

**2020**



Reporting  
Responsabilité  
Sociale

Lettre à nos Parties Prenantes.....	3
Notre vision, nos engagements.....	5
Engagements du Groupe.....	6
Vision 2030.....	7
Objectifs de développement durable.....	8
Nos activités, nos enjeux.....	9
Nos marques, notre implantation.....	10
Réparation de l'activité.....	11
Activités du groupe.....	12
Nos segments.....	13
Enjeux du Groupe DOSIM.....	14
Nos parties prenantes.....	15
Relation avec les parties prenantes.....	16
2020: Faits marquants.....	17
2020: Année 1 de la pandémie.....	18
2020: Nouvelle politique QSE du Groupe.....	20
2020: Impacts environnementaux.....	21

2020: Réponses aux impacts.....	22
2020: Achats responsables.....	23
2020: Calcul des émissions de GES.....	24
2020: SST Vision 0 accident.....	25
2020: Indicateurs SST.....	26
2020: Leviers et actions SST.....	27
2020: Nos forces vives.....	28



Lettre à nos  
parties prenantes



## Lettre à nos parties prenantes

Tant de chemin parcouru depuis plus de 45 ans à vos côtés! De ses débuts en 1976, DOSIM est devenu aujourd'hui un des leaders dans le domaine du Facility Services et un employeur reconnu en Suisse.

Nous n'avons cessé de tenir le cap, guidés par des valeurs fortes, tout en nous adaptant et en participant aux changements qu'ils soient technologiques, culturelles, sociaux ou économiques.

Ce chemin, c'est aussi grâce à vous que nous l'avons parcouru. Vous nous avez fait confiance, en nous confiant vos mandats, en travaillant pour nous ou avec nous. Vous nous avez accompagnés et nous vous avons accompagnés.

Depuis plusieurs années, nous travaillons aussi sur un projet important, celui du développement durable. Les changements en cours et à venir sont, en effet, profonds tant au niveau environnemental et social qu'économique. Nous voulons, avec nos partenaires, relever les défis d'aujourd'hui et se préparer à relever ceux de demain. Aussi, nous souhaitons vous exposer de manière transparente les réflexions et les actions de DOSIM sur ces sujets.

Nous avons donc le plaisir de vous proposer ce reporting RSE du Groupe DOSIM.

Nous vous remercions pour votre soutien et la confiance que vous nous accordez.

Alain Cambay  
CEO





Notre vision, nos  
engagements

### Engagement de la Direction

Le Groupe DOSIM, entreprise familiale s'engage sur les valeurs suivantes:

- Respect des valeurs humaines
- Ecoute des besoins et satisfaction des parties prenantes
- Professionnalisme et efficacité
- Exemplarité
- Innovation
- Bien-être
- Indépendance financière et solidité
- Pérennité



Alain Cambay  
CEO



Carole Calmels  
COO

### Politiques et chartes DOSIM

Les engagements de DOSIM en matière de responsabilité sociale reposent sur le socle des valeurs qui sont celles du Groupe DOSIM.

Ces valeurs sont ancrées et pour les soutenir et les communiquer aux parties prenantes, le Groupe DOSIM les diffuse à travers plusieurs documents fondateurs.



Charte éthique



Politique  
Qualité,  
Sécurité,  
Environnement  
et Sociale



Charte  
d'engagement  
de nos  
partenaires



Politique  
d'achat  
responsable



Si nous avons choisi le Cervin en toile de fond, ce n'est pas un hasard. Le sommet suisse, considéré comme le dernier exploit de l'âge d'or de l'alpinisme alpin, a été le théâtre de la réussite d'une équipe pour atteindre son sommet. Du premier au dernier de cordée, tous portaient une responsabilité les uns envers les autres et ont participé au succès de cette ascension.

Le Groupe DOSIM souhaite aussi atteindre des sommets avec des objectifs ambitieux en matière de développement durable. C'est la **Vision 2030**.

Le Groupe DOSIM l'a bien compris, la réussite passera nécessairement par la mobilisation de l'ensemble des forces vives et des talents du Groupe à tous les niveaux mais aussi de ses parties prenantes.

Les 3 objectifs sont:

- **Vision 0 accident**
- **Participer à l'objectif Science Base Targets 1.5° C**
- **Atteindre le niveau Gold Ecovadis**



Parce que le Groupe DOSIM est un acteur incontournable dans le Facility Services, il doit faire preuve d'exemplarité. Le Groupe a conscience de cette responsabilité, valeur intrinsèque de l'entreprise depuis 1976.

Le Groupe DOSIM s'engage à ce que les performances du groupe ne soient pas réalisées au détriment des questions sociales, économiques et environnementales. C'est ce qu'il fait en suivant la ligne directrice ISO 26000, mais aussi en adhérant aux objectifs de développement durable de l'ONU (ODD).

Ce programme «17 objectifs pour sauver le monde» (onu.org) est ambitieux et vise à garantir un avenir meilleur. Il s'adresse aussi bien aux nations et aux entreprises, ainsi qu'aux citoyens et propose à tous de répondre aux défis et de participer à des objectifs aussi ambitieux que l'annihilation de la pauvreté, lutter contre les changements climatiques ou la réduction des inégalités.

Le Groupe DOSIM participe donc à l'atteinte de tous ces objectifs avec un focus particulier sur les 5 suivants:

**OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**







Nos Activités

### Nos marques

Créé en 1976, le Groupe DOSIM, présent sur toute la Suisse, initialement centré sur des solutions de soft services, a progressivement étendu son savoir-faire à l' Integrated Facility Services.

# DOSIM

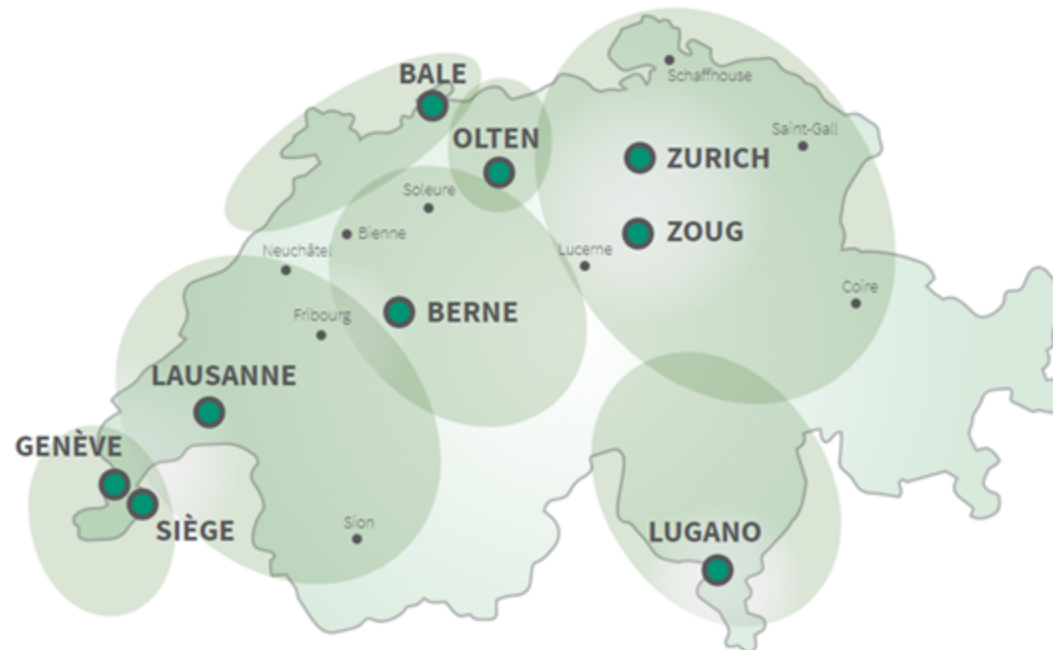
DOSIM est un acteur incontournable du Facility Services.

# DOSIM

HEALTHCARE

DOSIM Healthcare est spécialisée du Facility Services en milieu médical: Hôpitaux, cliniques, EMS.....

### Implantation

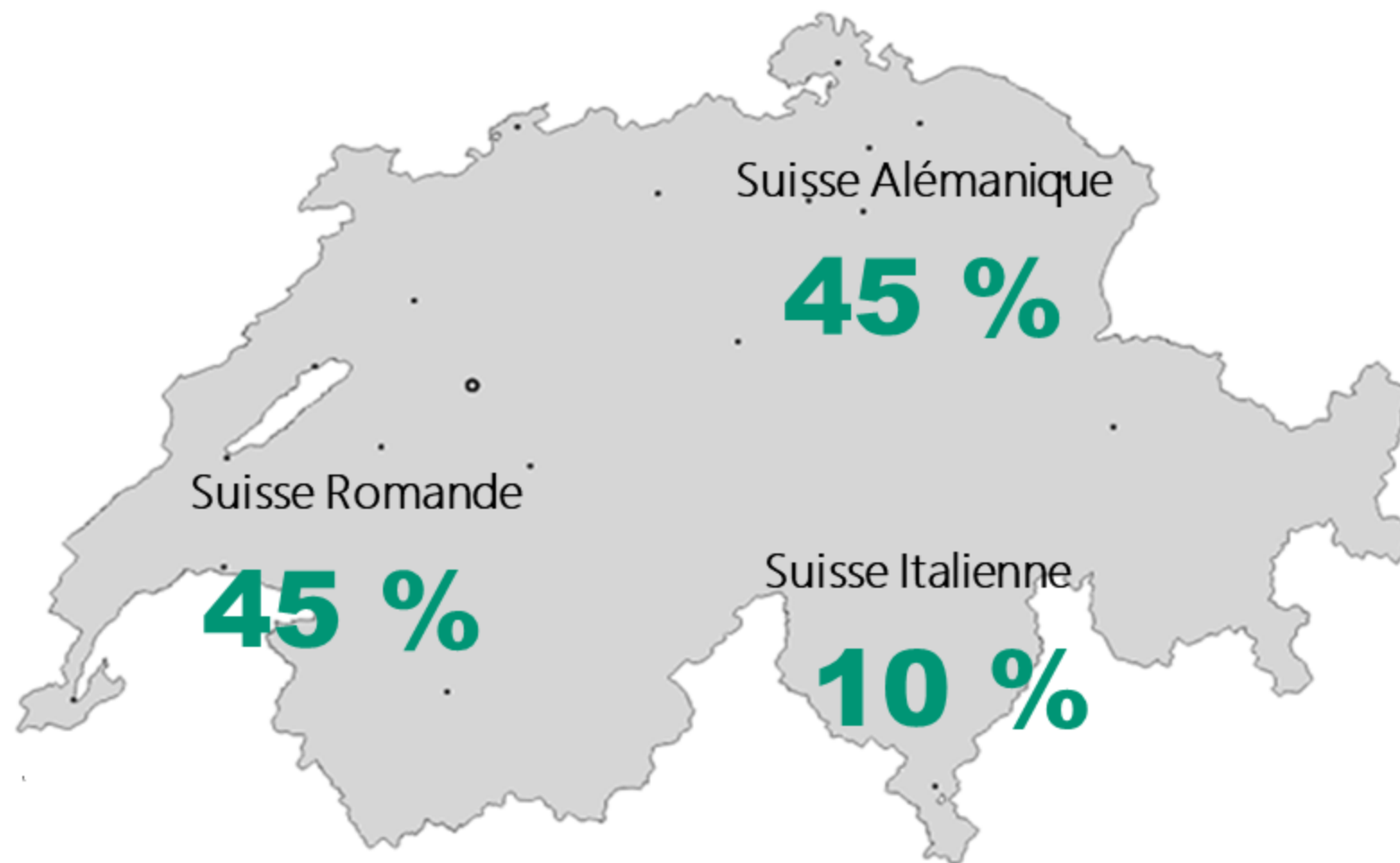


**8**  
succursales

Présence dans  
**26**  
cantons

**3'120**  
Clients

Les activités du Groupe DOSIM sont réparties sur la toute la Suisse



## Une offre maîtrisée et adaptée

Le Groupe DOSIM propose une offre modulable en fonction des attentes de ses clients. Le choix peut se porter sur :

- un service : offre **Single Service**,
- plusieurs services selon les besoins: offre **Multiservices**,
- une gestion complète pour permettre au client de se focaliser sur son cœur de métier: offre **Integrated Facility Services**.

Le Groupe DOSIM réalise de plus de 90 % de ses activités afin d'en garantir la maîtrise. Les activités confiées à nos partenaires sont réalisées et suivies avec les mêmes exigences afin d'atteindre la performance attendue par nos clients.

Quelles que soient les activités, le Groupe DOSIM les manage avec une approche orientée client et dans le respect de sa politique Qualité, Sécurité, Environnement et Responsabilité Sociétale.

### SUPPORT SERVICES

- ▶ Nettoyage
- ▶ Réception
- ▶ Service courrier
- ▶ Gestion et préparation des salles de réunions
- ▶ Déménagements internes
- ▶ Plantes vertes
- ▶ Print et copy services
- ▶ Petite restauration
- ▶ Service de sécurité

### PROPERTY SERVICES

- ▶ Services de conciergerie
- ▶ Petite maintenance
- ▶ Exploitation et entretien technique de bâtiment
- ▶ Espaces verts
- ▶ Gestion des déchets
- ▶ Lutte anti-parasitaire
- ▶ Service d'hiver
- ▶ Gestion du parking

Gestion des coûts  
Conseil  
Help desk  
Sécurité et santé au travail

### MANAGEMENT DU CONTRAT

Assurance qualité  
Reporting  
Innovation  
Gestion environnementale



#### SINGLE SERVICE

Un besoin, une solution. Avec la solution Single Service, nos clients ont la possibilité de choisir un service.



#### MULTISERVICE

Le client choisit parmi l'ensemble des services proposés ceux qui correspondent à ses différentes attentes et bénéficie d'une gestion parfaitement coordonnée de toutes les interventions.

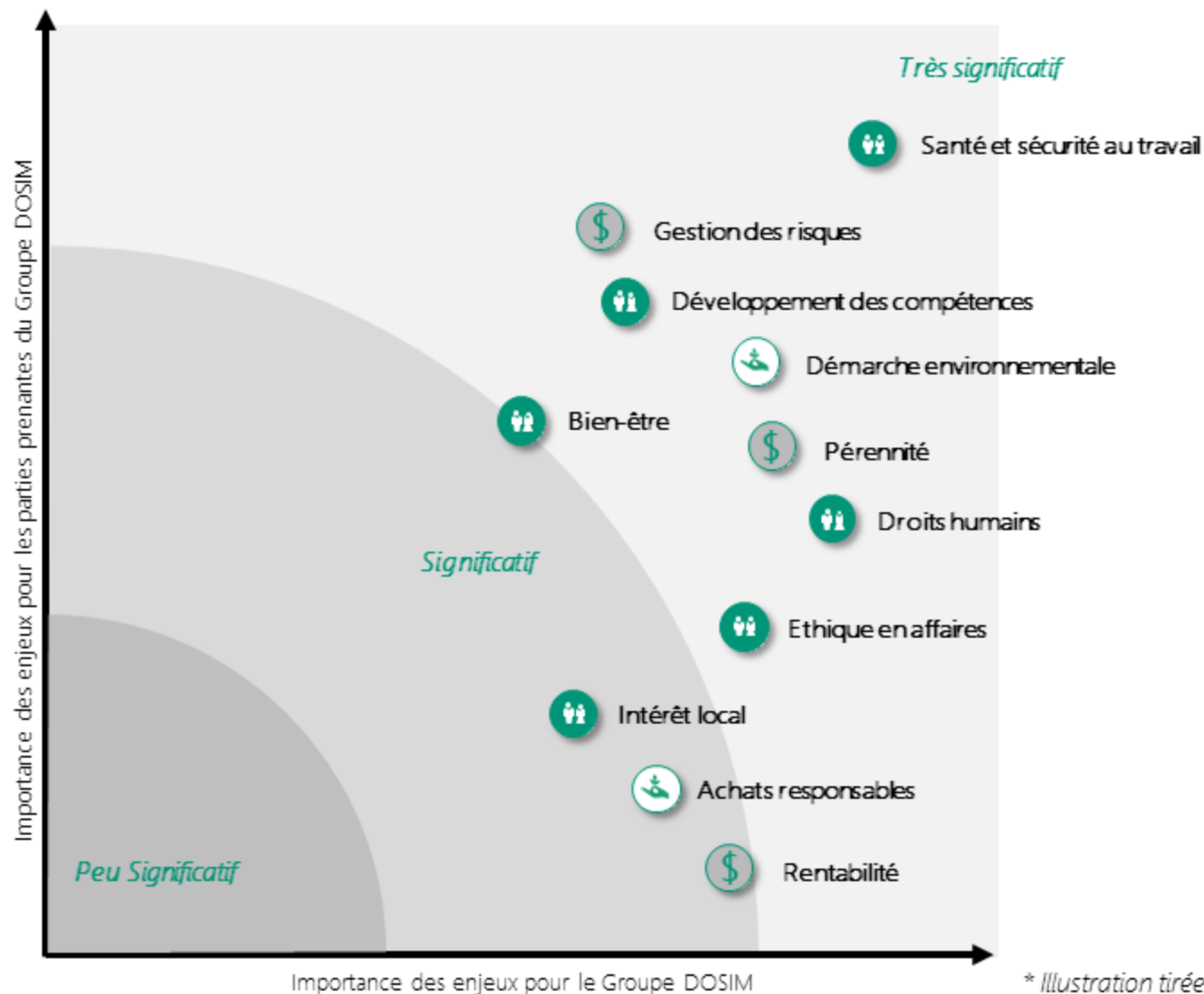


#### INTEGRATED FACILITY SERVICES

En optant pour l'Integrated Facility Services, le client fait le choix d'une solution qui regroupe, selon sa stratégie, tout ou partie des fonctions supports de son entreprise.

Le Groupe est fortement présent dans les secteurs de pointe comme le Healthcare et la Biotech.





DOSIM a défini pour ses activités les enjeux essentiels pour le Groupe et les parties prenantes.



Enjeux environnementaux



Enjeux sociaux



Enjeux économiques

\* Illustration tirée du standard GRI

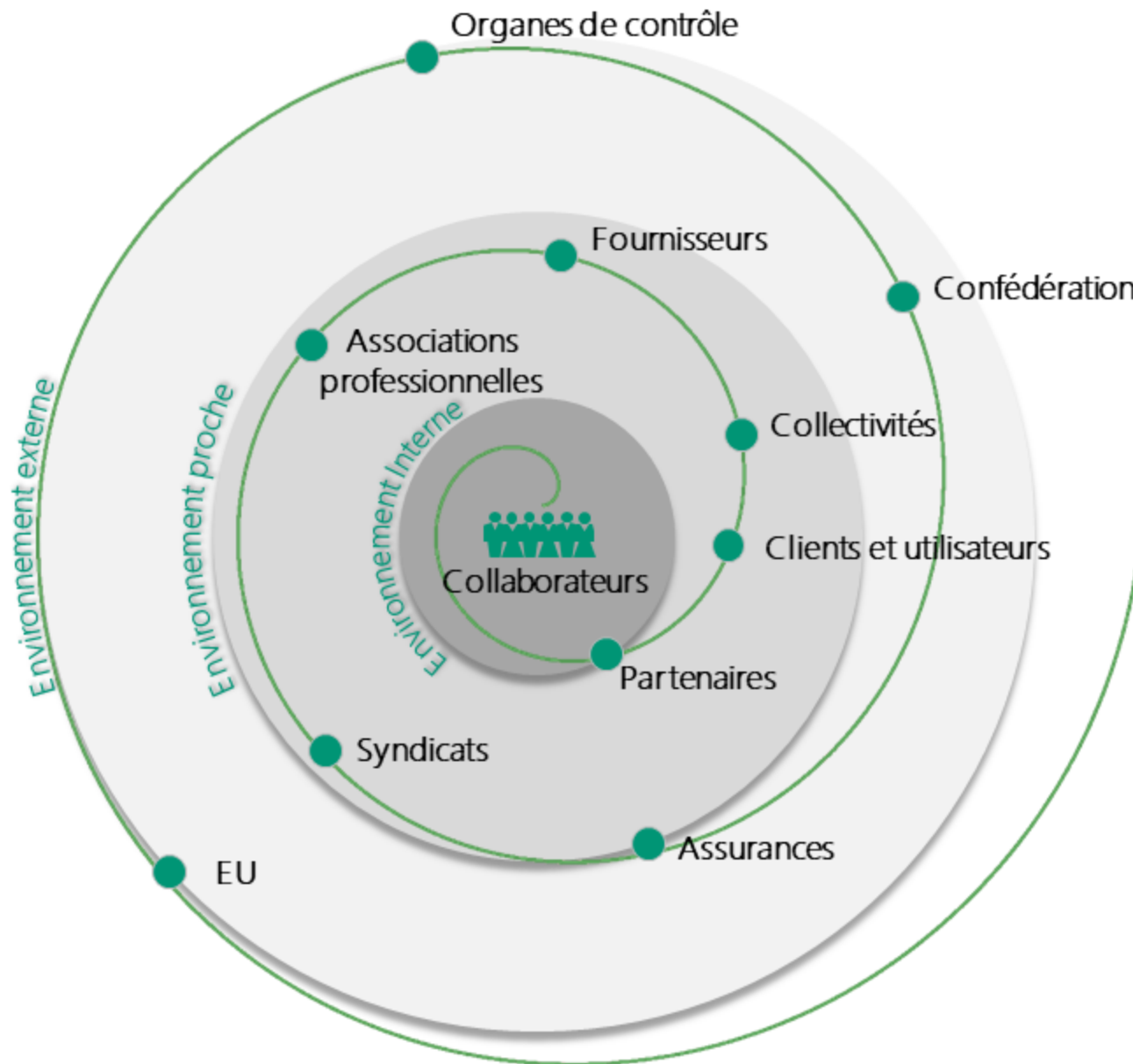
























Le Groupe DOSIM travaille avec un grand nombre de parties prenantes.



Celles-ci ont plus ou moins d'impact sur les actions du Groupe DOSIM en fonction de l'environnement dans lequel elles se trouvent:

- **Environnement Interne:**  
ce sont les PP internes au Groupe
- **Environnement proche:**  
ce sont les PP externes au Groupe en lien avec les activités du Groupe
- **Environnement externe:**  
ce sont les PP faisant partie d'un environnement plus large sur lequel le Groupe n'a pas de maîtrise

La **communication** s'adapte en fonction des environnements et des parties prenantes.



Parties prenantes	Attentes ou impacts significatifs	Actions du Groupe
Collaborateurs	 	Satisfaire Communiquer
Clients et utilisateurs	  	Satisfaire Collaborer
Prestataires	  	Collaborer Surveiller
Fournisseurs	  	Communiquer Surveiller
Collectivités	 	Collaborer Satisfaire
Confédération	  	Satisfaire
Organes de contrôle	 	Collaborer
Associations professionnelles	 	Communiquer Collaborer
Syndicats	 	Communiquer Collaborer

 Enjeux environnementaux  Enjeux sociaux  Enjeux économiques

### FOCUS sur nos parties prenantes de premier plan

#### Collaborateurs

Les collaborateurs sont particulièrement impliqués et sont des moteurs pour la réussite de l'entreprise. Il est donc essentiel qu'ils soient satisfaits. Cela passe par le respect de nos engagements mais aussi par la reconnaissance de leur individualité et la protection de leur intégrité physique et morale, notamment à travers une politique de prévention des risques au travail.

La communication est aussi essentielle et les échanges se font à travers divers canaux comme le processus de participation, l'évaluation et les entretiens, la formation, l'accompagnement sur site ou les outils documentaires (instructions, consignes, procédures).

#### Clients

Les besoins et les attentes qualitatives et éthiques du client mais aussi des utilisateurs et/ou des ses parties prenantes pertinentes sont identifiés dès l'offre et tout au long du mandat dans le but de satisfaire le client. Pour faciliter la communication et s'assurer de cette satisfaction, un modèle de communication spécifique est déterminé permettant au client ou à son représentant d'avoir un interlocuteur privilégié. Notre volonté est d'agir en expert et d'accompagner nos clients dans une relation de collaboration, de partenariat.

#### Partenaires et fournisseurs

La satisfaction de nos clients passe par une maîtrise de notre chaîne d'approvisionnement. Il est donc essentiel pour le Groupe DOSIM de communiquer ses exigences en matière d'achats responsables à nos fournisseurs mais aussi de s'assurer du respect de celles-ci. DOSIM a aujourd'hui un processus d'évaluation des fournisseurs, et consolide en 2021 la maîtrise de sa chaîne par la mise en place d'une politique d'achat et d'une charte pour ses partenaires.

#### Collectivités

Chaque succursale du Groupe DOSIM travaille en étroite collaboration avec des associations locales sur divers sujets comme l'inclusion des personnes à handicap physique ou social, la réinsertion ou l'exclusion sociale. Il est important pour le Groupe DOSIM d'être acteur de la vie collective de proximité, c'est une de ses responsabilités.



2020  
Faits marquants



Novembre 2019, une lointaine rumeur fait l'état d'un virus alors inconnu mais dont les symptômes se rapprochent de celui du SRAS de 2003. La rumeur s'est rapidement transformée en information et est entrée dans nos foyers, sur nos lieux de travail à travers le rouleaux compresseur implacable de l'information en continue. Il était déjà donc virtuellement avec nous mais peu de choses nous avait préparé aux conséquences qui allaient suivre.

C'est en début janvier 2020 que des membres de la cellule de veille du Groupe alerte la Direction sur un probable évènement et commence à compiler et à analyser un maximum d'informations afin de conseiller sur la direction à adopter. Le comité de pilotage, après concertation, décide le 30 janvier 2020 d'activer son plan pandémie passant ainsi de la veille à l'action.

Février 2020, l'Europe se ferme à l'extérieur pensant, dans un ultime rebond, pouvoir empêcher un organisme microscopique de traverser les frontières.

Mars 2020, le couperet tombe, la stratégie de fermeture n'est pas suffisante. Le premier domino, le « lockdown », est poussé, entraînant les écoles, les lieux de vie, de loisir et une grande partie des entreprises. Le Conseil Fédéral décide de limiter les flux extérieurs aux seuls travailleurs et impose des mesures pour limiter l'effet d'une pandémie qui devient alors bien réelle avec les conséquences que nous connaissons aujourd'hui.

L'ensemble du Groupe, déjà mobilisé, se concentre sur ses objectifs avec pour priorité de protéger ses collaborateurs et d'accompagner ses clients.

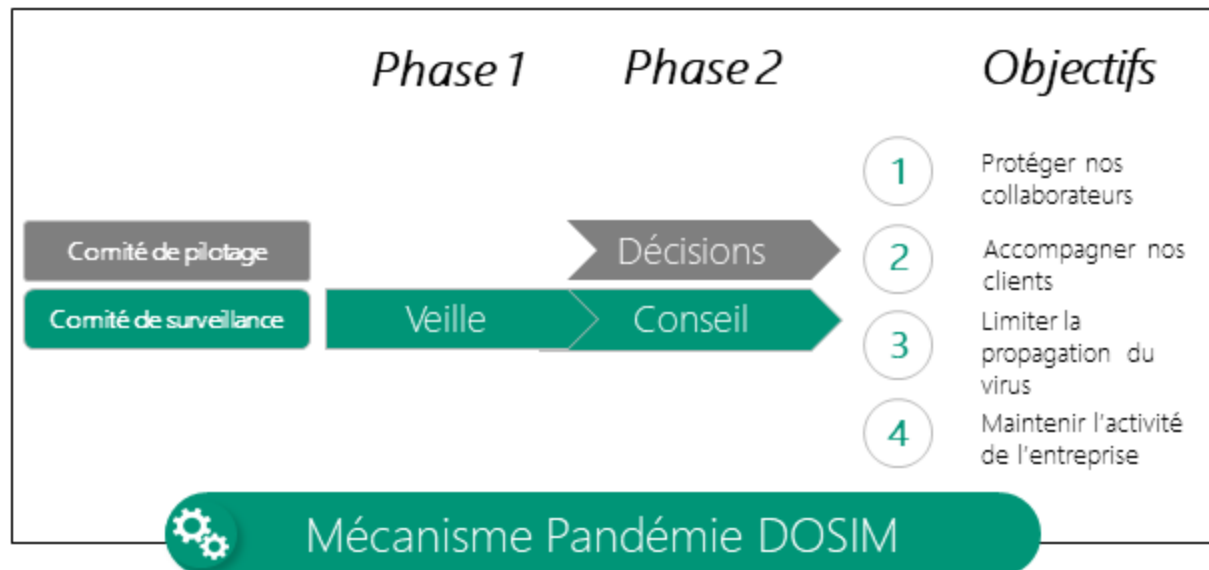
L'anticipation et le travail des départements en charge de la logistique et des achats nous ont permis d'assurer la continuité de nos services avec l'approvisionnement du matériel de protection et de désinfection nécessaires.

Mais l'expertise et l'anticipation n'ont pas été suffisantes face à l'avalanche d'informations contradictoires et le climat anxiogène qui en découlait. Il a fallu rassurer, conseiller, informer, accompagner et former.

Notre plus grande force a été l'agilité à nous adapter, et notre facteur de réussite a été la solidarité et le courage de nos équipes qui ont été présentes malgré ces incertitudes.

Tout n'est pas négatif, retenons d'abord que les entreprises de support, comme la nôtre, se sont révélées être des forces vives dans cette crise et que nos clients ont pu compter sur nous. De plus, nos collaborateurs, si souvent « travailleurs de l'ombre », se sont retrouvés dans la lumière et reconnus.

Retenons finalement que cela a été un vecteur de changement, nous avons compris que nos actions pouvaient avoir un impact immédiat sur l'environnement. Le « lockdown » a permis d'observer que la nature était capable de rapidement reprendre ses droits, qu'une autre forme de consommation était possible et que l'humanité, face à un risque majeur, peut se réinventer.



\* HPCI: Diplôme en Hygiène Prévention et Contrôle des Infections





Avec la re-certification de notre système de management de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement et la mise en place de la vision 2030 du Groupe DOSIM, la politique a été refondue. Le but était de mettre en avant l'engagement de la direction et l'importance de l'implication de nos collaborateurs pour l'atteinte des objectifs du Groupe. La dimension sociale a été renforcée et apparaît comme ligne directrice pour l'ensemble de nos engagements.

Ce qu'il faut retenir:

- Le Groupe DOSIM a conscience de sa responsabilité sociale et veille à l'atteinte de ses objectifs de développement durable en son sein et auprès de sa chaîne d'approvisionnement.
- Le Groupe DOSIM confirme son engagement de conformité réglementaire, contractuelle et éthique.
- Le Groupe DOSIM implique ses collaborateurs dans l'atteinte des objectifs QSE et RSE.
- Le Groupe DOSIM travaille avec une approche basée sur le risque.
- Le Groupe DOSIM veille et s'engage pour le respect des principes des droits humains.





Le Groupe DOSIM étudie les impacts environnementaux de toutes ses activités à travers les processus d'amélioration continue et de surveillance liés à sa certification ISO 14'001.

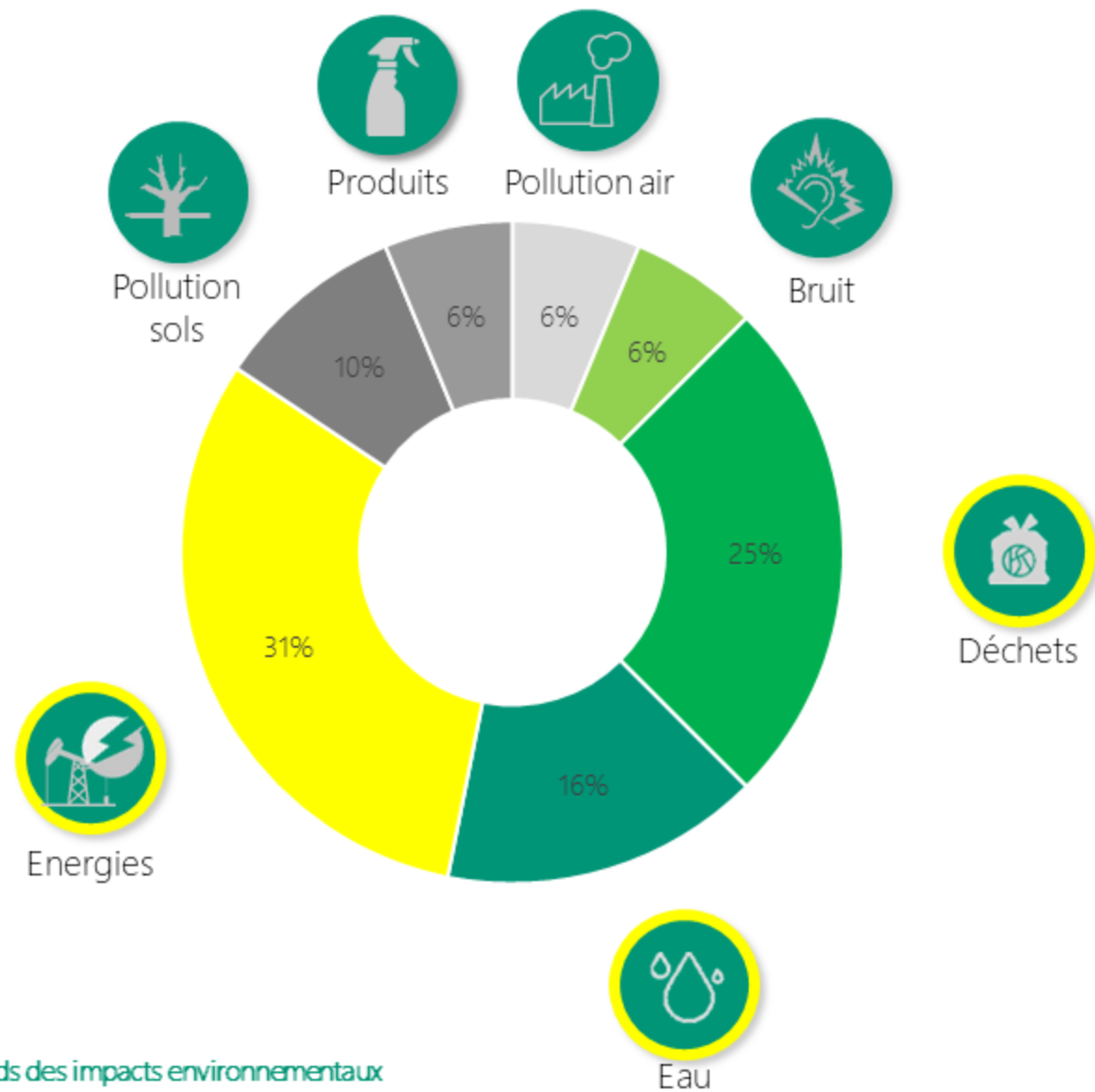
Cela a permis de les réduire considérablement à travers des actions d'innovation, d'amélioration des méthodes, de sensibilisation et/ou de formation.

Les impacts les plus significatifs du Groupe DOSIM sont:

- l'utilisation d'énergies fossiles et/ou d'énergies renouvelables,
- l'utilisation d'eau,
- la création de déchets.

Des actions concrètes sont mises en place sur le terrain par toutes nos succursales en vue de réduire nos impacts.

L'efficacité des mesures est vérifiée 2 fois par année par le comité de pilotage composé du CEO, de la COO et des directeurs/trices des Ressources Humaines, des Sales & Key Account, de l'Integrated Facility et du Business Development et du responsable QSE.



Poids des impacts environnementaux du Groupe DOSIM en 2020

## Causes des impacts



Energie

L'utilisation des **énergies fossiles** sont principalement le fait de notre flotte de véhicules ainsi que les émissions liées aux trajets de nos collaborateurs.



Energie

L'utilisation des **énergies renouvelables** est essentiellement constituée de la consommation d'électricité nécessaire à nos bureaux (bureautique, lumière, ventilation, chauffage) et aussi, mais à moindre mesure, de la consommation électrique nécessaire à nos prestations.



Eau

L'utilisation de l'**eau** est constituée à la fois de l'utilisation propre mais aussi de la pollution liée à nos rejets. Elle est le fait principalement de nos activités de cleaning et de gestion des plantes et espaces verts.



Déchets

Les **déchets** créés par le Groupe DOSIM sont constitués principalement de la fin de vie de notre matériel et de nos équipements: chariots, petit matériel électrique ou manuel, textiles .... ainsi que ceux des travaux administratifs (consommables informatiques, papier..).

## Les leviers et actions

- Covoiturage incité
- Installation de salles de vidéoconférence
- Dotation d'un logiciel de partage vidéo
- Programme de changement raisonné des véhicules de flotte

- Sensibilisation à l'extinction des appareils électriques
- Lampes à capteur de présence
- Achats raisonnés de matériel dans les bâtiments

- Abandon progressif de la méthode de nettoyage à double seaux
- Recyclage des eaux de lavage
- Système intelligent d'arrosage
- Choix d'essences et de plantes peu gourmandes en eau
- Remplacement des produits par des solutions ozonées

- Maintenance préventive des équipements
- Trouver des secondes vies à nos déchets
- Identifier des filières adéquates de recyclage ou de revalorisation
- Passage au numérique de certaines activités

Le groupe achète principalement des équipements pour son exploitation, des biens manufacturés et des services.

L'analyse de notre scope 3 nous fait penser qu'une marge de progression est possible sur notre consommation afin de réduire notre impact CO2.

Le travail se fera sur 2 axes:

- les achats responsables,
- l'économie circulaire.

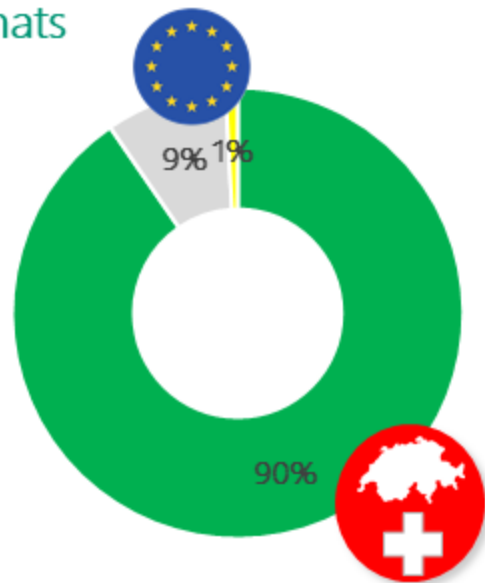
Ce volet de l'achat responsable est un axe d'amélioration mais aussi la première étape nécessaire à l'économie circulaire.

En 2020, le Groupe DOSIM a donc créé une politique d'achats responsables qu'il a mis en application début 2021.

Nous avons pris comme engagement que:

- 100% de nos achats devront être fait auprès de fournisseurs stratégiques ayant une démarche en adéquation avec nos exigences d'ici à 2025.
- Les critères RSE seront intégrés systématiquement dans nos appels d'offre pour les achats stratégiques dès 2022.

### Typologie des achats du Groupe 2020



**75%**

des 143 fournisseurs ont obtenu + de 75/100 à notre évaluation annuelle

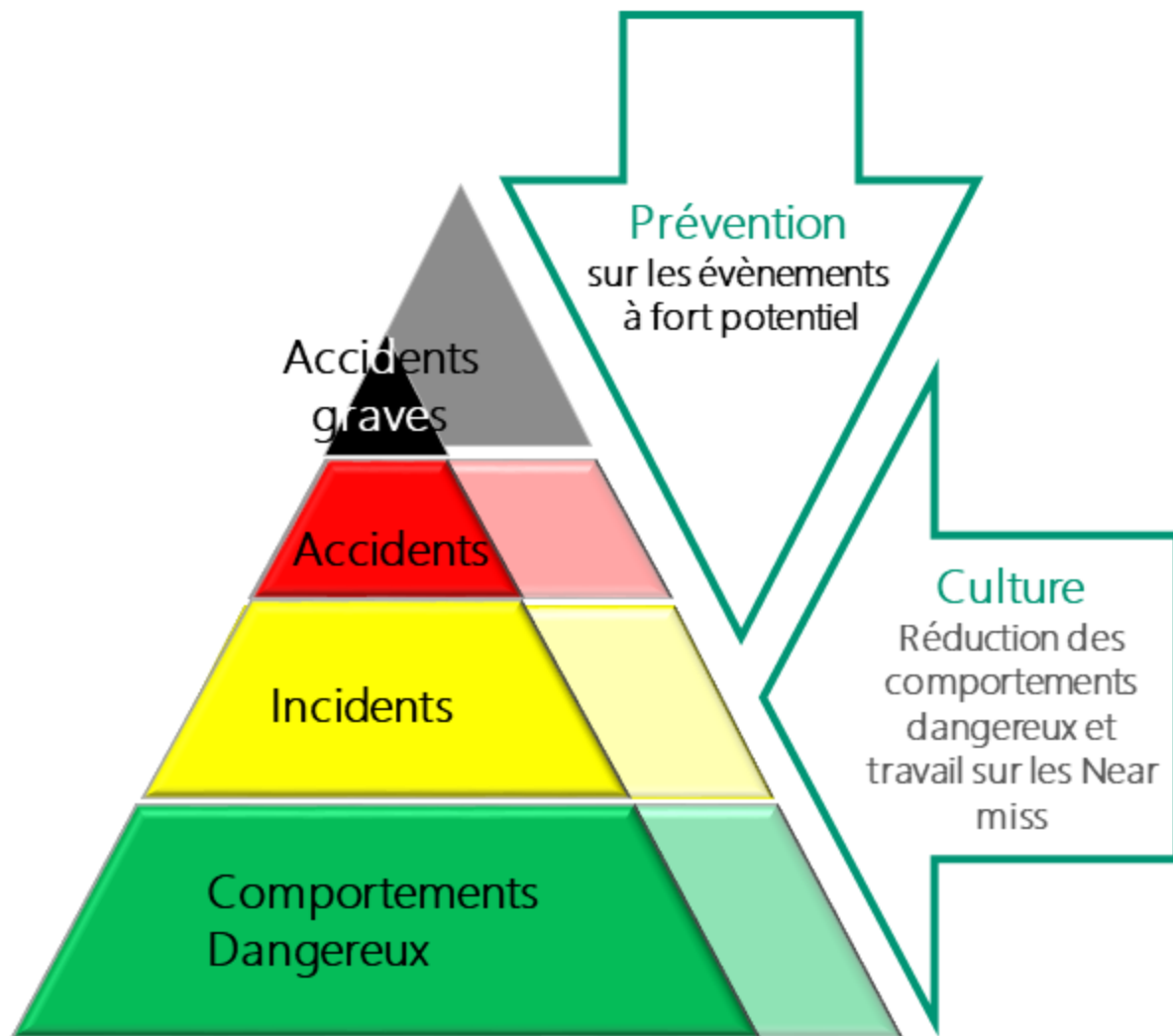
**+ de 50%**

de nos fournisseurs ont une démarche environnementale certifiée (ISO ou autres)

La démarche d'amélioration continue du Groupe DOSIM nécessite un pilotage des actions menées. Le Groupe a donc décidé de mettre en place un indicateur dont la méthode de calcul est aujourd'hui commune à une grande partie des entreprises à travers le monde, à savoir le calcul des GES.

Pour valider et communiquer sa démarche en toute transparence, le Groupe DOSIM utilise la plateforme CDP.





## Vision 0 accident: «Ensemble, construisons une autre pyramide»

La pyramide de Bird est généralement admise comme la règle en matière de prévention. Elle exprime statistiquement le rapport entre le nombre de situations dangereuses et le nombre d'accidents. Cette pyramide indique que pour 641 évènements, il y aura statistiquement 1 accident grave.

C'est sur ce constat que le Groupe DOSIM a lancé son programme «Ensemble, construisons une nouvelle pyramide». Une stratégie qui permet de travailler sur 2 axes:

- La réduction des occurrences en agissant sur les Near miss et sur les comportements dangereux par le renforcement de la **culture** HSE,
- La **prévention** renforcée sur les HIPO (évènements à fort potentiel).

Les actions qui découlent de cette stratégie, en plus de nos actions quotidiennes, sont la réalisation d'un plan de prévention ou d'une analyse de risques dédiée pour tous nos mandats présentant des travaux ou un environnement dangereux et la consolidation de notre culture à travers nos causeries sécurité et la mise en place d'un processus de participation de nos collaborateurs. Cette participation est rendue possible car pour éliminer les accidents, nous recherchons des causes, pas des coupables.

\* Illustration tirée de la pyramide de Bird





### Indicateur clé SST 2020

**24.5**

cas par 1'000 EPT

soit

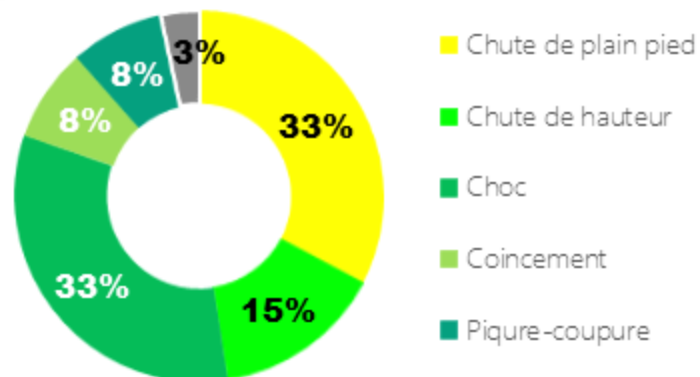
**2 X moins**

que la moyenne du secteur\*  
en Suisse (49 cas/1'000 EPT)

\* 45D Entreprise de Facility Services. Statistiques SUVA 2020



### Causes des accidents pro 2020



### Commentaires

Avec la COVID, nos collaborateurs sur le terrain ont accentué leur vigilance. Cela s'est traduit par une diminution importante de notre taux de fréquence.

Nous avons aujourd'hui un taux d'accidents qui est deux fois moins élevé que celui du secteur économique du Facility en Suisse. Ce bon résultat est une étape et nous visons toujours le 0 accident.

La typologie de notre accidentologie montre que les principales causes sont les chutes de plain-pied et les chocs.

Concernant la gravité de ces cas, et même si nous déplorons encore des accidents avec plus de 30 jours d'arrêt, nous n'avons pas eu d'accident grave ou ayant entraîné de séquelles.



## Leviers et actions Santé, Sécurité et Bien-être au travail



Pandémie

Mise en place d'une cellule de surveillance et d'un plan pandémie dès la fin janvier 2020 pour, entre autres, protéger nos collaborateurs et nos clients. Les actions de ce plan:

- Mesures organisationnelles (procédures de protection et de désinfection, création d'équipes spécialisées à la désinfection)
- Mesures personnelles (formation des équipes, sensibilisation de tout le personnel, communication régulière, mise à disposition des équipements de protection..).



Formation

Mise en place des causeries. Les causeries sont des formations rapides et non magistrales sur des thèmes précis. Ici, nous partageons avec les collaborateurs sur leurs expériences et leur réalité du terrain. C'est un moment propice à l'échange et à la participation. C'est un levier fort pour ancrer notre culture SST et mettre en avant les collaborateurs sont des acteurs essentiels de l'atteinte de nos objectifs.



Campagnes

Plusieurs fois par année, nous insistons sur des thèmes de la sécurité au travail sous la forme d'une communication visuelle sur les chutes de plain-pied ou les chocs. Ces supports viennent en résonance des nombreuses causeries, formations et animations qui sont réalisées tout au long de l'année.



Objectifs SST

## Le Groupe DOSIM, Employeur majeur en Suisse

Le Groupe DOSIM s'engage à travers sa charte éthique et sa politique de ressources humaines à lutter contre toute forme de discrimination quelle qu'elle soit, entre autres, religieuse, liée à l'origine, au sexe, à l'âge ou à l'handicap.

Les actions concrètes du Groupe DOSIM se traduisent par :

- la diversité de ses collaborateurs: 5 continents représentés, 85 nationalités.
- une égalité salariale: le sexe n'a pas d'influence statistique sur les salaires.
- Une pyramide représentant toutes les catégories d'âge sans distinction.



# Salariale

Démarche validée par Logib en 2021



Succursale Basel  
Gewerbstrasse 24  
4123 Allschwil

Succursale Bern  
Worbentalstrasse, 32  
3063 Ittigen

Succursale Genève  
Chemin du Pré-Fleuri 29  
1228 Plan-Les-Ouates

Succursale Lausanne  
Rue de Morges 24  
1023 Crissier

**DOSIM**  
GROUP

Headoffice  
5 Chemin du Pré-Fleuri  
1228 Plan-les-Ouates

Succursale Lugano  
Via Pobiette 5  
6928 Manno

Succursale Olten  
Industriestrasse 28  
4622 Egerkingen

Succursale Zug  
Steinhauserstrasse 51  
6300 Zug

Succursale Zurich  
Industriestrasse 28  
8152 Glattbrugg

Votre contact pour toute question en lien avec ce rapport:  
[rse@dosim.ch](mailto:rse@dosim.ch)