



RAPPORT COP 2016



S O M M A I R E

03 LA LETTRE DU PRÉSIDENT

04 LE GROUPE DECA PROPRETÉ

05 DROITS DE L'HOMME

08 NORMES DU TRAVAIL

10 ENVIRONNEMENT

12 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

13 NOS PROJETS 2017

La lettre du Président

Nos engagements n'ont de sens que s'ils sont ancrés au cœur de nos organisations et partagés avec nos parties prenantes. C'est pour cela que nous avons fait le choix depuis 2014 de communiquer en transparence, non seulement en interne mais aussi via des canaux externes à l'entreprise. Notre engagement auprès du Global Compact et la publication de notre 1er rapport de Communication On Progress en ont été la 1ère concrétisation.

Comme nous nous y étions engagés, nous avons redéfini en 2016 notre nouvelle Charte Ethique. Il m'est apparu fondamental que chaque collaborateur puisse faire le lien entre nos communications et les actes de son quotidien professionnel. Ce document représente la colonne vertébrale de notre éthique. Je l'ai porté et partagé avec l'ensemble des collaborateurs de notre structure.

Nos salariés, nos clients, nos fournisseurs doivent avoir accès à nos engagements et à nos résultats mais ils doivent aussi pouvoir contribuer à les faire progresser. Je souhaite donc que le collaboratif prenne de plus en plus de place dans notre projet RSE. Impliquer, écouter et mettre en marche nos actions à partir d'échanges avec des groupes de salariés, de clients ou de partenaires économiques permet de concrétiser nos engagements. C'est pourquoi la stratégie RSE du Groupe sera, dès 2017, orientée et animée via un groupe de travail multi collaborateurs. Nous nous tournerons aussi vers nos fournisseurs afin qu'ils identifient clairement nos démarches, qu'ils y adhèrent et que leurs pratiques soient en harmonie avec les nôtres.

Je remercie à nouveau tous nos collaborateurs qui s'investissent à 100 % dans nos actions et je réitère mon engagement à soutenir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Je m'engage à produire, auprès de l'ensemble de nos parties prenantes, une communication claire et publique de l'ensemble de nos démarches et résultats.

Bruno DECEUNYNCK

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large, bold 'B' followed by a series of loops and a final downward stroke.

DES HOMMES ET DES MOYENS AU SERVICE DE NOS CLIENTS

Notre Groupe

Né en 1996, notre Groupe s'est appuyé sur les compétences de ses hommes et de ses femmes pour devenir un des principaux acteurs du nettoyage industriel en France. Notre promesse, *La propreté sur mesure*, guide chaque jour notre volonté d'écouter et de satisfaire nos clients. Ces 20 dernières années nous ont permis de fidéliser des équipes efficaces, de construire une expertise concrète et un solide réseau de partenaires.

DeCA Propreté axe ses priorités sur la qualité des prestations et la satisfaction de ses clients. Aujourd'hui, 5 500 clients nous font confiance pour contribuer au bien-être de leurs visiteurs et salariés et pour garantir la propreté de leurs locaux.

Nos activités

Entretien régulier

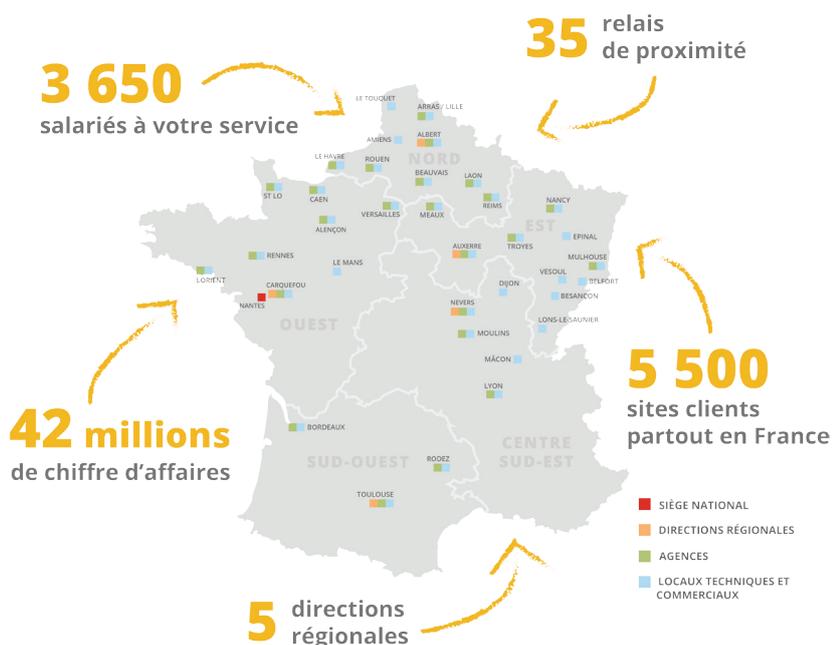
- Nettoyage de vos locaux
- Entretien de vos équipements
- Propreté des sols
- Hygiène des sanitaires
- Approvisionnement des consommables
- Gestion des déchets

Prestations approfondies

- Entretien des vitres et vitrines
- Nettoyage en accès difficile
- Shampoing des moquettes
- Rénovation des bardages et sols
- Entretien des espaces verts
- Nettoyage d'enseignes commerciales

Travaux spécifiques

- Répurgation
- Remise en état après travaux
- Hygiène 3D
- Travaux de maintenance
- Service d'inventaire
- Manutention



NOS VALEURS

Culture client

Nous sommes à l'écoute de vos besoins et de vos particularités pour vous proposer des solutions 100 % adaptées.

Exigence & confiance

Nos compétences sont mises à votre service et garantissent l'efficacité des prestations et une qualité optimale de la propreté.

Innovation

Nos techniques et nos matériels innovants sont l'assurance de locaux parfaitement nettoyés.

DROITS DE L'HOMME

Principe 1 : *Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits des hommes*

Principe 2 : *Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme*

Notre objectif 2016

Impliquer et responsabiliser nos collaborateurs sur le respect de nos valeurs à travers notre nouvelle Charte Ethique

Nos actions 2016

Charte éthique

Le respect de nos principes éthiques et de nos valeurs constitue le meilleur gage d'un développement harmonieux et pérenne pour notre Groupe. Nos collaborateurs sont à la fois les 1ers bénéficiaires et les 1ers acteurs de cette ligne de conduite.

Notre Charte, qui a vocation à s'appliquer à l'ensemble de nos filiales, redit les règles qui existent depuis la création de notre Groupe. En 2016, nous avons souhaité les relayer à tous les niveaux de l'entreprise et renforcer ainsi la conviction collective. En le formalisant nous incitons chaque collaborateur à intégrer nos valeurs dans ses actes au quotidien.

La part de l'humain dans nos activités est très importante. Notre engagement vis-à-vis des Droits de l'Homme est donc fortement mis en avant dans ce document partagé.

- Nous devons assurer à chaque salarié des conditions de travail justes, équitables et conformes aux lois.
- Le respect humain est une règle immuable dans les relations entre collaborateurs.
- Nos managers doivent veiller aux situations de souffrance au travail et, en particulier, prévenir les risques de harcèlement ou de discrimination.
- Sont absolument proscrits : le travail forcé, le travail des enfants et le travail dissimulé.
- Nous favorisons le dialogue social au sein de nos organisations et nous nous assurons que les règles de ce dialogue sont respectées et non contraintes.
- Nous sommes engagés dans un arbitrage équitable des rémunérations et agissons en faveur de l'égalité des chances. Nous portons notamment vigilance sur les conditions d'équité entre hommes et femmes et nous encourageons les dispositifs d'insertion pour les publics éloignés de l'emploi.

DROITS DE L'HOMME

Nos actions 2016

Démarches d'insertion

En tant qu'entreprise engagée, il nous paraît primordial d'assurer des emplois durables. C'est le travail au quotidien avec nos parties prenantes qui nous permet aujourd'hui d'être performants sur cet objectif. Nous sommes adhérents des GEIQ Propreté (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) sur la plupart de nos secteurs géographiques et, à ce titre, nous intégrons chaque année des salariés très éloignés de l'emploi sur nos chantiers. Les dispositifs passent par l'intégration à un rythme adapté, une professionnalisation via la formation et permettent alors de développer une réelle employabilité.

Nos managers sont directement impliqués. Ils participent à des actions locales d'insertion (Job Académie sur des quartiers sensibles, Seniors Académie, présentation de nos métiers en partenariat avec les Missions Locales, salon en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap...) L'objectif est double : proposer un emploi durable (CDI) à ces publics fragiles et contribuer aux actions des territoires. Sur ce principe, nous collaborons activement avec nos clients lorsqu'ils sont porteurs de projets d'insertion.

En parallèle, nos services support RH sont force de propositions pour développer des solutions innovantes et productives. Pour exemple, nous exploitons systématiquement les résultats des entretiens professionnels afin de proposer des parcours d'alphabétisation aux agents qui seraient en difficulté avec la langue française. Nous les convions à des réunions d'informations en y associant notre OPCA et les organismes dispensateurs des formations labellisés par la Branche.

Intégration de travailleurs handicapés

La mission Handicap est également un des leviers de notre performance sociale. En relais permanent avec les agences, elle accompagne les managers dans l'intégration des salariés en situation de handicap. Ces démarches ont permis de maintenir dans l'emploi plus de 160 salariés en 2016.

Travail en journée

La priorisation du travail en journée ou travail en continu, est une problématique majeure pour les métiers de la propreté. Elle s'inscrit pleinement dans notre démarche RSE alliant les enjeux sociaux, économiques et environnementaux. C'est aussi pour nous l'opportunité d'améliorer le bien-être de nos salariés et notre relation client. En 2013, nous avons signé la Charte du Travail en Journée en association avec la Fédération des Entreprises de Propreté. Elle nous engage à promouvoir et mettre en oeuvre autant que possible le travail en journée sur nos sites clients.

Sensibiliser nos clients

Nous disposons d'un pack de sensibilisation des clients pour nos chantiers tertiaires. Nous distribuons chez ces clients impliqués dans cette démarche, des flyers et affiches pour informer les salariés de bureaux des bons gestes à adopter pour faciliter le travail des agents qui nettoient leurs bureaux. Ces comportements permettent aux agents de travailler plus efficacement et de diminuer la pénibilité liée à leurs tâches. Cette action favorise aussi la valorisation de nos métiers vers ces publics.

DROITS DE L'HOMME

Nos actions 2016

Formation

Faire progresser nos équipes, les professionnaliser sont des enjeux essentiels. Non seulement parce que la formation est un gage de qualité pour nos clients mais aussi parce que nous souhaitons que chaque collaborateur puisse évoluer et grandir avec l'entreprise. En 2016, nous avons mis en œuvre plus de 6 400 heures de formation dont 3 110 heures sur des parcours certifiants, qualifiants ou diplômants.

Stages et alternances

Accueillir un stagiaire ou un alternant au sein de nos sociétés représente pour nous de véritables opportunités de bénéficier d'un œil nouveau sur nos métiers et de profiter de compétences différenciantes au sein de nos équipes. Pour les jeunes, c'est un moyen efficace d'intégrer le monde professionnel, d'élargir leurs connaissances et de se créer un réseau dans leurs domaines. Quel que soit le service ou le poste, nous facilitons l'insertion de stagiaires au sein de nos équipes.

Transparence

Nos engagements n'ont de sens que s'ils sont ancrés au cœur de nos organisations et partagés avec nos parties prenantes. C'est pour cela que nous avons fait le choix de communiquer non seulement en interne mais aussi via des canaux externes à l'entreprise. Notre engagement auprès du Global Compact en est la concrétisation puisque nos rapports Communication On Progress (COP) sont rendus publics sur le site GC France. Nos salariés sont les 1^{ers} destinataires de nos informations et les 1^{ers} informés de nos actions stratégiques. Un journal interne trimestriel est désormais diffusé et accessible à 100 % des collaborateurs. Il comporte systématiquement un focus sur nos démarches RSE. Les Instances Représentatives du Personnel sont par ailleurs un maillon essentiel de ce processus et nous veillons à ce que les échanges y soient productifs et source de progrès pour tous. Plus de 120 réunions se sont tenues en 2016.

Nos résultats

79,9%

de nos salariés travaillent en horaires de journée

81,8%

de nos sites clients ont choisi le travail en journée

8,85%

de travailleurs handicapés dans nos effectifs

2 000

flyers de sensibilisation ont été distribués sur nos sites clients

6 400 h

de formation administrées

2 500 h

de travail fournies à des publics très éloignés de l'emploi via les GEIQs

NORMES DU TRAVAIL

Principe 3 : *Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective*

Principe 4 : *Les entreprises sont invités à respecter l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire*

Principe 5 : *Les entreprises sont invités à respecter l'abolition effective du travail des enfants*

Principe 6 : *Les entreprises sont invités à respecter l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession*

Objectifs 2016

Consolider nos démarches éthiques et sociales par la définition d'un cadre commun. Faire en sorte que chacun se sente acteur des engagements de l'entreprise.

Nos actions 2016

Diversité et égalité

Depuis 2015, nous avons formalisé notre engagement en signant la Charte de la Diversité. Notre volonté de favoriser l'égalité des chances se veut concrète et nous faisons en sorte que chaque collaborateur du Groupe soit impliqué dans ce choix. Cet engagement est en particulier intégré dans notre Charte Ethique de façon à ce que tout salarié se sente acteur de la non discrimination.

La diversité est une composante intrinsèque de nos entreprises (origines, handicap, forte proportion de femmes). Il est donc évident pour nous de la prendre en compte. Cela se traduit par une étude attentive des besoins de formation (alphabétisation, accompagnement lors des évolutions de postes, accès facilité à des formations certifiantes ou qualifiantes). Nos managers sont un maillon essentiel dans ces démarches. Ils sont sensibilisés par le biais d'ateliers, grâce à notre partenaire FACE Loire Atlantique (Fondation Agir Contre l'Exclusion) par exemple, et se préoccupent du respect de nos engagements sur le terrain (recrutement, savoir-être, garantie de l'égalité salariale et des propositions d'évolution).

NORMES DU TRAVAIL

Nos actions 2016

La prévention des TMS

Prévenir les Troubles Musculo-Squelettiques constitue un enjeu fort pour améliorer le bien-être de nos équipes d'exploitation. Atténuer les risques par des solutions et méthodes plus ergonomiques et efficaces, nous permet de diminuer le nombre d'arrêts de travail, l'absentéisme de nos agents et participe à la performance des prestations. En janvier 2016, nous avons créé un réseau d'animateurs prévention TMS rattachés à nos périmètres d'activité. 9 de nos Responsables Clientèle ont donc été formés pour devenir animateurs certifiés. Ils sont reliés à nos agences d'Alençon, Arras, Auxerre, Caen, Nantes, Nevers, Toulouse et Rouen. Leur rôle dans cette démarche est d'auditer les chantiers de nos clients, analyser les différentes situations, relever les risques, rechercher des solutions, définir des plans d'actions à déployer et sensibiliser les parties-prenantes (salariés, clients, fournisseurs...).

Sécuriser nos équipes

La sécurité de nos équipes passe systématiquement par une étude de risques. Les formations spécifiques sont déclenchées sur la base de ces analyses. Qu'il s'agisse de risques chimiques, d'intervention en espaces confinés, de travaux en hauteur, chaque agent bénéficie de formations adaptées. L'ensemble de nos matériels et produits répond aux normes de sécurité en vigueur. Nous mettons aménageons sur nos chantiers des solutions de protections collectives et fournissons à notre personnel les EPI (Equipements de Protection Individuelle) adaptés aux risques et conditions de travail de leurs chantiers. Des démarches de recherche et développement sont menées chaque année avec nos fournisseurs pour faire évoluer leurs moyens de protection. Pour prévenir les risques liés à l'isolement des agents, nous les équipons de systèmes PTI (Protection du travailleur isolé). Ces boîtiers permettent aux agents d'émettre une alerte pendant la prestation, signalent la perte de verticalité du travailleur ainsi que l'absence de mouvement.

Dialogue social

Afin de mieux comprendre les attentes et le quotidien de nos équipes, nous leur permettons régulièrement de nous faire des retours sur leur motivation, leur bien-être ou encore sur la communication interne dans le Groupe. Chaque année, nos équipes répondent à un Baromètre interne qui leur permet de s'exprimer sur l'ensemble de ces sujets. Un plan d'actions découle de ces résultats afin d'améliorer le quotidien des collaborateurs.

Nos résultats

51

nationalités dans nos effectifs

83%

de femmes sur l'ensemble de nos effectifs en 2016

6^{ème}

meilleur employeur de France en 2016 parmi les entreprises du secteur des services, selon une étude menée par Capital et l'Institut Statista

945 h

de formations consacrées à la prévention des TMS

100 %

des salariés sont sensibilisés aux règles de sécurité

ENVIRONNEMENT

Principe 7 : *Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement*

Principe 8 : *Les entreprises sont invités à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement*

Principe 9 : *Les entreprises sont invités à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement*

Objectifs 2016

Améliorer notre impact écologique et engager nos parties prenantes dans la protection de l'environnement.

Nos actions 2016

Sensibiliser et impliquer nos collaborateurs

Nos équipes sont les premières impliquées dans notre impact environnemental. Début 2016, nous avons lancé une campagne nationale de sensibilisation aux écogestes à adopter sur nos sites clients et dans nos agences. Chacun de nos salariés a reçu un support regroupant les bons réflexes à mettre en place dans ses tâches quotidiennes.

Le concours écogestes, lancé en janvier 2016, a permis aux collaborateurs de structure et d'exploitation de proposer leurs idées d'actions à mettre en place dans nos agences ou chez nos clients. Sur les 51 idées reçues, 14 ont été validées et mises en place (ou seront mises en place en 2017). Les 3 meilleures idées ont été récompensées de chèques Kadeos d'une valeur de 150, 100 et 50 € : le choix du papier 100% recyclé sur l'ensemble de nos impressions, l'achat d'enveloppes eco-responsables et la dématérialisation des bulletins de salaire.

Afin de rendre ludique notre communication sur les écogestes, nous avons réalisé un quizz en ligne sur lequel les salariés ont pu tester leurs connaissances en matière de tri, de consommations, de transports ... Cette opération a permis à nos équipes d'enrichir leur culture verte, tant sur un plan personnel que professionnel.

ENVIRONNEMENT

Nos actions 2016

Déployer notre politique d'achat responsable

Conscients que nos achats sont l'une des principales sources de notre impact sur l'environnement, nous avons fait le choix d'intégrer des critères RSE dans nos procédures d'achats.

Depuis l'été 2016, nous n'achetons et ne consommons que du papier 100% recyclé pour nos impressions quotidiennes et nos supports de communication. Cette démarche nous permet d'améliorer significativement notre impact environnemental et d'ancrer nos engagements auprès de nos collaborateurs de structure. Dans nos offres commerciales, nous proposons systématiquement l'utilisation de produits respectueux de l'environnement : écolabélisés ou écocertifiés. Nous favorisons de la même façon la mise en place de consommables recyclés ou biodégradables auprès de nos clients (essuis-mains, papier toilette, savon...). De plus, dès le début 2016, nous avons intégré des critères de consommation d'eau, d'électricité et de produits dans nos choix de machines de nettoyage. Nous privilégions donc des organisations et des méthodes plus économes et écologiques sur nos chantiers. Nous sommes notamment équipés en systèmes de nettoyage à l'eau pure, d'autolaveuses éco-efficientes, d'aspirateurs à faible consommation d'électricité...

Inciter nos clients à participer à préserver la planète

Accompagner nos clients dans leurs propres démarches fait partie de nos priorités. Ils sont de plus en plus nombreux, quelle que soit leur taille, à s'engager à respecter l'environnement. Ils attendent donc de notre part d'être une véritable valeur ajoutée sur les enjeux qu'ils se sont fixés. Dans le cadre de ses innovations, notre Groupe a donc développé un outil qui permet de déterminer le niveau d'émission de CO2 des prestations de nettoyage. Cet outil est un moyen d'identifier des choix qui conduiront à réduire les émissions de CO2 en fonction des options de matériels, de produits et d'organisation des chantiers. L'échange autour de ces résultats permet de caler des process économes, en cohérence avec les objectifs du client.

En outre, depuis le décret de juin 2016, nous accompagnons nos clients dans le cadre de leurs obligations de tri des déchets en leurs proposant des solutions adaptées pour le recyclage de leurs matériaux : papiers, métaux, bois, plastiques, verres... Les progrès constatés sur cet axe, bénéficient à toutes les parties prenantes. Nous avons ainsi su générer une véritable synergie, un engagement gagnant / gagnant avec nos clients.

Nos résultats

43 480 €

d'investissements dans du matériels écologiques

80 %

de produits écolabels ou écocertifiés utilisés sur nos sites clients

48 %

de consommables écolabels consommés

100 %

de nos impressions sont réalisées sur du papier entièrement recyclé

139 g

de CO2/km moyen émis par nos véhicules

14

critères optimisables pour diminuer les émissions de CO2 sur nos chantiers

LUTTE CONTRE LA **CORRUPTION**

Principe 10 : *Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots- de-vin*

Objectifs 2016

Intégrer les principes de loyauté et d'éthique commerciale dans toutes les étapes de notre chaine de valeurs.

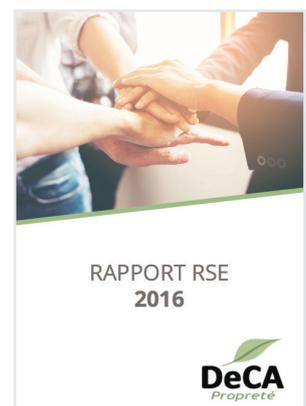
Nos actions 2016

Jusqu'à présent, nous n'avons pas eu à faire face à de situations de corruption dans le cadre de nos activités. Nous intervenons exclusivement en France et avec des partenaires basés sur nos territoires. Toutefois, nous restons vigilants et nous avons mobilisé nos collaborateurs sur ce sujet au travers de notre Charte Ethique.

Notre propre engagement est étendu à nos collaborateurs de structure pour les points suivants :

- Les pratiques commerciales déloyales sont incompatibles avec nos valeurs et notre image. Nous nous attachons à construire des partenariats durables avec nos clients et ceci est l'affaire de tous.
- Toute forme de corruption ou de collusion dans un contexte de mise en concurrence est exclue.
- Nos propositions commerciales sont transparentes et s'adossent exclusivement sur notre expertise métier et la qualité de nos prestations.
- Nous choisissons nos fournisseurs à partir de critères équitables et respectueux des règles commerciales. Notre politique d'achat favorise une activité économique pérenne pour nos fournisseurs
- Nos collaborateurs s'engagent à éviter toutes situations de conflits d'intérêt, directs ou indirects dans les processus d'achat/commande.

Retrouvez tous nos engagements,
actions et résultats sur notre
Rapport RSE 2016



Nos projets 2017

Créer un réseau d'ambassadeurs RSE dans nos régions

Afin de poursuivre nos efforts en 2017, nous lançons notre projet de construction d'un réseau d'ambassadeurs RSE. Ces collaborateurs, volontaires, seront les acteurs directs de nos démarches sur le terrain. Ils participeront à l'élaboration de notre prochain plan d'actions RSE et seront à l'origine d'initiatives locales construites avec et pour nos parties prenantes. Notre idée est de permettre à chaque salarié qui le souhaite, de contribuer et non plus seulement d'appliquer les efforts en matière de Développement Durable.

Déployer notre Charte Fournisseurs Responsables

Nos fournisseurs et sous-traitants seront invités à s'engager eux-mêmes en faveur des principes reliés à nos engagements RSE. En particulier sur :

- Le respect des normes de travail
- Une éthique des affaires conforme
- Le respect des normes environnementales
- L'application des règles de santé et sécurité

La conformité de leurs actions et les progrès continus qu'ils sauront démontrer seront évalués annuellement par notre service Achats.

Mettre en place une politique d'intégration de nos salariés

En 2017 nous mettons en œuvre une politique d'intégration globale et guidée. Ce processus a pour objectif de permettre aux nouveaux salariés de bénéficier d'un accueil privilégié en proximité. Notre volonté est d'humaniser le plus possible les intégrations. L'accompagnement et le suivi par étape du nouveau collaborateur favorisera les échanges et l'apport de solutions adaptées (formation, travail en binôme, écoute...).

Partager nos bonnes pratiques

Nous pensons que l'ouverture aux autres nous fait progresser. C'est pourquoi nous poursuivons en 2017 nos efforts de partage et de communication sur nos actions et sur nos résultats.

3 axes seront privilégiés :

- Contribuer aux démarches des territoires en participant à des tables rondes, à des conférences ou des ateliers collectifs
- Solliciter nos parties prenantes externes pour consolider et étendre nos actions Développement Durable
- Communiquer de mieux en mieux sur nos propres pratiques afin de rendre nos démarches lisibles de tous

Créer un Comité Innovation & Digitalisation

Nous avons choisi d'être pro actifs en lançant notre Comité Innovation & Digitalisation en Janvier 2017. Ce Comité fonctionnera en sous groupe de travail et se réunira 5 fois par an pour présenter des solutions innovantes sur nos métiers. Les enjeux seront d'améliorer les conditions de travail des salariés, la satisfaction de nos clients, la productivité de nos méthodes et de nos techniques, nos moyens de communication... Le Comité sera directement relié à la stratégie du Groupe en matière de RSE car il intégrera les critères du développement durable dans chaque projet.



La propreté sur mesure

 **N°Vert** 0 800 847 266

APPEL GRATUIT DEPUIS UN FIXE OU UN MOBILE

www.deca-france.fr

