



# Communication sur nos Progrès 2016

JUIN 2017

## SOMMAIRE

Notre Engagement

Les Droits de l'Homme

La Responsabilité Sociale

La Responsabilité Environnementale

La Responsabilité Ethique et de Gouvernance

## Poursuivre notre démarche.

Depuis notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies en 2011, et notre dernière Communication sur nos Progrès, nous avons poursuivi notre démarche dans le cadre du plan pluriannuel arrêté il y a maintenant 3 ans.

Cette démarche repose depuis l'origine sur l'engagement de toutes les équipes de notre entreprise autour de valeurs communes et fédératrices.

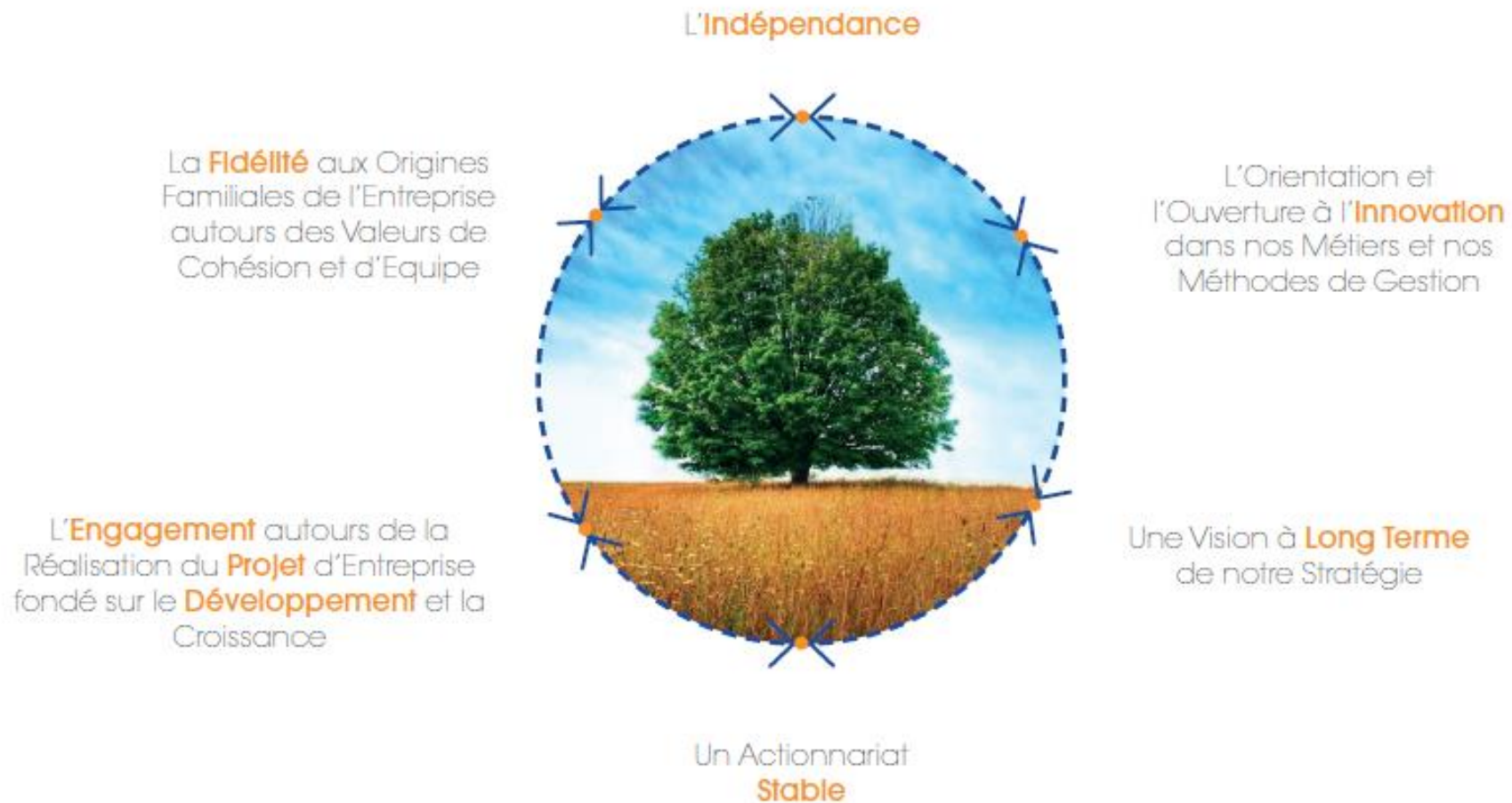
Bien entendu, cet engagement renouvelé s'exprime concrètement grâce aux actions menées au cours du dernier exercice, notamment.

La présente Communication sur nos Progrès retrace cette évolution orientée vers les différents chapitres du Pacte.

**Pascal GHASSOUL**  
**Président**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "P. Ghassoul", with a long horizontal stroke extending to the right.

## NOS RÉFÉRENCES FONDAMENTALES



## NOTRE VOCATION : UNE ENTREPRISE SPÉCIALISÉE DANS LA PROPRETÉ AU SERVICE D'UNE CLIENTÈLE DE PROFESSIONNELS

**Notre Ambition** est d'améliorer le **Cadre de Vie** Professionnel de nos Clients



**Notre Métier** est la réalisation de Prestations de mise en **propreté** de locaux et de **Services Associés** à destination d'une Clientèle de **Professionnels**



Le **Groupe Tounett** réunit des **Sociétés Régionales** proches de leurs Territoires et de leurs **Clients**



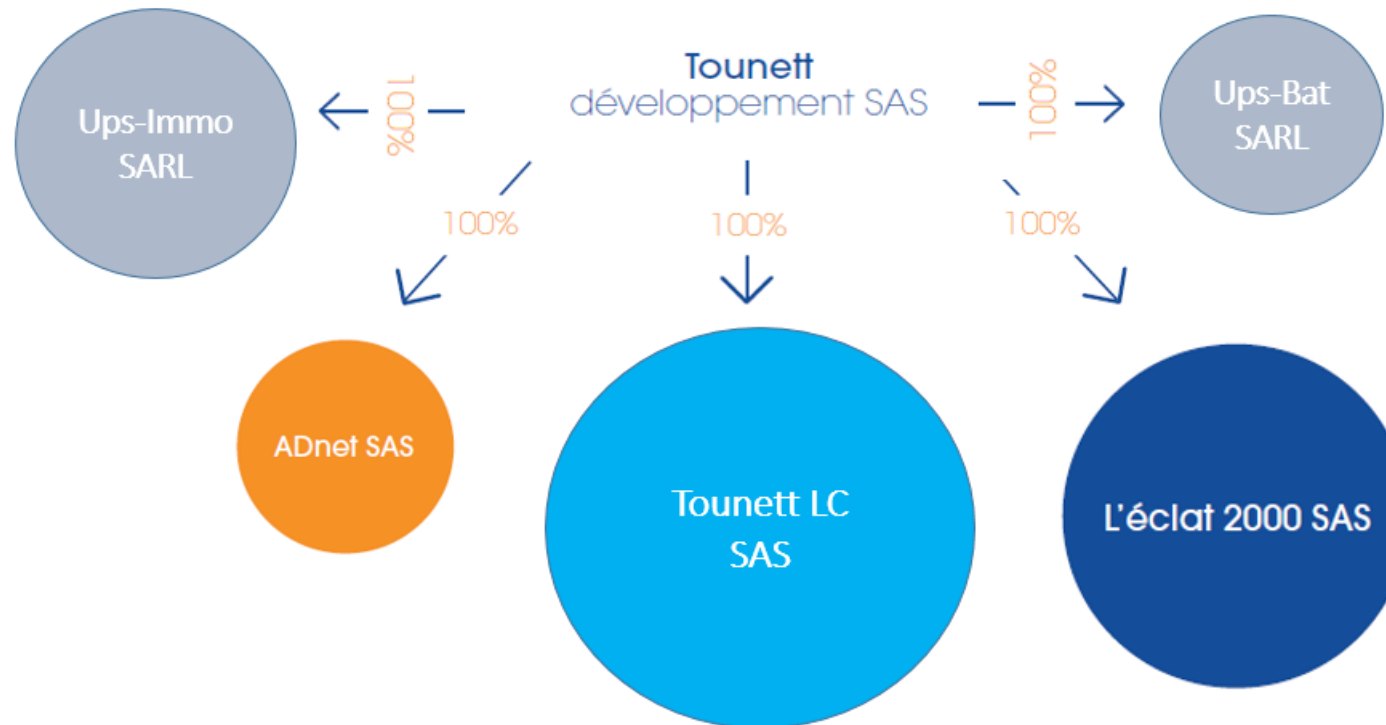
Nous travaillons sur notre **Image** et celle de nos **Clients**



Nous réalisons des **Prestations** et des **Services**



# Notre Organigramme



## COMMUNIQUER ET DIFFUSER NOS ENGAGEMENTS

### Notre Politique

- Nous communiquons systématiquement à travers chaque publication et document nos engagements relatif au Pacte Mondial des Nations Unies.

### Nos Actions

- Nos engagements en faveur du pacte mondial sont communiqués à tous nos collaborateurs. En outre, un volet leur est consacré dans le livret d'accueil remis à tout salarié au moment de son embauche. Tout document faisant l'objet d'une communication extérieure mentionne le pacte. Notre démarche de développement durable est toujours détaillée dans nos offres commerciales.

### Nos Résultats et Nos Objectifs

- Notre démarche permet de porter à la connaissance de tous nos collaborateurs nos engagements vis-à-vis du pacte. Nos enquêtes réalisées cette année auprès de nos clients et de nos salariés ont montrées que 75 % des clients interrogés et 80 % des salariés avaient été informés de nos engagements sur le développement durable. Ainsi nous souhaitons communiquer davantage les grands principes du pacte afin que 90 % de nos collaborateurs soient informés.



## Notre Politique

## CONTROLLER ET SUIVRE LES RESULTATS

- Un Comité de Pilotage Développement Durable (CPDD), composé de certains membres de la direction et des représentants du personnel, supervise les activités de développement durable et est chargé du suivi de la mise en œuvre de notre programme et RSE. Afin d'accomplir les objectifs fixés, il se réunit quatre fois par an.

## Nos Actions

- Un suivi du programme RSE et communiquer deux fois par an à la direction et aux instances représentatives du personnel. Les salariés peuvent remplir des fiches de souhaits et les documents remis à la clientèle comporte un volet sur nos engagements de développement durable.

## Nos Résultats et Nos Objectifs

- Le programme RSE a été réajusté en fonction de l'évaluation de nos actions et des retours d'expérience du CPDD. Le taux de réalisation de notre programme de développement durable a ainsi atteint 95 % en mai 2017 contre 70 % en janvier 2013, date de sa première évaluation.  
Nous souhaitons ainsi atteindre un taux de réalisation de 100 % de notre PDT en 2018, Date à laquelle un nouveau péché sur quatre ans sera fixé.



## Notre Politique

- Nous avons réuni dans un tableau l'évaluation de la réalisation de notre programme de développement durable en fonction des principes du pacte mondial. Notre Programme est constitué de 55 indicateurs évalués : 20 indicateurs pour les Principes concernant les Droits de l'Homme et la Responsabilité Sociale; 20 indicateurs mesurant les résultats de nos actions en matière de Responsabilité Environnementale et 15 indicateurs pour la Responsabilité Ethique et la Gouvernance. Ce Programme sur 5 ans atteindra son terme en 2018. Notre objectif est donc d'atteindre un taux de réalisation de 100% au terme de l'année 2018.

EVALUATION DU PROGRAMME DEVELOPPEMENT DURABLE	TAUX DE REALISATION	
	2015	2017
DROIT DE L'HOMME & RESPONSABILITE SOCIALE	93%	97%
RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE	93%	95%
RESPONSABILITE ETHIQUE & GOUVERNANCE	90%	93%
TOTAL	92%	95%

# DROIT DE L'HOMME



**Principe 1:** Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.



**Principe 2:** Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme.

## Notre Politique

# MENER UN POLITIQUE D'ACHAT RESPONSABLE

- Les caractéristiques du Pacte Mondiale permettent de définir notre politique d'achat. Tous les produits et services achetés par l'entreprise aujourd'hui respectent cette règle : main-d'œuvre infantile, hygiène et sécurité, droits syndicaux, travail forcé, conditions de travail.

## Nos Actions

- Nous avons confirmé notre politique de signature commune avec nos fournisseurs d'une Charte de Respect de Bonnes Pratiques en matière de droits sociaux et de droits de l'homme. Ces engagements ont tous été renouvelés marquant l'engagement de notre « chaîne économique » aux principes liés aux Droits de l'Homme du Pacte.

## Nos Résultats et Nos Objectifs

100% des achats réalisés aujourd'hui par l'entreprise incorporent les critères Droits de l'Homme du Pacte. Tous les engagements de la Charte des Bonnes Pratiques ont été renouvelés avec nos fournisseurs et sous-traitants.

Maintenir cette politique d'achats responsables et conserver notre taux de 100% d'achats conformes à nos engagements.

## Notre Politique

## ASSURER L'EGALITE HOMME /FEMME

- Pour améliorer la parité Homme / Femme aux postes à responsabilité ,il a fallu informer nos collaboratriceS ET identifier celle avec du potentiel ou encore leur garantir une formation ou encore en assurer le suivi des accords d'entreprise passés avec certains de nos partenaires sociaux.

## Nos Actions

- L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes est une valeur fondamentale de l'entreprise Tounett LC. Grâce aux accords d'entreprise nous avons pu assurer un suivi de l'action menée afin de garantir efficacement la réalisation des objectifs fixés. Le personnel féminin a pu être informé à l'occasion d'entretiens individuels et annuels, d'éventuelles promotions ou des formations qui leur sont offertes afin d'accéder à des postes à responsabilité.

## Nos Résultats et Nos Objectifs

- Nous constatons une nette féminisation des postes à responsabilité. A ce jour, les postes de direction sont occupés à 45% par des femmes et 55% par des hommes. Les autres postes à responsabilité sont occupés à 55% par des femmes et 45% par des hommes, avec une plus forte féminisation pour les fonctions Gestion et Ressources Humaines alors que la fonction commerciale et la fonction de production font apparaître une parité sexuelle..
- Atteindre les objectifs fixés dans notre Accord Egalité Hommes / Femmes et chercher une parité sexuelle pour les postes à responsabilité dans les différentes fonctions.

## PREVENIR DES RISQUES DE HARCELEMENT ET DE DISCRIMINATION

### Notre Politique

- Pour lutter contre tout risque d'harcèlement sexuel, notre politique relative à ce sujet a été renforcé : les informations essentielles ont été transmises aux salariés afin qu'un comité interne chargé d'une telle question puisse être saisi en cas de signalisation.

### Nos Actions

- Les informations concernant le harcèlement sexuel sont publiées soit par voie d'affichage sur le tableau prévu à cet effet soit transmises dans le livret d'accueil au moment de l'embauche. Ce mode d'information semble adapté dans la mesure où un grand nombre voir même l'ensemble des salariés sont au courant des démarches à suivre en cas d'harcèlement.

### Nos Résultats et Nos Objectifs

- 100% des salariés ont été informé de notre politique et de nos actions.  
L'observatoire interne luttant contre le harcèlement s'est réuni deux fois par an afin de transmettre à la direction et aux représentants du personnel un rapport annuel traitant la question.  
L'observatoire interne a également été saisi pour traiter trois cas en 2017. Ainsi nous allons veiller à poursuivre notre politique afin de limiter au maximum les éventuelles cas du harcèlement sexuel.

## Notre Politique

## PREVENIR DES RISQUES DE TRAVAIL ILLEGAL

Pour prévenir les risques de travail illégal, nous veillons à un contrôle strict des situations administratives des salariés au moment de l'embauche, à l'évolution de ces situations, au suivi des personnels sur les sites clients, à la connaissance individuelle de tous les collaborateurs.

## Nos Actions

- Toute embauche fait l'objet d'un contrôle spécifique permettant de vérifier la situation administrative des nouveaux collaborateurs. Ces situations sont suivies de façon continue pour s'assurer de la pérennité de la validité des situations. Les gestionnaires RH chargés de ce travail ont suivi une formation spécifique sur ce thème. Les Responsables de Secteur assurent un suivi et un contrôle continu dans le temps des agents de service en poste sur les sites clients. Les Agents de Service sont informés de leurs droits et obligations en la matière. Ils reçoivent un badge personnel d'identification qui permet d'éviter tout problème ou confusion sur les sites clients.

## Nos Résultats et Nos Objectifs

- 100% des salariés embauchés ont fait l'objet d'un contrôle de conformité de leur situation administrative. Tous les gestionnaires RH ont reçu au cours de l'année une formation sur le thème de la prévention des risques de travail illégal. Tous les documents en renouvellement ont été vérifiés. Tous les salariés ont été dotés d'un badge individuel.
- Nous poursuivrons notre politique actuelle pour maintenir le taux de 100% pour le contrôle des nouveaux embauchés, 100% des renouvellements, 100% de salariés suivis dans l'année et 100% de dotation badge individuel.



# RESPONSABILITE SOCIALE



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



**Principe 5:** Abolition effective du travail des enfants.



**Principe 6:** Elimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.



## Notre Politique

# PREVENIR DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DES MALADIES PROFESSIONNELLES

- La prévention des risques d'accident du travail et de maladie professionnelle (ATMP) reste une priorité pour notre entreprise. Elle permet d'améliorer la santé collective et a un impact financier positif. Elle suppose une politique inscrite dans la durée et une élévation du niveau d'exigence en matière d'hygiène et de sécurité. Cette politique de prévention doit se fonder sur la participation active et rigoureuse de tous les intervenants et se réaliser en accord étroit avec les représentants du personnel, en particulier au travers des institutions concernées (CHSCT).

## Nos Actions

- Analyse des postes de travail afin d'évaluer les risques associés. Contrôle systématique du port des EPI. Formation de tous les salariés à la prévention des risques. Formation de tous les salariés aux gestes et postures appropriés pour prévenir les AT. Mise en place d'un Observatoire visant à la prévention des risques psycho-sociaux et information des institutions représentatives du personnel. Activités du CHSCT.

## Nos Résultats et Nos Objectifs

- Le nombre et le taux de gravité des ATMP constatés sur l'année a été considérablement réduit. En conséquence notre taux d'ATMP a été divisé par 1,7 en 3 ans. Notre taux d'ATMP actuel s'établit à 2,6% contre un taux de 4% pour l'ensemble de la branche. Cette évolution et ses résultats sont très satisfaisants.
- Nous souhaitons accentuer notre politique de prévention avec un objectif « 0 accident ». Nous devons donc constater la poursuite de la baisse sensible de notre taux ATMP.

## Notre Politique

# INSERER LES PERSONNES EN DIFFICULTE SOCIALE

- Par nature, notre activité concerne un large spectre de compétences et de situations. Pour certains jeunes en difficulté, nous proposons parfois « une première chance » d'insertion professionnelle. Pour d'autres, nous pouvons constituer « une nouvelle chance ». Depuis de nombreuses années, nous poursuivons une politique d'insertion équilibrée de personnels en difficulté sociale. Conscient de notre rôle dans ce domaine, nous tirons les leçons des situations non concluantes et capitalisons sur nos réussites pour poursuivre dans une voie riche d'expérience.

## Nos Actions

- Nous avons poursuivi notre engagement vis-à-vis des organismes d'accompagnement des personnels en difficultés sociales (PLIE, FARE). Nous avons poursuivi nos engagements contractuels avec nos clients d'insertion de personnels en difficulté. Nous avons mis en place une assistance aux démarches d'accès au logement de ces personnels. Action spécifique à destination des personnels de moins de 26 ans, notamment dans le cadre des « Contrats de Génération ».

## Nos Résultats et Nos Objectifs

- Sur les 3 dernières années, maintien dans l'emploi de 85% des personnels concernés par l'insertion. Accompagnement des personnels dans leurs démarches d'accès au logement.
- Augmenter de 10% les effectifs de personnels en insertion.
- Développer un dispositif spécifique à destination du personnel « jeune » (moins de 26 ans).

## DEVELOPPER LES COMPETENCES

### Notre Politique

- Le développement du capital humain par la formation professionnelle est un axe stratégique pour notre entreprise. Nous visons à accroître les compétences de nos collaborateurs en améliorant leurs savoir-faire et en favorisant leur savoir-être. Nous considérons que cet investissement dans l'amélioration de la compétence est un facteur essentiel de différenciation au bénéfice de notre développement.

### Nos Actions

- Tout le personnel exécutant se voit proposer une formation technique continue. Des séminaires spécifiques selon les postes ont été organisés: développement commercial, ressources humaines, organisation des prestations, activité gestion etc. Des plans de formation personnalisés ont été également adaptés aux demandes des salariés en prenant également en compte les fiches de souhaits, les besoins de l'entreprise. Des plans de formation sur 2 ans ont été également mis en place.

### Nos Résultats et Nos Objectifs

- 100% des agents de service ont reçu une formation interne et/ou externe sur les méthodes et techniques, et les modes opératoires. Les séminaires destinés aux fonctions commerciales et RH ont été réalisés. Le séminaire destiné à la fonction de Responsable de secteur a été démarré cette année. Ce séminaire est une formation qualifiante (CQP). Promotion professionnelle des personnels ayant suivi un cursus de formation interne en fonction des résultats obtenus..
- Poursuivre le plan de formation sur les séminaires. Finaliser le séminaire Responsable de Secteur. Mettre en place les séminaires destinés aux personnels de la fonction Gestion. Faire le point en fin d'année sur la base des bilans de compétences.

# RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE



**Principe 7:** Les entreprises sont invitées à adopter le principe de précaution face aux problèmes d'environnement.



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



**Principe 9:** Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

## Notre Politique

## LIMITER L'IMPACT DES SUBSTANCES CHIMIQUES

- Nos méthodes et notre organisation utilisent des techniques limitant ou éliminant l'utilisation de substances chimiques. Ces deux méthodes permettent de limiter l'impact de notre utilisation de substances chimiques sur l'environnement.

## Nos Actions

- Pour entretenir et rénover certaines installations, nous avons amélioré la méthode de « bidon doseurs » afin de limiter les effets nocifs de nos produits d'entretien. Nous veillons à réduire l'utilisation et le transport de produits chimiques ainsi que notre utilisation d'eau. Dès lors toute manipulation inappropriée, toute gestion ou tout poids manutentionné peut être contrôlé.
- De plus nous avons généralisé la technique H2O à 0 chimie et le nettoyage à vapeur, surtout pour le nettoyage des vitreries, l'assainissement ou le traitement des sols.

## Nos Résultats et Nos Objectifs

- La méthode « bidon doseur » est utilisée sur 100% des sites. Les références de produits chimiques ont été ramenées à 4 pour 90% des besoins de notre activité. 100% des collaborateurs amenés à être en contact avec des produits chimiques ont été formés aux bonnes pratiques d'utilisation et aux règles d'hygiène et sécurité. 100% des références de produits chimiques sont ECOLABEL.  
15% de l'activité nettoyage de vitres est traité selon la technique H2O.
- Maintien de la méthode « bidon doseur » sur 100% des sites clients. Atteindre un taux de 50% des nettoyages de vitreries par la méthode H2O. Développer la technique du nettoyage vapeur.

## Notre Politique

# OPTIMISER LES DEPLACEMENTS ET LIMITER L'UTILISATION DES VEHICULES AUTOMOBILES

- Pour les besoins de notre activité, le déplacement sur les sites clients est primordial. Cependant de tels déplacements sont non seulement une source de pollution mais également de stress et de risque d'accident. Ainsi nous sommes conscients de devoir optimiser constamment les déplacements de nos employés afin de réduire l'utilisation de véhicules automobiles.

## Nos Actions

- Nous cherchons alors à embaucher des collaborateurs à proximité de leur lieu d'activité. Nous déterminons et planifions à l'avance les itinéraires effectués par nos équipes afin de réduire les kilométrages effectués. La géolocalisation de nos véhicules est également un outil essentiel pour le développement durable. En effet cela nous permet non seulement d'avoir une connaissance exacte des kilomètres parcourus, d'optimiser la qualité des déplacements et de limiter les risques liés aux accidents de conduite.

## Nos Résultats et Nos Objectifs

- Ainsi cette méthode a permis de réduire de 10 % le kilométrage parcouru. L'utilisation de visioconférence est efficace également pour limiter les déplacements liés aux réunions notamment pour les services commerciaux. Nous avons également acheté des véhicules hybrides avant d'intégrer la dimension environnementale à notre activité.

## Notre Politique

## ADOPTER DES COMPORTEMENT « ECO-RESPONSABLE »

- Adopter un comportement éco-responsable est essentiel pour le développement de notre entreprise : un tel comportement comprend non seulement les grandes orientations de notre politique mais également les décisions de gestion et des pratiques quotidiennes pour que celle-ci soit efficace.

## Nos Actions

- Le recyclage de papier et d'emballage au sein de notre entreprise et chez nos client est une application de ce que nous considérons comme un comportement écoresponsable. Nous recyclons également nos bidons de produits chimiques et surveillons la gestion des effluents liés à notre activité dans le but de limiter la consommation de produits nocifs. Notre attention se porte également sur l'utilisation d'eau et d'électricité. Être éco- responsable signifie également le devoir de promouvoir un tel comportement et les pratiques adaptées à notre branche d'activité.

## Nos Résultats et Nos Objectifs

- 95% de nos déchets de production font l'objet d'un traitement spécifique adapté. Formation de 100% des Responsables de Secteur et des Chefs d'Equipe aux « Eco-gestes » pour limiter la consommation d'eau et d'électricité. Système de géolocalisation mis en place avec fonction « Eco-conduite » (système Tomtom Telematics). 100% des véhicules de la flotte placés dans un système LLD comprenant l'entretien et le renouvellement à 36 mois (à l'exception d'un véhicule à 48 mois).
- Poursuivre la politique actuelle avec comme objectif prioritaire le développement de la géolocalisation.



# ETHIQUE ET GOUVERNANCE



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



## Les Actions Menées :

- Prévenir les Risques de Corruption et de Fraudes
- Favoriser l'Expression pour une Meilleure Gouvernance.

## Notre Politique

# PREVENIR DES RISQUES DE CORRUPTION ET DE FRAUDES

- La prévention des risques de corruption et de fraude est, au sein de notre entreprise, fondée sur quatre piliers fondamentaux : l'établissement de règles claires, la communication de nos bonnes pratiques, la formation des collaborateurs potentiellement exposés, le fonctionnement d'une instance spécifique traitant c'est problématique à savoir un référent déontologique.

## Nos Actions

- Les règles claires ont été regroupées dans un document (Code de Déontologie) mis à la disposition de tout salarié de l'entreprise. Nous communiquons sur ce thème en interne (information des salariés) et en externe (information dans nos offres et certains documents commerciaux). Le référent déontologie (fonction créée il y a 5 ans) réalise des formations et des séances d'information auprès des collaborateurs potentiellement les plus exposés : commerciaux, responsables de production, responsables de secteurs, chefs d'équipe, responsables achats, contrôleurs de gestion. Directement rattaché au Président de la société, le référent déontologie peut être saisi par tout salarié pour interrogation et/ou signalement.

## Nos Résultats et Nos Objectifs

- Le référent déontologie a réalisé des formation et/ou des points d'information auprès de tous les collaborateurs potentiellement exposés. Il a été saisi à 2 reprises pour des points de clarification. A ce jour aucun signalement n'a donné lieu à sanction disciplinaire. Il a réalisé chaque année un bilan de ses activités auprès de la direction et des représentants du personnel.

## FAVORISER L'EXPRESSION POUR UNE MEILLEURE GOUVERNANCE

### Notre Politique

- Pour une activité de services telle que la nôtre, la qualité des prestations dépend de notre capacité à adapter nos pratiques et nos décisions aux réalités concrètes et évolutives du terrain. La proximité des besoins de nos clients est un but stratégique à atteindre. Dès lors, mieux intégrer les remontées d'information du terrain dans toutes nos décisions de gestion est un point crucial pour améliorer la gouvernance de l'entreprise.

### Nos Actions

- Création de 4 groupes de travail par fonction (commercial, production, ressources humaines, gestion) chargés d'assurer les remontées d'information du terrain. Etablir des propositions d'adaptation de nos processus pour intégrer les remontées terrain aux décisions de gestion..

### Nos Résultats et Nos Objectifs

- Les 4 groupes de travail ont été créés. Les procédures de remontées terrain ont été mises en place. Le plan de travail des groupes a été établi. Les deux premières réunions ont été tenues au trimestre 1 et 2 de 2016.
- Améliorer le gestion et l'analyse de toutes les remontées terrain pour en faire une information pleinement exploitable. Réaliser une synthèse des résultats des groupes de travail par fonction. Intégrer les suggestions issues des groupes de travail dans les adaptations de nos processus proposées au comité de direction.