

# Communication sur le progrès Juillet 2018

## Saturne Services



7-9 rue Constantin Pecqueur  
ZAE des Châtaigniers  
95 157 TAVERNY CEDEX

« En 2018, nous sommes fiers de renouveler notre engagement au Pacte Mondial des Nations Unies pour :

1. Affirmer notre démarche RSE et accompagner nos salariés dans cette démarche
2. Continuer à diffuser les 10 principes fondamentaux dans notre sphère d'influence
3. Être acteurs du changement dans le secteur de la propreté

Dans cette deuxième communication annuelle sur le progrès, nous décrivons les actions concrètes et chiffrées mises en oeuvre concernant :

1. Les Droits de l'Homme
2. Les Normes internationales du travail
3. La Protection de l'Environnement
4. La Lutte contre la corruption »

Christophe FREVAL  
Président de Saturne Services







# L'Univers de Saturne Services



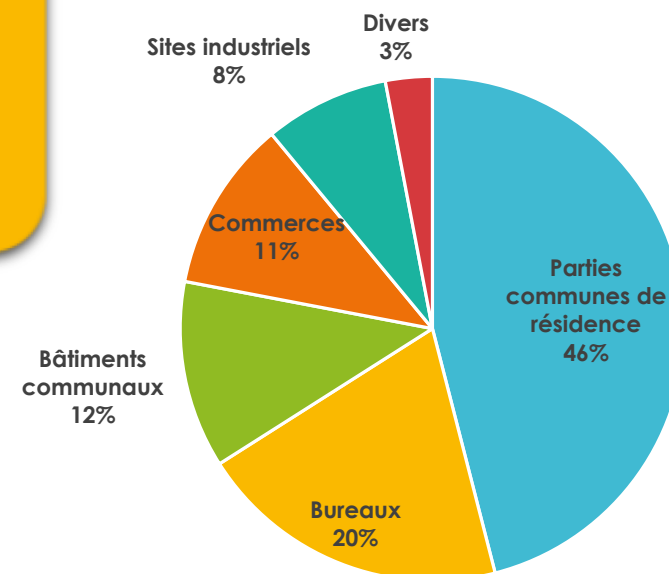
# NOTRE METIER

La mise en propreté, l'entretien  
et l'hygiène de locaux

La remise en état après sinistre

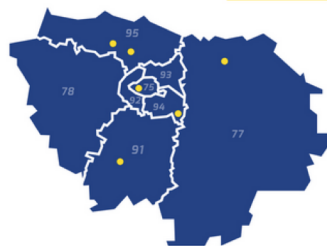
L'entretien d'espaces verts

CA 2017 : 11 millions €



# Notre métier

## Zones d'intervention en Ile-de-France



### Nos implantations en Ile-de-France

Essonne	Paris	Val d'Oise
Bondoufle (91)	Paris intra-muros	Taverny (95) Saint-Quentin-la-Poterie (95)
Val-de-Marne	Seine-et-Marne	
Saint-Maur-des-Fossés	Meaux (77)	

**300**  
collaborateurs (ETP) dont  
20 au siège de Taverny





# Nos valeurs clés

## PROXIMITÉ & PARTAGE



La société Saturne Services est implantée dans le tissu économique local et favorise les partenariats de proximité dans le choix de ses fournisseurs et prestataires afin de contribuer au dynamisme économique local.

Nous privilégions les rapports de confiance et collaborons en "mode partenaire" avec nos différents interlocuteurs.

## FIABILITÉ & RÉACTIVITÉ



La bonne compréhension des différents besoins des donneurs d'ordre, ainsi que la mise en œuvre opérationnelle réactive et dynamique font la force de l'entreprise qui reste à taille humaine.

Notre système qualité s'appuie sur une série de contrôles permettant le suivi des sites et la mise en place d'actions correctives éventuelles par nos équipes.

## RESPONSABILITÉ & ÉTHIQUE



Saturne Services s'engage à ce que son développement demeure respectueux de l'Environnement et de l'Homme.

Les principaux axes de sa démarche RSE sont :

1. Privilégier les achats responsables,
2. Réduire l'empreinte environnementale de son activité,
3. Valoriser les compétences et la promotion sociale.



# Déploiement du Développement Durable



Depuis 2013 nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue fondée sur les principes de la norme ISO 26000.



## 2013-2014 : Lancement de la démarche RSE

- Adhésion au Global Compact
- Publication de la première COP


## 2015 : Attribution du Trophée Développement Durable par la FEP pour la « Démarche globale RSE »

## 2017 : Professionnalisation de la démarche RSE

- Formation des équipes à la RSE (siège et encadrement)
- Accompagnement par des consultants spécialisés

## 2018 : Formalisation de la démarche RSE

- Mise en place d'un système de pilotage
  - mesure de la performance RSE grâce à des indicateurs chiffrés,
  - création d'un Comité de Pilotage
- Rédaction d'une Charte Achats Responsables,
- Ré-adhésion au Global Compact et publication de la deuxième COP
- Soumission à l'évaluation de la démarche par l'organisme indépendant Ecovadis.



# Nos actions & résultats 2017 5011







## Bilan social 2017



**1100** emplois sur l'année

**291 ETP** dont **50%** de  
femmes

**86%** de CDI

**40%** des salariés travaillent  
**24h/** semaine ou plus

**90%** des emplois sont  
occupés par des agents de  
service

**2,8%** de travailleurs en  
situation de handicap

## Secteur de la propreté



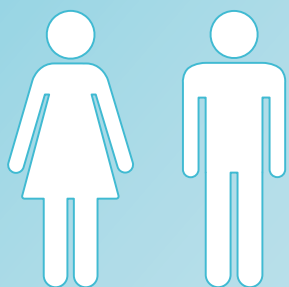
Catégorie	Part
ATQS	3 %
AQS	6 %
AS	91 %

Source : Enquête de Branche sur l'année 2014

salariés en situation de  
handicap dans la propreté  
[7,11 %]



## Égalité professionnelle

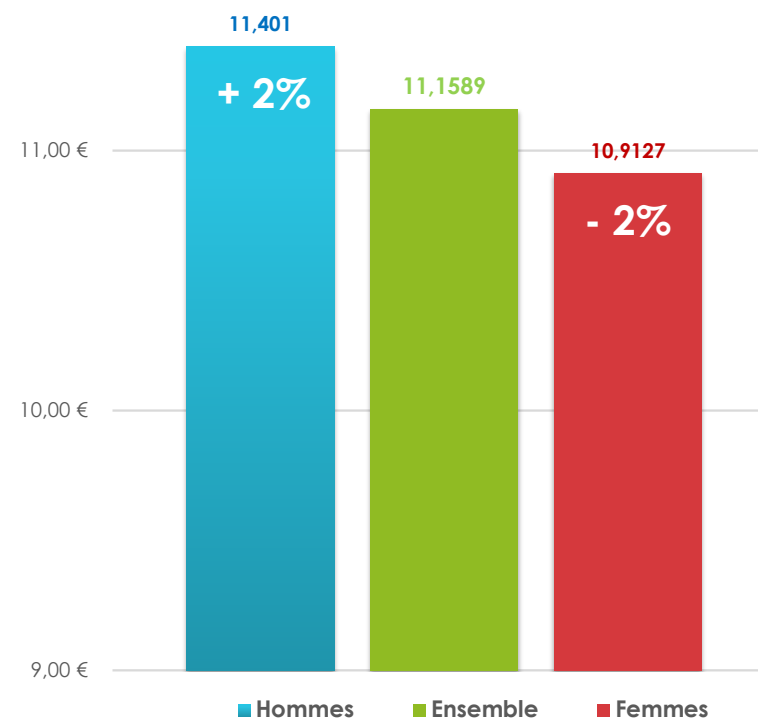


**4%** C'est la différence de rémunération entre les hommes et les femmes  
contre **9%** en moyenne dans le secteur de la propreté

**53%** des salariés formés sont des femmes

**50%** de femmes siègent au comité de Direction

Rémunération effective par genre  
Taux horaires 2017 (en €)



## Bilan 2017



Professionaliser  
les agents

**36%**  
de l'effectif

Valoriser les  
compétences

**10**  
Formations  
qualifiantes

Intégrer les bonnes  
pratiques  
environnementales

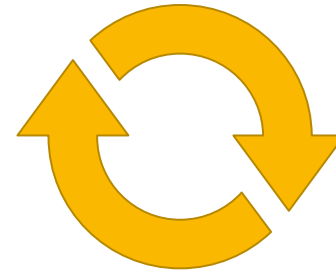
**1241**  
Heures de  
formation

**Formation**





La formation est une ressource fondamentale pour s'adapter aux transformations du marché, développer les compétences et ainsi contribuer à une meilleure efficacité de l'entreprise.



Former notre personnel nous permet d'élever le niveau de service, gage de qualité pour nos clients et de professionnalisation de nos agents.

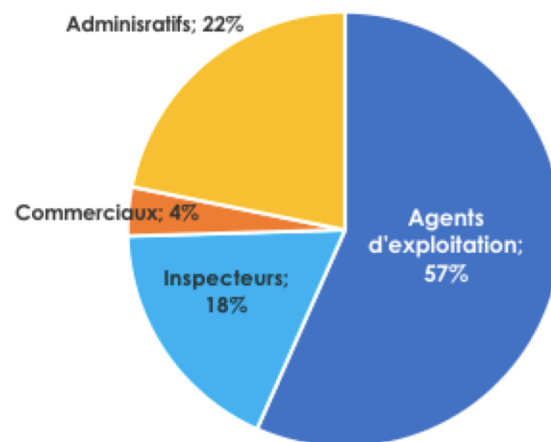


# Bilan des Formations 2017

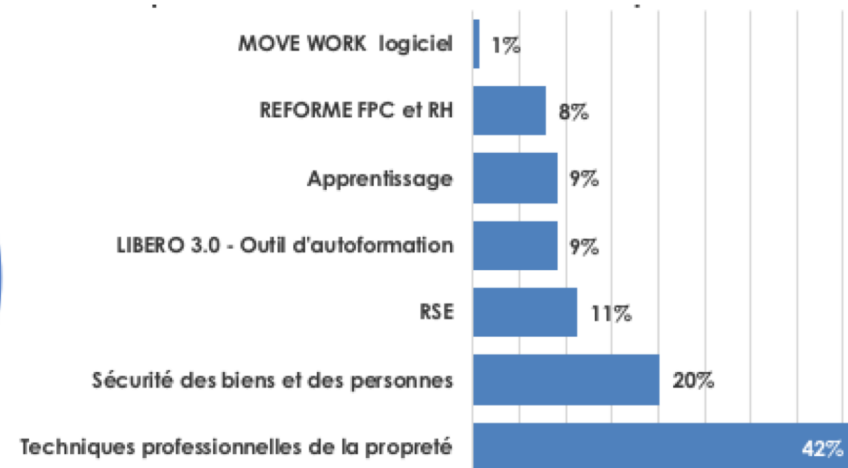
104 employés formés

Budget : 3,5 % de la masse salariale

Répartition des 1241 heures de formation par CSP



Répartition des formations par thèmes





## Portrait de Demba Sidibé, qui a grandi avec l'entreprise



Monsieur Demba Sidibé

**« Je me sens bien  
chez Saturne  
Services, je m'y  
sens à ma place. »**



### **Pouvez-vous nous parler de votre parcours au sein de l'entreprise ?**

*Je suis entré comme agent de nettoyage en 1999. Une des premières formations qui m'a été proposée a été l'apprentissage du français, ce qui m'a beaucoup aidé par la suite.*

### **Avez-vous suivi d'autres formations depuis ?**

*Oui. J'ai eu l'opportunité de suivre des formations internes et externes afin de me permettre d'évoluer professionnellement. J'ai été formé aux différentes techniques de nettoyage industriel ainsi qu'à l'utilisation des machines dans un premier temps, puis j'ai finalement bénéficié d'une formation aux techniques d'encadrement.*

### **Quels en ont été les bénéfices ?**

*Outre la maîtrise des compétences et des techniques spécifiques au secteur du nettoyage, cela m'a permis d'accéder au poste de contremaître que j'occupe dans les locaux de notre client – Bailleur social - à St Gratien.*

### **Selon vous, quelles sont les qualités de « savoir-être » indispensables à votre métier ?**

*Je dirais Polyvalence, sociabilité, sérieux, rigueur, écoute, serviabilité, la disponibilité et la diplomatie qui est primordiale à un poste comme le mien.*

### **A quoi ressemblerait une journée de travail idéale selon vous ?**

*Une journée « zéro défaut » : sans réclamation de la part des clients, sans personnel absent, sans accident de travail .. en fait elles sont presque toutes réussies ! (rires).*

### **Avez-vous des projets au sein de l'entreprise ?**

*Bien sur ! J'aimerais devenir inspecteur (chef de secteur) et encadrer les contremaîtres.*

### **Le mot de la fin ?**

*Je me sens bien chez Saturne Services, je m'y sens à ma place.*





## Cohésion sociale



Un **Comité de Pilotage RSE** a été mis en place en Juin 2018 afin de créer une dynamique interne et d'impulser une démarche participative. Chaque membre de ce comité représente un service de notre société et est l'**ambassadeur** de notre politique de développement durable.

À la suite d'un audit interne formalisé lors du premier COPIL, il a été décidé d'organiser des **moments de convivialité** afin de fluidifier les rapports transversaux entre la Direction et les employés et de créer une cohésion entre les différents services, véritable facteur de **bien-être en entreprise**.

Une **soirée Saturne Services** s'est déroulée le 29 Juin 2018 au Chateau d'Auvers sur Oise et a permis de réunir clients et collaborateurs autour d'un moment convivial.

Un « **Saturne Day** » a également été programmé en Septembre 2018 afin de réunir les collaborateurs autour d'un barbecue dans les jardins du siège de Taverny.

Enfin, une première **réunion inter-services** a été programmée à la demande des collaborateurs en Septembre 2018.

Val-d'Oise

## Ancrage territorial



## Soutenir et promouvoir les valeurs sportives



*Judo Club de Saint-Gratien*



*Triath'Club d'Andresy*

Saturne Services est fière de soutenir des associations sportives de proximité dont les valeurs d'**engagement**, de **coopération** et le **dynamisme** sont à l'image de l'entreprise.



## Achats responsables



Il est primordial pour notre entreprise d'entretenir des relations commerciales économiquement et socialement éthiques et saines.

Aussi, nous veillons à ce que les échanges avec nos fournisseurs soient basés sur des valeurs communes en matière de responsabilité environnementale et sociétale.

Pour cadrer ces échanges, **une Charte d'Achats responsables** a été rédigée et envoyée à **19** de nos principaux fournisseurs.



À ce jour, elle a été ratifiée par **58%** d'entre eux, soit **44%** du montant des achats.



## Les 4 axes de notre Politique d'Achats Responsables

- ➔ Améliorer les actes d'achat en introduisant des **critères de performance sociale et environnementale** & en développant des **partenariats solidaires** auprès des **EA** (Entreprises Adaptées) et des **ESAT** (Etablissements et Services d'Aide par le Travail)
- ➔ Privilégier les relations de **confiance** avec nos fournisseurs
- ➔ Contribuer au dynamisme de notre **territoire**
- ➔ **Piloter** rigoureusement la démarche

**Plus de la moitié** de nos fournisseurs sont implantés dans le tissu économique local





## Lutte contre la corruption



**Afin de prévenir tout risque de corruption, nous encadrons l'ensemble de la chaîne de valeurs, de l'achat de matériel aux relations commerciales avec nos clients.**

L'éthique des rapports commerciaux est abordée lors des réunions hebdomadaires avec notre équipe commerciale.

Pour chaque chantier, un cahier des charges est établi en étroite collaboration avec nos clients cadrant précisément les besoins spécifiques et les réponses que nous pouvons y apporter en matière de remise en propreté.



Nous visons la transparence et nos tarifs sont explicités point par point avec nos clients et prospects lors de chaque rendez-vous.

Un suivi qualité est également mis en place pour chaque client permettant de tracer les actions effectuées par nos équipes et de pointer les éventuels manquements.



# Préservation de l'environnement



## Limiter notre empreinte carbone

Nous encourageons l'embauche de proximité afin de limiter l'émission de CO<sub>2</sub>. Nous avons dispatché notre activité sur **6** antennes en Île de France afin de limiter les déplacements de nos agents sur les chantiers .



## Gérer nos déchets

Pour la partie ramassage des encombrants dans les parties communes de nos clients, nous travaillons avec la société Allieco Environnement, spécialisée dans la collecte et la valorisation des déchets : **80%** sont valorisés.

Nous sommes partenaires de l'éco-organisme Recyclum dans le cadre de nos activités de relamping (changement des ampoules) → collecte et recyclage de **30** kgs d'ampoules usagées dans la Lumibox mise en place au siège.

En 2017, **4** tonnes de papier ont été triées pour être revalorisées dans l'industrie papetière.



## Privilégier les produits eco-responsables

Nous utilisons aujourd'hui déjà près de **30%** de produits de nettoyage eco-labellisés.

Nos agents sont sensibilisés en formation initiale à une utilisation maîtrisée du dosage des produits et de l'eau lors des prestations de nettoyage.

# Nos objectifs 2018-2019

## 2018-2019



## Nos objectifs



Conditions  
de travail  
Gouvernance  
Santé-Sécurité



1

Rédiger la politique sociale de l'entreprise

2

Mettre en place un baromètre du bien-être au travail

3

Multiplier les occasions de créer des moments de  
convivialité et d'échange



## Nos objectifs



# Achats responsables

8 ACCÈS À DES EMPLOIS DÉCENTS



11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES



12 CONSOMMATION RESPONSABLE



1

**Faire évaluer notre démarche RSE par l'organisme indépendant de notation Ecovadis**

2

**Réaliser une enquête de satisfaction auprès de nos clients**

3

**Développer les achats réalisés auprès de fournisseurs et de sous-traitants faisant appel à du personnel en situation de handicap ou éloigné de l'emploi (Insertion)**

## Nos objectifs



Comportement  
éthique

16 JUSTICE  
ET PAIX



17 PARTENARIATS POUR  
LES OBJECTIFS MONDIAUX



THE GLOBAL GOALS  
Objectifs mondiaux de développement durable



1

**Sensibiliser davantage nos commerciaux à la prévention de la corruption car les principaux risques de notre structure se situent essentiellement au niveau de notre processus de vente : coaching prévu au 2<sup>ème</sup> semestre 2018**

2

**Rédiger un processus encadrant strictement les cadeaux d'affaires, étendu à tout niveau de hiérarchie et à tout corps de métier de notre entreprise**

## Nos objectifs



# Préservation de l'environnement



# 1

**Systématiser l'usage des produits éco-labellisés avec un objectif chiffré de 65% de nos produits de nettoyage d'ici Juin 2019**

# 2

**Réaliser le premier Bilan Carbone de l'entreprise afin d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre de nos activités**

# 3

**Réduire la quantité de papier utilisée au siège**