMPAGNER LES PARCOURS PROFESSIONNELS DE NOS COLLABORATEURS PERMANENTS

L'emploi est notre métier. Nous accordons donc une attention particulière aux parcours professionnels de nos collaborateurs permanents. Pour nous, le développement des compétences en interne, c'est à la fois :

- *un impératif vis-à-vis de nos clients :* pour être à même de rendre le meilleur service aux entreprises, nous avons besoin de toute l'expertise et de l'engagement de nos collaborateurs permanents,
- *un facteur de performance pour notre propre organisation :* nos collaborateurs sont notre principal atout,
- *un parti pris d'exemplarité :* pour promouvoir la cohérence entre besoins des entreprises et parcours professionnels individuels, nous devons la rechercher dans notre propre organisation.

Notre démarche d'accompagnement des parcours professionnels est tou-

jours construite autour d'une logique qui intègre les besoins de l'entreprise et ceux du collaborateur.

La gestion des compétences est animée par la Direction des Ressources Humaines, en coordination avec la Direction de la Formation et le Département Développement des Compétences. Elle bénéficie de l'expression, par les différentes composantes de l'entreprise, des besoins métiers et personnels et s'appuie notamment sur la cartographie des métiers des collaborateurs de Manpower et des compétences associées.

Notre politique de développement des compétences s'adresse à l'ensemble de nos collaborateurs permanents, à tous les stades de leur vie professionnelle et porte sur :

- la gestion de la mobilité,
- l'évaluation des performances individuelles,
- l'écoute et le recueil des souhaits des collaborateurs,
- le maintien de l'employabilité,
- l'organisation du travail,
- les besoins de l'entreprise présents, à venir, et la cartographie des métiers,
- les dispositifs de formation.

LES OUTILS DE LA FORMATION

Plan de formation

Formation présentielle

Formation en ligne

Bilan de compétences

Passeport formation

VAE

DIF

CIF

Contrat de
professionnalisation

Période de
professionnalisation

NOS PARCOURS DE FORMATION

Nous avons identifié quatre types de parcours de formation, en fonction des besoins et des publics. Ils répondent à des enjeux à la fois individuels et collectifs de développement des compétences et nécessitent de mobiliser chez Manpower des leviers différents. Leur accompagnement par Manpower mobilise des outils différents.

Les parcours d'intégration s'adressent d'une part aux collaborateurs nouvellement recrutés, et d'autre part aux personnes qui suivent une formation en alternance dans notre structure, et qui ont vocation à rejoindre nos effectifs permanents.

Les parcours de professionnalisation visent à accompagner le maintien ou l'élargissement des compétences d'un salarié dans sa fonction.

Les parcours d'évolution concernent les collaborateurs qui changent de métier, soit au sein d'une même filière, soit en passant d'une filière à l'autre. Les filières

"métiers" identifiées chez Manpower sont les filières clients, ressources, pilotage et support.

Les parcours de renforcement de l'employabilité, enfin, correspondent aux collaborateurs qui doivent faire face à des défis particuliers pour poursuivre leur vie professionnelle.

DYNAMISER LES PARCOURS DE NOS SALARIÉS INTÉRIMAIRES

Notre contribution aux parcours professionnels des salariés intérimaires facilite le développement de leurs compétences, au profit des territoires et de la compétitivité des entreprises. Nous agissons sur les besoins des métiers en pénurie et en tension sur chaque bassin d'emploi.

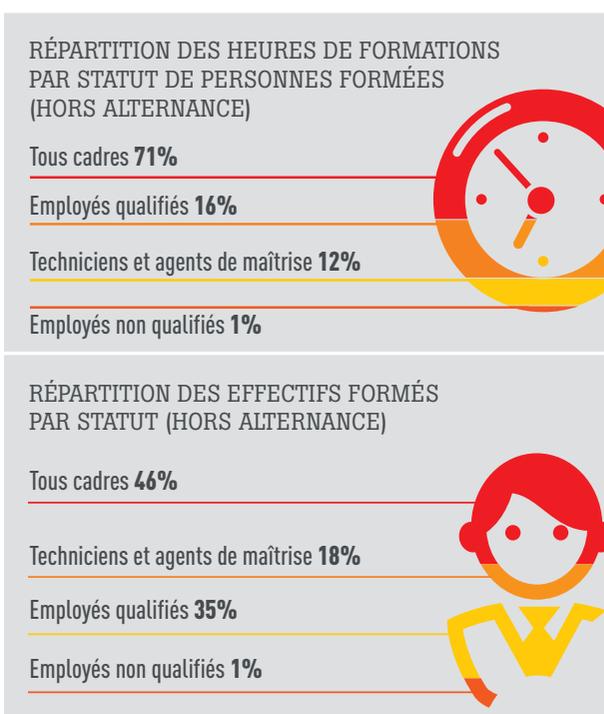
Nous concourons en même temps à la sécurisation des trajectoires professionnelles, par l'accroissement de l'employabilité et du niveau de qualification :

nous agissons dans l'optique de favoriser des parcours vers l'emploi durable. Nous sommes convaincus que chacune des missions confiées à nos collaborateurs y contribue.

LES 5 AXES PRINCIPAUX DE LA FORMATION DE NOS SALARIÉS INTÉRIMAIRES

1. Connecter à l'emploi notamment les publics peu ou pas diplômés
2. Accompagner le développement des compétences, en fonction des demandes des entreprises
3. Favoriser l'évolution des emplois et promouvoir le maintien dans l'emploi
4. Développer la professionnalisation des collaborateurs
5. Faciliter l'intégration des salariés nouvellement recrutés

.....LA FORMATION CONTINUE DES..... COLLABORATEURS PERMANENTS EN 2012





L'ACADÉMIE MANPOWER

La gestion de l'évolution des besoins professionnels de Manpower fait l'objet de programmes spécifiques, notamment le programme Trajectoire.

Ce dispositif vise à prévoir et à anticiper les impacts de la stratégie de l'entreprise et de ses grands projets sur les métiers, les effectifs, les carrières et les compétences. Dans ce cadre, mi-2011, Manpower a ouvert un ambitieux programme de formations diplômantes des responsables d'agences, managers et responsables Grands Comptes, en partenariat avec l'université Paris-Dauphine.

LA FORMATION DES SALARIÉS INTÉRIMAIRES EN 2012

1,3 million d'heures de formations	30 000 salariés intérimaires	8 Congés Bilan de Compétences
1 188 contrats de professionnalisation	158 périodes de professionnalisation	7 VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)
1 055 Contrats de développement professionnel intérimaire	283 Contrats d'insertion professionnelle intérimaire	Plus de 9 000 inscrits sur Manpower Direct Training notre plate-forme de e-learning
571 DIF (Droit Individuel à la Formation)	578 CIF (Congé Individuel de Formation)	

Toutes nos actions de formation sont mises en œuvre dans le cadre de partenariats avec nos prestataires de formation, les institutionnels (Pôle emploi, Régions, OPCA...) et nos clients.

RÉPARTITION DES VOLUMES D'HEURES DE FORMATION PAR STATUT

Cadres **2%**
Techniciens et agents de maîtrise **4%**
Employés qualifiés **13%**
Ouvriers qualifiés **47%**
Employés non qualifiés **6%**
Ouvriers non qualifiés **28%**



RÉPARTITION DES EFFECTIFS FORMÉS PAR STATUT (HORS ALTERNANCE)

Cadres **2%**
Techniciens et agents de maîtrise **4%**
Employés qualifiés **16%**
Ouvriers qualifiés **47%**
Employés non qualifiés **6%**
Ouvriers non qualifiés **25%**





NOUS FAVORISONS LA COHESION SOCIALE

Puissant facteur d'intégration, l'emploi contribue à la cohésion sociale, elle-même facteur de performance pour les entreprises et de développement pour les territoires. Notre rôle sur le marché du travail nous confère une responsabilité sociétale que nous assumons avec détermination.

En garantissant des processus de recrutement qui ne laissent aucune place à la discrimination, en agissant en faveur des publics qui rencontrent des difficultés d'accès à l'emploi, en évaluant et en améliorant continuellement notre action, nous nous engageons chaque jour pour le vivre-ensemble et la cohésion des territoires.

L'EMPLOI RESPONSABLE AU SERVICE DE LA DIVERSITÉ ET DE LA COHÉSION SOCIALE

La société française est riche de sa diversité. Femmes et hommes de tous âges et de toutes origines apportent à l'économie la spécificité de leur parcours et de leur regard.

Du point de vue de l'entreprise, la Diversité est un facteur de compétitivité : elle garantit un accès optimal aux compétences réelles disponibles sur les bassins d'emploi – des compétences dont l'existence et le niveau sont indépendants de l'apparence, de l'âge, de l'origine ou de l'état physique des personnes.



Tous acteurs
de l'Emploi Responsable

Cette détection des profils au seul filtre de la compétence est un engagement dû à chacun de nos collaborateurs et à la performance de notre service aux entreprises.

LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR HISTORIQUE

La promotion de la Diversité fait partie des valeurs historiques de Manpower. Nous la percevons comme un atout pour notre entreprise et pour nos clients, et comme un levier de performance sociale et économique. Nous souhaitons que nos effectifs, permanents et intérimaires, reflètent pleinement la diversité de la société française.

Le coût de la discrimination est considérable : elle entretient la défiance, dégrade le climat social, et prive les entreprises des compétences dont elles ont besoin.

C'est pourquoi, nous nous engageons en faveur de la diversité et contre toute forme de discrimination ; et nous attendons, sur ces thèmes, un engagement irréprochable de chacun de nos collaborateurs, clients et partenaires.

Les grands objectifs de notre politique diversité/non-discrimination :

- refléter la diversité de la société française dans nos équipes, nos recrutements, nos détachements,
- recruter sur le primat des seules compétences,
- faire de la gestion de la diversité un levier de performance,
- être co-acteur de la démarche Diversité de nos partenaires et clients,
- favoriser la diversité de nos candidats en enrichissant notre sourcing par de nombreux partenariats,
- promouvoir l'égalité des chances devant l'emploi,
- garantir la non-discrimination (méthodes éprouvées d'évaluation, politiques de recrutement, ...),
- être accessible par tous, capter les talents de tous horizons.

La promotion de la diversité et de non-discrimination garantit :

à nos collaborateurs, qu'ils bénéficieront d'une égalité de traitement à toutes les étapes de notre gestion RH (recrutement, formation, carrière...),

à nos Clients, qu'ils ne se priveront pas de la diversité des talents et des compétences qui renforcent leur performance et leur compétitivité,

aux territoires, que l'intégration professionnelle et l'emploi concourront à la cohésion sociale,

à nous-mêmes, que nous sommes pleinement en phase avec nos environnements, nos missions, notre héritage et nos parties prenantes.

MANAGER
LA DIVERSITÉ

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ : 4 AXES STRATÉGIQUES

L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

Manpower assure à tous, salariés permanents, intérimaires, candidats, une totale égalité de traitement en matière d'accès à l'emploi, de promotion, de formation professionnelle, de conditions de travail. Tous nos collaborateurs sont sensibilisés à cet impératif professionnel. Nos processus administratifs et de recrutement sont conçus pour rendre toute discrimination impossible.

L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Manpower met en œuvre des politiques actives en direction des publics potentiellement discriminés, afin de garantir un accès de tous à nos services et à l'emploi. Ce principe est au cœur de notre stratégie de Ressources Humaines, dédiée à nos collaborateurs permanents comme à nos salariés intérimaires.

L'ENGAGEMENT

Au-delà de sa propre pratique professionnelle, Manpower s'investit dans la société en faveur de la diversité et en porte les valeurs :

- localement, régionalement, nationalement et à l'international,
- auprès des différents publics,
- auprès des partenaires publics, privés, des ONG...

LA FORMATION ET L'INFORMATION

La formation à la non-discrimination est un passage obligé pour l'ensemble de nos salariés permanents : elle fait partie des pré-requis du parcours d'intégration de tout nouvel entrant et s'appuie notamment sur la formation "Mener ses activités sans discriminer" dont les grandes lignes du contenu portent sur :

- la discrimination (définition – critères légaux – discrimination directe/ indirecte – discrimination positive),
- les risques juridiques,
- la compétence (pour ne pas discriminer, recruter sur les compétences).

LA CHARTE DE LA DIVERSITÉ



En signant, dès 2006, la Charte de la Diversité, nous nous sommes engagés à faire progresser, dans notre organisation et à l'extérieur, les valeurs de la non-discrimination et de l'égalité des chances.

Plus qu'un simple texte, la Charte instaure un processus, qui s'inscrit dans la durée et requiert évaluations et résultats concrets.

Elle se compose de six articles, simples et essentiels.

- 1. Sensibiliser et former** nos dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.
- 2. Respecter et promouvoir** l'application du principe de non-discrimination sous toutes ses formes et dans toutes les étapes de gestion des Ressources Humaines que sont notamment l'embauche, la formation, l'avancement ou la promotion professionnelle des collaborateurs.
- 3. Chercher à refléter la diversité** de la société française et notamment sa diversité culturelle et ethnique dans notre effectif, aux différents niveaux de qualification.
- 4. Communiquer** auprès de l'ensemble de nos collaborateurs notre engagement en faveur de la non-discrimination et de la diversité, et informer sur les résultats pratiques de cet engagement.
- 5.** Faire de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique de diversité **un objet de dialogue** avec les représentants des personnels.
- 6.** Inclure dans le rapport annuel un chapitre descriptif de **notre engagement de non-discrimination** et de diversité : actions mises en œuvre, pratiques et résultats.

JEUNES, SÉNIORS : LA COMPÉTENCE N'A PAS D'ÂGE

Le marché français de l'emploi présente une particularité : il est plus difficile d'accès pour les plus jeunes et les plus âgés. Les débuts et les fins de carrière sont plus difficiles en France que chez nos voisins européens : selon l'INSEE, en 2012, 44,5% des Français de 55-64 ans étaient en emploi, contre 49% en moyenne en Europe, et autour de 60% en Allemagne ou au Royaume-Uni. Dans le même temps, 29% des 15-24 ans travaillaient en France, contre 33% en Europe et 47% chez nos voisins allemands et britanniques.

Nous avons conscience du rôle que nous pouvons et devons jouer pour corriger ces déséquilibres.

C'est la raison pour laquelle nous avons développé des actions en direction des jeunes les plus en difficulté et des séniors.

LES JEUNES : ENTRER DANS LA VIE ACTIVE

De nombreux jeunes s'insèrent sur le marché du travail par le biais du travail temporaire.

En 2012, 47% de nos salariés intérimaires avaient moins de 30 ans. Notre préoccupation n'est donc pas seulement de développer davantage l'emploi des jeunes en intérim, mais bien d'être ainsi l'un des tremplins vers l'emploi durable.

L'EMPLOI DES SÉNIORS, UN ENJEU DE SOCIÉTÉ

Le marché du travail français intègre moins les séniors que celui des autres pays européens. Les salariés français

partent en moyenne plus tôt à la retraite, et cessent leur activité encore plus tôt. Ce déficit de travail des séniors a un triple coût :

- pour la cohésion sociale,
- pour la performance des entreprises, avec la déperdition de savoir et de compétences,
- pour les comptes sociaux, dans un contexte démographique où l'espérance de vie et le temps passé en retraite s'accroissent.

Nous avons mis en place des plans d'actions spécifiques pour les séniors, tant pour les salariés permanents que pour les salariés intérimaires. Dans ces plans d'action 2009/2012, nous sommes allés au-delà de nos obligations légales : au-delà du minimum de 3 engagements sur 6, Manpower s'est engagé sur les 6 points.

.....2012.....

29 663

séniors détachés auprès
de **52 668** entreprises

Soit

249 860
missions

47%

**de nos salariés
intérimaires
avaient moins
de 30 ans en 2012.**

NOS OBJECTIFS

Faire évoluer les mentalités

Maintenir les séniors dans l'emploi

Aider au retour à l'emploi

Aménager les fins de carrière

fondation ManpowerGroup

POUR LA RÉUSSITE SCOLAIRE ET L'INSERTION
DES JEUNES EN DIFFICULTÉ

Créée en juillet 2009, la Fondation ManpowerGroup pour l'emploi soutient des initiatives et des structures qui :

- agissent en faveur de la réussite scolaire et contribuent à une meilleure orientation professionnelle des jeunes. En 2012, la Fondation a notamment accompagné des initiatives en partenariat avec des associations à Lille (avec l'Areli), dans les Hauts-de-Seine (avec AFEV), en Ile-de-France (avec Energie Jeunes),
- favorisent l'accès au marché du travail des jeunes qui en sont éloignés.

L'action de la Fondation peut prendre plusieurs formes :

- financements alloués à des projets ou à des structures dont la Fondation est partenaire. Les montants des soutiens accordés par la Fondation sur une année varient de 5 000 € à 50 000 € suivant la taille des projets, le nombre de bénéficiaires et l'impact social des actions,
- apports en compétences pour les collaborateurs de Manpower. Il peut s'agir de mécénat de compétences, sur des missions ponctuelles, effectuées par les salariés pendant le temps de travail ; ou de bénévolat individuel, avec possibilité de soutien logistique ou matériel de la Fondation,
- dons en nature : matériel informatique, mises à disposition ponctuelle de locaux...

2012

6 000

bénéficiaires d'au moins
une action soutenue par
la Fondation ManpowerGroup

19

projets sous convention
de partenariat

7

membres fondateurs,
tous filiales de ManpowerGroup,
dont Manpower France

En savoir +

www.fondationmanpowergroup.fr

facebook.com/FondationManpowerGroup

twitter.com/FondManpowerGp

PERSONNES HANDICAPÉES : LEVONS LES OBSTACLES À L'EMPLOI

80% des handicaps sont invisibles et pour 90% des travailleurs handicapés aucun aménagement de poste n'est nécessaire. L'intégration dans l'emploi des travailleurs handicapés n'oppose généralement pas ou peu d'obstacles qui, le plus souvent, peuvent être levés moyennant une mobilisation minimale des acteurs : un aménagement technique, une concertation, un petit changement d'organisation...

Manpower s'est très tôt engagé à promouvoir et favoriser l'emploi des personnes handicapées, dont les compétences doivent pouvoir être mises au service des entreprises, dans l'intérêt de tous et de la cohésion sociale.

En 2012, nous avons détaché 5 599 travailleurs handicapés sur 38 726 missions et auprès de 6 357 clients.

NOTRE STRATÉGIE "TRAVAILLEURS HANDICAPÉS"

Manpower a été la première entreprise du secteur à signer deux accords sur le handicap pour ses salariés permanents et ses salariés intérimaires.

Dans le respect de l'égalité de traitement, Manpower déploie une politique en faveur des travailleurs handicapés animée par L'AMIH (Agence nationale Manpower Insertion, Handicap), qui abrite la Mission Handicap de Manpower ; cette politique vise à soutenir aussi bien les salariés permanents que les salariés intérimaires.

Pour les salariés permanents, nos initiatives portent principalement sur :

- des actions de maintien dans l'emploi,
- l'intégration de nouveaux entrants.

Pour les salariés intérimaires, nous accompagnons :

- ceux en situation de handicap auprès des entreprises,
- les entreprises clientes dans leur politique d'emploi des personnes handicapées.

L'ensemble de la politique est soutenue par diverses actions de sensibilisation et d'information.

NOS ACCORDS D'ENTREPRISES

Entre 2009 et 2012, Manpower a mis en place deux accords en faveur des travailleurs handicapés, intérimaires et permanents. Là encore, nous sommes allés au-delà de nos obligations légales en choisissant d'agir sur 6 leviers au lieu de 3 comme prévu par la loi.

NOTRE POLITIQUE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS



NOTRE ORGANISATION

Une structure dédiée a été créée en 2010 sous la dénomination "Agence nationale Manpower Insertion, Handicap" (AMIH). Elle anime et assure l'ensemble de la politique de Manpower France en faveur de l'emploi et du développement professionnel des personnes handicapées, pour les salariés permanents et intérimaires de l'entreprise.

L'AMIH SE COMPOSE



D'un directeur de projet



D'un chef de projet Mission Handicap intérimaires



D'un chef de projet Mission Handicap permanents

L'AMIH AGIT POUR

Piloter et suivre le respect des objectifs des accords et établir le bilan annuel.

Participer au reclassement des salariés intérimaires déclarés inaptes, partiellement ou totalement, ou victimes d'accident du travail grave, en lien avec les instances représentatives du personnel.

Assurer le suivi du financement des actions.

Animer et coordonner l'ensemble des projets relatifs à l'insertion et l'accompagnement des salariés handicapés, invalides ou connaissant des risques d'inaptitude dans l'entreprise et dans les missions d'intérim.

Collecter des informations à destination des acheteurs et créer des outils pour les aider à faire appel aux établissements du milieu protégé ou adapté.

Créer des outils de communication interne et externe, au plan national ainsi qu'au niveau des différents établissements et auprès des entreprises et autres partenaires.

ENQUÊTE

AUPRÈS DES SALARIÉS INTÉRIMAIRES HANDICAPÉS

Fin avril 2012, un questionnaire a été adressé par mail à 2 552 travailleurs handicapés ayant effectué une mission d'intérim en 2011 par le biais de Manpower.

Les résultats de l'enquête montrent que

76%

savent que Manpower mène une politique handicap.

71%

ont trouvé plutôt facile de parler de leur handicap à leur agence.

Nous avons reconduit nos engagements par deux accords pour la période triennale 2013-2015.

L'accord "handicap" à destination des permanents comporte :

- un plan d'embauche,
- un plan de formation et d'insertion,
- un plan de maintien dans l'emploi,
- des actions de communication interne et externe,
- des actions de communication et sensibilisation,
- des partenariats avec des structures du milieu protégé.

L'accord "handicap" en faveur des salariés intérimaires prévoit des actions :

- de développement de la mise à l'emploi,
- de formation et de qualification,
- de communication et de sensibilisation interne et externe,
- de développement et de suivi de partenariats,
- de suivi et d'accompagnement individualisé des salariés intérimaires victimes d'accidents graves du travail ou de maladies professionnelles, une spécificité de Manpower.

HANDICAPABLE®, NOTRE POLITIQUE VIS-À-VIS DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS INTÉRIMAIRES

- Former, qualifier et renforcer l'employabilité des travailleurs handicapés.
- Conseiller les entreprises et participer à leur politique d'emploi.
- Accompagner l'intégration des travailleurs handicapés dans les entreprises.
- Développer des partenariats et des synergies avec l'ensemble des acteurs locaux : AGEFIPH, Cap emploi locaux, missions locales, AFPA, CRP, Pôle emploi...
- Animer et sensibiliser : Forums Emploi, Job dating, CV vidéo, participation active à la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, petits déjeuners clients...



**SALARIÉS
PERMANENTS**

+40

intégrations de salariés
TH en France
(tous types de contrats confondus)

**HANDICAPÉ
CAPABLE**
pour Manpower aussi

+550

référénts supplémentaires

+178%

de salariés TH en 3 ans

2,62%

Taux d'emploi global 2012
dont taux d'emploi sous-traitance : 0,12%



**SALARIÉS
INTÉRIMAIRES**

471

Travailleurs Handicapés
formés
sur une ligne dédiée du plan
de formation Manpower

5 600

Travailleurs Handicapés
recrutés en CDI, CDD,
Intérim et alternance
dans + 900 métiers

**HANDICAPÉ
CAPABLE**

328

partenariats en France

6 300

ENTREPRISES
ont accueilli au moins
1 Travailleur Handicapé

14 000

Candidats reconnus
Travailleurs Handicapés

UN ENGAGEMENT HISTORIQUE : L'INSERTION PROFESSIONNELLE

L'insertion et la connexion à l'emploi des jeunes et des personnes en difficulté représentent un véritable enjeu de société. Dans un marché du travail en crise, l'accès à l'emploi est fortement conditionné par le niveau de diplôme, l'expérience ou encore l'intégration sociale...

Les politiques publiques en faveur de l'insertion s'articulent aujourd'hui sur un ensemble de dispositifs dont font partie les clauses sociales dans les marchés publics. Ainsi, depuis 1993, les clauses sociales peuvent conditionner l'attribution des marchés publics.

Notre engagement social historique à agir pour l'insertion des personnes en difficulté rejoint notre ambition de soutenir localement les politiques publiques et

nos clients dans l'intégration des personnes éloignées de l'emploi. Nous agissons pour un impact fort profitable à toutes les parties.

NOUS CONSTRUISONS DES TREMPLINS VERS L'EMPLOI

Nous agissons en faveur de l'insertion en construisant des partenariats locaux, en impulsant des parcours professionnels et en mobilisant notre capacité à placer des ressources dans les entreprises.

Pour accroître les chances d'insertion à l'emploi, nous conjuguons nos savoir-faire en associant suivis, formations,

mise à l'emploi et développement de l'employabilité : chaque détachement en situation d'emploi constitue un pas vers la prise de confiance en soi, vers la connexion à l'emploi durable.

POUVOIRS PUBLICS ET COLLECTIVITÉS LOCALES : NOUS TRAVAILLONS ENSEMBLE

Dans ce défi qu'est l'insertion des personnes éloignées de l'emploi, les acteurs publics intègrent de plus en plus de clauses sociales à leurs appels d'offres réalisés par des entreprises privées. Les bénéficiaires des clauses sociales d'insertion sont des personnes éloignées de l'emploi, par exemple : des demandeurs d'emploi de longue durée, des allocataires du RSA, des travailleurs handicapés, des jeunes sans formation,...

Nous œuvrons pour répondre à ces attentes en collaborant avec les services publics de l'emploi et avec les entreprises pour la mise en place de missions d'intérim dédiées aux clauses sociales d'insertion.

Pour le succès de la mise à l'emploi des publics en insertion, nous pouvons construire des parcours alternant des mises à l'emploi sur des missions dédiées aux clauses sociales mais aussi sur des missions classiques d'intérim ; ainsi nous saisissons toutes les opportunités pour développer l'employabilité des personnes et accroître les chances d'insertion à l'emploi durable.

YANN G.
RESPONSABLE
MISSION LOCALE



"Depuis plusieurs années, la Mission locale de Rochefort-Marennes-Oléron tisse des relations fortes avec Manpower afin d'agir en faveur de l'insertion des jeunes. La première collaboration s'est déroulée en 2010. Cyrille Longuépée-Bonhomme de Manpower, a animé une session de professionnalisation intitulée "Savoir se vendre face à un recruteur" auprès d'un groupe de jeunes diplômés du supérieur.

Cette relation s'est étoffée et renforcée dans le temps, auprès des jeunes "dits en difficulté" au travers de la participation à des projets collectifs qui concourent à développer de l'autonomie, à favoriser l'émancipation personnelle ainsi qu'à renforcer le potentiel individuel de chacun des bénéficiaires. Le fruit de l'une de ces collaborations réussies, qui a mobilisé deux salariées de Manpower sur 9 mois en 2013, se trouve en première page du site www.mamissionlocale.com. Il s'agit d'un film intitulé "Jeunes et égalité des chances".

En 2012, pour sa participation active au dispositif Parrainage 17 du Conseil général de Charente Maritime, Cyrille Longuépée-Bonhomme a reçu le diplôme du parrain mis à l'honneur."



ERIC G.
INTÉRIMAIRE
CHEZ MANPOWER

“En 2009, avec le souhait de renforcer ses actions d’insertion en faveur des bénéficiaires des clauses sociales, la Mairie d’Epinal s’est associée à divers partenaires dont l’agence Manpower BTP : c’est dans ce cadre-là que j’ai été mis en contact avec Manpower fin 2010. A cette époque, en situation de décrochage et sans ressources je traversais une période vraiment difficile... J’ai alors rencontré plusieurs fois les équipes Manpower d’Epinal pour passer un test de personnalité et ensemble réfléchir à un projet professionnel dans le monde des travaux publics. J’ai dans un premier temps effectué plusieurs missions dédiées à l’insertion qui m’ont permis de confirmer mon intérêt pour ce secteur d’activité. L’agence m’a accompagné et a investi dans le développement de mes compétences : en janvier 2011, j’ai débuté un Contrat de Professionnalisation Intérimaire intégrant le passage des examens aux CACES Travaux Publics. J’ai validé ma formation en avril 2011 ce qui m’a permis d’effectuer tout au long de l’année des missions dans le cadre des clauses insertion ANRU de la Mairie d’Epinal. Aujourd’hui, je suis un conducteur d’Engins BTP qualifié et l’agence continue à me proposer des missions bien que je sois désormais sorti du dispositif “clause d’insertion”. Sur les 24 derniers mois, j’ai travaillé près de 3000 heures pour des clients de Manpower. Je continue de bénéficier de l’accompagnement des équipes de Manpower qui me proposent d’élargir mes compétences par la réalisation d’un DIF fin 2013 (Droit Individuel à la Formation).”

MADELEINE A.
RESPONSABLE SERVICE
EMPLOI ET INSERTION

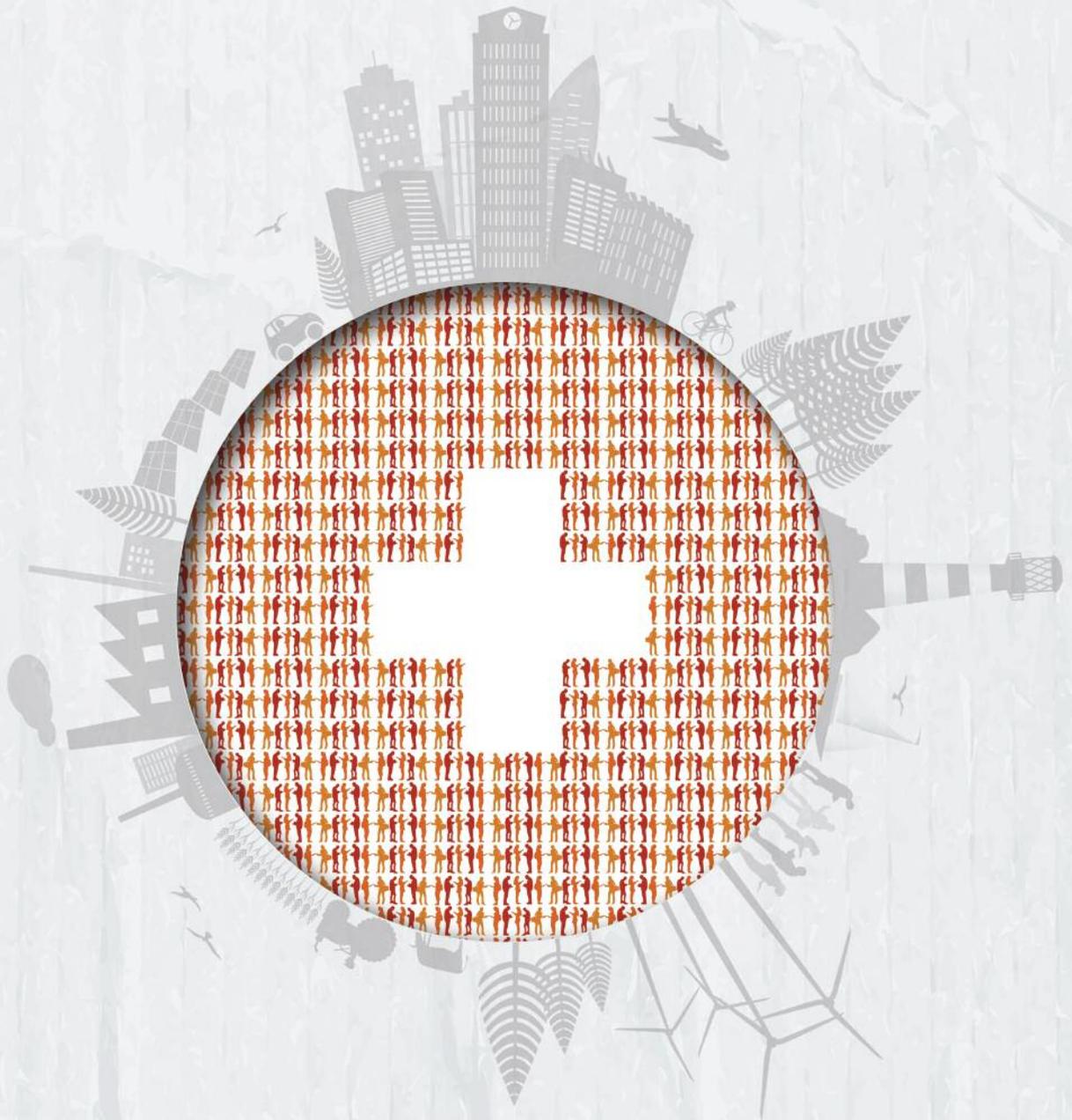
“Depuis de nombreuses années, la Communauté urbaine de Brest développe une politique active d’insertion économique. Cela s’est traduit principalement par un partenariat permanent avec les autres collectivités publiques en charge des politiques de l’emploi et de l’insertion (Etat, Région et Département), par la création de structures adaptées mise en place au service du Pays de Brest et enfin, par la création et le soutien de nombreuses structures d’insertion implantées dans l’agglomération. Ces dispositifs d’insertion économique dédiés aux personnes en difficulté, ont pour but d’améliorer leur insertion par une meilleure collaboration avec les entreprises. Par ailleurs, des tensions permanentes persistent sur le marché du travail et notamment des difficultés de recrutement dans de nombreux secteurs et en particulier le BTP. Prenant en compte ces diverses réalités, Brest métropole océane, communauté urbaine, a souhaité utiliser les marchés publics comme support d’actions destiné à conjuguer développement économique et lutte contre l’exclusion. C’est dans ce contexte que la Maison de l’emploi et de la formation professionnelle (MEFP) du Pays de Brest a été missionnée pour aider les entreprises à concrétiser leurs engagements et à sen-

sibiliser d’autres maîtres d’ouvrage à se saisir de la clause d’insertion dans leurs marchés.

Manpower Brest fait partie des acteurs participant au débat collectif et œuvrant pour l’emploi et l’insertion économique du bassin de Brest. Ainsi, pour la réalisation de marchés intégrant des clauses sociales d’insertion, une convention a été signée entre l’agence et la MEFP du Pays de Brest, mandatée par Brest métropole océane. Cette convention stipule une collaboration privilégiée entre l’agence Manpower et la MEFP dans la mise en œuvre des clauses d’insertion et notamment dans le suivi des publics.

Résultat, de 2010 à 2013 et sur l’ensemble des appels d’offres soumis à clauses sociales d’insertion, un total de 17 710 heures ont été suivies par Manpower Brest BTP, soit environ 11 équivalents temps pleins sur quatre ans détachés chez ses clients.

Dans le souci d’engagement réciproque, cette relation de partenariat est essentielle pour répondre aux marchés publics sous appel d’offre et permet, grâce à un accompagnement spécifique, le maintien dans l’emploi de personnes qui en sont éloignées.”



BASSINS D'EMPLOI - PARCOURS PROFESSIONNELS - COHESION SOCIALE

NOUS AGISSONS POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS

Maîtriser les risques, c'est le cœur du métier d'entrepreneur. Dès lors qu'il s'agit de la vie des femmes et des hommes qui composent l'entreprise, la réduction du risque est une priorité absolue.

La gestion et la prévention des risques est au cœur de la politique "santé sécurité" de Manpower France.

PRÉVENIR ET MAÎTRISER LES RISQUES

La gestion et la prévention des risques est au cœur de la politique "santé sécurité au travail" de Manpower France.

C'est une priorité vis-à-vis de nos salariés permanents qui font l'objet d'un suivi personnalisé (visites médicales...) et collectif notamment par la mise en œuvre d'une politique de prévention.

C'est une priorité également vis-à-vis de nos salariés intérimaires et ce dans un cadre légal où la sécurité sur site incombe à nos clients.

En appui des entreprises clientes,

Manpower déploie une expertise pour la prévention et la réduction des risques professionnels. Notre démarche s'inscrit dans la durée, tout en tenant compte des situations d'urgence.

NOTRE IMPÉRATIF SÉCURITÉ

Pour nous, la sécurité se situe au croisement de grands enjeux humains, sociaux et éthiques.

Nous considérons la sécurité comme un impératif envers tous ceux que nous fai-

sons travailler et ceux qui travaillent pour Manpower.

Notre engagement en matière de prévention et de sécurité au travail s'inscrit dans le cadre de notre démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise. La sécurité est l'un des trois piliers qui fondent la démarche Emploi Responsable de Manpower France.

Cet impératif s'impose à tous, aussi bien à nos salariés permanents, à nos salariés intérimaires quelle que soit leur structure d'affectation et à nos clients.

ÉVOLUTION INDICATEURS SÉCURITÉ entre 2011/2012

PERMANENTS

INTÉRIMAIRES

Taux de fréquence des accidents du travail

-11%

-2,6%

Taux de gravité des accidents du travail

-50%

-16,3%

Maladie professionnelle déclarée à la Sécurité Sociale

-

156

NOS OBJECTIFS SANTÉ & SÉCURITÉ

Assurer la protection de l'intégrité physique et mentale de nos salariés.

Réduire le nombre d'accidents du travail et éviter le développement de maladies professionnelles.

Agir en faveur de l'amélioration des conditions de travail pour assurer le bien-être des salariés dans leur environnement professionnel.

Accompagner, le cas échéant, la remise à l'emploi de nos collaborateurs victimes d'accidents graves.

UNE ENTITÉ DÉDIÉE

Dans les années 2000, l'approche de la santé/sécurité au travail en France s'est transformée en profondeur pour une prise en charge globale et pluridisciplinaire de la santé-sécurité des salariés et vers une logique de prévention.

La politique sécurité des collaborateurs permanents et intérimaires est mise en œuvre et pilotée par une entité dédiée : le "Département Prévention Sécurité au travail" de Manpower France. Cette entité est dotée d'une structure de coordination en central et d'un réseau de préventeurs couvrant le territoire national : ce sont plus de dix personnes dédiées au support et au déploiement de la politique santé sécurité au travail. Notre organisation intègre nos Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT). A ce jour, Manpower France compte huit CHSCT, composés de salariés intérimaires et permanents.

SÉCURITÉ ET INNOVATIONS

En 2012, intégrée au service coordonné en santé au travail, nous avons créé la fonction de Médecin coordinateur qui anime la politique santé du réseau Manpower, établit des relations avec les médecins du travail des services inter-entreprises et autonomes de nos clients et ce, dans le respect de l'indépendance professionnelle et déontologique médicale.

L'objectif est de favoriser le suivi des salariés intérimaires.

Cette même année, Manpower a institué un Comité de Coordination Hygiène Sécurité et Conditions de travail (CCHSCT) au niveau de Manpower France afin de pouvoir traiter de façon homogène des thématiques de sécurité en lien avec ses 8 CHSCT d'établissement.

UNE DÉMARCHE PROFITABLE POUR TOUS



- **Pour nos collaborateurs**, mieux impliqués et informés, dont le cadre de travail est d'autant plus sûr que les risques ont été identifiés, évalués et intégrés à notre politique.
- **Pour nos clients**, avec lesquels nous échangeons pour mieux préparer et sécuriser les déplacements de nos salariés intérimaires. Nos actions contribuent à la baisse de l'absentéisme et du turn-over, ainsi qu'à la réduction des coûts et des risques juridiques.
- **Pour nous-mêmes**, nous améliorons notre qualité de service et fidélisons nos collaborateurs.

SÉCURITÉ ET SANTÉ DES SALARIÉS INTÉRIMAIRES : UNE ATTENTION CONSTANTE

La gestion de la prévention et de la sécurité au travail pour les salariés intérimaires s'effectue dans des conditions et dans un contexte légal particulier où Manpower, tout en étant en appui, ne peut se substituer à ses clients dans l'organisation et la connaissance de l'environnement de travail et des spécificités de leur appareil de production.

L'ENGAGEMENT DE CHACUN

Dans le cas des salariés intérimaires, la gestion de la santé sécurité se conçoit dans le cadre d'une relation tripartite : l'entreprise de travail temporaire, l'entreprise cliente et le salarié intérimaire lui-même.

En mission, la sécurité du collaborateur

intérimaire incombe à l'entreprise cliente. Aussi, dans ce contexte, la prévention santé sécurité au travail dépend avant tout de la capacité de l'ensemble des acteurs à communiquer, échanger les informations et à se coordonner. Chacun a son rôle dans lequel le niveau d'engagement détermine le résultat en matière de santé-sécurité.

Pour soutenir notre engagement, nos agences, nos préventeurs sécurité sont au quotidien aux côtés de nos salariés intérimaires et de nos clients. Nous partageons nos expertises, nous sommes force de proposition et co-animons le réseau des acteurs de la santé sécurité.

Aussi, chaque année, Manpower France construit sa politique de prévention des risques par une analyse de l'accidentologie de l'année précédente.

FORMER À LA SÉCURITÉ

La sensibilisation et la formation sont un levier fort de prévention des risques liés à la sécurité. Ainsi, en 2012, nous avons formé 11 872 salariés, sur des formations à dominante "sécurité".

De plus, tout au long de leurs parcours, nos permanents sont formés sur des thématiques de sécurité.

SÉCURITÉ INTÉRIMAIRE : UNE RELATION TRIPARTITE

1

L'ENTREPRISE DE TRAVAIL TEMPORAIRE

organise les visites médicales, informe et sensibilise le salarié intérimaire sur les risques particuliers liés au poste, établit le contrat de travail.

2

L'ENTREPRISE UTILISATRICE

transmet les données et la liste des postes à risques particuliers à l'ETT, accueille le salarié intérimaire pour la prise de poste, s'assure de la formation sécurité notamment sur les postes à risques particuliers, est garante des conditions d'exécution du travail, d'hygiène et de sécurité.

3

LE SALARIÉ INTÉRIMAIRE

se présente aux visites médicales, respecte les consignes de sécurité, signale les situations de danger, exerce son droit de retrait en cas de situation dangereuse.

RÉPARTITION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL CHEZ LES SALARIÉS INTÉRIMAIRES

PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉS

46%
Industrie

24%
Service

22%
BTP

8%
Commerce

PAR CAUSES MATÉRIELLES

1%
Accidents liés à l'existence
de risques graves

3%
Chutes avec dénivellement

2,5%
Accidents occasionnés
par des machines

80%
Accidents de circulation,
manutention, stockage

11%
Accidents occasionnés par
des objets, masses, particules
en mouvement accidentel

2,5%
Autres

LE SUIVI INDIVIDUEL DES VICTIMES D'ACCIDENTS GRAVES

Soucieux d'aller toujours plus loin dans son engagement, Manpower France a mis en place une cellule dédiée à l'accompagnement et au suivi des personnels victimes d'accidents graves. Cette cellule suit tout particulièrement les salariés dont l'accident nécessitera une longue période de reconstruction jusqu'à la consolidation ou pour lesquels une situation de handicap doit être envisagée.

En coordination avec les services sociaux tels le Fastt* pour nos salariés Intérimaires et la DRH pour nos salariés permanents, la cellule s'assure que tous les dispositifs d'aides nécessaires sont actionnés : aide financière d'urgence, soutien psychologique...

L'action ne se situe pas uniquement dans l'urgence mais également dans la durée. Aussi, lorsque la situation de santé du salarié le nécessite, Manpower l'accompagne dans sa démarche de reconversion, afin de l'aider à retrouver une véritable vie professionnelle et sociale.

*Fond d'Action Social du Travail Temporaire.

DELPHINE P. PRÉVENTEUR SÉCURITÉ POUR MANPOWER

LA SÉCURITÉ, SUJET PERMANENT DE MOBILISATION

"Préventeur ! Un métier riche et passionnant qui fait appel à des compétences à la fois techniques (conseil, audit et formation) et relationnelles. Mon engagement vise à prévenir les accidents du travail, les maladies professionnelles, à œuvrer pour la sécurité et la santé de nos collaborateurs permanents et salariés intérimaires.

Mes actions se fondent sur la mise en place d'une organisation et de procédures, la formation, la sensibilisation et l'animation de notre politique prévention sécurité.

Je suis avant tout une femme de terrain. Mon rôle est de conseiller et d'aider les agences et les responsables grands comptes dans la gestion des relations clients en matière de sécurité et de collaborer avec les interlocuteurs sécurité des entreprises clientes afin de garantir la sécurité de nos salariés intérimaires.

Concernant la prévention sécurité de nos permanents, j'interviens notamment pour conseiller les managers dans la mise en œuvre des documents uniques d'évaluation des risques professionnels.

J'accompagne nos clients pour l'amélioration de leurs pratiques en faveur de la prévention des risques sécurité pour les salariés intérimaires que nous détachons chez eux.

J'ai également pour mission de conseiller le Directeur de Région dans la définition, la mise en place et le suivi de la démarche sécurité.

Dialogue, communication et présence sur le terrain sont pour moi les clés de la réussite : être préventeur sécurité c'est un peu un chef d'orchestre pour une dynamique positive de prévention sécurité".

SÉCURITÉ ET SANTÉ DES SALARIÉS PERMANENTS : UN PRINCIPE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Nos collaborateurs permanents bénéficient de la même organisation de prévention que nos salariés intérimaires : Département Prévention Sécurité au Travail, Médecin coordinateur en santé au travail, réseau national de préventeurs sécurité, CHSCT...

Notre politique de prévention est basée sur le principe de l'amélioration continue. Elle se fonde sur l'identification objective des risques professionnels de chaque site et sur l'analyse de l'accidentologie, de façon quantitative et qualitative.

Le réseau des préventeurs sécurité et l'équipe centrale pilotent annuellement l'actualisation du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER). L'outil d'évaluation des risques de Manpower permet d'obtenir des synthèses détaillées pour chaque site mais également à chaque niveau de l'entreprise : bilan national, par Directions Régionales et Directions de Secteurs.

DES PLANS D'ACTIONS À CHAQUE NIVEAU

Ce travail d'analyse donne lieu à l'établissement de plans d'actions et à des mesures correctives adaptées : les managers ont pour rôle de s'assurer du suivi de ces derniers. Ainsi, les "programmes annuels de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail" sont élaborés par établissement et les plans d'actions déclinés par agence et par site.

L'analyse des résultats des documents uniques d'évaluation des risques, coordonnés à ceux de l'enquête sociale permet donc à Manpower de veiller au bien-être au travail de ses salariés per-

manents et de s'assurer de leurs bonnes conditions de travail.

UNE CULTURE DE LA PRÉVENTION

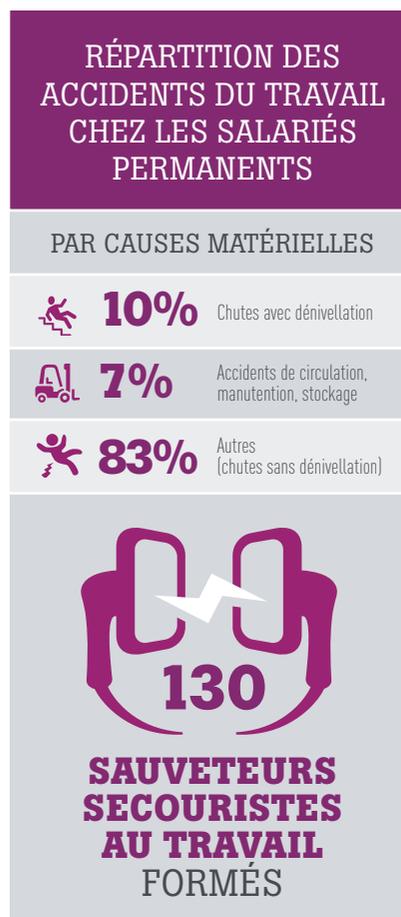
En 2012, pour s'assurer des bonnes conditions de travail des collaborateurs permanents, Manpower a formalisé et systématisé un planning de visites de ses différents sites ; celles-ci sont réalisées par les préventeurs sécurité, en partenariat avec les membres élus des différents Comités d'Hygiène, Sécurité et des Conditions de Travail. Ces visites ont pour objectifs la vérification des locaux, de leurs conditions de travail et la mise en place d'actions correctives concrètes éventuelles.

Manpower déploie également un programme de formation de Sauveteurs Secouristes du Travail, afin d'assurer la prise en charge rapide d'éventuelles situations d'urgence mais aussi d'enrichir la culture "prévention sécurité" de l'entreprise. A fin 2012, après avoir formé 131 collaborateurs, l'entreprise comptait un effectif de 192 Sauveteurs Secouristes du Travail.

Enfin, des actions de sensibilisations thématiques sont mises en œuvre par le Département Prévention Sécurité au Travail, le service de santé au travail, selon les risques détectés ou les nécessités observées. Ainsi, en 2012, des supports de sensibilisation ont été créés sur des thèmes comme celui de la prévention des risques liés au monoxyde de carbone ou la prévention des risques cardiovasculaires. Des actions ponctuelles ont été menées telles qu'une conférence sur les maladies cardiovasculaires, une campagne de vaccination

anti-grippale, une demi-journée de sensibilisation au diabète au sein du siège social.

Nous avons, en 2012, poursuivi la formation de nos salariés permanents en matière d'accueil en situation difficile (31 personnes formées) : gestion des incivilités, des comportements violents...



LE DÉPARTEMENT SÛRETÉ AU PLUS PRÈS DES COLLABORATEURS



Notre Politique de Prévention Sécurité inclut également le suivi des collaborateurs victimes d'incivilités, tant sur l'aspect psychologique, que social ou encore administratif. Cependant, elle ne se satisfait pas de cet aspect curatif, elle s'efforce d'agir en préventif : ces situations font l'objet d'analyses pour éviter leur renouvellement.

Le Département Sûreté a pour mission d'assurer la sécurité des biens et des personnes des salariés permanents Manpower. Cette sécurité concerne en premier lieu la gestion des incivilités mais également la sécurisation des lieux de travail des personnels permanents. Dans ce cadre, outre la permanence téléphonique assurée par l'équipe en faveur de l'ensemble des salariés permanents, les activités du département consistent à protéger immédiatement le site concerné (gardiennage) ; à proposer et suivre l'installation de dispositifs de protection (télésurveillance, gâches électriques...).

Quand les faits sont graves, le département assure les démarches de main courante ou de dépôt de plainte auprès des services de police et de gendarmerie.

Il assure également des missions très diverses telles que la gestion des badges au siège et sur les sites concernés dans le réseau, l'application de la réglementation sur l'activité de travail temporaire dans le domaine de la sécurité aéroportuaire (Roissy et Orly), la gestion des situations de crise (manifestations, occupations d'agences...) ainsi que l'application de la réglementation relative aux travailleurs étrangers.

Enfin, il coordonne l'ensemble des activités externes d'accompagnement psychologique ou post traumatique des personnels permanents, en lien avec le Service Coordonné de Santé au Travail de Manpower.



NOUS MAITRISONS NOTRE IMPACT SUR NOS ENVIRONNEMENTS

L'activité de Manpower France, comme celle de toute entreprise et de tout acteur sociétal, laisse une empreinte sur ses environnements : environnement naturel, mais aussi environnement social, humain, économique...

Nous sommes pleinement conscients de cette responsabilité. Pour l'ensemble de nos environnements, nous avons mis en place des politiques visant à réduire nos externalités négatives et optimiser nos impacts positifs. Nous recherchons, par l'exemplarité et la sélection de nos partenaires, à contribuer à une dynamique vertueuse sur les territoires où nous sommes présents, dans une logique de développement durable.

NOS ENGAGEMENTS COLLECTIFS

NOS PRINCIPES

Une partie prenante est un acteur, individuel ou collectif, directement ou indirectement concerné par l'activité de l'entreprise. La qualité des relations avec ces acteurs conditionne pour une large part la capacité d'une organisation à progresser, à réagir, à s'adapter, à prendre les bonnes décisions en matière de RSE. L'existence de processus ouverts, d'échanges informatifs, de lieux de rencontre, d'interpellation, de co-construction, nous permet d'entretenir un dialogue fructueux avec nos parties prenantes, et de mieux comprendre leurs attentes.

Nous savons que notre performance globale dépend de notre capacité à interagir positivement avec elles. Nos politiques et nos engagements visent à générer de la valeur pour tous en alliant performance économique et performance sociale.

NOS PARTIES PRENANTES

Nos principales parties prenantes sont :

- nos collaborateurs permanents et intérimaires, et leurs représentants,
- nos clients,
- nos fournisseurs,
- les territoires où nous œuvrons pour l'emploi, et les collectivités locales qui les représentent,

- les organisations gouvernementales,
- les organisations non-gouvernementales et caritatives,
- nos partenaires de branche,
- nos actionnaires.

NOS OBJECTIFS

Au travers du dialogue avec nos parties prenantes, nous cherchons à :

- identifier leurs attentes, en recueillant leurs points de vue,
- constituer des partenariats mutuellement bénéfiques,
- progresser sur nos performances,
- appréhender les conséquences de nos décisions et activités sur des parties prenantes spécifiques.

En participant et en adhérant à de grandes initiatives, à de grands engagements collectifs en faveur du développement durable, nous renforçons notre propre démarche RSE. Celle-ci précède et dépasse le champ des textes, chartes et accords que nous paraphons ; mais nos signatures témoignent de nos politiques tout en exprimant notre engagement pour l'avenir.

Nous adhérons publiquement :

- aux conventions fondamentales et déclaration de l'OIT (l'Organisation Internationale du Travail),
- aux principes directeurs de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques),
- aux principes de la GRI (Global reporting initiative),
- à la Déclaration universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies,
- aux principes éthiques d'Athènes sur l'élimination du travail forcé et du travail des enfants.

Nous avons également signé :

- *la Charte de la Diversité*, qui incite à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité des effectifs au sein des entreprises (voir p.31).
- *la Charte de la Parentalité*, qui a pour objectif d'engager les entreprises à proposer aux salariés-parents un environnement mieux adapté aux responsabilités familiales (voir p.21).

Nous adhérons enfin aux engagements sur le droit du travail, les droits humains, le respect de l'environnement et la lutte contre la corruption édictés par le Global Compact - Pacte Mondial de l'ONU.

NOTRE
DÉMARCHE



NOS PRINCIPAUX MOYENS DU DIALOGUE

Le dialogue et l'interaction avec nos parties prenantes ne sont pas centralisés ; ils passent par un ensemble de dispositifs permettant à l'entreprise de capter leur expression.

Ces dispositifs ont pour objet :

- l'information, pour une simple transmission de données,
- la consultation, pour recueillir l'avis des parties prenantes,
- la concertation, afin de prendre en compte les arguments et opinions de chacun,
- l'association en vue d'une co-construction.

Concrètement, nos relations avec les parties prenantes peuvent passer par :

- une organisation institutionnelle élaborée, dans le cas du dialogue social,
- des enquêtes et des études, pour mesurer la satisfaction de nos clients, ou de nos salariés intérimaires,



- l'expertise de nos agences et de nos chargés de relations publiques, pour faire le lien avec le territoire et ses acteurs,
- l'organisation d'événements collaboratifs,
- une communication ouverte et directe avec nos collaborateurs permanents.

LES ENGAGEMENTS DU GLOBAL COMPACT*



- **EN MATIÈRE DE DROITS DE L'HOMME**
 - promouvoir et respecter les droits de l'homme tels qu'ils sont reconnus sur le plan international,
 - ne pas se faire complices de violations des droits fondamentaux.
- **EN MATIÈRE DE DROIT DU TRAVAIL**
 - respecter l'exercice de la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective,
 - soutenir l'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire,
 - concourir à l'abolition effective du travail des enfants,
 - éliminer la discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession.
- **EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT**
 - promouvoir une approche prudente des grands problèmes touchant l'environnement,
 - prendre des initiatives en faveur de pratiques environnementales plus responsables,
 - encourager la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
- **EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION**
 - agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

* Le Pacte mondial, ou Global Compact en anglais, est une initiative des Nations Unies lancée en 2000 visant à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir plusieurs principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, et à la lutte contre la corruption.

NOS ENGAGEMENTS PARTICULIERS

UN ACCORD FONDATEUR : LE RÉFÉRENTIEL SUR LE DIALOGUE SOCIAL



LA QUALITÉ DES RELATIONS DANS NOS SERVICES

Le Référentiel sur le dialogue social du 16 Juillet 2012 définit les principes, les thèmes et l'articulation des relations entre employeur et salariés au sein de Manpower. Cet accord d'entreprise, conclu dans le cadre de la loi sur la démocratie sociale du 20 août 2008 et signé par 4 organisations syndicales, traduit une volonté d'inscrire le dialogue social dans une démarche participative, dans l'intérêt de toute l'entreprise ; celui-ci se définissant comme un équilibre à trouver entre la nécessité de réaliser l'objet social de Manpower France et la préservation des intérêts de la collectivité de ses salariés.

Aux termes de ce référentiel, les acteurs s'engagent dans une relation responsable, constructive et dans le respect des uns et des autres. Le référentiel du dialogue social poursuit trois objectifs essentiels :

- promouvoir la responsabilité des acteurs du dialogue social, en développant leur professionnalisme et en s'appuyant sur leur représentativité,
- développer nos compétences sociales, en travaillant notamment sur le niveau de proximité du terrain et sur la nécessaire homogénéité nationale des questions économiques et sociales,
- développer le dialogue social, dans la méthode et dans les moyens, et rechercher la paix sociale et le respect des interlocuteurs.

FAVORISER LE DIALOGUE SOCIAL

Un dialogue social est une condition nécessaire à la performance économique et sociale de l'entreprise.

Chez Manpower, dont le métier est l'emploi, l'enjeu est particulièrement important. Identifier les questionnements, partager des diagnostics, mettre en œuvre des solutions concertées tenant compte de tous les points de vue, le tout dans le respect des opinions et des représentations de chacun... Le dialogue social recouvre des enjeux nombreux et complexes, et mobilise légitimement une organisation et des dispositifs dédiés. En 2012, Manpower a réalisé plus de 500 réunions avec les représentants du personnel et les délégués syndicaux.

L'organisation des relations sociales chez Manpower

La prise en charge des relations sociales repose sur la coordination de 3 entités :

- la Direction des Affaires Sociales (DAS) au travers principalement du Département des Relations Sociales, et du Département Prévention Sécurité,
- la Direction des Ressources Humaines (DRH) et le Service de Droit social, rattaché à la DRH de Manpower France,
- la Direction Juridique / support RH.

Ces trois directions assurent, en étroite concertation, la gestion et l'animation

des relations professionnelles, syndicales et institutionnelles de Manpower. Elles accompagnent et pilotent :

- la gestion du calendrier social et les réunions des institutions représentatives du personnel (CCE, CE, CHSCT, DP),
- les négociations avec les organisations syndicales représentatives,
- la gestion individuelle et collective des représentants du personnel,
- les élections professionnelles (délégués du personnel, Comités d'entreprise, CHSCT).

Vis-à-vis des entreprises, des bassins d'emploi et des salariés, assurer des services de qualité est un impondérable de nos engagements. Notre démarche qualité repose sur la connaissance détaillée de notre performance globale par l'évaluation permanente de nos services et de leur perception, sur notre expertise, et sur une approche globale du service rendu à l'entreprise et au salarié intérimaire.

A travers sa politique qualité, Manpower s'engage à répondre aux attentes spécifiques de chacun de ses clients et candidats et à leur garantir une amélioration continue de ses prestations.

Cette démarche Qualité est partagée par chaque Direction de notre entreprise. Elle est partie intégrante de la stratégie et du système de management de Manpower et se décline dans la feuille de route de chaque entité : agences et fonctions support.

Nos collaborateurs traduisent dans leurs actions quotidiennes auprès de leurs clients et de leurs candidats les engagements de qualité de service de Manpower.

C'est la raison pour laquelle, depuis sa création, Manpower a fait de l'engagement et de l'expertise de ses équipes internes une composante unique de son empreinte sur son marché.

MESURER LA QUALITÉ DE SERVICE

Chaque année, nous conduisons deux enquêtes de satisfaction à destination des entreprises et des salariés intérimaires.

Ces études servent à mesurer la qualité de nos services, à nous situer par rapport à nos concurrents, mais aussi à identifier nos points forts et nos points faibles afin de progresser.

Les entreprises clientes

En 2012, nous avons conduit plus de 2000 entretiens avec des entreprises clientes.

- 66% se sont déclarées très satisfaites.
- Près de 9 sur 10 ont l'intention de retravailler avec Manpower au cours des 12 prochains mois.

Les salariés intérimaires

En 2012, l'enquête a été réalisée à partir de 1370 entretiens.

- Plus de 8 intérimaires sur 10 sont satisfaits des services de Manpower.
- Plus de 9 sur 10 ont l'intention de retravailler avec nous.

D'une façon générale, la qualité du contact humain, la précision des informations, la compréhension de la demande et la bonne connaissance du milieu professionnel sont cités comme les points forts de Manpower.

LA CERTIFICATION ISO 9001



Manpower France est certifié ISO 9001 (version 2008). Cette certification atteste d'une démarche qualité qui s'inscrit dans la durée et mesure ses progrès.

La démarche de management de la qualité de Manpower, tournée vers l'amélioration continue (encadrée par la norme ISO 9001-2008) a pour enjeu principal de supporter la stratégie de Manpower et de garantir son exécution sur l'ensemble des entités.

La démarche de pilotage mise en œuvre en agence doit permettre de rechercher l'excellence opérationnelle en permanence. L'excellence opérationnelle est une démarche de pilotage tournée vers la responsabilisation de tous les collaborateurs sur l'amélioration permanente du service à nos clients et à nos salariés intérimaires.

La certification ISO 9001 nous permet :

- de garantir à nos parties prenantes une optimisation permanente de nos modes de fonctionnement,
- de positionner Manpower en véritable partenaire de ses clients : être plus efficace ensemble.

En interne, notre démarche qualité a pour enjeu de faire progresser notre organisation, en privilégiant deux axes :

- l'amélioration de la qualité de service auprès de nos clients et de nos candidats,
- la rationalisation de nos processus pour conduire à plus d'efficacité, moins de délais et une compétitivité renforcée.

NOS ENGAGEMENTS ÉTHIQUES

Nous sommes engagés dans une démarche éthique forte, dont les grands principes nous lient à nos collaborateurs, nos clients, nos fournisseurs et autres partenaires.

Ces valeurs et engagements sont formalisés dans notre "Code de conduite et d'éthique professionnelle". Ce document reprend les règles applicables, notamment, en matière de la lutte contre la fraude et la corruption.

QUELQUES ACTIONS

Formation et sensibilisation

- Chaque année, chacun des collaborateurs est invité à suivre une sensibilisation aux principes de notre Code de conduite et d'éthique professionnelle. Entre novembre 2011 et janvier 2012, 3 320 salariés de Manpower France ont terminé leur cycle de formation.
- En 2012, 3 333 personnes ont suivi un elearning sur les règles de concurrence applicables en France.

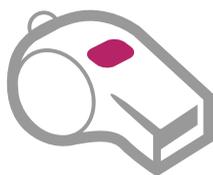


L'objectif de ce module est de former tous les collaborateurs Manpower-Group en France aux règles de droit de la concurrence, indispensables aux bonnes relations commerciales entre Manpower France et ses différents interlocuteurs (concurrents, fournisseurs, distributeurs et clients). Ce module permet ainsi à chacun d'approfondir ses connaissances et de mettre en application les règles de droit de la concurrence.

Il rappelle les risques qu'encourt Manpower et sa maison-mère en cas de non-respect de ces règles en France.

Dispositif d'alerte professionnelle

Nous avons mis en place un dispositif d'alerte professionnelle qui permet à tout collaborateur permanent de signaler à l'entreprise les comportements illicites dont il ou elle aurait connaissance, dans certains domaines exclusivement : flux financiers, comptabilité, corruption, pratiques anticoncurrentielles.



NOUS AGISSONS EN ACHETEURS RESPONSABLES

Notre politique d'achats vise à conjuguer compétitivité et développement durable. Nous recherchons simultanément l'optimisation du coût financier et celle du coût environnemental et social. Les achats sont pour nous l'occasion de mettre en œuvre nos principes RSE, en les intégrant aux critères de sélection de nos fournisseurs et à la conduite de nos relations avec nos partenaires.

Nous avons formalisé notre engagement dans un document intitulé "Politique d'achat responsable et durable".

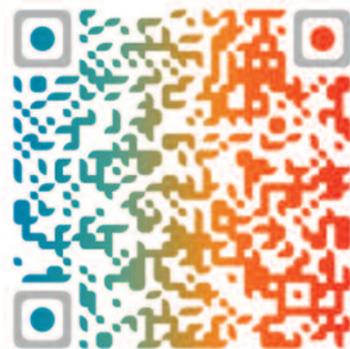
Nos achats sont effectués en quasi totalité en France dont une partie provient du secteur protégé, c'est-à-dire de structures dédiées à l'emploi des travailleurs handicapés.

Manpower est membre associé de l'Observatoire des achats responsables, et participe notamment au groupe de travail "achat socialement responsable / un levier pour l'insertion".

NOS ENGAGEMENTS, EN PRATIQUE

Notre démarche d'achat responsable nous amène :

- à évaluer nos futurs fournisseurs sur la base de critères RSE dans le cadre de nos appels d'offre,
- à insérer des clauses spécifiques, en lien avec la RSE, dans les contrats fournisseurs,
- à demander à nos fournisseurs de signer un engagement de respect des valeurs exprimées dans notre document "Politique d'achats responsable et durable" dans nos processus d'appel d'offre,
- à interroger annuellement nos fournisseurs au regard de leur performance RSE. La dernière évaluation "RSE fournisseur" a couvert l'équivalent de 80% de nos dépenses d'achats en 2012.



www.manpowergroup.com
espace "social responsibility"

ACHETER
"RESPONSABLE"
EN 14 POINTS



Manpower a engagé, de longue date, une politique d'achats responsable qui repose sur l'exigence impérative d'un engagement éthique irréprochable de chacun de nos acheteurs et la conviction que le prix seul ne suffit pas à refléter le vrai coût d'un achat.

Notre démarche intègre coût, qualité, délai mais aussi enjeux sociaux et environnementaux. C'est pourquoi nous interrogeons la performance RSE de nos fournisseurs dès la phase d'appel d'offre.

Nous utilisons également notre politique d'achats pour soutenir des initiatives en faveur de publics en difficulté d'accès à l'emploi – par exemple, les travailleurs du milieu protégé.

Ainsi, nous avons pour ambition de faire des achats responsables une extension de nos valeurs et engagements dans la relation fournisseurs et un levier de la performance globale RSE de notre entreprise.

Nos fournisseurs et sous-traitants sont invités à adhérer aux principes énoncés dans notre document "Politique d'achats responsable et durable". Ils s'engagent donc, dans chacun des domaines suivants, à :

CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

1. Respecter toutes les lois et règlements applicables au territoire où l'activité est menée.

PRATIQUES D'EMPLOI

2. Assurer santé et sécurité au travail pour tous les employés.
3. Pratiquer la tolérance zéro sur la traite des êtres humains et ce, en conformité avec les principes éthiques d'Athènes.
4. Ne pas recourir à une quelconque forme de travail forcé ou contraint, et assurer la liberté des employés à pouvoir quitter leur emploi après un préavis raisonnable.
5. Ne pas recourir au travail des enfants et se conformer aux normes de l'OIT.
6. Respecter les droits de l'Homme, en particulier :
 - a. proscrire les violences physiques, psychologiques ou autres,
 - b. appliquer une tolérance zéro pour le harcèlement sexuel,
 - c. proscrire toutes formes de discrimination, entre autres en raison de la race, la couleur, la croyance religieuse, le sexe, le statut social ou le handicap physique ou mental.
7. Se conformer aux lois en vigueur sur les salaires et le temps de travail, les conditions d'emploi ; notamment, respecter les salaires minimums, le paiement des heures supplémentaires et le temps de travail maximum.
8. Respecter le droit des salariés à la liberté d'association.
9. Protéger et utiliser sans abus les données à caractère personnel.
10. Offrir aux employés des possibilités de formation et d'apprentissage.

RESPECT DU CLIENT ET DES CONSOMMATEURS

11. Offrir des services respectant les exigences de qualité, de sécurité, de confidentialité des données et tous autres critères pertinents.

COMMUNAUTÉS

12. Soutenir les communautés locales en améliorant leur qualité de vie et leur pérennité au moyen d'actions en lien avec la nature de leur activité.

PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

13. Gérer les activités d'une manière écologiquement rationnelle, y compris en assurant une conformité environnementale avec les lois du pays dans lequel les opérations sont effectuées.

INTÉGRITÉ ET ÉTHIQUE

14. Ne pas proposer ou tenter d'obtenir des avantages indus, y compris des paiements et pots-de-vin, pour obtenir un marché auprès de sociétés du groupe Manpower pour la livraison de biens et de services.

PILOTER ET ANIMER NOS ENGAGEMENTS

Manpower France a pour ambition d'agir pour un impact social et sociétal bénéfique à la société civile et pour une moindre nuisance sur les ressources environnementales.

Notre engagement et nos actions de Responsabilité Sociétale d'Entreprise sont aujourd'hui notre principal levier pour la gestion raisonnée de nos impacts. Un ensemble de moyens propre à Manpower France ou partagé par la profession vient en soutien à nos organisations.

PILOTER LA RSE : LA RADIOSCOPIE EMPLOI RESPONSABLE

La Direction Médiation et Emploi Responsable a développé et déployé un outil d'aide au pilotage de la RSE : il s'agit de la Radioscopie Emploi Responsable. Le dispositif d'auto-évaluation a pour finalité d'évaluer, à un moment "T", la performance "Emploi Responsable" dans le système de management opérationnel de toutes les structures en charge des opérations, de l'agence au siège en passant par le secteur.

La radioscopie "Emploi Responsable" passe en revue 4 thématiques liées à l'emploi : ces thèmes sont prédéfinis par la Direction Médiation et Emploi Responsable.

Le dispositif "Radioscopie Emploi Responsable" vise 4 objectifs :

- Informer,
- Impliquer,
- Piloter et contrôler "soi-même",
- Alerter si nécessaire.

Le dispositif "Radioscopie" s'accompagne de boîtes à outils pour le mana-

gement de l'Emploi Responsable. Sa finalité est de positionner les points "à risques" comme étant des fondamentaux de notre pilotage, d'évaluer leur évolution et de faire, 2 fois par an, une photo de l'Emploi Responsable pour chaque niveau de notre structure.

En particulier, elle évalue le traitement par les agences des commandes à risque discriminatoires : publié en décembre 2012, notre dernier bilan montre, sur les 6 mois précédents, que 70 commandes ont été refusées et non servies parce qu'elles reposaient sur des critères discriminatoires.

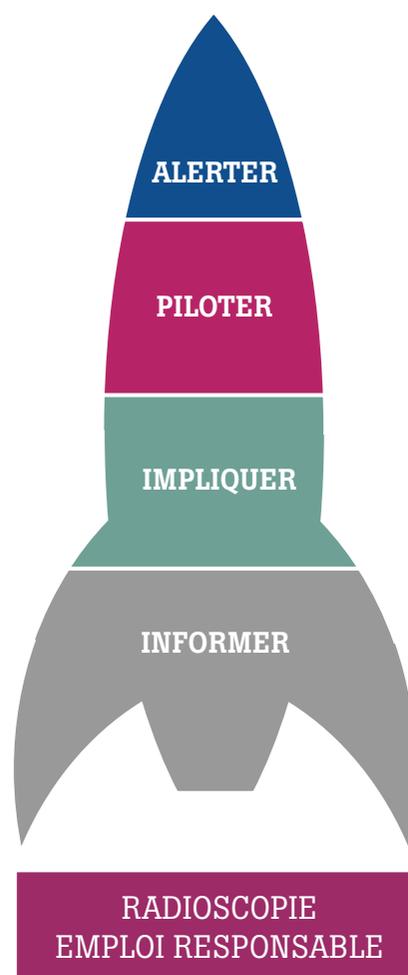
ACCOMPAGNER NOS CLIENTS

Notre performance RSE est aussi une performance partagée.

Au travers de nos détachements, nous produisons de la performance sociale profitable à tous et notamment à nos salariés intérimaires dont la mise à l'emploi et le développement de leurs compétences concourent à l'insertion durable dans l'emploi. Ce challenge est aussi celui de nos clients et chaque succès est une réussite partagée.

Aussi, nos procédures intègrent la nécessité de partager avec nos clients un ensemble de données en lien avec la RSE.

Pour ses 9000 principaux sites clients, Manpower produit chaque semestre une revue d'indicateurs auxquels sont intégrées des données en lien avec des thématiques de la RSE : sécurité, travailleurs handicapés, formation ou encore parité : ces résultats sont présentés aux entreprises clientes et peuvent si nécessaire, impulser des actions.



Nous avons organisé plusieurs conférences en lien avec la diversité à destination de nos salariés permanents et nos clients :

- *“Séniorité, Handicap : Les Hommes, l'Exemplarité, le Sens de la Performance”*, présentée par Magali Munoz Directeur de projet AMIH,
- *“La Responsabilité Sociale des Entreprises : Contrainte juridique ou Levier de performance ?”* présentée par Martine Gomez, Directeur délégué du Président pour Manpower France.

FAIRE SAVOIR

S'IMPLIQUER

Le Fastt (Fonds d'action sociale du travail temporaire) est une association Loi 1901 à but non lucratif créée en 1992 par les partenaires sociaux : les organisations représentatives des salariés intérimaires et le Prisme (organisation représentant les professionnels de l'intérim, services et métiers de l'emploi).

Financé par les entreprises de travail temporaire, dont Manpower, le Fastt propose aux salariés intérimaires des services et des prestations pour faciliter l'accès au logement, faciliter la mobilité et l'accès à l'emploi, sécuriser l'accès au crédit et, plus largement pour améliorer leur vie quotidienne.



MAÎTRISER NOTRE EMPREINTE SUR L'ENVIRONNEMENT

Une économie qui néglige les équilibres naturels dont elle dépend met en péril la performance et l'emploi de chacun. Notre responsabilité consiste à limiter notre impact environnemental, à l'évaluer périodiquement, à développer nos activités de manière à porter le moins possible atteinte à l'environnement, en particulier dans la gestion des bâtiments, des déplacements et de nos consommables. Notre activité d'intermédiaire de l'emploi est une activité uniquement tertiaire dont les impacts environnementaux sont moindres que pour les activités industrielles par exemple. Conscients de l'enjeu que représente la prise en compte de la gestion des impacts environnementaux, nous avons mis en place un système de management de l'environnement, à ce jour sans certification.

NOTRE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Nos principaux engagements sont formalisés dans deux documents :

- "la politique environnementale de Manpower France",
- la charte de responsabilité sociale, intitulée "La dimension éthique et sociale de notre action - Ce pour quoi nous nous battons".

Le management de l'environnement est coordonné par la Direction Médiation et Emploi Responsable (DMER), en relation directe avec chacune des autres directions concernées, en particulier la Direction Achats et Immobilier. Nous suivons plus de 50 indicateurs environnementaux, mesurant nos consommations, nos déchets, nos émissions de gaz à effet de serre. Nous avons formé nos collaborateurs à la méthode Bilan carbone afin de mieux apprécier la dépendance énergétique de l'entreprise.

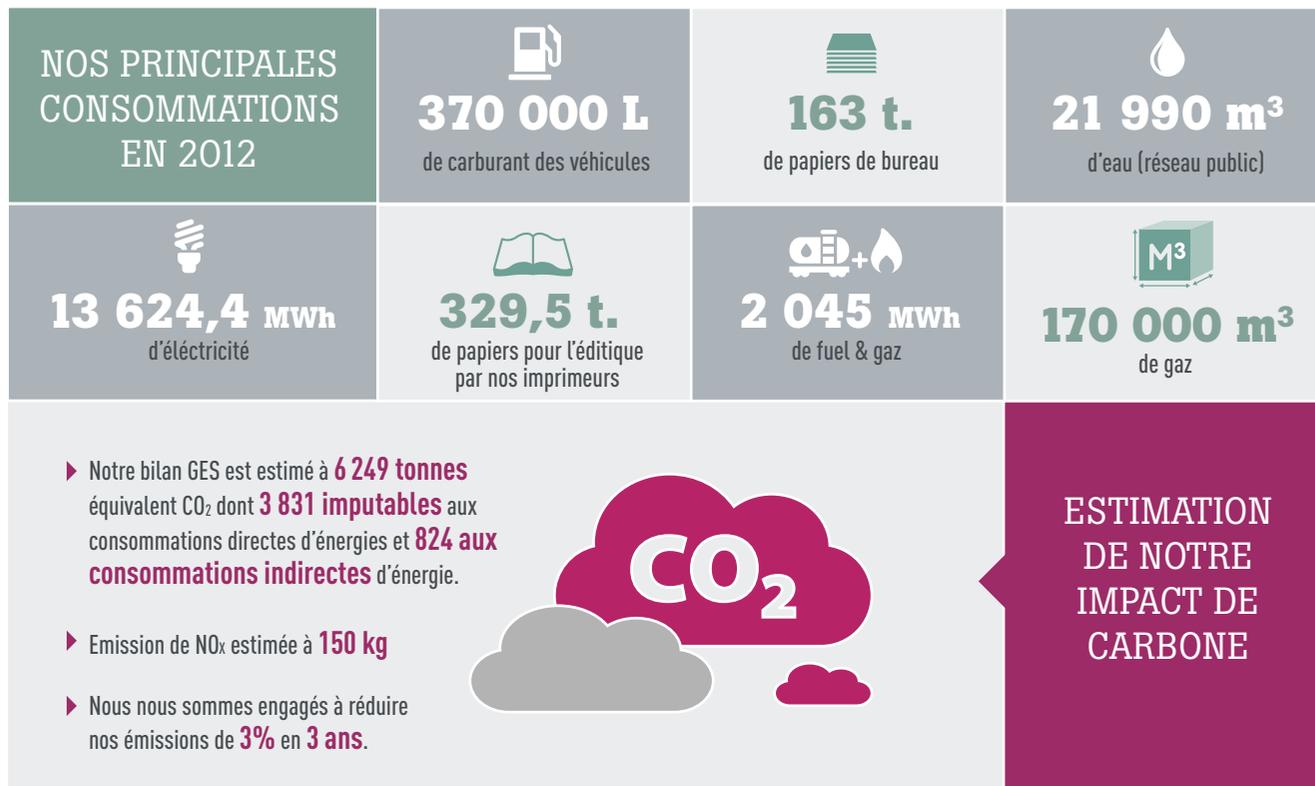
NOS GRANDES ORIENTATIONS

Notre politique vise à assurer la maîtrise de notre impact sur l'environnement, en suivant quatre grandes directions :

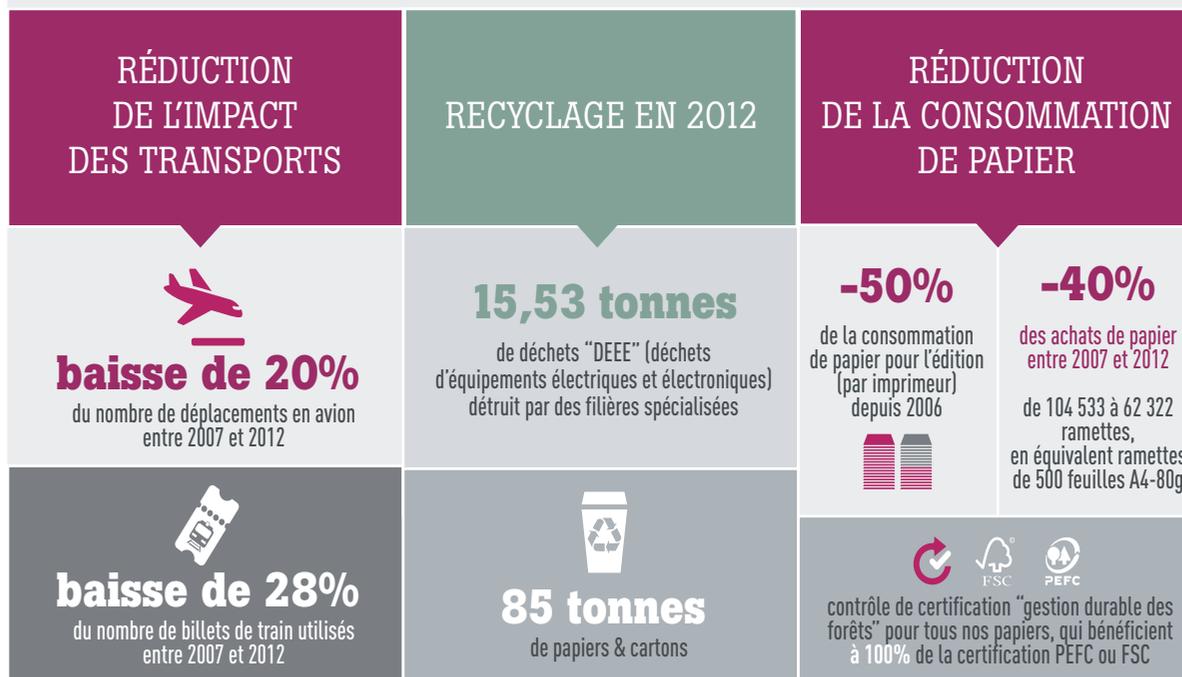
- la réduction de nos consommations,
- la réduction et gestion des déchets,
- la sensibilisation des salariés,
- l'éco-conception des services.

LA RÉDUCTION DE NOS CONSOMMATIONS

Les transports - Nous mettons en place des solutions alternatives aux déplacements professionnels, en développant notamment les conférences téléphoniques et la visio-conférence. Nous privilégions les modes de déplacement les moins émetteurs de gaz à effet de serre (train plutôt qu'avion). Nous renouvelons notre flotte de véhicules en les remplaçant par des voitures moins émettrices. Nous proposons un



NOS RÉSULTATS ENVIRONNEMENTAUX EN CHIFFRES



service en ligne de co-voiturage aux collaborateurs qui travaillent à notre siège de Nanterre. Nous veillons à l'optimisation du planning des livraisons et au regroupement des livraisons.

Nos locaux, l'électricité - Nous travaillons à l'amélioration de l'efficacité énergétique de nos locaux, en développant notamment les systèmes LED dans nos agences, en rationalisant et en privilégiant les équipements économes en ressources et en émissions : climatiseurs, pompes à chaleur...

Le siège de Manpower France est hébergé dans un bâtiment HQE.

L'eau - Nous avons développé un process en 2011 pour tracer les volumes d'eau consommés sur chacun des sites bénéficiant de compteurs séparés. Depuis 2012, nous identifions tous nos fournisseurs en eau et traçons les volumes en direct.

Le papier - Nous favorisons la dématérialisation des données pour réduire notre consommation de papier. Nous exigeons de nos fournisseurs en papier et de notre prestataire en charge de notre éditique qu'ils justifient de la certification "gestion durable des forêts" pour chacune des références qu'ils nous livrent ou qu'ils utilisent pour nous.

LA RÉDUCTION ET LA GESTION DES DÉCHETS

Déchets papiers - Pour le siège, les déchets sont traités par le gestionnaire de l'immeuble. Pour les agences et les autres entités, les documents sont orientés vers les Centres de traitement administratifs de Manpower, puis traités.

LA SENSIBILISATION DES SALARIÉS

La protection de l'environnement est l'affaire de tous. Son efficacité dépend de la mobilisation de chaque acteur et de chaque citoyen. La sensibilisation de nos salariés fait donc partie des priorités de notre politique environnementale. Quelques exemples d'actions :

- fin 2012, Manpower a acté le développement d'un nouveau module de sensibilisation des salariés intérimaires au développement durable "Comprendre mon rôle d'acteur du développement durable dans l'entreprise". Ce module en libre accès pour nos intérimaires et candidats est conçu pour les salariés en situation de détachement.
- nous adhérons à des initiatives comme l'opération ECOCONDUITE avec l'AFT IFTIM.

L'ÉCO-CONCEPTION DES SERVICES

L'éco-conception consiste à prendre en compte les impacts de nos services en amont de leur production, afin d'en réduire l'empreinte. Dans notre contexte, il s'agit d'améliorer sans cesse la dématérialisation des échanges.

Une équipe de collaborateurs travaille à l'élaboration de solutions de dématérialisation pour nos clients.

Ces derniers disposent désormais d'une plate-forme de gestion en ligne qui virtualise l'ensemble de leurs démarches et de leur suivi administratif.

COMPENSER NOS IMPACTS

En accord avec notre bailleur Generali, nous avons mis en place des nichoirs à chauves-souris (espèces protégées) dans les espaces verts du siège. L'initiative vise à compenser l'emprise de nos locaux sur les sols et donc la réduction de l'espace naturel, ainsi que le faible potentiel de nidification des bâtiments contemporains.

TABLEAU DE CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

LIGNES DIRECTRICES G3 DU GRI ET ISO 26000

Éléments d'information figurant dans les lignes directrices G3 du GRI. Information sur l'approche managériale ou indicateurs de performance	Paragraphe de l'ISO 26000	Pages du rapport et informations complémentaires
Principe d'implication des parties prenantes	6.8.3	3
Protocole de détermination du périmètre du rapport	6.6.6	3
2. Stratégie et analyse		8-9
1.1 Profil de l'organisation	6.2	4-5
1.2 Gouvernance, engagements et dialogue		
3. Paramètres du rapport		
Droits de l'Homme	6.2 6.3	
HR1 Pourcentage et nombre total d'accords d'investissement significatifs incluant des clauses relatives aux droits de l'Homme ou ayant été soumis à un contrôle sur ce point.	6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	52
HR2 Pourcentage de fournisseurs et de sous-traitants majeurs dont le respect des droits de l'Homme a fait l'objet d'un contrôle ; mesures prises.	6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	52
HR4 Nombre total d'incidents de discrimination et mesures prises.	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.3.4	54
HR5 Activités identifiées au cours desquelles le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective risque d'être menacé ; mesures prises pour assurer ce droit.	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5	Manpower a mis en place un référentiel de dialogue social fixant les "repères" pour l'ensemble des acteurs de la négociation collective
HR6 Activités identifiées comme présentant un risque significatif d'incidents impliquant le travail d'enfants ; mesures prises pour contribuer à interdire ce type de travail.	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5	Pas d'activité à risque identifiée
HR7 Activités identifiées comme présentant un risque significatif d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire ; mesures prises pour contribuer à abolir ce type de travail.	6.3.7 6.3.10	Voir HR5

Éléments d'information figurant dans les lignes directrices G3 du GRI. Information sur l'approche managériale ou indicateurs de performance	Paragraphe de l'ISO 26000	Pages du rapport et informations complémentaires
Société - Information sur l'approche managériale	6.2 6.6 6.8	
SO1 Nature, portée et efficacité de tout programme et pratique d'évaluation et de gestion des impacts des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés.	6.3.9 6.8 6.8.5 6.6.7	14 à 29 24 à 27 30 à 37
SO2 Pourcentage et nombre total de domaines d'activité stratégique soumis à des analyses de risques en matière de corruption.	6.6 6.6.3	52 Soit 100% des domaines et personnels lors de campagne de sensibilisation
SO3 Pourcentage de salariés formés aux politiques et procédures anti-corruption de l'organisation.		
SO4 Mesures prises en réponse à des incidents de corruption.		
SO5 Affichage politique, participation à la formulation des politiques publiques et lobbying.	6.6 6.6.4 6.8.3	Manpower est adhérent de Prism'Emploi
Travail - Information sur l'approche managériale	6.2 6.4 6.3.10	8-9
LA1 Effectif total par type d'emploi, contrat de travail et zone géographique.	6.4 6.4.3	
LA2 Turnover du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranche d'âge, sexe et zone géographique.		
LA4 Pourcentage de salariés couverts par une convention collective.	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.3.10	100%
LA5 Délai minimal de notification préalable à toute modification d'organisation, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective.	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	Application des des délais de droit commun
LA7 Taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, nombre de journées de travail perdues et nombre total d'accidents du travail mortels, par zone géographique.	6.4 6.4.6	38 à 45

TABLEAU DE CORRESPONDANCE (SUITE)

Éléments d'information figurant dans les lignes directrices G3 du GRI. Information sur l'approche managériale ou indicateurs de performance	Paragraphe de l'ISO 26000	Pages du rapport et informations complémentaires
LA8 Programmes d'éducation, de formation, de conseil, de prévention et de maîtrise des risques mis en place pour aider les salariés, leur famille ou les membres des communautés locales en cas de maladie grave.	6.4 6.4.6 6.8 6.8.3 6.8.4	38 à 45
LA10 Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle.	6.8.8 6.4.7	
LA13 Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par sexe, tranche d'âge, appartenance à une minorité et autres indicateurs de diversité.	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	8-9 30 à 35
Responsabilité du fait des produits - Information sur l'approche managériale	6.2 6.6 6.7	
PR1 Etapes du cycle de vie où sont évalués en vue de leur amélioration les impacts des produits et des services sur la santé et la sécurité, et pourcentage de catégories de produits et de services significatives soumises à ces procédures.	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	38 à 45
PR3 Type d'information sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information.	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	NC
PR5 Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client.	6.7 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.8 6.7.9	51
PR6 Programmes de veille de la conformité aux lois, normes et codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris publicité, promotion et parrainages.	6.7 6.7.3 6.7.6 6.7.9	52 à 53 54
Economie - Information sur l'approche managériale	6.2 6.8	
EC1 Valeur économique directe créée et distribuée, incluant les produits, les coûts opérationnels, prestations et rémunérations des salariés, donations et autres investissements pour les communautés, les résultats mis en réserves, les versements aux apporteurs de capitaux et aux Etats.	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9	16 33
EC6 Politique, pratiques et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels.	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	52-53 95% du CA en France

Éléments d'information figurant dans les lignes directrices G3 du GRI. Information sur l'approche managériale ou indicateurs de performance		Paragraphe de l'ISO 26000	Pages du rapport et informations complémentaires
EC7	Procédures d'embauche locale et proportion de cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.	6.8 6.8.5 6.8.7	100% en France
EC8	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et des services, principalement publics, réalisés via une prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit.	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	36-37
Environnement - Information sur l'approche managériale		6.2 6.5	
EN1	Consommation de matières en poids ou en volume.	6.5	56-57
EN2	Pourcentage de matières consommées provenant de matières recyclées.	6.5.4	Pas de visibilité
EN3	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire.		56-57
EN4	Consommation d'énergie indirecte répartie par source d'énergie primaire.		
EN8	Volume total d'eau prélevé, par source.		
EN9	Sources d'approvisionnement en eau touchées par les prélèvements.		
EN11	Emplacement et superficie des terrains détenus, loués ou gérés dans ou au voisinage d'aires protégées et en zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.	6.5 6.5.6	Non concerné locaux en zone urbaine uniquement
EN12	Description des impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.		56-57
EN16	Emissions totales, directes ou indirectes, de gaz à effet de serre, en poids (teq CO2).	6.5 6.5.5	56-57
EN17	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre, en poids (teq CO2).		
EN19	Emissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids.	6.5	56-57
EN20	Emissions de NOx, SOx et autres émissions significatives dans l'air, par type et par poids.	6.5.3	
EN21	Total des rejets dans l'eau, par type et par destination.		
EN22	Masse totale de déchets, par type et par mode de traitement.		
EN23	Nombre total et volume des déversements accidentels significatifs.		
EN26	Initiatives pour réduire les impacts environnementaux des produits et des services, et portée de celles-ci.	6.5 6.5.4 6.6.6 6.7.5	57
EN27	Pourcentage de produits vendus et de leurs emballages recyclés ou réutilisés, par catégorie.	6.5 6.5.4 6.7.5	Non concerné Activité service
EN28	Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non pécuniaires encourues pour non-respect des lois et des réglementations en matière d'environnement.	6.5	

Manpower France SAS au capital de 50 000 000 € - RCS Nanterre 429 955 297
Siège social : Immeuble Eureka - 13 rue Ernest Renan - 92723 Nanterre cedex

www.manpower.fr



