

La crise sanitaire a révélé l'ensemble de nos métiers de service



Créé en 1986 par Christian Roulleau, le Groupe Samsic propose une offre globale de services intégrés à travers 3 grands pôles d'expertises : Samsic Facility, Samsic RH et Samsic Airport. Un développement qui l'a fait passer, en 35 ans, du monométier au multiservice et d'une implantation régionale à un maillage international. Rencontre avec Thierry Geffroy, Président du Groupe Samsic.

THIERRY GEFFROY

PRÉSIDENT DU GROUPE SAMSIC

Quelles sont les spécificités des trois pôles qui constituent le Groupe Samsic ?

Samsic Facility regroupe l'ensemble des services dédiés aux bâtiments et assure la maintenance et le bien-être des occupants en leur offrant des environnements sains, sécurisés, et accueillants. Samsic RH, qui dispose de 370 agences de travail temporaire et de centres de formation, accompagne les organisations dans la gestion de leurs ressources humaines. Enfin, Samsic Airport accompagne les aéroports et les compagnies aériennes en veillant à la sécurité et à la sérénité des voyageurs. Ces 3 pôles, animés par nos 93 000 collaborateurs au service de 30 000 clients dans 25 pays, permettent au Groupe Samsic d'afficher un chiffre d'affaires de 2,7 milliards d'euros.

En période de pandémie, l'attention portée au nettoyage et à la désinfection est centrale. Quel est l'impact de la crise sanitaire sur l'activité de Samsic dont le métier initial est la propreté ?

Cette crise a effectivement révélé l'ensemble de nos métiers de service et tout particulièrement celui de la propreté et du nettoyage industriel. Nous ne pouvons que remercier nos Agents et nos équipes terrain qui ont œuvré chaque jour avec efficacité pour assurer le bien-être des salariés. Nettoyage, désinfection... les sollicitations sur ces prestations sont toujours très nombreuses et nos clients de plus en plus exigeants. Là où, avant la crise Covid, nous faisons du nettoyage classique avec de la détergence, nous proposons désormais du bionettoyage couplé à davantage de désinfection et de passage. Nos métiers de service sont enfin reconnus à leur juste valeur et font main-

tenant partie intégrante de la chaîne des activités essentielles. Hier, nos agents œuvraient dans l'ombre en intervenant tôt le matin ou tard le soir, aujourd'hui leur présence rassure et leur intervention est enfin valorisée.

Cette forme de reconnaissance indique que nos prestations de propreté sont jugées indispensables sur nos sites clients. En effet, sans nos interventions, bien des prestations n'auraient pu être menées à leur terme, que ce soit dans des locaux tertiaires, industriels ou hospitaliers.

Cela étant, nos 3 pôles ont vécu les choses très différemment. Notre pôle Samsic Airport a évidemment beaucoup souffert de la crise sanitaire et nous a contraint à mettre en place du chômage partiel.

Dans quelle mesure à la faveur de la crise Covid, avez-vous pu intégrer de façon accélérée de l'innovation dans vos process et vos savoir-faire ?

Qu'elle soit sociale, environnementale, technologique ou servicielle, l'innovation permanente fait partie de l'ADN du Groupe Samsic et nous l'avons érigée en principe moteur en vue d'apporter une distinction et une valeur ajoutée aux services et prestations délivrés.

La crise du Covid nous a effectivement amené à renforcer notre sourcing pour apporter des solutions adaptées aux problématiques de nos clients et à la sécurité de nos Agents. Nous avons fait preuve d'une extrême vigilance sur la composition des produits utilisés et leur efficacité face au Covid mais nous sommes aussi très attentifs à leur impact sur l'environnement, c'est pourquoi nous avons développé des solutions de désinfection et de

détergence qui respectent les normes environnementales. Le fait d'être en recherche permanente nous a permis de répondre présent au moment du grand pic sanitaire. Parallèlement, nous nous sommes fédérés à plusieurs sociétés bretonnes pour faire venir en grande quantité des produits à même de protéger nos salariés.

Enfin, nous avons accéléré notre réflexion sur nos modèles d'organisations managériales et servicielles centrées sur la valeur d'usage.

L'intégration digitale dans nos services nous a permis d'améliorer la productivité pour que le temps gagné soit utilisé pour servir nos clients. La digitalisation nous aide également à renforcer la communication distancielle indoor et outdoor par des solutions aux technologies combinées, compatibles RGPD et non intrusives dans les systèmes clients.

Nous avons signé des partenariats stratégiques afin d'accompagner notre transformation digitale en développant des solutions adaptées à nos différents segments de marché et activités, via des applications et des objets connectés pour créer des écosystèmes permettant de faciliter le pilotage opérationnel.

Quels sont les grands axes de votre politique RSE ?

Le Groupe Samsic, convaincu qu'il ne peut y avoir de croissance économique pérenne sans prise en compte d'un développement social et d'une préservation de l'environnement, place la RSE au cœur de sa stratégie. Nous souhaitons perpétuer la richesse de nos métiers, stimuler sans cesse notre appétence pour l'innovation en participant aux défis essentiels de la responsabilité sociétale.

A ce titre, les grands axes de notre stratégie RSE sont :

- Une offre Samsic sur-mesure, innovante et responsable, appuyée sur l'écoute, la proximité avec nos clients et parties prenantes et la force de notre expertise ;
- La valorisation de nos talents et l'attention portée à l'égalité des chances par des engagements forts en matière de diversité comme l'insertion des personnes éloignées de l'emploi, le handicap mais également l'alternance, sans oublier bien sûr la santé et la sécurité au travail ;
- La préservation de notre environnement à travers un programme lancé en 2021 « Samsic Planet 2030 » ;
- La participation au développement économique et culturel des territoires et un soutien solidaire.

Depuis 2005, Samsic soutient le Global Compact en intégrant,

« En 2026, Samsic aura 40 ans et un défi en tête : être présent sur 4 continents, 40 pays et réaliser 4 milliards d'euros de chiffre d'affaires »



au cœur de son organisation, les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies autour de 4 thèmes centraux que sont les Droits de l'Homme, les conditions de travail, le respect de l'environnement et la lutte contre la corruption. En 2020, Samsic a obtenu pour la 5^{ème} année consécutive le niveau « GC Advanced » qui fixe un standard plus élevé de performance en matière de responsabilité sociétale.

Vous entendez contribuer à l'emploi durable et au développement des territoires. Comment ces engagements trouvent-ils à s'exprimer en Bretagne ?

Nous œuvrons au cœur des territoires, même les plus isolés. En Bretagne, nous comptons plus de 40 agences Samsic Facility, RH et Airport et employons plus de 3 000 personnes. Par ailleurs, depuis le début de l'année, nos agences Samsic Emploi comptent pour le seul territoire breton près de 5 000 personnes en délégation régulière, y compris auprès des métiers en tension. Nous tissons également des relations privilégiées avec les acteurs locaux tels que l'Agefiph, les centres de formation ou encore les écoles. Grâce à l'action permanente de notre service dédié à l'emploi solidaire et au handicap, nous comptons aujourd'hui plus de 300 personnes en situation de handicap, soit 10% de nos effectifs permanents. Avec plus de 1 000 alternants recrutés en 2019 et de nombreux job dating, nous sommes conscients que le soutien aux jeunes, fragilisés par la crise sociale et sanitaire, est de notre responsabilité.

Notre engagement sociétal s'exprime aussi dans de nombreux soutiens et mécénats comme celui que nous avons avec l'Université de Rennes 1 et sa fondation en faveur de l'innovation et du « vivre ensemble ». Dans ce cadre, nous nous attachons notamment à lutter contre l'illettrisme par des actions de terrain. Pour développer l'innovation dans notre pays et sur nos territoires, la recherche médicale sur les maladies neurologiques et dégénératives, dont Alzheimer, fait également partie des causes qui nous sont chères et que nous soutenons à travers le fonds de dotation BAA. Créé en 2014 par des entrepreneurs bretons, il a vocation à financer les travaux de jeunes chercheurs, soutenir la recherche et les équipes d'excellence dans le grand Ouest, particulièrement dans le domaine des maladies du cerveau.

L'implantation de votre siège social à Cesson-Sévigné en Bretagne est-il une façon de rappeler que la région est le berceau de votre développement à l'international ?

L'idée pour nous est de contribuer à défendre les intérêts de la Bretagne pour mieux conserver les emplois en région. C'est à ce titre que Samsic fait partie du Club des Trente. Défendre un cadre économique, c'est défendre un cadre social et s'attacher



à la performance sociétale et environnementale. Nous sommes très fiers de notre ancrage breton mais nous sommes aussi ouverts sur le monde et n'oublions jamais de nous tourner vers de nouveaux horizons.

Samsic est un groupe familial. Ce choix qui permet une stabilité de l'actionnariat et une vision de long terme est-il central dans la stratégie du Groupe ?

Samsic restera un groupe familial. Il a consolidé ses acquis par des décennies de travail et a, comme toutes les entreprises familiales, beaucoup à partager en savoir, en expérience, en transmission, en anticipation, et en vision d'avenir.

Cette force comme la solidité de notre structure nous permettent de nous projeter confortablement sur le long terme, de rassurer l'ensemble de nos parties prenantes et nous encouragent à prendre des risques maîtrisés. Aujourd'hui, 93 000 collaborateurs nous accompagnent dans notre développement et notre plus grande fierté est d'être entourés d'hommes et de femmes qui participent chaque jour collectivement à notre réussite car c'est ensemble que nous poursuivrons notre croissance et assurerons notre pérennité.

La diversification et le développement à l'international restent-ils vos principaux axes de développement ?

Notre ambition est clairement affirmée : devenir un groupe international, activé par nos 3 grands pôles d'activité, sur les 25 pays où nous sommes présents.

De ce fait, les implantations futures viendront participer à notre développement pour maintenir une croissance à deux chiffres sur les années à venir. Depuis ce début d'année notre filiale Samsic Airport déploie de nouvelles activités sur cinq grandes villes du Canada, dont Montréal et Calgary.

Nous viendrons demain compléter notre offre sur le continent Nord-Américain avec les aéroports de Chicago et San Francisco. C'est une grande fierté pour nous d'ajouter à l'aventure ces 2 nouveaux drapeaux.

L'ambition affichée est donc bien de confirmer votre développement à l'international ?

En 2026, Samsic aura 40 ans et un défi en tête : être présent sur 4 continents, 40 pays et réaliser 4 milliards d'euros de chiffre d'affaires. Pour ce faire, comme expliqué plus haut, nous souhaitons activer nos 3 grands pôles d'activité en densifiant nos expertises comme notre maillage territorial. Pour être pérenne, faire des résultats, se tenir à la pointe de la technicité, être capable de passer des crises telle que celle que nous traversons, il nous faut aussi anticiper, imaginer les environnements industriels de demain et renforcer notre performance sociétale dans différents environnements : contrats d'alternance, handicap et emploi, mécénat... Enfin, nous cherchons à aller toujours plus loin dans notre performance environnementale. A ce titre, nous voulons être capables de planter entre 2026 et 2030 une forêt, forte de 100 000 arbres. Un arbre pour chacun des 100 000 salariés du Groupe Samsic ■

Propos recueillis par Nathalie Zimra