

Référentiel

RSE



DES ENTREPRISES DE PROPRETÉ

Référentiel attesté en cohérence avec les lignes directrices
de l'ISO 26000 par Afnor Certification



ÉDITO

UN SECTEUR ENGAGÉ POUR L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Engagés depuis 2008 dans un ambitieux programme de développement durable, la FEP et les opérateurs du Monde de la Propreté accompagnent les entreprises de propreté dans leurs engagements RSE.

En 2018, la FEP a adopté une nouvelle stratégie qui comporte trois axes pour que le secteur participe pleinement à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable : agir pour améliorer les conditions de travail et la qualité de vie des femmes et des hommes de la propreté, agir pour un environnement préservé et agir pour satisfaire les clients, améliorer le quotidien des usagers et faire reconnaître la contribution de la profession aux enjeux de la société.

Le référentiel RSE des entreprises de propreté est ainsi un outil pour les entreprises qui souhaitent progresser à leur rythme. C'est aussi, pour nos clients, nos partenaires et les organismes de notations ou d'évaluation, un guide pour mieux comprendre les enjeux RSE du secteur.



Philippe Jouanny,
Président de la FEP

UNE VISION PARTAGÉE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Le référentiel RSE des entreprises de propreté est issu du dialogue, initié depuis plusieurs années, avec nos parties prenantes et qui trouve, dans le consensus autour de la définition de nos enjeux RSE, l'expression de sa qualité et de sa maturité. Entreprises de propreté, clients, organisation syndicales, partenaires, experts de la RSE ou des questions sociales, environnementales et sociétales, institutionnels, opérateurs du Monde de la Propreté, près de 100 personnes ont contribué à son élaboration ! Nous tenons à les remercier pour le temps investi et la qualité des contributions. Nous souhaitons surtout partager la fierté de cette belle vision que nous portons de notre métier dans ce référentiel.

Ce dialogue ne s'arrête pas là, nous avons maintenant à tous nous emparer de ce référentiel. C'est dans le cadre de la relation clients / prestataires, du dialogue social en entreprise, de la promotion du métier et plus généralement de la réponse aux besoins de la société en matière de propreté, que le référentiel trouvera toute son utilité.



Laurence Acerbo,
Présidente du Comité national des référents RSE de la FEP
Directrice du développement responsable d'Onet

UN CAP ÉCLAIRANT POUR TRANSFORMER LE MÉTIER

Faire face aux enjeux, répondre aux Objectif du Développement Durable de 2030, imaginer des nouveaux modèles de développement tout en restant attractif pour les collaborateurs et pour les clients, voilà le challenge des entreprises. Les organisations professionnelles sectorielles jouent un rôle majeur, donnant un cap éclairant pour transformer le métier, animer le collectif des entreprises et relever ces défis le mieux possible. Le référentiel RSE pour la profession s'inscrit pleinement dans ce contexte. Basé sur l'ISO 26000, la référence mondiale en la matière, il permet à l'entreprise de Propreté, quelle que soit sa taille ou son territoire d'implantation, d'aborder de manière pragmatique tous les domaines de la RSE. Son objectif : conduire une autoévaluation pour identifier ses points forts et ses voies de progrès, valoriser ses bonnes pratiques, dresser une feuille de route. Sa finalité : aider l'entreprise à assumer pleinement sa responsabilité sociétale, à son rythme, avec ses propres réponses et toujours dans une logique d'amélioration continue. Nous espérons que ce guide vous sera utile à toutes les étapes de votre démarche, pour vous lancer, pour progresser, pour préparer une labellisation, ou tout simplement pour renforcer vos convictions en matière de RSE.



Olivier Graffin,
Coordonnateur Développement Durable,
AFNOR Groupe

SOMMAIRE

P.04 Enjeux RSE du secteur

P.05 Grille de maturité

P.06 Référentiel

Vision et gouvernance

P.06

- 1 : Vision, valeurs, prospective et déclinaison de la politique RSE p.06
- 2 : Dialogue avec les parties prenantes p.08
- 3 : Innovation sociétale de la prestation p.10
- 4 : Achats responsables p.12
- 5 : Bonnes pratiques de la concurrence et Ethique des Affaires p.14
- 6 : Communication et transparence sur les performances RSE p.16

Ressources humaines et engagement social

P.18

- 7 : Gestion de la santé et de la sécurité au travail p.18
- 8 : Attractivité de l'entreprise et du métier – sourcing, recrutement et intégration des nouveaux collaborateurs p.20
- 9 : Fidélisation, professionnalisation et qualification des salariés p.22
- 10 : Organisation du temps de travail p.24
- 11 : Insertion p.26
- 12 : Diversité et non-discrimination p.28
- 13 : Qualité du dialogue social p.30

Engagement Environnemental

P.32

- 14 : Mobilité p.32
- 15 : Réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et appui à la transition écologique des clients p.34
- 16 : Adoption des principes de préservation de l'environnement au sein de l'entreprise p.36

Engagement sociétal

P.38

- 17 : Relation client et bénéfices aux usagers p.38
- 18 : Ancrage territorial et implication de l'entreprise dans le développement économique et social et dans les projets environnementaux du territoire p.40

P.42 Glossaire

P.44 Annexe 1 : Méthodologie d'auto - évaluation

P.45 Annexe 2 : Process de mise à jour du référentiel

P.46 Contributions au Référentiel

LES 18 ENGAGEMENTS RSE DE LA PROPRETÉ



Les 18 engagements RSE du référentiel ont été définis en croisant les lignes directrices et domaines d'actions de l'ISO 26000 et les enjeux RSE du secteur mis en lumière dans l'Enquête sur les dynamiques RSE des entreprises de propreté (Monde de la Propreté – 2018).

La pondération (exprimée en %) associée à chaque engagement traduit son importance pour le secteur de la propreté.

Elle tient compte de l'avis des parties prenantes, des lignes directrices de l'ISO 26 000 et du périmètre des questions : celles couvrant plus de sujets que d'autres ont, de fait, une pondération plus importante.

VISION ET GOUVERNANCE

- 1 Vision, valeurs, prospective et déclinaison de la politique RSE 6%
- 2 Dialogue avec les parties prenantes 4%
- 3 Innovation sociétale de la prestation 4%
- 4 Achat responsable 6%
- 5 Bonnes pratiques de la concurrence et Ethique des Affaires 6%
- 6 Communication et transparence sur les performances RSE 4%

RESSOURCES HUMAINES ET ENGAGEMENT SOCIAL

- 7 Gestion de la santé et de la sécurité au travail 9%
- 8 Attractivité de l'entreprise et du métier – sourcing, recrutement et intégration des nouveaux collaborateurs 5%
- 9 Fidélisation, professionnalisation et qualification des salariés 6%
- 10 Organisation du temps de travail 6%
- 11 Insertion 4%
- 12 Diversité et non-discrimination 4%
- 13 Dialogue social 6%

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

- 14 Mobilité 5%
- 15 Réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et appui à la transition écologique des clients 8%
- 16 Adoption des principes de préservation de l'environnement dans l'entreprise 2%

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

- 17 Relation clients et bénéfices aux usagers 10%
- 18 Ancrage territorial et implication de l'entreprise le développement économique et social et dans les projets environnementaux du territoire 5%

GRILLE DE MATURITÉ

Pour chaque question, les niveaux de maturités seront décrits selon la progression suivante :



Préalable à l'engagement RSE (20% de la performance)

Les obligations réglementaires et les dispositions conventionnelles et contractuelles sont respectées. L'entreprise n'a pas ou peu pris conscience de la nécessité d'agir sur le sujet.



Mise en place d'actions concrètes (40% de la performance)

L'entreprise met en œuvre des actions. Ce niveau correspond à l'état de l'art, aux pratiques courantes dans le contexte de l'entreprise (secteur d'activité, localisation).



Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise (80% de la performance)

Une politique a été mise en place dans l'entreprise. Ce ne sont pas des actions anecdotiques, des objectifs sont fixés et les résultats font l'objet d'indicateurs dont l'évolution est suivie. Des actions correctives sont mises en place si les résultats ne sont pas atteints.

Cette politique est diffusée dans l'entreprise et partagée par les collaborateurs.

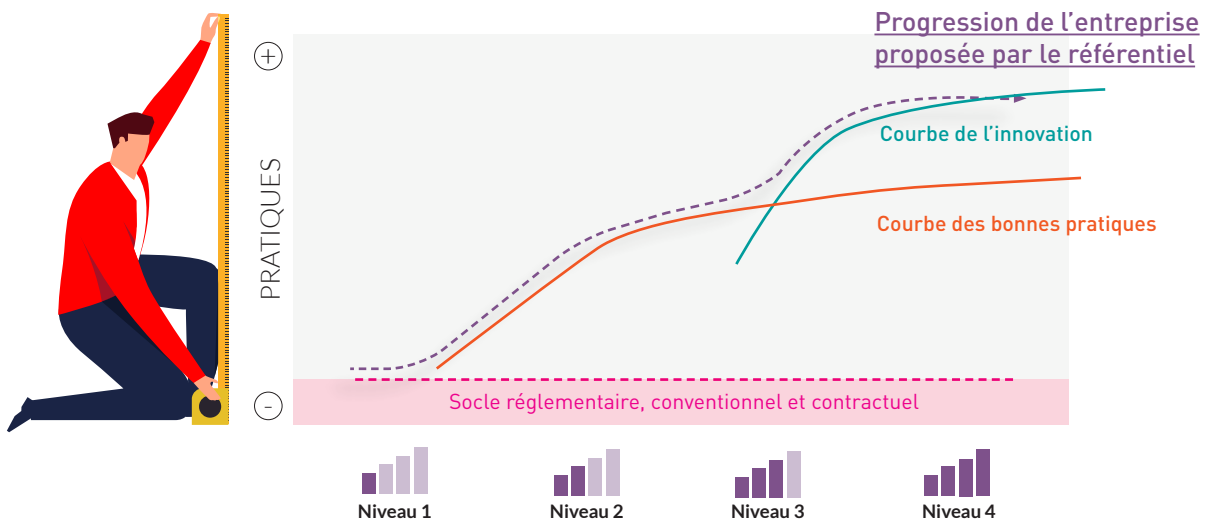
Il n'y a pas un même niveau de formalisme attendu de la part de toutes les entreprises, cela dépend notamment de leur taille.

- pour les plus petites entreprises, cela implique un partage d'objectifs qui se mesure dans la culture d'entreprise et les progrès réalisés
- pour les plus grandes, la politique est formalisée dans des documents diffusés et suivis dans les différentes entités.



Innovation et excellence (100% de la performance)

L'entreprise a généralisé une innovation qui la place à un niveau d'excellence au-delà de l'état de l'art et des pratiques courantes dans le domaine, en stratégie de rupture et avec une vision intégrée. La question est au centre des valeurs de l'entreprise.



Inspiré de Mines St Étienne - C. Brodhag

THÈME 1 : VISION ET GOUVERNANCE



ENGAGEMENT 1

VISION, VALEURS, PROSPECTIVE ET DÉCLINAISON DE LA POLITIQUE RSE



DESCRIPTION

La Fédération des Entreprises de Propreté a défini sa vision de la contribution du secteur de la propreté au développement durable dans sa stratégie RSE publiée en décembre 2018 :

- Plus que des prestations, la propreté est un service utile à tous, élaboré avec les clients, pour garantir l'hygiène et la sécurité sanitaire des lieux de travail et de vie pour favoriser le bien être, la qualité de vie au travail des utilisateurs et la performance du client.
- Plus que des emplois, la propreté, c'est un métier riche de l'engagement des professionnels

Il s'agit dans l'entreprise, sous l'impulsion de ses dirigeants, de définir sa vision de son utilité sociale, ses valeurs et de les formaliser dans sa stratégie. Cette stratégie se déploie auprès des clients en une contribution à la performance de leurs propres systèmes de production ou d'organisation. Cela questionne la durabilité des activités de l'entreprise, ses bonnes et mauvaises pratiques sur tous les champs de la RSE. Cela doit également permettre à l'entreprise d'imaginer les enjeux et contraintes de demain et la manière d'inscrire l'entreprise dans une trajectoire qui permet de les prendre en compte au mieux à l'avenir. Elle doit pour cela identifier ses enjeux clés sur les champs économiques, sociaux, environnementaux et sociétaux. Il convient ainsi, au minimum, d'assurer une veille réglementaire, normative et sur les bonnes pratiques dans les domaines de la RSE. Il s'agit ensuite pour l'entreprise de trouver le bon niveau de formalisation de la démarche RSE.

La loi du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises, dite loi PACTE, prévoit la possibilité pour l'entreprise de définir sa raison d'être dans ses statuts (article 1835 du Code civil). Le législateur ne définit pas le terme "raison d'être". L'ORSE et le C3D proposent l'interprétation suivante : "La raison d'être est une expression de l'utilité sociétale de l'entreprise qui sera pour elle à la fois une boussole et un garde-fou quant aux décisions du conseil d'administration et du directoire."





MATURITÉ



Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise s'est fixé quelques orientations en matière de RSE, essentiellement dictées par les attentes des clients (réponses aux questionnaires lors des appels d'offres). Néanmoins, elle n'a pas encore analysé les enjeux ou impacts de ses activités et n'a pas défini sa stratégie.



Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise connaît ses contributions au développement durables. Elle a identifié ses grands impacts et met en place des actions ponctuelles pour les réduire. Elle est signataire d'une charte ou d'un engagement.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Actions mises en place sur les axes stratégiques RSE du secteur :
 - agir pour améliorer les conditions de travail et la qualité de vie des hommes et des femmes de la propriété
 - agir pour un environnement préservé
 - agir pour satisfaire les clients, améliorer le quotidien des usagers et faire reconnaître la contribution de la profession aux enjeux de la société.
- ▶ La RSE est un sujet porté par les dirigeants et fait l'objet d'un partage de valeurs dans l'entreprise
- ▶ Mise en place d'un engagement interne (charte...)

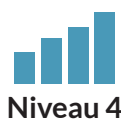


Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

La stratégie de responsabilité sociétale est définie et déclinée dans l'entreprise, elle est adaptée à son contexte. L'entreprise a réalisé un état des lieux de ses actions RSE. Elle dispose de sources de veille technique et de bonnes pratiques sur ses principaux impacts sociaux et environnementaux.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Formalisation d'une vision, des valeurs de l'entreprise, élaboration et diffusion d'une politique RSE
- ▶ Désignation d'un référent RSE
- ▶ Participation à la Formation-Action RSE (programme de la branche pour la mise en place de son plan d'actions RSE), mise en œuvre opérationnelle et poursuite dans la durée du plan d'action
- ▶ Participation ou implication des dirigeants et / ou des référents RSE à des Clubs RSE
- ▶ Évaluation RSE par un tiers externe indépendant (notation, évaluation, label...)
- ▶ Adhésion aux principes du Global Compact des Nations Unies



Innovation et excellence

La responsabilité sociétale, portée au plus haut niveau de décision, est partie intégrante de la stratégie d'entreprise.

Issue d'une veille et d'échanges avec les parties prenantes, la RSE est déclinée en politique, objectifs et plan d'actions depuis plusieurs années. La démarche est en amélioration continue. Elle produit des résultats visibles et mesurables sur les plans sociaux, économiques, commerciaux et environnementaux.

L'entreprise compare ses performances avec les meilleures pratiques sectorielles et/ou territoriales. Tous les salariés connaissent la politique et leur contribution à l'atteinte des objectifs. L'entreprise est reconnue comme leader sur de nombreux sujets sociétaux.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Mandat dans la gouvernance d'une instance professionnelle ou d'une association dédiée à la RSE
- ▶ Score d'exemplarité sur une évaluation RSE attribué par un tiers externe indépendant (notation, évaluation, label...)
- ▶ Application d'une grille d'aide à la décision RSE pour chaque projet et chaque décision
- ▶ Implication de la fonction RSE dans la gouvernance de l'entreprise
- ▶ Formalisation d'une raison d'être

THÈME 1 : VISION ET GOUVERNANCE



ENGAGEMENT 2

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES



DESCRIPTION

Il s'agit d'identifier tous les acteurs qui peuvent avoir une influence sur l'entreprise ou être influencés par l'entreprise. Il convient de lister ces parties prenantes, leurs attentes sur les champs de la RSE, puis de les hiérarchiser. Cette hiérarchisation est propre à l'entreprise et peut différer d'une agence à l'autre. Il convient également d'installer des mécanismes de dialogue régulier avec ces parties prenantes et d'identifier leurs interactions avec l'entreprise (influence de l'entreprise sur chaque partie prenante ou l'inverse, influence de chaque partie prenante sur l'entreprise).

Plusieurs niveaux de dialogue sont indispensables au moins avec :

- les clients,
- les salariés (cf. question 13 sur la qualité du dialogue social),
- les entreprises et acteurs du secteur professionnel,
- les usagers,
- les jeunes en formation,
- les demandeurs d'emplois,
- les fournisseurs et sous-traitants,
- les institutions locales,
- les représentants de la société civile ...





MATURITÉ



Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise échange avec ses principales parties prenantes pour les besoins de son activité : salariés, clients et fournisseurs. Elle ne prend peu ou pas en compte leurs attentes dans la politique globale de l'entreprise. Elle est peu consciente des enjeux du dialogue avec ses parties prenantes.



Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise connaît les parties prenantes qui ont un lien direct, contractuel ou non, avec ses activités. Elle a une approche réactive pour répondre aux attentes exprimées. Des rencontres régulières ou mécanismes de dialogue sont en place.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Participation des dirigeants et/ou des collaborateurs à des ateliers, conférences... organisées par des parties prenantes
- ▶ Création et animation d'un réseau professionnel diversifié
- ▶ Réponses aux attentes exprimées ponctuellement par des catégories de parties prenantes par des actions concrètes (clients, salariés, institutions...)
- ▶ Enquête/outil de mesure des attentes



Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise a identifié l'ensemble de ses parties prenantes en lien, direct ou non, avec sa responsabilité sociétale. Elle a mis en place des outils d'écoute de ses clients, collaborateurs et/ou autres parties prenantes majeures qui lui permettent une approche proactive dans la réponse à leurs attentes. Elle prend en compte leurs attentes dans la définition de sa stratégie et ses prises de décision.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Cartographie complète et hiérarchisation des parties prenantes
- ▶ Mise en place d'un comité des parties prenantes permettant d'instaurer un dialogue avec elles



Innovation et excellence

L'entreprise crée une dynamique d'échange et de dialogue avec l'ensemble des parties prenantes. Chaque fonction de l'entreprise connaît ses parties prenantes spécifiques, échange et recueille leurs attentes. Toutes ces informations sont consolidées pour alimenter les dirigeants et orienter la stratégie. L'entreprise tient ses parties prenantes informées des actions déclenchées suite à la prise en compte de leurs contributions ainsi que des résultats obtenus.

Elle développe des partenariats gagnant – gagnant avec les parties prenantes.

Elle a la capacité de sensibiliser, d'éduquer et d'exercer une influence positive pour démontrer sa contribution au développement durable et encourager ses parties prenantes à s'investir sur ses enjeux. Elle encourage ses parties prenantes à s'engager dans la RSE.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Prise en compte des recommandations du comité des parties prenantes dans les décisions de la gouvernance
- ▶ Capacité à sensibiliser les clients, usagers et la société civile à l'importance des prestations qu'elle propose de par leur contribution l'hygiène, à la sécurité sanitaire, au bien-être des usagers ...
- ▶ Procédure d'évaluation ou mesure des attentes des parties prenantes, au-delà des seuls clients (ONG, élus, collectivités, partenaires...)

THÈME 1 : VISION ET GOUVERNANCE



ENGAGEMENT 3

INNOVATION SOCIÉTALE DE LA PRESTATION



DESCRIPTION

Il s'agit pour l'entreprise d'organiser ses fonctions commerciales, marketing et innovation pour proposer des innovations servicielles, techniques et organisationnelles aux clients et aux salariés. Il convient que ces innovations génèrent un impact positif sur la société. Cela peut, par exemple se concrétiser par la proposition d'une offre «éco-socio-conçue». L'innovation concerne toutes les étapes de la prestation (élaboration de l'offre, choix des techniques, matériels, consommables, conditions de travail des salariés, organisation de la prestation, gestion des déchets ...)

Il convient également d'intégrer à la réflexion la transition numérique, en s'assurant de minimiser ses impacts environnementaux et sociaux tout en étant vigilant à la bonne accessibilité des outils associés.





MATURITÉ



Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise répond au cahier des charges du client. Elle propose l'organisation et les techniques classiques dans ses réponses commerciales et dans la mise en œuvre opérationnelle des prestations. Elle utilise des produits et matériels standards du marché.



Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise saisit les occasions de s'informer sur les innovations du secteur pour améliorer son organisation du travail, réduire son impact environnemental et valoriser la prestation sur le plan économique. Elle expérimente de nouvelles techniques ou pratiques innovantes. L'innovation est présente sans être totalement structurée.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Recherche d'outils, de solutions techniques et produits à moindres impacts
- ▶ Suivi des offres d'accompagnement technique du CTIP Conseil (Centre Technique de la Propreté)
- ▶ Participation à des salons professionnels, abonnement à des revues professionnelles



Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise a mis en place une organisation dédiée à l'innovation. La veille est généralisée. L'entreprise fait, par exemple, de l'innovation en partenariat avec des fournisseurs ou des institutions partenaires. Elle est volontaire pour tester des nouveaux produits, des nouveaux matériels et/ou techniques et/ou pratiques innovantes. L'entreprise associe ses salariés, ses clients, ses fournisseurs à ces innovations.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Analyse des impacts des nouvelles techniques, produits ou matériels utilisés
- ▶ Implication des salariés dans l'innovation, l'adaptation, l'évolution, et la mise en œuvre de nouvelles techniques, mise en place d'équipes en charge de tester les innovations sur le terrain, retours d'expériences...
- ▶ Déploiement des innovations grâce à la formation et à la montée en compétences des salariés
- ▶ Un référent Innovation est désigné
- ▶ Mise en place de solutions digitales pour le dialogue entre encadrants intermédiaires, chefs d'équipe, agents de service et clients



Innovation et excellence

L'innovation est une valeur portée par l'entreprise et oriente sa stratégie. L'entreprise est reconnue pour sa capacité d'innovation. Elle est organisée pour mettre en œuvre des innovations disruptives, prenant en compte tous les aspects de la RSE et ayant un impact positif. Ces innovations impliquent les salariés, favorisent leur montée en compétences et font avancer le métier et la profession.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Mise à niveau, par la formation, des salariés sur les innovations et les dernières techniques disponibles
- ▶ Processus innovation organisé dans l'entreprise
- ▶ Association des parties prenantes de l'entreprise à son processus d'innovation
- ▶ Reconnaissance externe, distinction par un prix ou un trophée de l'innovation

THÈME 1 : VISION ET GOUVERNANCE



ENGAGEMENT 4

ACHAT RESPONSABLE



DESCRIPTION

Il s'agit pour l'entreprise de mettre en place une démarche d'achats responsables et d'organiser la fonction achat pour répondre au mieux à ces trois questions :

- *Qu'est-ce que j'achète ?* L'entreprise évalue les enjeux en matière de RSE ainsi que les risques et opportunités de responsabilité sociétale de ses pratiques pour chaque activité d'achats. Elle analyse les besoins de son organisation. Elle a une approche globale de l'estimation des coûts.
- *A qui je l'achète ?* L'entreprise analyse la capacité du marché fournisseur en matière de responsabilité sociétale, définit des priorités en matière de sourcing responsable ainsi que des critères d'évaluation.
- *Comment je l'achète ?* L'entreprise forme la fonction achat à la RSE, établit des relations bienveillantes et sans discrimination avec les fournisseurs et applique des délais de paiement justes et maîtrisés...

Cette démarche s'applique de manière hiérarchisée aux catégories d'achats stratégiques et usuels tels que les produits d'entretien, machines, matériels, consommables mais également à la sous-traitance (travail en hauteur, approvisionnement direct en consommables...) et aux achats de prestation.



MATURITÉ



Niveau 1

Préalable à l'engagement RSE

Les cahiers des charges prennent en compte des critères de qualité, coûts et/ou de délais mais l'entreprise n'intègre pas de critères d'achats responsables dans son processus d'achats.

BASE RÉGLEMENTAIRE

- Respect des obligations réglementaires incombant à la gestion de la chaîne d'approvisionnement, notamment, en fonction des seuils réglementaires, les dispositions relatives aux délais de paiement, au droit des contrats, à la prévention de la corruption et au devoir de vigilance ;
- Vérification de la rémunération des salariés et de la déclaration à l'URSSAF des sous-traitants.



Niveau 2

Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise intègre des critères RSE à certains de ses achats, lorsque le client l'exige ou de manière volontaire. La cartographie des risques et opportunités en matière d'achats responsables n'a pas encore été initiée. Un processus de vérification des délais de paiement est en place.

- ▶ Critères environnementaux pour l'achat de produits et de consommables (produits éco labellisés, utilisation de méthodes sans chimie, consommables réutilisables et lavables...)
- ▶ Critères de réduction des consommations eau/énergie pour les matériels
- ▶ Critères relatifs aux droits Humains et conditions de travail dans les achats de prestations en sous-traitance : formation, santé et sécurité au travail...
- ▶ Achats auprès de fournisseurs qui peuvent démontrer leur politique en faveur de l'environnement ou de la RSE...

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES



QUELQUES
EXEMPLES
DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise met en œuvre une politique d'achats responsables.

Les procédures de réception et mise en paiement sont établies, appliquées et contrôlées.

L'évaluation des risques et opportunités en matière d'achats responsables (par catégorie d'achat et par pays de provenance) a été réalisée sur l'ensemble du portefeuille achats et la procédure pour la mettre à jour régulièrement a été définie. Cette cartographie permet à l'entreprise de fixer ses priorités et de définir, en conséquence, ses objectifs et plans d'actions qui prévoient des critères RSE spécifiques sur les principales familles d'achats.

Elle interroge systématiquement ses fournisseurs sur leurs pratiques RSE.

- ▶ Politique d'achats responsables transparente vis-à-vis des fournisseurs et diffusée en interne et aux fournisseurs
- ▶ Analyse des besoins et réflexion sur les alternatives plus responsables possibles
- ▶ Analyse de la capacité du marché fournisseur en matière de responsabilité sociétale
- ▶ Définition de priorités en matière de sourcing responsable : circuits courts, entreprises locales, entreprises adaptées, ESAT (Etablissement et service d'aide par le travail), insertion par l'activité économique, TPE/PME...
- ▶ Définition de critères d'évaluation en matière d'achats responsables
- ▶ Procédure claire, partagée et appliquée pour le contrôle, la réception et paiement des produits, consommables et matériels livrés, notamment sur les sites clients
- ▶ Suivi des délais de paiement, analyse des causes de retards de paiement fournisseurs et actions correctives



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

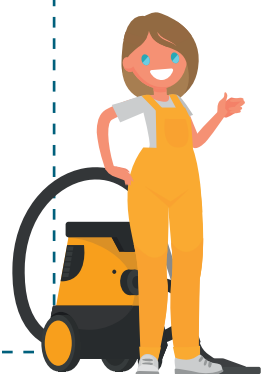
Innovation et excellence

La démarche d'achats responsables est menée dans une approche partenariale avec les fournisseurs. Les cahiers des charges contiennent des exigences RSE pertinentes au regard de la famille d'achat. Pour établir ces exigences, l'entreprise collecte des informations sur le marché. Dans ce cadre, les marquages, labels ou certifications relatifs à des critères de responsabilité sociétale peuvent être des références utiles. Les fournisseurs et les associations professionnelles du secteur peuvent également être consultés. Avant de finaliser et diffuser son cahier des charges, l'entreprise doit apprécier le nombre de fournisseurs éligibles (c'est-à-dire ceux qui pourront être conformes aux exigences définies) afin de ne pas limiter la concurrence par inadvertance.

L'entreprise adopte un comportement bienveillant avec ses fournisseurs, les délais de paiement sont suivis de près.

L'entreprise exerce, dans la mesure de ses possibilités, sa capacité à influencer le comportement des fournisseurs en matière de responsabilité sociétale. Des projets de développement de nouveaux produits/ matériels et d'innovations servicielles sont menés en partenariat avec les fournisseurs.

- ▶ Mise en place d'une politique d'achats responsables basée sur une cartographie des risques par famille d'achats, un plan d'actions, des dispositifs d'évaluation et de contrôle des fournisseurs, des indicateurs en progression
- ▶ Déclinaison de la politique d'achats en stratégies par famille, contenant des critères spécifiques et pertinents (sectoriels)
- ▶ Intégration systématique dans les cahiers des charges de critères relatifs à l'environnement, aux droits Humains, aux conditions sociales, à la sécurité et à la loyauté dans les affaires, à la protection de la santé des utilisateurs...
- ▶ Évaluation du coût global d'utilisation qui prend en compte les conditions de production, d'acquisition, d'utilisation et de fin de vie
- ▶ Mise en place d'une démarche d'écoute active de la voix des fournisseurs
- ▶ Obtention d'un label (Relations Fournisseurs & Achats Responsables, ISO 20400...) ou conformité avec ces référentiels



THÈME 1 : VISION ET GOUVERNANCE



ENGAGEMENT 5

BONNES PRATIQUES DE LA CONCURRENCE ET ETHIQUE DES AFFAIRES



DESCRIPTION

Il s'agit de créer les conditions d'une concurrence saine et loyale au bénéfice de toutes les parties prenantes et de contribuer à l'évolution des pratiques d'achats des clients vers un achat de propreté plus responsable.

Il s'agit notamment de pratiquer et promouvoir des propositions tarifaires adaptées au niveau de qualité escompté, d'avoir une gestion responsable des transferts et reprises de personnel dans le cadre de l'Article 7 de la convention collective nationale, de formuler avec transparence les contrats, de respecter les engagements et la gestion responsable de l'information (RGPD - règlement général sur la protection des données) et de promouvoir les clauses et recommandations sectorielles (travail en journée et/ou en continu, diversité, prévention des Troubles Musculosquelettiques...).

Plus largement, cette question recouvre aussi les risques en matière de : corruption, conflits d'intérêt, de pratiques anticoncurrentielles et politique tarifaire, d'ententes illégales, de travail illégal, de prêt de main d'œuvre illicite, de respect de la propriété et de la confidentialité, de clauses abusives ou disproportionnées dans les achats, ou contrats de travail des salariés, d'abus de position dominante...

Il convient d'analyser les risques, d'adopter une approche éthique dans l'entreprise et de sensibiliser toutes les fonctions concernées par ces risques, de mettre en place des mécanismes d'alerte, de traitement des cas....

Cette question inclut également un devoir de vigilance auprès des filiales éventuelles et des fournisseurs et sous-traitants partenaires.



MATURITÉ



Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise respecte les obligations légales, conventionnelles et contractuelles. Elle n'a pas identifié les risques liés à ses activités en termes de conduite éthique.

BASE RÉGLEMENTAIRE

- Transfert conventionnel (respect des obligations contractuelles lors du renouvellement des appels d'offre et transmission des données relatives aux salariés lors du transfert de marché) ;
- Proposition tarifaire permettant la réalisation de la prestation dans le respect de la réglementation (pas de vente à perte ou proposition anormalement basse).



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise applique des bonnes pratiques commerciales et contribue à l'éthique des affaires. Elle a identifié les risques liés à ses activités en termes de conduite éthique et de loyauté des pratiques, elle mène des actions de sensibilisation en interne auprès de son personnel et en externe auprès de ses clients et partenaires.

- ▶ Adhésion à la fédération professionnelle et respect et promotion des recommandations de la charte adhérent
- ▶ Approche coopérative de l'entreprise lors du transfert des marchés (pertinence des informations transmises, délais respectés...)
- ▶ Programme de sensibilisation à la lutte contre toute forme de pratique déloyale



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise a identifié les risques liés à ses activités et a pris des mesures pour les limiter. Elle a formalisé ses engagements (charte éthique, code de conduite, règlement intérieur, conditions générales de vente, contrat commercial...), qu'elle communique en interne et en externe.

- ▶ Politique tarifaire en cohérence avec une politique RSE favorable aux enjeux sociaux et environnementaux de l'entreprise
- ▶ Conseil ou information des clients sur les bonnes pratiques d'achats des prestations de propreté (promotion auprès du client des clauses et recommandations sectorielles – achat-proprete.com)
- ▶ Engagement au sein de la fédération ou d'organisations professionnelles pour faire progresser les bonnes pratiques de la profession

Entreprise non soumise aux seuils légaux :

- ▶ Initiatives pour encourager l'engagement des collaborateurs, des fournisseurs, des clients (charte éthique, code de bonne conduite ou insertion d'engagements dans des documents déjà existants ...)
- ▶ Application des dispositions du devoir de vigilance et de l'anticorruption par les entreprises (réalisation d'une identification/cartographie des risques formalisée, dispositif de détection et d'alerte défini et accessible à tous les salariés)

Entreprise soumise aux seuils légaux :

- ▶ Formation des équipes à l'éthique au-delà des sujets et dispositions réglementaires
- ▶ Pour les entreprises intervenant à l'international, application des réglementations nationales les plus favorables à l'ensemble du groupe
- ▶ Politique de limitation ou de suivi des cadeaux d'affaires



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Innovation et excellence

L'entreprise est reconnue pour ses pratiques éthiques et sa transparence au sein de la profession. Elle dispose d'outils de prévention, d'alerte et de suivi qui assurent la loyauté de sa conduite dans la mise en œuvre de ses activités. Ces outils sont connus et appliqués aussi bien par le personnel que la direction. Une culture de la conformité est partagée et ancrée dans les réflexes de tous les collaborateurs.

Entreprise non soumise aux seuils légaux :

- ▶ Audit, évaluation par un tiers indépendant des pratiques de l'entreprise
- ▶ Désignation d'un référent interne dédié au management des risques éthiques
- ▶ Mise en place des actions de formation des équipes à l'éthique des affaires

Entreprise soumise aux seuils légaux :

- ▶ Mise en place d'un comité de surveillance éthique, et / ou d'un référent externe à l'entreprise pour traiter les alertes
- ▶ Charte éthique annexée aux contrats de travail des collaborateurs
- ▶ Déploiement d'un programme pédagogique efficace et mesuré de formation sensibilisation transparence et motivation des salariés sur l'éthique
- ▶ Certification ou conformité à l'ISO 37001

THÈME 1 : VISION ET GOUVERNANCE



ENGAGEMENT 6

COMMUNICATION ET TRANSPARENCE SUR LES PERFORMANCES RSE



DESCRIPTION

Dans le secteur de la propreté, les enjeux d'une communication responsable et transparente sont de renforcer l'attractivité du métier et de permettre la prise de conscience de l'importance des prestations de propreté en démontrant, par exemple, les carrières possibles, la technicité du métier, les impacts bénéfiques de la propreté pour les usagers, les progrès réalisés et actions engagées pour réduire les risques sur la santé et sécurité des salariés ou sur l'environnement.

Dans l'entreprise, il s'agit de communiquer en interne auprès des collaborateurs et en externe auprès des parties prenantes sur la démarche RSE engagée par l'entreprise : les enjeux clés, les bonnes pratiques, les actions engagées, les résultats et indicateurs de performance et les axes de progrès. L'objectif est de garantir la transparence et la fiabilité des résultats communiqués. Cela peut se concrétiser par exemple par la mise en place du reporting extra financier ou la rédaction de supports de communication (rapport RSE, site internet, argumentaire commercial...), mais aussi par des prises de parole en public de dirigeants au sujet de leur engagement, par des participations à des clubs d'entreprises, des associations, etc.

À un niveau de maturité élevé, la politique RSE est communiquée, partagée et portée par l'ensemble des collaborateurs.



Niveau 1

Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise répond aux demandes d'informations de la part des clients. Elle ne mène pas ou peu d'actions de communication sur sa démarche RSE en interne ni en externe.

BASE RÉGLEMENTAIRE

Reporting extra-financier pour les entreprises concernées.



Niveau 2

Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise communique en externe sur sa démarche RSE auprès de ses clients lors de la remise d'une offre. En interne, les salariés sont également informés des engagements RSE et actions phares de l'entreprise.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Existence d'outils de communication standardisés descriptifs des engagements RSE dans les offres commerciales
- ▶ Valorisations ponctuelles des actions
- ▶ Information des salariés sur les actions menées



Niveau 3

Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise diffuse ses résultats économiques sociaux et environnementaux en interne comme en externe, au travers d'une communication RSE transparente et dans la limite des données et indicateurs qu'elle estime être particulièrement stratégiques et confidentiels pour être diffusés en dehors de l'entreprise. Cela contribue à l'image positive et attractive de l'entreprise. En interne, les salariés sont informés régulièrement des avancées de la démarche RSE. L'encadrement est formé.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Communication sur la RSE formalisée, factuelle et disponible
- ▶ Formalisation de l'information aux collaborateurs sur la politique RSE (Journal interne comportant une rubrique dédiée, relais par l'encadrement aux collaborateurs de terrain, publication, RDV réguliers, points à l'ordre du jour lors des réunions de service...)



Niveau 4

Innovation et excellence

Toute la communication de l'entreprise est responsable. L'entreprise diffuse une information sur sa démarche de RSE qui présente une image complète, juste et sincère des performances en matière de responsabilité sociétale et des progrès à réaliser. La réflexion est poussée pour adapter la diffusion d'information à chaque partie prenante. Tous les messages de communication sont nourris par les engagements RSE. En interne, chaque collaborateur est ambassadeur de la démarche RSE de l'entreprise. L'influence positive de l'entreprise en matière de RSE est reconnue, notamment par les clients qui s'en inspirent.

La marque de l'entreprise reflète des valeurs RSE.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Rapport RSE formalisé vérifié par un tiers, et diffusé largement aux parties prenantes
- ▶ Reconnaissance / cautions d'associations ou d'ONG sur la démarche RSE (via le rapport RSE ou autre publication)
- ▶ Existence d'un plan de communication formalisé axé sur des messages responsables
- ▶ Interventions fréquentes des dirigeants et encadrants dans des instances extérieures pour promouvoir la RSE
- ▶ Publication d'un rapport RSE pour les entreprises non soumises à l'obligation de reporting extra-financier

THÈME 2 : RESSOURCES HUMAINES ET ENGAGEMENT SOCIAL



ENGAGEMENT 7

GESTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL



DESCRIPTION

L'amélioration de la santé au travail et de la prévention des risques professionnels constitue un axe prioritaire pour le secteur de la Propreté.

Il s'agit de fonder une « culture prévention » dans l'entreprise. L'entreprise de propreté se place au cœur de cette démarche en s'appropriant des méthodes, des compétences et des outils, dans un processus d'amélioration continue en matière de la santé au travail.

Cette démarche de prévention des risques professionnels et de santé & sécurité au travail se décline à tous les niveaux de l'entreprise et pour tous les collaborateurs, qu'ils soient salariés de l'entreprise ou intérimaires et quel que soit leur lieu d'exercice. L'objectif est de garantir aux salariés un lieu de travail sûr et sain. Analyse des risques et communication sur les risques, retours d'expériences, mise en place de mesures de prévention adaptées et mise en place d'indicateurs de performance font partie des incontournables de la démarche.

Dans sa démarche de prévention des risques professionnels, l'entreprise portera un intérêt particulier aux Troubles Musculosquelettiques, première cause de maladie professionnelle du secteur, sans oublier les autres risques (risques psychosociaux, exposition à des formes d'incivilités...). Elle prendra également en compte les spécificités liées à la diversité des collaborateurs (jeunes, handicaps, illettrisme...).



MATURITÉ



Niveau 1

Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise respecte ses obligations légales mais n'a pas formalisé de démarche en matière de santé et de sécurité au travail. Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) a été réalisé succinctement mais n'est pas réellement suivi. L'évaluation des risques n'est pas actualisée chaque année. Des mesures de protection sont mises en place ponctuellement, généralement en réaction à un incident, sans réelle anticipation ni logique de prévention. Les autres obligations : plan de prévention (PDP), article 7... sont mises en place au démarrage des chantiers, mais peu suivies dans le temps.

BASE RÉGLEMENTAIRE

- Suivi médical conforme aux exigences
- Dossiers des salariés complets en cas de transfert (article 7)
- Équipements de protection individuelle (EPI) fournis aux salariés
- Fiches de données de sécurité à jour
- Vérifications générales périodiques des matériels



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'actions concrètes

L'ensemble des obligations légales est suivi et respecté dans le temps. L'évaluation des risques professionnels, traduite dans le DUERP, est mise à jour chaque année et après chaque accident du travail remettant en cause la prise en compte du risque et donne lieu à une actualisation du plan d'action de prévention. Les acteurs internes, dont les instances représentatives du personnel (IRP), et les clients y sont associés. Des actions transversales sont menées à l'échelle de l'entreprise afin de sensibiliser le personnel sur les questions de S&ST et d'améliorer la prévention sur le terrain.

- ▶ Process établi d'actualisation de l'évaluation des risques en fonction des événements dans l'entreprise ou conjoncturels
- ▶ Actions de formation à la prévention des risques sont proposées aux acteurs de l'entreprise
- ▶ Actions de sensibilisation des agents sur les principaux risques, particulièrement sur les TMS
- ▶ Plans de prévention affichés sur les sites et expliqués aux agents
- ▶ Résultats des enquêtes et analyse des incidents, AT et MP (accident du travail/maladie professionnelle)
- ▶ Suivi du Plan d'action de prévention issu de l'Evaluation des Risques Professionnels
- ▶ Un (ou plusieurs, selon la taille de l'entreprise) salarié(s) qualifié(s) APTMS : animateur prévention des troubles musculosquelettiques, APP : Animateur de prévention propreté ...
- ▶ Livret d'accueil intégrant un volet S&ST



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise est dotée d'une politique S&ST formalisée et connue de tous les salariés et des clients. La responsabilité de la S&ST est intégrée dans toutes les fonctions de l'entreprise et la formation des agents est systématique. La politique S&ST est assortie d'outils de pilotage permettant de mesurer son efficacité et son efficience.

- ▶ Élaboration d'objectifs, d'un plan d'action et suivi d'indicateurs (absentéisme, inaptitude, restriction...), mise en place d'actions correctives
- ▶ Pilotage par les indicateurs de sinistralité AT/MP (accident du travail/maladie professionnelle) et communication régulière en interne
- ▶ Schéma d'organisation de la S&ST précisant les différentes responsabilités, implication des parties prenantes internes
- ▶ Budget annuel alloué à la politique de prévention
- ▶ Fiches de poste intégrant un volet S&ST
- ▶ Agents et chefs d'équipe formés au certificat APS Propreté (Acteur Prévention Secours)



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Innovation et excellence

L'entreprise innove et développe des actions de prévention liées à la santé et sécurité au travail, en partenariat avec les organismes professionnels, la médecine du travail, les acteurs de la prévention. La S&ST fait partie des réflexes de tous. Cela permet de produire des résultats et c'est intégré dans la mesure de performance. Les résultats sont pérennes depuis longtemps (recul des accidents du travail et maladies professionnelles).

- ▶ Intégration de la S&ST dans les valeurs de l'Entreprise, orientations stratégiques prises en matière de S&ST
- ▶ Pilotage avancé de la S&ST : indicateurs, audits réguliers sur l'impact de la politique S&ST...
- ▶ Campagnes de sensibilisation (addictions, risques psycho-sociaux, ...)
- ▶ Partenariats pérennes avec des organismes de santé et sécurité
- ▶ Mesures innovantes proposées par les salariés eux-mêmes grâce aux dispositifs participatifs, challenge interne...

THÈME 2 : RESSOURCES HUMAINES ET ENGAGEMENT SOCIAL



ENGAGEMENT 8

ATTRACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE ET DU MÉTIER Sourcing, recrutement et intégration des nouveaux collaborateurs



DESCRIPTION

La propreté est un secteur en constant développement, qui recrute chaque année près de 20 000 personnes en CDI.

Pour ce secteur, à forte intensité de main-d'œuvre, ce sujet interroge en premier lieu les bonnes pratiques qui permettent de renforcer l'attractivité de l'entreprise pour de futurs collaborateurs et l'optimisation du recrutement ainsi que l'intégration dans l'entreprise :

- formuler son besoin clairement, rédiger une fiche de poste complète ;
- identifier les opérateurs de sourcing et les sensibiliser aux besoins de l'entreprise ;
- faire passer un entretien de recrutement efficace et dans le respect des personnes et évaluer ses compétences ;
- accueillir et intégrer les nouveaux collaborateurs.

Cette question peut s'envisager en termes de fidélisation à plus long terme, par la mise en œuvre d'une politique d'entreprise qui tient compte des évolutions de carrière, de la qualification, de la reconnaissance des compétences et des performances, de la gestion des emplois et compétences, des parcours professionnels et de la politique salariale. Cela peut porter également sur les valeurs de l'entreprise, et la notion d'appartenance, conduisant ainsi à une « marque employeur ».

Au-delà du périmètre de l'entreprise, il s'agit aussi de contribuer à la promotion des métiers de la propreté auprès des jeunes, des demandeurs d'emplois, des clients et de la Société en général, dont seront bénéficiaires l'ensemble des parties prenantes (entreprises, salariés, jeunes, demandeurs d'emplois, opérateurs divers, instances publiques, etc.).



Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise met en œuvre l'ensemble des dispositions et des obligations légales et conventionnelles concernant les questions liées au recrutement et à l'intégration des personnes ainsi qu'aux rémunérations mais elle n'a pas de process ou de politique formalisée en la matière.



Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise fournit un effort notable de communication et de pédagogie pour permettre aux candidats de connaître et comprendre l'entreprise ainsi que les éléments complets du poste à pourvoir. Cet effort se déploie également à l'intention des salariés pour qu'ils aient une bonne connaissance des dispositions qui leur sont appliquées (dispositions de la convention collective nationale, grille des rémunérations, organisation, possibilités d'évolution de carrière...).

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Fiches de profil et de poste rédigées et complètes
- ▶ Accueil des nouveaux embauchés : livret d'accueil, parcours d'intégration formalisé ...
- ▶ Initiation à l'accueil d'alternants (tentatives, expériences en petit nombre)
- ▶ Affichage de la grille des rémunérations



Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise a déployé une politique de recrutement et d'intégration des nouveaux collaborateurs, en lien avec ses valeurs. Des dispositifs complémentaires d'attractivité sont mis en place.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Relations avec des opérateurs du sourcing (au-delà de Pôle Emploi) et interventions régulières pour informer et sensibiliser des publics ou des institutions à ses métiers
- ▶ Accueil de stagiaires : dispositifs d'emploi de type Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE), Action de Formation Préalable au Recrutement (AFPR)... dans des conditions d'encadrement satisfaisantes (process, référent de stage identifié, personnes ressources outillées...)
- ▶ Recrutement régulier des personnes en alternance, dans de bonnes conditions (tuteurs et maîtres d'apprentissage sensibilisés et formés)
- ▶ Dispositions sociales allant au-delà de la convention collective nationale (CCN) : tickets restaurants, 13^{ème} mois...
- ▶ Suivi du taux de consolidation des recrutements post période d'essai (taux d'efficacité du recrutement)



Innovation et excellence

L'entreprise est impliquée dans la promotion et la valorisation des métiers au-delà de la seule sphère de son entreprise, elle s'interroge sur le sens donné au travail. Elle a formalisé une politique salariale attractive et transparente notamment concernant l'évolution des postes ou des carrières au sein de l'entreprise. L'entreprise est reconnue comme une entreprise attractive. Elle a développé une approche innovante sur cette question. Cette politique de définition d'une marque employeur est partagée.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Engagement durable dans des démarches d'attractivité en relation avec des jeunes qui ne bénéficient pas directement à son activité mais à sa notoriété (Lycées professionnels, stage de découverte en 3^{ème}, jeunes ambassadeurs, Conseiller Entreprise pour l'Ecole, olympiades des métiers, ...)
- ▶ Taux d'encadrement élevé, existence de fonctions d'appui à l'exploitation
- ▶ La démarche de l'entreprise fait l'objet d'une reconnaissance externe telle que « Top Employeur », « Great Place to Work », palmarès Capital « Meilleurs employeurs », label « Entreprise accueillante » ...

THÈME 2 : RESSOURCES HUMAINES ET ENGAGEMENT SOCIAL



ENGAGEMENT 9

FIDÉLISATION, PROFESSIONNALISATION ET QUALIFICATION DES SALARIÉS



DESCRIPTION

S'agissant d'un secteur de prestation de services où la valeur ajoutée repose principalement sur la compétence des salariés, il s'agit de les maintenir et de développer ces compétences. Cela prend en compte toutes les actions de formation (dont la validation des acquis d'expérience, les bilan de compétences, les actions d'apprentissage) visant aussi bien l'adaptation au poste de travail que la qualification et l'évolution professionnelle des salariés. La mise en œuvre d'une gestion des emplois et des compétences ou d'une gestion des parcours professionnels sont des leviers importants.

Il s'agit ainsi :

- d'améliorer les performances de l'entreprise, en maintenant et améliorant les compétences et les savoir être des collaborateurs, en anticipant les besoins futurs en compétences, liés au développement de l'entreprise ou à l'évolution des techniques ou réglementations ;
- de répondre plus qualitativement aux besoins des clients, notamment en formant les salariés aux éléments clefs de la relation clients (reporting, traitement des réclamations, connaissance des enjeux de la propreté dans les process des clients...) et également en formant les salariés à de nouvelles compétences pour développer de nouvelles prestations et des innovations servicielles ;
- de fidéliser les collaborateurs, de maintenir leur employabilité, notamment en permettant l'acquisition de certifications par toute voie : formation ou validation des acquis de l'expérience (VAE), Certificat de qualification professionnelle (CQP), Maitrise des Compétences Clefs de la Propreté (MCCP), formation/certification CLÉA Propreté, titres, diplômes.

La prise en compte des spécificités du secteur de la propreté implique que les entreprises attachent un effort particulier :

- aux certifications de la branche,
- à la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme (ou fracture numérique),
- au développement de la formation en interne : Libero 3.0, formations en situation de travail (FEST)...
- à l'alternance : apprentissage ou contrat de professionnalisation.

Dans sa politique de formation, l'entreprise s'attachera également à sensibiliser ses salariés aux enjeux de responsabilité sociétale.



Préalable à l'engagement RSE

Les besoins opérationnels et légaux sont traités mais l'entreprise ne réalise peu ou pas de formations au-delà des formations requises



Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise s'appuie sur les entretiens professionnels et d'évaluation pour identifier les besoins. Elle se fonde sur ces éléments pour établir son plan de développement des compétences. Elle dispose de fonctions RH (ressources humaines) dont le rôle est identifié par les salariés

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Elaboration et utilisation d'outils RH : fiches de postes et grilles de compétences, grilles d'entretiens professionnels et d'évaluations spécifiques à chaque métier
- ▶ Actions de formations



Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

Le plan de développement des compétences découle d'une politique de formation élaborée en tenant compte des besoins, de l'adaptation des compétences dans le cadre du maintien dans l'emploi et de l'évolution des collaborateurs. L'entreprise a une action proactive pour encourager les collaborateurs à se former. L'ensemble est cohérent et se décline de la stratégie globale de l'entreprise.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Mise en place d'actions de lutte contre l'illettrisme et accès aux compétences clefs
- ▶ Mise en place de parcours qualifiants voir certifiants
- ▶ Intégration de la fonction Formation dans les activités de management/maîtrise
- ▶ Politique de tutorat formalisée avec moyens associés
- ▶ Fonction de formateur interne formalisée et accompagnée
- ▶ Expérimentation et mobilisation de différentes modalités de formation : e-learning, formation en situation de travail (FEST)...
- ▶ Sensibilisation des collaborateurs cadres et maîtrises à la responsabilité sociétale
- ▶ Evaluation des organismes de formation et mesure d'efficacité des formations



Innovation et excellence

L'entreprise s'engage pour l'employabilité des salariés et l'amélioration des compétences au-delà des besoins du métier. L'entreprise assure un parcours d'acquisition de compétence et/ou une gestion des carrières afin de contribuer à l'épanouissement professionnel, favoriser la promotion interne et la mobilité choisie. Elle s'assure que des systèmes de reconnaissance des compétences aident les collaborateurs à évoluer professionnellement. Elle forme ses salariés aux enjeux de RSE liés à leurs fonctions.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Approche innovante de l'employabilité des salariés et de l'amélioration des compétences
- ▶ Développement de la multi compétence afin de favoriser la mobilité transversale dans l'optique de motiver et fidéliser les collaborateurs, modifier l'organisation du travail, prévenir les troubles musculosquelettiques, anticiper des inaptitudes...
- ▶ Mise en place de mécanismes d'évaluation des formations et de leurs retombées en termes de performance
- ▶ Moyens alloués supérieurs aux exigences légales
- ▶ Politique de GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) ou GEPP (gestion des emplois et des parcours professionnels) formalisée comprenant à titre d'exemple la mobilité interne et allant au-delà des obligations réglementaires pour les entreprises concernées
- ▶ Engagement des membres de la direction ou de l'encadrement pour le développement de la formation : mandats dans des centres de formation...

THÈME 2 : RESSOURCES HUMAINES ET ENGAGEMENT SOCIAL

ENGAGEMENT 10

ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

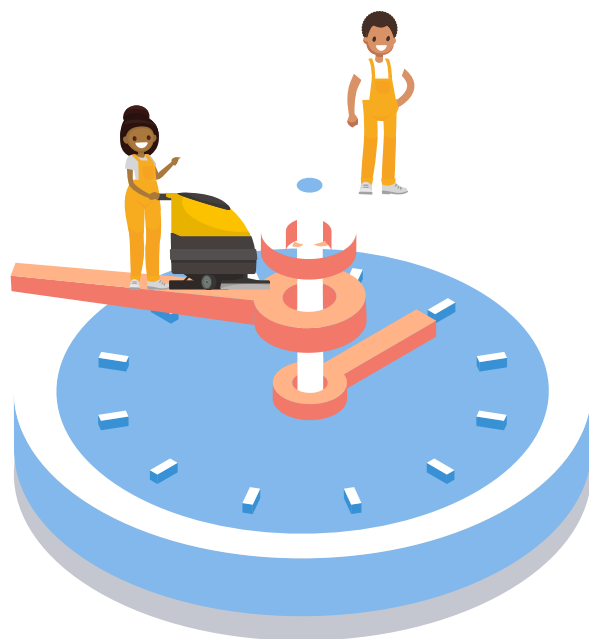


DESCRIPTION

L'amélioration de la durée et de l'organisation du temps de travail contribue à la qualité des services et du bien-être des salariés.

Il s'agit de permettre une meilleure conciliation des temps de vie (équilibre vie professionnelle et vie personnelle) en :

- développant une organisation du temps de travail intégrant la promotion du travail en continu et/ou en journée et restreindre ainsi les contraintes dues aux horaires décalés et fragmentés, favoriser l'augmentation du temps de travail, faciliter l'accès à la formation professionnelle, réduire le turn-over et le travail isolé, diminuer les déplacements interchantiers et les risques d'accidents, constituer un levier de développement économique pour les entreprises et rendre le métier plus visible ;
- mettant en œuvre les dispositifs de branche (fiches de souhaits, compléments d'heures ...) afin de favoriser l'accès à un temps plein pour les salariés qui le souhaitent et réduire ainsi le temps partiel subi et le recours aux contrats courts.





Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise respecte le code du travail et les accords de branche sur l'organisation et le temps de travail. Elle applique les impératifs organisationnels demandés par les clients (horaires souvent décalés et fragmentés).

BASE RÉGLEMENTAIRE

Respect de la durée minimale et des règles encadrant le temps partiel définis par la branche.



Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise a mis en place des mesures spécifiques destinées à favoriser une meilleure organisation du temps de travail des collaborateurs. Elle sensibilise les managers et les clients sur les questions d'horaires décalés, du travail en continu et/ou en journée. Elle favorise l'accès à un temps plein pour les salariés qui le souhaitent.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Action de sensibilisation des clients et des salariés sur le travail en continu et/ou en journée
- ▶ Passages réussis au travail en continu et/ou en journée sur quelques sites
- ▶ Utilisation des dispositifs de branche : compléments d'heures pour les salariés en CDI et fiches de souhaits (voire CCN article 6.2.5)



Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise s'est fixé des objectifs pour améliorer la conciliation des temps de vie des collaborateurs. En particulier, elle a généralisé la promotion du travail en continu et/ou en journée auprès des clients lorsque cela est compatible avec l'activité du client. Elle est en mesure de proposer une méthodologie à ses clients pour l'évolution de la prestation. Elle a mis en place un dispositif pour accompagner et former ses salariés vers le travail en continu et/ou en journée. Pour cela, un recensement des besoins et une mise en place d'actions pour favoriser les temps pleins ont été effectués.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Mise en œuvre d'un projet structuré sur le travail en journée (objectifs, indicateurs de taux de temps plein ou de durée moyenne du travail, objectifs fixés aux commerciaux et managers)
- ▶ Existence d'une offre formalisée de réalisation de diagnostic pour le passage en continu et/ou en journée chez le client
- ▶ Formation des agents à l'intervention en journée (intégrer la mission qui évolue, formation des inspecteurs et responsables d'exploitation...)
- ▶ Implication des clients dans le projet (charte d'engagement commun en vue de mettre en place le travail en continu et/ou en journée pour les salariés qui le souhaitent, témoignages positifs de clients ...)
- ▶ Participation à des groupes de travail territoriaux sur le sujet
- ▶ Utilisation des critères d'évaluation et de mise en œuvre du travail en continu et/ou en journée [travaux de la FEP Ouest]
- ▶ Accord d'entreprise intégrant ce sujet



Innovation et excellence

L'entreprise a mis en place une organisation du travail très innovante qui prend en compte les attentes des salariés, des clients et de l'entreprise. Cette organisation s'inscrit dans le fonctionnement et le mode d'intervention de l'entreprise.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Modèle d'entreprise basé sur le travail en continu et / ou en journée ou le travail à temps plein
- ▶ Mesure de la satisfaction des salariés et/ou des clients, sur le sujet de la répartition de leur temps de travail, résultat élevé et en évolution
- ▶ Changement de modèle économique de l'entreprise qui délimite le périmètre des conditions de réalisation de la prestation basée sur l'organisation du temps de travail de ses salariés

THÈME 2 : RESSOURCES HUMAINES ET ENGAGEMENT SOCIAL



ENGAGEMENT 11

INSERTION



DESCRIPTION

Il s'agit de favoriser au maximum l'accès à l'emploi dans l'entreprise aux personnes éloignées de l'emploi. Il convient d'adapter les processus pour envisager ce type de recrutement et de mettre en œuvre des démarches d'accompagnement des salariés concernés.

Par exemple, dans le cadre des clauses d'insertion d'un marché public, les personnes éloignées de l'emploi sont désignées ainsi :

- les demandeurs d'emploi de longue durée (+ de 12 mois d'inscription à Pôle Emploi);
- les publics reconnus travailleurs handicapés au sens de l'article L 5212-13 du code du travail fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi;
- les bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS), de l'allocation temporaire d'attente (ATA), du RSA, de l'allocation adulte handicapé (AAH) ou de l'allocation d'invalidité
- les jeunes de niveau infra. 5, soit d'un niveau inférieur au CAP/BEP;
- il est également toujours prévu, que, sur avis motivé, d'autres statuts soient possibles.

NB : dans le secteur de la propreté, les clauses d'insertion doivent être réservées aux nouveaux marchés et aux marchés en extension. Pour les renouvellements de marchés, il est nécessaire d'exclure de ces clauses les lots concernés par le transfert conventionnel de personnel (article 7).

Dans le secteur de la propreté, l'insertion est un levier de sourcing important. La responsabilité de l'entreprise de propreté est de s'engager pour une insertion durable des publics recrutés. Cela peut se traduire par exemple par :

- encourager la professionnalisation des personnes recrutées en insertion (qualifications, période de professionnalisation) ;
- avoir recours aux GEIQ Propreté (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) ;
- s'engager dans des partenariats avec des structures d'insertion territoriales ;
- s'organiser également en interne pour structurer l'insertion ;
- utiliser et promouvoir auprès des clients l'outil Inserpropre.fr.



Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise n'est pas impliquée dans des actions favorisant l'insertion professionnelle de personnes éloignées de l'emploi.



Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise met en œuvre les clauses d'insertion sur les marchés publics auxquels elle répond. Pour les entreprises qui n'interviennent pas sur les marchés publics, le recours à l'insertion est une opportunité ou un choix délibéré lors des recrutements.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

En interne à l'entreprise :

- ▶ L'entreprise a, dans ses équipes, des personnes issues de l'insertion
- ▶ L'entreprise dispose ou a recours à des outils pour faciliter le recrutement et l'intégration de collaborateurs issus de l'insertion
- ▶ L'entreprise participe à des actions territoriales en faveur de l'emploi des personnes en insertion

En externe :

- ▶ Si l'entreprise est présente sur les marchés publics, elle n'exclut pas ceux qui contiennent une clause d'insertion et répond aux obligations
- ▶ L'entreprise collabore ponctuellement avec des structures d'insertion et des Entreprises adaptées



Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise a défini une politique d'insertion professionnalisante. Les recrutements sont systématiquement ouverts aux personnes issues de l'insertion. Les personnes recrutées en insertion bénéficient d'un accompagnement et de formations qualifiantes. Des collaborations régulières sont effectuées avec des structures d'insertion.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

En interne à l'entreprise :

- ▶ Processus de recrutement basé sur la compétence et non sur le diplôme
- ▶ Présence effective et significative de personnes en insertion et engagées dans des parcours qualifiants dans l'entreprise
- ▶ Utilisation d'outils dédiés à l'insertion (Inserpropre.fr, GeTrouve.fr...)
- ▶ Indicateurs mesurant la part d'insertion dans son personnel et le taux de réussite des personnels insérés.

En externe :

- ▶ Positionnement volontaire sur des marchés incluant une clause d'insertion
- ▶ Adhésion et recours régulier à un GEIQ Propreté collaborations régulières avec des structures locales d'insertion (structure d'insertion par l'activité économique, entreprise adaptée...)



Innovation et excellence

L'entreprise est engagée dans l'insertion durable. L'insertion est une valeur forte de l'entreprise. L'approche est formalisée (vision claire de l'engagement de l'entreprise, objectifs posés en matière d'insertion, indicateurs de suivi en place, process sur l'accueil et le parcours des personnes en insertion).

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

En interne à l'entreprise :

- ▶ Référent Insertion ou d'un référent Inclusion, nommé dans l'entreprise, process d'intégration adapté aux personnes en insertion
- ▶ Approche innovante et généralisée de l'insertion

En externe :

- ▶ Partenariat durable ou régulier avec une structure d'insertion locale
- ▶ Engagement dans la gouvernance d'un GEIQ Propreté
- ▶ Obtention d'une reconnaissance externe sur l'insertion

THÈME 2 : RESSOURCES HUMAINES ET ENGAGEMENT SOCIAL



ENGAGEMENT 12

DIVERSITÉ ET NON-DISCRIMINATION



DESCRIPTION

Respecter la diversité dans une entreprise, c'est reconnaître et valoriser chacun des salariés dans sa singularité ou sa différence. Ce terme désigne toutes les stratégies visant à lutter contre les discriminations. Il s'agit pour l'entreprise de mener son propre diagnostic en déterminant ses critères de risques de discrimination et en identifiant les groupes de personnes vulnérables. Il s'agit ensuite de prendre des mesures concrètes pour construire un projet d'entreprise alliant performance et diversité. Pour être efficaces, ces mesures doivent englober l'ensemble des process RH (ressources humaines) de l'entreprise



MATURITÉ



Niveau 1

Préalable à l'engagement RSE

La propreté étant un secteur qui, par nature, est porteur de beaucoup de diversité, l'entreprise pense répondre à la réglementation parce qu'elle emploie des salariés d'origines variées et majoritairement des femmes. Elle a une vision partielle des enjeux réels. Elle n'est pas impliquée dans des actions favorisant la diversité.

BASE RÉGLEMENTAIRE

- Affichage ou diffusion des informations obligatoires (ex : Index égalité Femmes / Hommes pour les entreprises ≥ 50 salariés) ;
- Formation des recruteurs aux principes de non-discrimination.



Niveau 2

Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise a identifié des opportunités pour favoriser la diversité sur les principaux facteurs de discrimination de la propreté. Elle met en place une ou plusieurs actions positives destinées à améliorer les pratiques.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Actions de sensibilisation ponctuelles sur un des thèmes de la diversité
- ▶ Recrutement de travailleurs reconnus handicapés
- ▶ Thématique de la diversité abordée dans le livret d'accueil des nouveaux collaborateurs



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise s'est engagée à promouvoir la diversité et l'égalité et a formalisé cet engagement dans une politique déployée de façon systématique dans l'entreprise et qui couvre les principaux critères de non-discrimination.

- ▶ Réalisation d'un diagnostic, élaboration d'un plan d'action, mise en place et suivi d'indicateurs
- ▶ Elaboration de process de recrutement, de maintien en emploi, de formation et de gestion des âges visant à prévenir les discriminations
- ▶ Seuil légal de 6% d'emploi des travailleurs handicapés dépassé
- ▶ Déploiement régulier d'actions de sensibilisation
- ▶ Identification et formation d'un référent Handicap
- ▶ Mobilisation des partenaires locaux

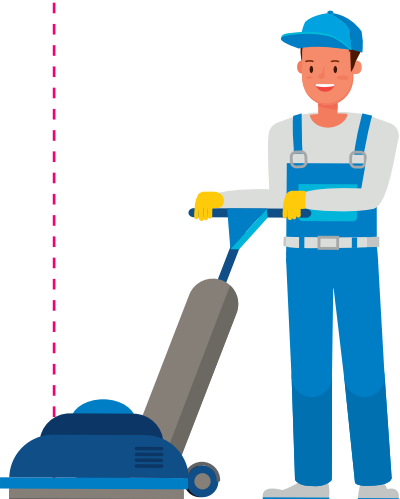


QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Innovation et excellence

La diversité est une valeur forte de l'entreprise. Les ressources humaines sont gérées en tenant compte des diversités culturelles et sociales. L'entreprise s'engage dans une politique innovante de non-discrimination, elle est inclusive. Les taux légaux (handicap) sont dépassés. Ce ne sont plus des objectifs.

- ▶ Nomination d'un référent Diversité ou d'un référent Inclusion
- ▶ Mise en place de partenariats innovants
- ▶ Partage des enjeux de la diversité et des bonnes pratiques avec les clients (par exemple lors de remises de diplômes sur la maîtrise des compétences clefs)
- ▶ Cartographie des risques de discrimination, dispositifs d'alerte mis en place
- ▶ Mise en place d'un accord égalité professionnelle Femme / Homme pour les entreprises non soumises au seuil réglementaire
- ▶ Égalité salariale effective (indice d'égalité professionnelle hommes/femmes égal à 100)
- ▶ Démarches visant à valoriser l'expertise des seniors (tutorats...)



THÈME 2 : RESSOURCES HUMAINES ET ENGAGEMENT SOCIAL



ENGAGEMENT 13

QUALITÉ DU DIALOGUE SOCIAL



DESCRIPTION

Le dialogue social a pour objectif de promouvoir les possibilités pour les hommes et les femmes de prétendre à un travail décent et productif dans un climat de liberté, d'équité, de sécurité et de dignité humaine.

L'objectif principal du dialogue social est de favoriser le consensus et la participation démocratique au sein des principales parties prenantes impliquées dans le monde du travail. Le bon fonctionnement des structures et processus de dialogue social peut permettre de résoudre de graves problèmes économiques et sociaux, d'encourager la bonne gestion des affaires publiques, de favoriser la paix et la stabilité sociales, et de stimuler le progrès économique. (Selon la définition de l'Organisation internationale du Travail - OIT)

Au niveau de la Branche, La FEP, Fédération des Entreprises de Propreté et Services Associés et les représentants des organisations syndicales mènent un dialogue constructif et soutenu au sein de la commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation. Des accords sont régulièrement signés sur les grandes thématiques sociales du secteur : formation professionnelle, rémunération, complémentaire santé et prévoyance, prévention des risques, égalité Homme-Femmes, mobilité, réduction du temps partiel...

Dans l'entreprise, il s'agit de favoriser un dialogue social permanent favorisant la confiance et la concertation entre les dirigeants et les collaborateurs. Il convient que les relations sociales soient fondées sur le dialogue avec le personnel et/ou ses instances représentatives et qu'elles soient développées grâce à des modalités de concertation régulière entre employeurs et employés (instances de concertation, négociations, accords d'entreprises, mise en place du CSE ou équivalent...).

Pour les entreprises au-dessous des seuils, la qualité du dialogue social peut s'évaluer sur la facilité des collaborateurs à aborder leurs problématiques avec leur hiérarchie et l'écoute qu'ils reçoivent. En effet, depuis la loi n°2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi (loi Rebsamen), il est possible de négocier avec les salariés directement sans passer par une représentation syndicale. La concertation peut être informelle ou institutionnalisée, mais le plus souvent elle est les deux à la fois.





Préalable à l'engagement RSE

Le dialogue social est empirique. L'entreprise se conforme au code du travail.

BASE RÉGLEMENTAIRE

- Existence du comité social et économique (CSE) pour les entreprises d'au moins 11 salariés ;
- Formalisation des ordres du jour et comptes rendus des réunions.



Mise en place d'actions concrètes

Le dirigeant est impliqué dans le dialogue social. Le management est présent et à l'écoute. L'encadrement est présent sur les sites, en échange permanent avec les salariés.

Des réponses concrètes sont données aux questions des collaborateurs et ont permis de faire avancer certains sujets traités.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ La Direction de l'entreprise impulse une qualité de dialogue et d'échanges
- ▶ Transmission des informations aux dirigeants, au travers de la formalisation des relations avec l'encadrement (par exemple dans les comptes rendus de réunion d'équipe sur le terrain)
- ▶ Transmission à la ligne managériale des procès-verbaux de rencontres et des accords



Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

Il existe dans l'entreprise une politique et une organisation du dialogue, qui vont au-delà des obligations légales, réglementaires et conventionnelles. Par exemple, alors qu'elle n'y est pas soumise, l'entreprise a mis en place des instances de dialogue et prend en compte ses recommandations. Des accords d'entreprises (ou règles établies) existent sur tous les sujets sociaux majeurs. L'intérêt est partagé entre dirigeants et salariés pour le dialogue social.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Formalisation d'accords
- ▶ Mise en place de « cercles d'expression » au-delà des instances représentatives, qui permettent de renforcer le dialogue
- ▶ Mise en œuvre d'un baromètre social
- ▶ Formalisation des résultats des négociations (par exemple aux comptes rendus des CSE)
- ▶ Nombre de représentants au-delà du seuil obligatoire



Innovation et excellence

Le dialogue social est innovant. L'entreprise place les sujets liés aux enjeux stratégiques et opérationnels au cœur du dialogue social. Le dialogue social permet la construction de l'avenir. Il produit des accords sur des sujets innovants, au-delà de la réglementation. La qualité du dialogue social est mesurée.

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

- ▶ Résultats des enquêtes de perception en progrès constant
- ▶ Mesure de la qualité de vie au travail par le biais d'une mise en corrélation des indicateurs RH tel que l'absentéisme, les accidents du travail et les maladies professionnelles (AT/MP) et plan d'actions associé
- ▶ Accord sur le dialogue social (qui encadre le fonctionnement du dialogue au-delà des exigences réglementaires)
- ▶ Association des salariés au projet d'entreprise
- ▶ Négociation d'un accord sur la RSE
- ▶ Contenu des accords ambitieux (aidant, parentalité ...)
- ▶ Mise en œuvre d'un agenda social qui fixe en préalable les sujets qui feront l'objet d'accord dans l'année
- ▶ L'organisation interne permet d'impliquer le plus grand nombre de salariés dans le dialogue social

THÈME 3 : ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL



ENGAGEMENT¹ 4

MOBILITÉ



DESCRIPTION

La mobilité, pour les entreprises de propreté est un sujet transversal. Ce sujet aborde ainsi des enjeux sociaux et environnementaux. La prise en compte des problématiques de mobilité s'impose comme une nécessité aux entreprises confrontées aux difficultés de recruter des collaborateurs en capacité de se rendre sur les sites des prestations.

Il convient ainsi de s'assurer que la mobilité n'est pas un frein au développement de l'emploi, ni à l'évolution professionnelle des collaborateurs. Il s'agit également de réduire l'impact environnemental des déplacements des collaborateurs, lors des déplacements professionnels et lors des trajets travail-domicile.

Dans le secteur de la propreté les deux principaux postes d'émission de gaz à effet de serre sont, en premier lieu, les déplacements domicile travail et en second lieu les déplacements professionnels (Guide sectoriel ADEME/ FEP : Réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre, 2013)

Sur les questions de mobilité, il y a rarement une solution généralisable et applicable par tous et dans toutes les situations. Les sujets à prendre en compte peuvent être la réduction ou l'optimisation du périmètre géographique d'intervention des collaborateurs, l'orientation de la prospection commerciale, la participation au financement de la mobilité des collaborateurs, l'encouragement à l'utilisation de modes de déplacements doux...



MATURITÉ



Niveau 1

Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise répond à ses obligations légales, mais considère que seuls les déplacements de ses salariés effectués pendant le temps de travail sont de sa responsabilité. Elle ne mène pas d'action particulière en faveur de la mobilité, ou de la réduction de leur impact environnemental.

BASE RÉGLEMENTAIRE

- Plan de mobilité en fonction de l'effectif salarié sur un site ;
- Prise en charge d'une quote-part du coût du transport public.



Niveau 2

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise met en place des actions qui lui permettent de faciliter les déplacements (professionnels et/ou domicile-travail) des collaborateurs et de les sensibiliser aux risques et /ou aux impacts environnementaux associés.

Des réponses concrètes sont données aux questions des collaborateurs et ont permis de faire avancer certains sujets traités.

- ▶ Actions de prévention sur le risque routier
- ▶ Information des salariés sur la mobilité douce (transports en commun, vélo ...)
- ▶ Actions sur la réduction de l'impact environnemental des déplacements (ex : sensibilisation à l'écoconduite)
- ▶ Optimisation des affectations des collaborateurs sur les sites de ses clients
- ▶ Prospection commerciale autour des sites déjà clients
- ▶ Possibilité de télétravail pour les salariés administratifs



Niveau 3

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise met en œuvre une politique de mobilité qui tient compte des problématiques de déplacement des collaborateurs et de leurs impacts environnementaux. Elle a identifié un panel de solutions qui intègre les problématiques individuelles. Cette politique intègre aussi bien les trajets liés aux déplacements professionnels que les trajets travail-domicile.

Elle encourage les modes de transports doux.

- ▶ Intégration dans le processus de recrutement des agents de service d'un accompagnement pour identifier la meilleure modalité de transport
- ▶ Organisation des horaires de travail pour faciliter l'accès aux transports en commun
- ▶ Optimisation de l'affectation des agents sur les sites clients pour minimiser les temps de déplacement
- ▶ Pilotage d'un plan d'actions pour réduire le risque routier (télématique, formation, sensibilisation pour les salariés usagers du vélo...)
- ▶ Organisation du covoiturage entre salariés par l'entreprise, développement d'un service de covoiturage en interne, promotion des plateformes existantes...
- ▶ Mise en place d'une transition de la flotte automobile vers des véhicules à moindre impact
- ▶ Formation à l'écoconduite
- ▶ Participation de l'entreprise au financement du permis de conduire
- ▶ Installation de places de stationnement pour les vélos, ou local vélo
- ▶ Charte voyage interne favorisant les modes de transport doux
- ▶ Versement du « Forfait Mobilité », incité par la loi d'orientation des mobilités
- ▶ Financement du permis de conduire



Niveau 4

QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Innovation et excellence

L'entreprise met en œuvre une politique engagée de mobilité durable.

La planification et l'affectation des salariés sur les sites clients est organisée et individualisée tant en termes d'horaires de travail que de localisation. De nombreuses pratiques sont en place pour réduire l'impact des transports.

Les salariés et les clients sont sensibilisés au sujet et parties prenantes de la politique de mobilité.

- ▶ Approche partenariale locale pour des solutions de mobilité (plan de mobilité mutualisé avec d'autres entreprises en partenariat avec une communauté territoriale et/ou plan de mobilité mutualisé des clients chez lesquels des agents sont affectés...)
- ▶ Cartographie des lieux d'habitations de chaque salarié, des trajets domicile/travail et optimisation de l'affectation sur les sites clients (via des logiciels par exemple)
- ▶ Mesure des émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements (professionnels et travail/domicile) des collaborateurs (Scope 3) avec des objectifs et indicateurs chiffrés
- ▶ Adoption d'accords d'entreprise sur le sujet (télétravail pour les fonctions éligibles ...)
- ▶ Prospection commerciale privilégiée dans des zones desservies par des transports en commun
- ▶ Evolution de la flotte véhicule en fonction d'une analyse des usages et transition vers une flotte propre
- ▶ Formation des agents à l'amélioration du repérage dans l'espace et dans le temps pour faciliter la mobilité

THÈME 3 : ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

ENGAGEMENT 15

RÉDUCTION DES IMPACTS DE LA PRESTATION SUR L'ENVIRONNEMENT ET APPUI À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DES CLIENTS

DESCRIPTION

Il s'agit d'identifier les impacts environnementaux de la prestation sur les champs de :

- l'eau (consommation/effluents),
- l'air (émission de composés organiques volatils - COV, risques chimiques, aération...),
- la consommation d'énergie (électricité...),
- les émissions de gaz à effet de serre (déplacements, machines thermiques ...),
- les déchets (production, flux, circuits de valorisation, recyclage),
- les nuisances sonores,
- la biodiversité (impact des produits sur la qualité de l'eau, risques sur la biodiversité des zones de stockage des poubelles...).

Il est nécessaire de hiérarchiser et traiter les impacts les plus significatifs par la mise en place d'actions dans une approche circulaire qui implique :

- des achats responsables produits - matériels - consommables,
- l'identification de techniques ou produits les moins impactants sur le plan environnemental (et également sur le plan de la santé et de la sécurité) mais néanmoins efficaces,
- la rationalisation des produits et des pratiques,
- la formation des agents aux éco gestes...

L'objectif est de se poser les bonnes questions à chaque étape de la mise en œuvre de la prestation (depuis l'offre commerciale jusqu'à la planification et la réalisation) afin de réduire les impacts environnementaux.

À un niveau de maturité plus élevé, il s'agira d'encourager la transition écologique du client en incluant, dans l'offre de prestation, des propositions telles que :

- un accompagnement à la mise en place du tri des déchets : diagnostic déchets, proposition d'une offre tri des déchets, partenariats avec des prestataires de collecte pour le recyclage,
- des dispositions pour l'amélioration de la qualité de l'air intérieur
- un diagnostic et un dispositif d'alertes sur les fuites d'eau
- une approche raisonnée de la désinfection ...

MATURITÉ

Niveau 1

Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise respecte les cahiers des charges de ses clients et répond à leurs besoins, notamment sur les sujets environnementaux. Elle n'est pas proactive dans la proposition de solutions visant à réduire l'impact environnemental de la prestation.



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise a mis en place quelques bonnes pratiques pour réduire son impact sur les éléments les plus attendus par les clients : produits, consommation d'eau et d'énergie, réduction des déchets. Elle répond aux demandes de ses clients les plus sensibles aux questions environnementales. Des réponses concrètes sont données aux questions des collaborateurs et ont permis de faire avancer certains sujets traités.

- ▶ Choix de produits et techniques à moindre impact (produits écolabellisés, mise en place de centrales de dilution, utilisation de produits concentrés, microfibras, réduction des emballages...)
- ▶ Sensibilisation ou formation d'une partie des agents aux écogestes ;
- ▶ Recommandation de prestataires de valorisation/recyclage au client ;
- ▶ Repérage et signalement des dysfonctionnements aux clients (fuites, vitres cassées...)



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise met en œuvre une politique environnementale qui se fonde sur une approche objective des principaux impacts de la prestation de propreté. Elle a systématisé l'utilisation de produits et matériels reconnus pour leurs performances environnementales.

L'entreprise prend connaissance et contribue à la politique environnementale de ses clients et s'assure que ses agents respectent les consignes (écogestes, tri sélectif, etc.).

- ▶ Mise en œuvre d'une politique s'appuyant sur des objectifs de réduction des impacts et des indicateurs de mesure et qui fait l'objet d'une communication en interne et externe
- ▶ Sensibilisation ou formation systématique des agents aux écogestes ;
- ▶ Contribution à l'analyse environnementale du site conduite par le client ;
- ▶ Existence d'offres de prestation relatives à la mise en place du tri des déchets ou à la qualité de l'air intérieur... ;
- ▶ Estimation et réduction des émissions de gaz à effet de serres dues aux transports des collaborateurs nécessaires à la réalisation de la prestation



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Innovation et excellence

L'entreprise a développé une innovation ou une organisation qui lui permet de fortement réduire son impact environnemental. Ces impacts sont mesurés sur tous ses sites et sur chacun de champs listés dans le paragraphe «Description».

Elle a intégré des principes de l'économie circulaire qui lui permettent :

- de réduire l'utilisation de matières premières et de s'orienter vers des choix de matières premières moins impactantes pour l'environnement ;
- de réduire sa consommation d'énergie ;
- de réduire les déchets produits et de les réutiliser ;
- d'identifier sur chaque site les risques spécifiques.

L'entreprise est reconnue pour son savoir-faire et sa capacité de sensibilisation de ses clients à l'environnement. Elle propose systématiquement et de manière proactive des options complémentaires de diagnostic déchet, de mise en place et organisation du tri en conformité au décret 5 flux ou d'autres prestations permettant d'accélérer la transition écologique de ses clients.

La contribution de l'entreprise à la réduction d'impacts de ses clients est mesurée et en progrès constants.

- ▶ Grille d'analyse environnementale déployée sur tous les sites, indicateurs de suivi de l'impact de la prestation en amélioration constante
- ▶ Analyse du cycle de vie de la prestation
- ▶ Certification ou labellisation environnementale de la prestation sur les sites clients
- ▶ Standardisation d'une gamme de produits et de matériels élaborée grâce à une analyse qui tient compte des coûts, des critères techniques, de l'impact environnemental et du risque, formation de tous les personnels d'exploitation à l'utilisation de cette gamme
- ▶ Fonctions achats, QSE-RSE, Innovation associées à l'encadrement d'exploitation au démarrage d'une prestation sur un site pour définir les besoins en matériels et produits et mettre en place les process
- ▶ Expertise dans la mise en place chez le client du tri 5 flux (solution technique, partenariat avec un collecteur agréé, accompagnement au changement des usagers...)
- ▶ Participation à l'évolution « verte » du cahier des charges du client au fur et à mesure de la vie du contrat ;
- ▶ Expertise et conseils aux clients sur la conception, la rénovation et l'aménagement des bâtiments (choix de revêtements et d'équipements) pour la réduction des impacts des prestations sur l'environnement

THÈME 3 :

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

ENGAGEMENT 16

ADOPTION DES PRINCIPES DE PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT AU SEIN DE L'ENTREPRISE

DESCRIPTION

Il s'agit d'identifier les impacts des activités des fonctions supports sur les champs environnementaux (matières premières, eau, air, énergie, rejets effluents, déchets, biodiversité). L'entreprise les hiérarchise pour ensuite mettre en place les actions de maîtrise et d'amélioration nécessaires, les indicateurs de mesures, les objectifs de performance associés, les revues régulières des résultats obtenus. Cette politique comprend les achats durables ou une politique d'achats plus durables (moins d'emballages, réparation, reconditionnement, écoconception). Les résultats font l'objet d'une communication interne et externe. Pour les clients, ces impacts sont présentés au même titre que les impacts sur les sites.

MATURITÉ

Niveau 1

Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise respecte la réglementation environnementale dans ses implantations mais considère que ses activités administratives et supports ont un impact peu significatif au regard du reste de l'activité opérationnelle chez les clients.

BASE RÉGLEMENTAIRE

Mise en place du tri de déchets pour les entreprises soumises

Niveau 2

Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise met en place des bonnes pratiques dans ses locaux pour montrer l'exemple et réduire son empreinte environnementale. Des réponses concrètes sont données aux questions des collaborateurs et ont permis de faire avancer certains sujets traités.

QUELQUES EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ Affichage de consignes d'écogestes (extinction des lumières, des écrans, dématérialisation des documents...)
- ▶ Installation d'équipements économes en ressources (matériel informatique labellisé, éclairage LED, détecteurs de mouvements...)
- ▶ Utilisation de supports en papier recyclé, certifié FSC, PEFC, Imprim-vert pour les communications de l'entreprise



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise met en œuvre une politique environnementale et pilote sa performance en la matière. Elle réalise régulièrement une évaluation de ses impacts environnementaux, se fixe des objectifs de réduction et met en place des indicateurs.

- ▶ Politique environnementale formalisée, objectifs et plan d'actions associés
- ▶ Suivi de quelques Indicateurs clés de pilotage de la performance sur les principaux impacts, assortis d'objectifs chiffrés ...
- ▶ Conformité ou certification selon un référentiel de management environnemental (ISO 14001, ISO 50001, EMAS)
- ▶ Conformité au décret du 23 juillet 2019 relatif aux actions de réduction de la consommation d'énergie dans des bâtiments à usage tertiaire pour une entreprise non soumise
- ▶ Bilan carbone scope 1 et 2 pour les entreprises non soumises à l'obligation
- ▶ Prise en compte des impacts numériques sur l'environnement des outils de communication dématérialisés
- ▶ Mise en place d'une veille sur les meilleures pratiques



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Innovation et excellence

La démarche de management environnemental interne est partagée et appliquée par tous les collaborateurs de l'entreprise. Tous les champs environnementaux cités sont évalués et mis sous pilotage. Les indicateurs sont en progrès.

L'entreprise est impliquée dans des démarches collectives et apporte des solutions mutualisées avec d'autres entreprises locales.

- ▶ Mise en place d'indicateurs sur tous les impacts environnementaux significatifs au regard de l'activité de l'entreprise
- ▶ Implication un projet d'Ecologie Industrielle Territoriale (cartographie et organisation de flux de matières entre industriels)
- ▶ Audit énergétique des bâtiments pour une entreprise non soumise à l'obligation (>250 salariés)
- ▶ Bilan carbone scope 1, 2 et 3
- ▶ Politique de mécénat sur des projets environnementaux cohérente avec les impacts de l'entreprise et ses résultats économiques

THÈME 4 : ENGAGEMENT SOCIÉTAL



ENGAGEMENT 17

RELATION CLIENT ET BÉNÉFICES AUX USAGERS



DESCRIPTION

L'amélioration de la relation clients / prestataires est une attente forte des deux parties. Dans un contexte où les horaires décalés ne facilitent pas la rencontre physique, la profession a besoin de se rendre plus visible auprès des clients, de les sensibiliser aux enjeux RSE du secteur, et d'encourager l'achat responsable de la prestation.

La réponse aux besoins des clients s'établit dans un cadre partenarial continu et durable.

La satisfaction du client est un enjeu primordial de l'entreprise. Cette question aborde ainsi **la qualité du service rendu**. Il s'agit de mettre en place des mécanismes de rencontre et de dialogue réguliers avec les clients, de recueillir en temps réel leurs besoins et attentes, y compris en termes de RSE, de mesurer régulièrement leur satisfaction et d'apporter les actions correctrices nécessaires en cas d'insatisfaction.

Au-delà de la mise en propreté d'un site, cette question interroge la manière dont l'entreprise prend en compte et développe **une expertise sur les besoins des usagers** des sites (lieux de travail, commerces, transports, lieux de santé, établissements scolaires, lieux de de loisirs...) en termes :

- d'hygiène, de santé, de sécurité sanitaire, de protection... ;
- de bien-être et de qualité de vie au travail ;
- d'expérience client réussie dans les sites commerciaux et ainsi de contribution positive à l'image de marque du client et de son activité ;
- de maintenance et de pérennité des bâtiments et de leurs aménagements.

Elle interroge aussi la manière dont l'entreprise anticipe les besoins futurs de ses clients et **innove** pour lui proposer de nouvelles solutions dans une approche partenariale et durable.

Cette question inclut enfin l'information de l'utilisateur sur les risques et bénéfices liés à la prestation et aux produits utilisés.

Le respect du prestataire, en particulier le respect des agents de propreté par les usagers des sites, doit aussi être encouragé dans ce cadre de la relation client / prestataire.



MATURITÉ



Préalable à l'engagement RSE

L'entreprise exécute et respecte les cahiers des charges et procède à des évaluations régulières des prestations. Elle n'a pas de contact particulier avec les usagers des locaux dont elle assure la propreté.

Elle répond aux besoins ponctuels en cas d'incident (déversement accidentel, salle de réunion à ranger en urgence...)



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'actions concrètes

La relation client est formalisée dans un objectif de satisfaction clients. Les obligations de résultats sont respectées.

L'encadrement est proactif et propose des prestations sous forme de réponses personnalisées et spécifiques à des demandes clients.

- ▶ Process qualité en place
- ▶ Visites régulières de l'encadrement sur le site
- ▶ Rencontres régulières du client
- ▶ Formation des agents de propreté aux attitudes de services
- ▶ Evaluation du niveau de satisfaction et recueil des besoins et attentes



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

La politique qualité est robuste, la satisfaction client est mesurée et est élevée.

La prestation est individualisée.

L'entreprise a établi un dialogue avec ses clients qui lui permet de faire évoluer les prestations sur les grands enjeux RSE du secteur (santé et sécurité des agents de service, travail en continu et / ou en journée, visibilité, respect et reconnaissance du travail de agents...)

L'entreprise, par ses solutions innovantes, contribue objectivement et efficacement à la démarche RSE du client.

L'entreprise communique sur les effets bénéfiques de la prestation auprès du client en informant l'interlocuteur privilégié.

- ▶ Politique et management de la qualité formalisés mesurés et communiqués
- ▶ Attestations et certificats sur le management de la qualité (ISO 9001...)
- ▶ Capacités juridiques, financières, techniques et professionnelles attestées (Qualiprope)
- ▶ Échange avec le client pour faire évoluer le cahier des charges, proposition de variantes lors des consultations
- ▶ Identification d'un contact privilégié pour chaque client dans l'entreprise



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Innovation et excellence

Les actions de l'entreprise sont reconnues comme contribuant à la performance globale de ses clients.

L'entreprise de propreté est un expert des besoins et des comportements des usagers des sites. Le recueil des attentes se fait au niveau des usagers et la prestation est individualisée.

Elle est en mesure de contribuer à la mise en place d'une démarche de qualité de vie au travail et de S&ST chez son client. Elle a également une expertise forte sur les questions d'hygiène, de santé et sécurité des usagers, du bien-être au travail, de l'expérience clients dans les sites commerciaux ou sur d'autres domaines innovants qu'elle met au service de son client. Son expertise est reconnue par son client dans la phase d'élaboration ou d'évolution du cahier des charges.

L'entreprise est en capacité de détecter les besoins futurs de ses clients et d'innover en conséquence.

- ▶ Évaluation de la perception de la propreté du client auprès des usagers ;
- ▶ Utilisation d'une plateforme numérique dédiée à la relation client ;
- ▶ Anticipation et pro-action permanente au cours de la vie du marché ;
- ▶ Mise en place de temps et de ressources dédiées à l'innovation (recherches de technologies innovante, benchmark ; auprès d'autres activités de service...) ;
- ▶ Évaluation de l'expérience usager par un client mystère ;
- ▶ Projets réussis ou précurseurs en cours pour des solutions innovantes ;
- ▶ Implication dans des groupes de travaux de clients (CCI, groupement d'acheteurs...) pour assurer une veille sur les futurs besoins des usagers et clients ;
- ▶ Mise en valeur de la contribution du travail du personnel dédié à la propreté à la performance du client.

THÈME 4 : ENGAGEMENT SOCIÉTAL



ENGAGEMENT 18

ANCRAGE TERRITORIAL ET IMPLICATION DE L'ENTREPRISE dans le développement économique et social et dans les projets environnementaux du territoire



DESCRIPTION

Le secteur de la propreté se caractérise par des emplois locaux et non délocalisables qui contribuent au dynamisme des territoires. Les entreprises de la propreté ont ainsi un rôle à jouer dans le développement social et économique de leurs territoires ainsi que dans leurs projets environnementaux.

Il s'agit d'identifier les caractéristiques et les enjeux sociaux, environnementaux et économiques du territoire (ou des territoires) sur lequel l'entreprise est implantée et où elle opère. Il s'agit également de mener des actions concrètes, en partenariat avec des acteurs du territoire, qui permettent de démontrer la contribution de l'entreprise et son implication auprès des communautés locales, sa contribution à la création d'emplois, au développement des compétences locales, à l'insertion et à l'inclusion des personnes issues du territoire, sa contribution à la création de richesses et de revenus locaux, sa participation et ou son soutien à des projets environnementaux du territoire.

Les niveaux de maturité ci-après déclinent la classification développée dans le guide «S'ancrer dans les territoires pour gagner en performance» [Orée, 2017] au secteur de la Propreté.



MATURITÉ



Niveau 1

Respect de la réglementation et des dispositions contractuelles

L'entreprise a un ancrage territorial passif : elle utilise les ressources territoriales comme support pour son activité (administrations, Pôle Emploi, transports en communs...). Elle ne cherche pas développer son impact sur le territoire



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'actions concrètes

L'entreprise a un ancrage productif : elle connaît le tissu économique et social de son territoire. Les dirigeants participent ou sont membres de structures associatives. Ainsi elle travaille son image et sa réputation et entretient la confiance de ses parties prenantes locales. L'entreprise participe à des projets locaux de manière ponctuelle. Des réponses concrètes sont données aux questions des collaborateurs et ont permis de faire avancer certains sujets traités.

- ▶ Adhésions à des associations locales qui contribuent à répondre aux enjeux des entreprises de propreté
- ▶ Offre adaptée aux spécificités des clients locaux
- ▶ Sponsoring d'associations ou clubs locaux
- ▶ Portes ouvertes, participation à des forums liés au territoire...



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

L'entreprise a un ancrage contributif : elle prend en compte les caractéristiques et enjeux RSE du tissu économique et social de son territoire et contribue à son développement.

Une culture de la participation associative est forte et les dirigeants de l'entreprise ainsi que des collaborateurs s'engagent, notamment dans les structures qui interviennent dans le secteur de la propreté.

Elle est impliquée dans les réseaux d'entreprises de propreté et les organismes du secteur présents sur le territoire.

- ▶ Achats locaux
- ▶ Implication dans les filières locales formation et apprentissage de la propreté
- ▶ Soutien à des projets locaux, événements et des initiatives sociales, environnementales, culturelles
- ▶ Implication dans des structures institutionnelles ou associatives
- ▶ Participation des salariés à des clubs d'entreprises locaux (ex : travail en journée, innovation, transition numérique...)
- ▶ Prise de mandats dans des structures comme des associations d'emploi, associations d'insertion, CCI, organismes de la branche...
- ▶ Partenariats avec d'autres entreprises pour proposer des offres complémentaires ou répondre en co-traitance à des appels d'offre
- ▶ Rencontres avec des élus du territoire
- ▶ Politique de mécénat sur des projets du territoire cohérente avec les impacts de l'entreprise et ses résultats économiques



QUELQUES
EXEMPLES DE
BONNES
PRATIQUES

Innovation et excellence

L'entreprise a un ancrage interdépendant : elle pilote des projets territoriaux avec les entreprises et les institutions locales. Elle met son savoir-faire au service de la collectivité.

Elle a une capacité d'influence. Les actions de l'entreprise sont reconnues comme centrales dans le développement territorial par les parties prenantes que ce soit sur les plans économiques, sociaux ou environnementaux.

- ▶ Création de structures d'appui, de promotion ou de développement de la profession (GEIQ Propreté...)
- ▶ Création de groupement d'entreprises, mutualisation de moyens avec d'autres entreprises ou acteurs
- ▶ Implication dans la création d'un projet d'économie circulaire pour recyclage de déchets, ou projet d'écologie industrielle territoriale, mutualisation / optimisation des flux...
- ▶ Leadership dans les clubs et associations locales
- ▶ Rôle d'animateur de la coopération entre les acteurs du secteur de la propreté et les acteurs du territoire
- ▶ Politique de mécénat de compétence sur des projets de territoire cohérente avec les impacts de l'entreprise et ses résultats économiques

Parties prenantes :

Individu ou groupe ayant un intérêt dans les décisions ou activités d'une organisation [source : ISO 26000]. Les parties prenantes sont des individus et des groupements qui contribuent, volontairement ou non, à la capacité de créer de la valeur et de l'activité et qui en sont ses bénéficiaires potentiels et/ou en assument les risques. Les entreprises socialement responsables sont non seulement transparentes envers leurs parties prenantes, mais elles veillent aussi à servir l'ensemble de leurs intérêts. Elles s'opposent en cela aux entreprises pour qui le rendement à court terme est la seule et unique priorité [source : Novethic].

Obligation de reporting extra-financier :

Le reporting extra-financier se définit comme la communication par une entreprise d'informations sociales, environnementales, sociétales et de gouvernance, contribuant ainsi à une meilleure transparence sur ses activités, ses caractéristiques et son organisation. En tant que tel, il constitue un fondement important de la politique de responsabilité sociétale des entreprises de l'entreprise vis-à-vis de ses parties prenantes, des citoyens et de l'État. Le cadre juridique des obligations et des seuils sont rappelés sur le site du ministère : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/reporting-extra-financier-des-entreprises> [Source : Ministère de la transition écologique et solidaire]

Loi PACTE et RSE :

La loi du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises renforce la prise en compte de la RSE dans les entreprises en introduisant les 3 notions suivantes :

- l'article 1833 du Code Civil est complété par l'alinéa suivant : « La société est gérée dans son intérêt social, en prenant en considération les enjeux sociaux et environnementaux de son activité. »
- l'article 1835 du Code Civil est complété par l'alinéa suivant : « Les statuts peuvent préciser une raison d'être, constituée des principes dont la société se dote et pour le respect desquels elle entend affecter des moyens dans la réalisation de son activité. »
- le cadre optionnel de la « société à mission » est introduit dans les articles L.210-10 à L.210-12 dans le Code du Commerce. Une société peut faire publiquement état de la qualité de société à mission lorsque les conditions suivantes sont respectées : une raison d'être, des objectifs, un comité de mission, la vérification par un tiers, la déclaration au greffe.

Devoir de vigilance :

Démarche globale, proactive d'identification, visant à éviter et atténuer les impacts négatifs sociaux, environnementaux et économiques, réels et potentiels, qui résultent des décisions et activités d'une organisation sur tout le cycle de vie d'un de ses projets ou activités [ISO 26000]. En France, [la loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre d'au moins 10 000 salariés \(ou 5000 sur le territoire français\)](#) donne obligation aux entreprises donneuses d'ordre

de prévenir les risques sociaux, environnementaux et de gouvernance liés à leurs opérations mais qui peut aussi s'étendre aux activités de leurs filiales et de leurs partenaires commerciaux (sous-traitants et fournisseurs).

Analyse des coûts [Coût global ou TCO (Total Cost of Ownership / Coût Total de Possession)]

Il est important de prendre en compte l'ensemble des coûts encourus au cours de la durée de vie des biens ou services. L'évaluation du coût du cycle de vie est une méthode qui peut être utilisée pour analyser l'ensemble des coûts.

Le coût total de possession, inclue :

- 1) le prix d'achat et tous les coûts associés (livraison, installation, assurance, etc.) ;
- 2) les coûts de fonctionnement, incluant l'utilisation d'énergie, de combustible et d'eau, les pièces de rechange et la maintenance ;
- 3) les coûts de fin de vie, par exemple la mise hors service ou la mise au rebut ;
- 4) Les externalités positives ou négatives dont la valeur monétaire peut être établie inclue :

- pour l'entreprise : l'évaluation des coûts associés aux risques et les bénéfices liés aux opportunités d'atténuation des risques et de réalisation de bénéfices
- pour la société : le coût des externalités environnementales et le coût des externalités sociales (par exemple la création d'emplois ou les pertes d'emplois).

A cette fin, il convient que l'entreprise indique dans le cahier des charges les données à fournir par les soumissionnaires pour lui permettre de déterminer les coûts de l'ensemble du cycle de vie.

RGPD :

[Le règlement général sur la protection des données \(RGPD\)](#) responsabilise les organismes publics et privés qui traitent leurs données. Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne. Le contexte juridique s'adapte pour suivre les évolutions des technologies et de nos sociétés (usages accrus du numérique, développement du commerce en ligne...). Ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.

ISO 37001 :

La norme ISO 37001 est une norme internationale décrivant les exigences pour la mise en œuvre d'un système de management anti-corruption. Elle peut faire l'objet d'une certification.

ISO 20400 :

La norme ISO 20400 est une norme internationale de lignes directrices pour intégrer la responsabilité sociétale dans leur processus achats, comme décrit dans l'ISO26000. Etant une norme de recommandations, elle ne peut faire l'objet d'une certification mais peut être utilisée pour des évaluations de maturité. En France, le label Relations fournisseurs et achats

responsables (RFAR) est adossé à la norme ISO20400 : 2017. Selon le principe du 2 en 1, un évaluateur agréé par la Médiation des entreprises et le Conseil national des achats, à l'issue d'une mission d'évaluation pour le label RFAR est autorisé à délivrer une attestation de maturité ISO 20400.

Ancrage local ou ancrage territorial :

Il désigne l'implication de l'entreprise dans le développement économique, environnemental et sociétal du territoire, visant à préserver et à renforcer les ressources communes de l'entreprise et de ce territoire. Les ressources communes peuvent être humaines, économiques, techniques et technologiques, environnementales, sanitaires et culturelles ; elles incluent également la qualité des relations entre les acteurs du territoire. [Source : Orée]

Territoire :

Il est défini comme un espace d'implantation dans lequel se matérialise un tissu relationnel entre différents acteurs relativement proches géographiquement, parmi lesquels se trouve l'essentiel des parties prenantes identifiées. Les territoires peuvent être multiples pour l'entreprise. [Source : Orée]

Référent thématique (éthique, diversité, inclusion, etc.) :

Il désigne la fonction qui pilote la thématique au sein de l'entreprise. Cette fonction peut être assurée par une personne dédiée ou occupant d'autres fonctions managériales ou opérationnelles par ailleurs.

Mécénat de compétences :

Le mécénat de compétences correspond à la mise à disposition de salariés sur le temps de travail au profit d'un projet d'intérêt général. Cette mise à disposition peut prendre deux formes juridiques, celle d'une prestation de services ou celle d'un prêt de main-d'œuvre à titre gratuit. En contrepartie de ce don, l'entreprise mécène peut bénéficier d'une réduction fiscale. [Source : ADMICAL]

Forfait Mobilité : La loi du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (loi LOM) incite les entreprises à mettre en place un forfait mobilité. Depuis 2016, l'indemnité kilométrique à vélo (IKV) permet aux employés de recevoir une compensation pour leurs déplacements domicile-travail. L'IKV a fait des heureux, mais elle a aussi été critiquée. En effet cette prime de transport vélo n'était pas cumulable avec les transports en commun. Le Forfait mobilité durable annoncé dans la loi LOM majorerait la prime totale en la doublant à 400 euros par an. Toujours non imposable pour les employés et sans cotisations sociales pour l'employeur. Le Forfait mobilité durable inclura les déplacements à vélo et d'autres modes alternatifs à la voiture individuelle. Dont le transport en commun et le covoiturage. Ou la trottinette. La publication du décret pour le nouveau Forfait mobilité durable est prévue pour mai 2020. Nous sommes impatients de voir si on y accordera une place préférentielle au vélo.

Décret 5 flux :

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte encourage la lutte contre les gaspillages, la réduction des déchets à la source, leur tri et leur valorisation. Dans le prolongement de cette loi, le décret n° 2016-288 du 10 mars 2016 fait obligation aux producteurs et détenteurs de déchets (entreprises, commerces, administrations...) de trier à la source 5 flux de déchets : papier/carton, métal, plastique, verre, bois. Afin de favoriser la valorisation de ces matières. Un point spécifique est porté aux déchets de papiers de bureau. [Source : ADEME]

Ecologie Industrielle Territoriale :

L'écologie industrielle et territoriale (EIT) est un levier pour mobiliser les acteurs de terrain en faveur de la transition écologique. Elle se concrétise par la mise en commun volontaire de ressources par des acteurs économiques d'un territoire, en vue de les économiser ou d'en améliorer la productivité : partage d'infrastructures, d'équipements, de services, de matières... En proposant des solutions territoriales, coopératives et innovantes de gestion des ressources, l'écologie industrielle et territoriale transforme les systèmes de production et de consommation en favorisant les fonctionnements en quasi-boucle fermée. Elle s'inscrit dans la démarche « réduire, réutiliser et recycler » de l'économie circulaire. [Source : Ministère de la transition écologique et solidaire]

Global Compact :

Le Global Compact est une initiative née en 1999 à DAVOS sous l'égide de Kofi Annan alors Secrétaire Général de l'ONU. Le Global Compact offre à ses membres un cadre d'engagement volontaire construit sur la base de [dix principes à respecter en matière de droits humains, de droit du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption](#). Il est également mandaté par l'ONU pour accompagner la mise en œuvre de l'Agenda 2030 et l'appropriation des [Objectifs de Développement Durable](#) par le monde économique .

OREE :

Orée est une association multi-acteurs créée en 1992, qui fédère et anime un réseau d'acteurs engagés pour échanger et mettre en place une dynamique environnementale au service des territoires. [Source : orée.org]

ORSE :

Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises L'Orse est une organisation multi-parties prenantes qui accompagne les stratégies RSE dans les entreprises. L'Orse travaille en réseau avec les principaux acteurs de la RSE en Europe et dans le monde. [Source : Orse.org]

MÉTHODOLOGIE D'AUTO-ÉVALUATION

Ce référentiel permet à l'entreprise de s'autoévaluer.

1

Pour cela elle s'attribuera un score par niveau de maturité :



2

Le score est à multiplier par la pondération :

	Pondération	Score	Score Pondéré
THÈME 1 : VISION ET GOUVERNANCE	30		
1 : Vision, valeurs, prospective et déclinaison de la politique RSE	6	x.....%	=
2 : Dialogue avec les parties prenantes	4	x.....%	=
3 : Innovation sociétale de la prestation	4	x.....%	=
4 : Achat responsable	6	x.....%	=
5 : Bonnes pratiques de la concurrence et Ethique des Affaires	6	x.....%	=
6 : Communication et transparence sur les performances RSE	4	x.....%	=
THÈME 2 : RESSOURCES HUMAINES ET ENGAGEMENT SOCIAL	40		
7 : Gestion de la santé et de la sécurité au travail	9	x.....%	=
8 : Attractivité de l'entreprise et du métier – sourcing, recrutement et intégration des nouveaux collaborateurs	5	x.....%	=
9 : Fidélisation, professionnalisation et qualification des salariés	6	x.....%	=
10 : Organisation du temps de travail	6	x.....%	=
11 : Insertion	4	x.....%	=
12 : Diversité et non-discrimination	4	x.....%	=
13 : Dialogue social	6	x.....%	=
THÈME 3 : ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	15		
14 : Mobilité	5	x.....%	=
15 : Réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et appui à la transition écologique des clients	8	x.....%	=
16 : Adoption des principes de préservation de l'environnement dans l'entreprise	2	x.....%	=
THÈME 4 : ENGAGEMENT SOCIÉTAL	15		
17 : Relation clients et bénéfices aux usagers	10	x.....%	=
18 : Ancrage territorial et implication de l'entreprise dans le développement économique et social et dans les projets environnementaux du territoire	5	x.....%	=

TOTAL = /100

3

La somme des notes obtenues (sur un total de 100) permet de se situer sur un niveau de maturité global :

Niveau 1 : Préalable à la RSE : < 30/100

Niveau 2 : Actions concrètes : de 30 à 59 /100

Niveau 3 : Politique RSE instaurée et résultats en progrès : de 60 à 84 / 100

Niveau 4 : Innovation et excellence : ≥ 85 / 100

L'autoévaluation est disponible en ligne depuis la plateforme ACESIA



Accès : <https://acesia.afnor.org/connexion>

PROCESS DE MISE À JOUR DU RÉFÉRENTIEL

Toute demande de révision ou d'évolution du référentiel peut être soumise au comité de rédaction. Elle devra présenter une formulation à insérer, compléter ou supprimer dans le texte actuel et être motivée.

Le comité de rédaction se réunira une fois par an et examinera les propositions et envisagera la mise à jour du référentiel.

Les demandes sont à adresser à : rse@monde-proprete.com

CONTRIBUTIONS AU RÉFÉRENTIEL

RÉDACTION :

Le comité de rédaction : Laurence Acerbo (Onet), Laura Audras (Derichebourg Propreté), François Bruneau (Axxome), Stéphanie Delamarre (Samsic), Philippe Fieux (Adc Propreté), Yannick Foliard (Abc Net), Clément Heinrich (Regio Nettoyage), Joséphine Moreau (L'entretien Dijonnais), Bruno Troadec & Stéphanie Rigolt (Awen Propreté & Services), Didier Veirman (Dv Services & Associes), Olivier Graffin (Afnor Certification), Véronique Vansteene (Fare Propreté)

EXPERTS DES ORGANISMES DE LA BRANCHE MOBILISÉS :

Fabienne Estrampes (Attractivité, Formation, Compétences et Emploi), Lydie Lodin (Affaires Economiques), Laetitia Martins (Protection Sociale), Flore Truong (Droit Social) – FEP ;
Gaëlle Mathé (Communication, Marketing et Réseaux), Florian Bunoust Becques (Relations Publiques), Pierre-Yves Le Disloquer (R&D Innovation) – GIE Monde de la Propreté ;
Christophe Leclercq (Technique) – CTIP ;
Guillaume Couderc (Economie Inclusive), Sandrine Razeghi (Diversité), Betty Vadeboin (SST) – Fare Propreté.

RELECTURE DU RÉFÉRENTIEL (DU 30 MARS AU 26 MAI 2020) :

Parties Prenantes : Nathalie Boyer et Juliette Allione (Orée), Nicolas Cugier (Thalès), Latifa Hakkou, (Ipsen Pharma), Christelle Henry (Afise), Bénédicte Henry, Alexandre Salvatori et Nicole Saunier (Agefiph), Mélanie Neu (Direction Générale Des Entreprises, Ministère de l'Economie et des Finances), Françoise Odolant, (Médiation des Entreprises - Ministère de l'Economie et des Finances, Isabelle Richaud (Ministère de La Transition Ecologique et Solidaire – Commissariat Général au Développement Durable)

Entreprises de propriété : Tayeb Beldjoudi (Atalian Global Services), Bilal Bouchenka (Société Sauber Est), Jean-François Carlier et Amir Lemnaouer (Pro Impec), Céline Gegou (La Rationnelle), Florian Grosmaire (Lcs), Thierry Maillard, Anne Marchand et Nicolas Pauquet (Oms Synergie Group), Anthony Petit (Propertis)

Organismes de la Branche : Xavier Jabea (Qualiprope), Sylvaine Jones et Karine Simon (Fare Propreté)

Comité consultatif des parties prenantes 31 mars 2020 : Nathalie Boyer & Juliette Allione (Orée), Sophie Jalabert (SNCF), Christelle Henry (Afise), Gilles Millerat (Arseg), Mélanie Neu (Direction Générale des Entreprises - Ministère de l'Economie et des Finances), Françoise Odolant (Médiation des Entreprises - Ministère de l'Economie et des Finances, Sarah Rachi (CPME), Anthony Ratier – (Global Compact France), Séverine Wilson (Services)

Club RSE FEP CSO – Centre-Pays-de-la-Loire 2&7 avril 2020 : François Bruneau (Axxome), Jean-François Denis (Toutenet), Nathalie Dubreu (Multis 36), Jean-Louis Epplin (Solnet), Stéphanie Bruneau (Consultante RSE – Effiqua)

Club RSE FEP Sud Est – 8 avril 2020 : Laaziz Azohri (Corsica Net), Sandrine Bardin (Neta), Nicole Bienvenu (Rainet Services), Bruno Gigondan (Boston Pro Services), Emmanuelle Meylan (Abeille Propreté), Florence Schmaltz (Adapt Propreté), Yann Simonnet (Bionetys), Henry Therras (Retraité), Thierry Boblet (Consultant RSE - Neodev), Marie-Pierre Di Leo (Fare Propreté)

Club RSE – SPENRA – 9 avril 2020 : Olivier Erba (MS 42), Philippe Galera (Rhonis), Emmanuel Lauper, (Réseau Services Onet), Jean-Pierre Minjard (Time Propreté), Caroline Paccard (Cleriance), Estelle Perrichon (La Pyrénéenne), James Pedron (Consultant RSE Ciridd), Blandine Nosjean (Fare Propreté)

Toulouse – 16 avril 2020 : Sandrine Castel (XL Propreté), Irène Delaveau (GEIQ Propreté), Candice Lourdin (Consultante RSE - Cabinet De Saint Front), Bénédicte Laudouar (Fare Propreté)

Club RSE – Fep Ouest – 17 avril 2020 : Frédéric Brohan (Polyvalliance), Jérôme Clavier et Romain Durmus (Emeraude), Corinne Le Bellour (GEIQ Propreté), Ypolyte Mendy (Net Copro 44), Valérie Pean (MC PRO), Anne Barre (Consultante RSE– If&Co)

Club RSE FEP Grand EST – 6 mai 2020 : Nicolas Buhr et Eric Henry (Emi Inter), Jean-François Hartmann (Elsau Net), Sabine Hergott (Fare Propreté)

Club RSE FEP NNP – 26 mai 2020 : Jean-François Carlier et Amir Lemnaouer (Pro Impec), Sophie Cabaret (Fare Propreté)



rse@monde-proprete.com
WWW.MONDE-PROPRETE.COM