



ENTREPRISE D'ENTRETIEN ET DE NETTOYAGE



NETTOYAGE
LOCAUX

Rapport Annuel Développement Durable 2015



ESPACES
VERTS



VOIRIE

SOMMAIRE

Introduction	p 2
La politique d'entreprise	p 3-4
→ 7 engagements	p 3
→ Fiche de synthèse LUCIE	p 4
Rapport Annuel Développement Durable	p 5-8
→ Organisation	p 5
→ Nos services	p 5
→ Nos prestations	p 6
→ Nos principales parties prenantes	p 6-7
Champs de responsabilité : Social et Sociétal	p 8-10
Champs de responsabilité : Environnemental	p 11
Champs de responsabilité : Economie et gouvernance	p 12
Conclusion	p 13

INTRODUCTION

Au fil du temps, nous n'avons cessé de démontrer notre volonté d'être « entreprise responsable ». Le label Lucie vient de récompenser notre démarche ISO 26000, reconnaissant ainsi notre engagement en faveur du développement durable dans les domaines social, économique et environnemental.



En 2015, l'audit indépendant d'évaluation AFNOR a certifié notre politique et nos actions RSE par rapport à la norme ISO 26000.

Ainsi notre candidature a obtenu un avis favorable par rapport aux engagements de progrès RSE pris suite à l'audit.

La mise en place des actions de notre engagement en faveur des thématiques du développement durable sont formalisées dans le contrat cadre Lucie.

LA POLITIQUE D'ENTREPRISE

⇒ 7 engagements

ENGAGEMENT 1 : RESPECTER LES INTÉRÊTS DES CLIENTS ET DES CONSOMMATEURS

1. Veiller à la sécurité des produits et services et à la santé des consommateurs
2. Fournir des informations exactes et claires sur la composition, l'utilisation, l'entretien, le stockage et l'élimination des produits
3. Éviter les allégations publicitaires mensongères ainsi que les pratiques commerciales déloyales et offrir un produit/service respectant les engagements qualité et les clauses contractuelles
4. Assurer aux clients la prise en compte de leurs réclamations et le règlement rapide et de bonne foi des litiges
5. Respecter la vie privée des clients et des consommateurs et protéger leurs données personnelles et/ou confidentielles

ENGAGEMENT 2 : PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

1. Évaluer et prendre en compte les impacts environnementaux (pollution, réchauffement climatique, atteinte à la biodiversité...) dans les décisions d'investissements, la construction d'infrastructures, la conception des produits/services
2. Définir un cadre d'action dédié à la protection du milieu naturel, prévoyant notamment l'amélioration des performances environnementales, la formation et la sensibilisation des collaborateurs, la communication et la coopération avec les collectivités locales et les autorités de tutelle
3. Maîtriser les consommations d'eau, d'énergie, de matières premières
4. Réduire les nuisances environnementales (déchets, rejets dans l'eau, dans l'air...) liées à l'activité de l'entreprise, en situation normale et accidentelle

ENGAGEMENT 3 : AGIR AVEC LOYAUTÉ ET RESPONSABILITÉ SUR LES MARCHÉS

1. Promouvoir la responsabilité sociale des fournisseurs et sous-traitants en intégrant les critères sociaux et environnementaux dans le processus de sélection
2. Favoriser la création de liens durables avec les fournisseurs
3. Prévenir tout acte de corruption active ou passive
4. Respecter les règles de la concurrence et les droits de propriété

ENGAGEMENT 4 : VALORISER LE CAPITAL HUMAIN

1. Assurer une information précise sur les différents éléments de rémunération et avantages
2. Développer les compétences de tous les collaborateurs et assurer une information précise sur les critères et les modalités des évaluations professionnelles et des promotions
3. Éviter le recours abusif aux contrats entraînant la précarité
4. Respecter la législation en matière d'hygiène, de santé et de sécurité et mettre en place les procédures de prévention des accidents et maladies professionnels
5. Respecter le Code du travail et les conventions collectives sur le temps de travail et veiller à l'articulation entre vie professionnelle et vie privée
6. Promouvoir le dialogue social

ENGAGEMENT 5 : RESPECTER LES DROITS FONDAMENTAUX DE LA PERSONNE

1. Respecter le droit syndical et promouvoir la négociation collective
2. Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances
3. S'interdire tout recours au travail des enfants, au travail forcé et à toute forme de travail illégal
4. Respecter la dignité et les droits fondamentaux de la personne

ENGAGEMENT 6 : CONJUGUER LES INTÉRÊTS DE L'ENTREPRISE ET L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

1. Contribuer au développement humain et économique des territoires d'implantation
2. Favoriser l'accessibilité des produits et services présentant un caractère d'intérêt général
3. Participer à des initiatives d'intérêt général dans les domaines de la santé, de la culture, du sport ou de la connaissance

ENGAGEMENT 7 : ASSURER LA TRANSPARENCE DU SYSTÈME DE DÉCISION ET DE CONTRÔLE

1. Veiller à ce que les organes de direction et de surveillance assurent pleinement les responsabilités qui leur incombent
2. Veiller à ce que les dispositifs de contrôle et d'audit permettent de garantir la fiabilité des comptes et de maîtriser les principaux risques



Fiche de synthèse LUCIE



Nom Entreprise / Organisation



Nom organisation

CRENO

16 rue Hannah Arendt
67200 STRASBOURG

Contact : Odile Geldreich

N° tél. 03 88 27 15 16

E-mail : contact-creno@orange.fr

www.creno-services@orange.fr

Nombre de collaborateurs : 120

Nombre de sites : 1

Secteur d'activité :

Entreprise de propreté et activités annexes (espaces verts, maintenance de premier niveau).

Portant un agrément entreprise d'insertion et une filiale entreprise adaptée à destination des travailleurs handicapés.

Avantages accordés aux autres membres de la Communauté :

Collaborations fournisseurs /clients privilégiées

Date de labellisation initiale : 10/10/2015

Évaluateur et Référentiel d'évaluation :

LUCIE26000 / AFNOR Certification 26000

Principaux engagements de progrès LUCIE



Gouvernance

- ✓ Participer aux instances de gouvernance de la fédération



Droits humains

- ✓ Lutter contre la précarité par le biais des parcours d'insertion



Relations et conditions de travail

- ✓ Améliorer les conditions de travail (équipements et formation)



Environnement

- ✓ Limiter les déplacements et l'utilisation des produits phytosanitaires
- ✓ Suivre les consommations des produits



Ethique des affaires

- ✓ Renforcer la politique d'achats responsables



Intérêt des consommateurs

- ✓ Contribuer aux actions de sensibilisation au tri des déchets à destination des habitants



Développement local et intérêt général

- ✓ Développer des actions de mécénat local en rapport avec les enjeux RSE



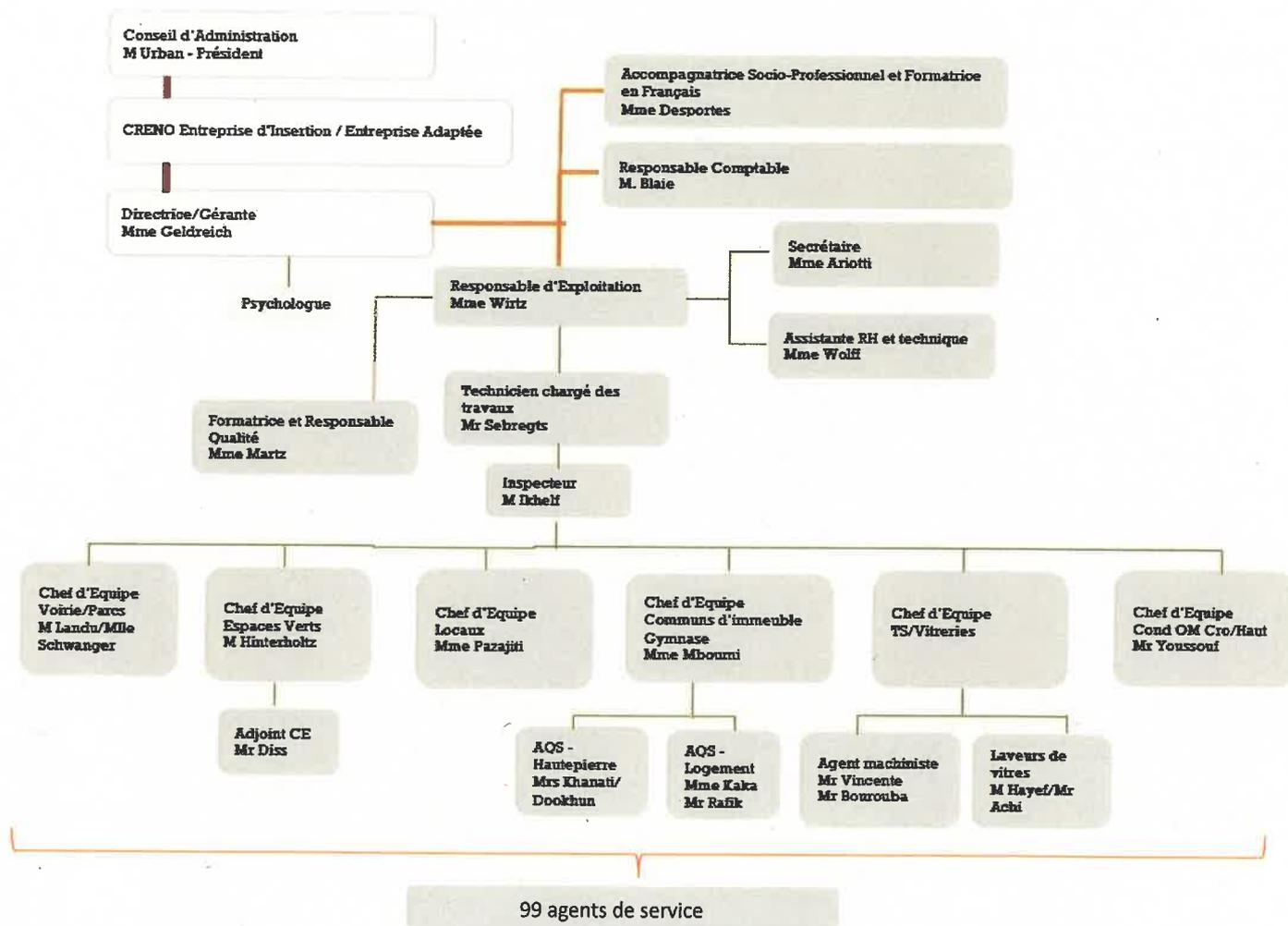
Apports principaux de la labellisation LUCIE

- ✦ Palme verte
- ✦ ISO 26000

ORGANISATION

CRENO est une association, créée en janvier 1994. Neuf membres bénévoles siègent au Conseil d'Administration. CRENO s'est dotée d'une filiale SARL « Entreprise Adaptée » en 2010 à destination des travailleurs handicapés.

En 2015, 119 personnes sont salariées dans l'association et sa filiale.



NOS SERVICES

Un modèle gagnant sur tous les fronts : humain, économique et écologique.

En rassemblant les engagements d'une **Entreprise Adaptée** et d'une **Entreprise d'Insertion**, CRENO offre à ses clients bien plus que la garantie d'un travail de qualité :

- Vous devenez acteur d'une démarche citoyenne et solidaire, et impliquez votre entreprise dans le cadre de la RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) : vous associez logique économique et responsabilité sociale, et contribuez aux enjeux du développement durable.
- Vous valorisez l'image de votre entreprise auprès de votre personnel et de vos clients.

Dans le cadre des conventions de L'Entreprise Adaptée vous remplissez tout ou partie de l'obligation d'employer 6% de collaborateurs en situation de handicap.

NOS PRESTATIONS



Entretien courant : journalier ou périodique de bureaux, bâtiments administratifs, commerciaux, établissements de santé et parties communes d'immeubles.

- Nettoyage des sols, mobiliers et vitrages
- Vidage et nettoyage de poubelles, gestions de conteneurs d'ordures ménagères (rotations et entretien des locaux)
- Nettoyage des sanitaires privés et publics
- Nettoyage d'espaces de restauration (cuisine, cafétéria, locaux sociaux...)
- Désinfection et nettoyage de locaux techniques
- Entretien des parties communes extérieures (cours et jardins)
- Manutention et enlèvements d'objets encombrants

Espaces verts : entretien de parcs, jardins, cours,

- Entretien de pelouses et massifs
- Taille et élagage des arbres, arbustes, débroussaillage
- Création d'espaces paysagers (dallage, pavage, clôtures...)
- Traitement phytosanitaire, désherbage.

Voirie : routes, chemins parkings, garages, aires de jeux...

- Balayage manuel et par aspiration à l'aide d'un engin autottracté électrique
- Déneigement des circulations
- Traitement des abords (désherbage manuel, mécanique ou chimique)

NOS PRINCIPALES PARTIES PRENANTES

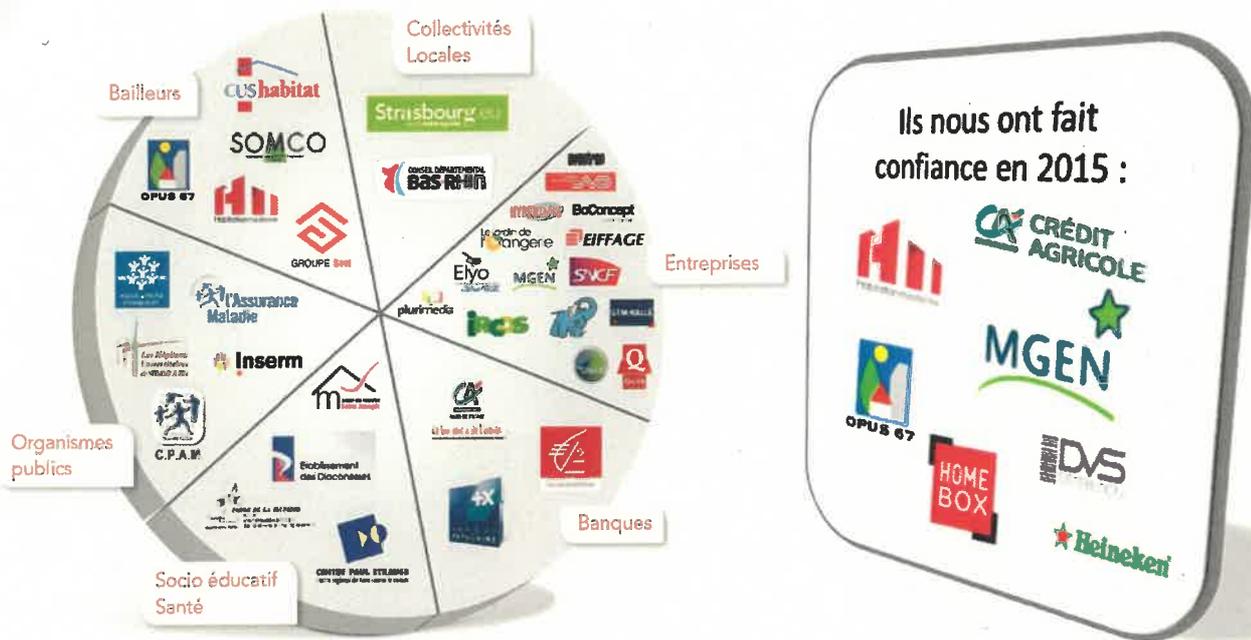
- **Les salariés**

119 collaborateurs (effectif moyen) en 2015 pour 92 équivalents temps plein.

55 salariés formés aux techniques métiers en 2015

12 certifications de formation obtenues

- **Les clients**



- **Les fournisseurs**

Principalement en proximité, ils garantissent une qualité de services (produits & délais) et prodiguent leurs conseils en fonction des besoins spécifiques. Acteurs locaux dans le développement durable et la fourniture de produits écolabels, ils sont nos partenaires pour garantir le développement de l'entreprise, la sécurité et la santé des salariés.

- **Les associations**

La genèse de CRENO au cœur de la cité nucléaire à Strasbourg lui confère des liens privilégiés avec le territoire, à travers les bénévoles associatifs impliqués dans le conseil d'administration (associations de locataires, habitants, personnes qualifiées) mais aussi par les collaborations avec les acteurs locaux pour le recrutement des salariés par exemple, les partenariats avec le réseau d'entrepreneurs locaux et la présence aux forums de recrutement.

Ces partenariats permettent également l'accès à un réseau d'information fourni en matière d'intervention sociale utile aux salariés.

- **Le territoire**

Un projet d'entreprise à vocation locale et territoriale, une proximité permettant la limitation des déplacements et une organisation facilitant la mise en œuvre de la politique développement durable : 70 % de l'activité est concentrée à proximité (10 km² autour du siège de l'entreprise).

CHAMPS DE RESPONSABILITE : SOCIAL ET SOCIETAL

Nos priorités en 2016

Priorité 1 : Amélioration des conditions de travail avec la relocalisation du siège dans un bâtiment neuf

Priorité 2 : Prévention des TMS et AT et la pénibilité avec le CHSCT et le médecin du travail

Priorité 3 : Valorisation des compétences des salariés

Nos réalisations en 2015

Nos bonnes pratiques :

- Le taux d'absentéisme global en baisse avec un indicateur à 4 % en 2015 (- 4 points).
- L'augmentation des Chiffres d'affaires (+17 %) et des effectifs montrent le dynamisme de la structure
- La valorisation des parcours d'insertion (+ 50% de sorties durables)
- Le taux de féminisation se poursuit, l'effectif d'encadrement féminin s'élève à 44 %

Nos résultats 2015

Maintien du travail en journée et en continu (77 % de l'effectif total à temps complet en 2015)

Maintien du taux de formation et de qualification des agents et de l'encadrement (57 salariés concernés en 2015)

Augmentation des effectifs : +11 %

Augmentation du taux de féminisation : + 4

Baisse du turn-over des jeunes : - 8

Baisse du turn-over des travailleurs handicapés : - 1

Baisse des taux de fréquences et de gravité des AT : - 8.93 et - 1.71

• Les indicateurs

Indicateur	Unité	Résultats 2014	Résultats 2015
Effectifs	Nombre	107	119
Salariés ETP	Nombre	80	92
Turn-over	Pourcentage	44 %	36 %
Expérience moyenne Entreprise	Années	2,3	2,4
Ancienneté moyenne Secteur	Années	2,3	2,4
Pourcentage CDI	Pourcentage	40 %	42 %
Nombre contrats professionnalisation adultes	Nombre	2	0
Nombre de CQP total	Nombre	4	7
Nombre de CQP créés	Nombre	3	3
Ecrits professionnels total	Nombre	1	2
Ecrits pros créés	Nombre	1	1
Taux de féminisation	Pourcentage	40 %	44 %
Pourcentage femmes encadrement	Pourcentage	40 %	42 %
Turn-over handicaps	Pourcentage	15 %	14%
Pourcentage travailleurs handicapés	Pourcentage	23 %	22 %
Turn-over jeunes	Pourcentage	82 %	62 %
Nombre contrats professionnalisation jeunes	Nombre	1	0
Nombre apprentis	Nombre	0	0
Nombre jeunes recrutés	Nombre	14	10
Nombre séniors formés	Nombre	2	3
Nombre séniors	Nombre	23	24
Pourcentage nationalités hors UE	Pourcentage	38 %	41 %
Charte de la diversité	Oui - Non	Non	oui
Insertion	Nombre	83	80
Pourcentage sites travail continu	Pourcentage	75 %	77 %
Nombre maladies professionnelles	Nombre	0	0
Nombre de TMS	Nombre	0	0
Nombre accidents du travail	Nombre	16	11
Nombre accidents de trajet	Nombre	2	1
Formation TMS	Nombre	1	1
Diagnostic ergonomie	Oui - Non	Non	Non
Taux de gravité	Pourcentage	2,2 %	0,49 %
Taux de fréquence	Pourcentage	69,19 %	60,26 %

Commentaires sur la performance sociale et sociétale

La poursuite des objectifs en matière de responsabilité sociale et sociétale des entreprises (équilibres des sexes, des âges, de la diversité, du handicap....) cumulée avec un indicateur d'absentéisme, le meilleur enregistré depuis 8 ans, conjuguée avec un développement à 2 chiffres de l'activité, donne une image de la performance de **CRENO** en 2015.



CHAMPS DE RESPONSABILITE : ENVIRONNEMENTAL

Nos priorités en 2016/2017

Priorité 1 : Bilan carbone

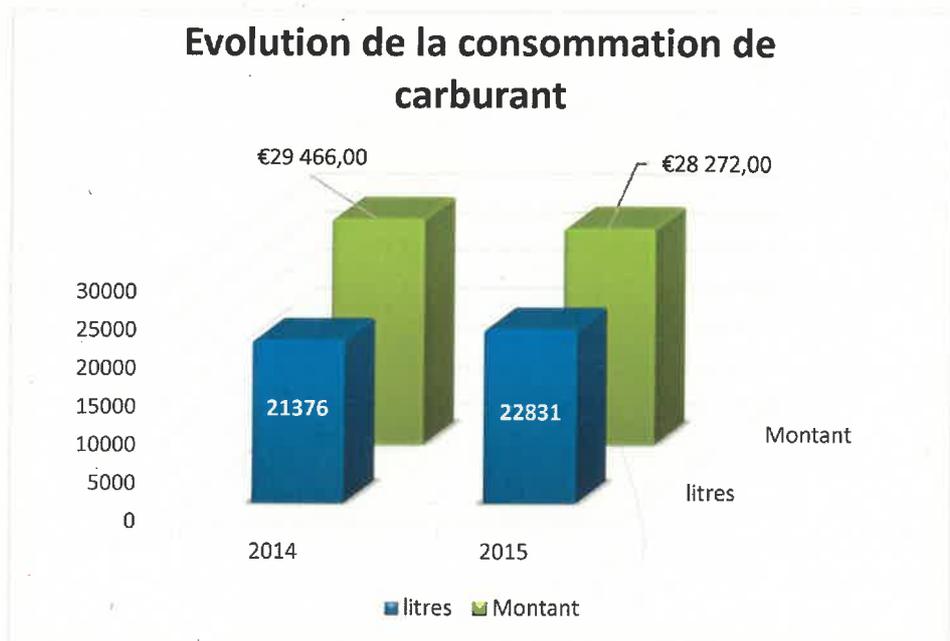
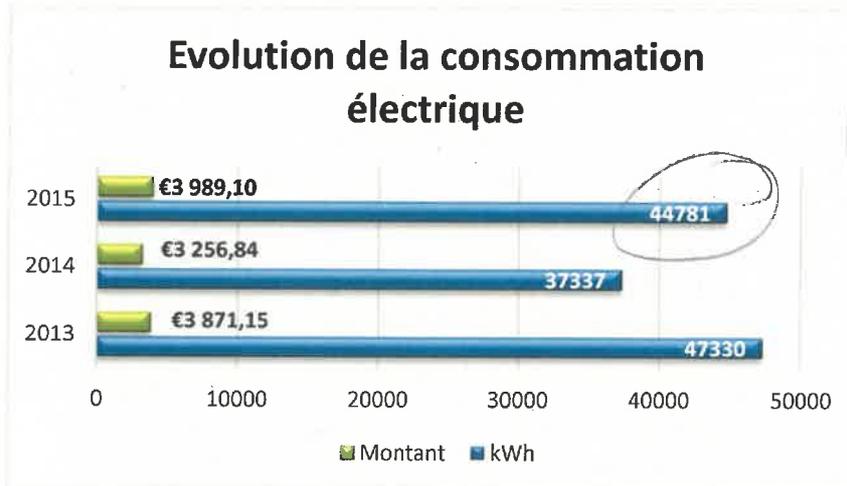
Priorité 2 : Introduction de sacs biodégradables

Nos réalisations en 2015

Nos bonnes pratiques

- Définition d'une procédure d'achats responsables
- Suivi des consommations

Les indicateurs



Commentaires sur la performance environnementale

En 2015, la performance remarquable concerne l'augmentation des km parcourus inférieure à l'augmentation de l'activité de l'entreprise, soit la prise en compte de l'environnement dans les déplacements. Une procédure d'achats responsables a été mise en place. Le processus de communication interne et externe de la démarche RSE est engagé.

CHAMPS DE RESPONSABILITE : ECONOMIE ET GOUVERNANCE

Nos priorités en 2016

Priorité 1 : Poursuite des engagements RSE suite *à l'ISO 26000* au label obtenu le 10/10/2015

Nos réalisations en 2015

Nos bonnes pratiques

- Obtention de l'iso 26000 suite à l'audit AFNOR

Nos résultats en 2015

- Obtention de nouveaux marchés en cotraitance, et amélioration de l'organisation et de la gouvernance par la refonte des statuts.

Les indicateurs

Indicateur	Unité	Résultats 2014	Résultats 2015
Charte, document référence	Oui - Non	Non	Oui
Cartographie Parties Prenantes	Oui - Non	Non	Oui
Nombre Parties Prenantes	Nombre	NC	100
Nombre réunions internes	Nombre	60	60
Plan d'actions DD	Oui - Non	Oui	Oui
Pilotage et suivi	Pourcentage	75 %	80 %
Pourcentage clients sensibilisés	Pourcentage	95 %	100 %
Pourcentage contrats RSE	Pourcentage	95 %	100 %

Commentaires sur la performance en matière d'économie et de gouvernance

L'association CRENO porteuse d'un agrément Entreprise d'Insertion et sa filiale porteuse d'un agrément Entreprise Adaptée poursuit son développement avec le soutien des administrateurs bénévoles impliqués dans la vie du quartier qui a vu naître cette entreprise il y a 20 ans.

Le projet est partagé entre les administrateurs et les salariés de la structure avec un souci permanent d'équilibre entre investissements et gratification des salariés.

Ce mode de gouvernance contribue au maillage territorial et à l'amélioration des conditions de vie dans le territoire.

CONCLUSION

La démarche de progrès et d'amélioration continue est perceptible à travers l'ensemble des indicateurs ci-dessus.

CRENO, implantée au départ au cœur de la cité nucléaire, a connu une évolution remarquable. Relocalisée en 2010 dans la Pépinière des Cèdres, **CRENO** a poursuivi son développement et la professionnalisation de l'entreprise et de ses salariés pour devenir un acteur économique local reconnu.

En juin 2015, le conseil d'administration décide de valider le projet de relocalisation de l'entreprise au Parc des Forges, ce projet est le fruit d'une réflexion stratégique mise en œuvre depuis 2012 et liée au développement important de l'activité en 2015. La certification Iso 26000 et la nécessité de poursuivre la structuration de **CRENO** viennent en appui à l'ensemble des paramètres précédents.

L'environnement des quartiers à forte densité d'habitat social et de personnes en difficulté d'accès à l'emploi, renforce le besoin de développement et d'adaptation d'une structure telle que **CRENO**.

La mission d'accompagnement de la restructuration des quartiers, objet de la création de l'association il y a 20 ans (Cronembourg, HautePierre, le Parc des Forges) prend tout son sens et contribue à l'évolution de l'image du territoire.



Ainsi avons-nous regroupé nos équipes sur un site adapté aux besoins de nos clients, de nos fournisseurs et de nos collaborateurs depuis le 15 février 2016 :

16 rue Hannah ARENDT 67200 STRASBOURG