

Communication sur nos Progrès 2017



JUIN 2018

SOMMAIRE

Notre Engagement

Les Droits de l'Homme

La Responsabilité Sociale

La Responsabilité Environnementale

La Responsabilité Ethique et de Gouvernance

Consolider nos Progrès.

Voilà maintenant 8 ans que nous nous sommes engagés dans la démarche proposée par le Pacte Mondial des Nations Unies.

Cette démarche a été depuis l'origine une entreprise fédératrice pour toutes nos équipes qui s'y sont impliquées avec détermination.

Nous poursuivons sur la même ligne pour atteindre les objectifs fixés dans ce domaine dans notre plan d'action fixé il y a 3 ans.

La présente Communication sur nos Progrès retrace les actions réalisées cette année, orientées vers les différents chapitres du Pacte.

Pascal GHASSOUL
Président



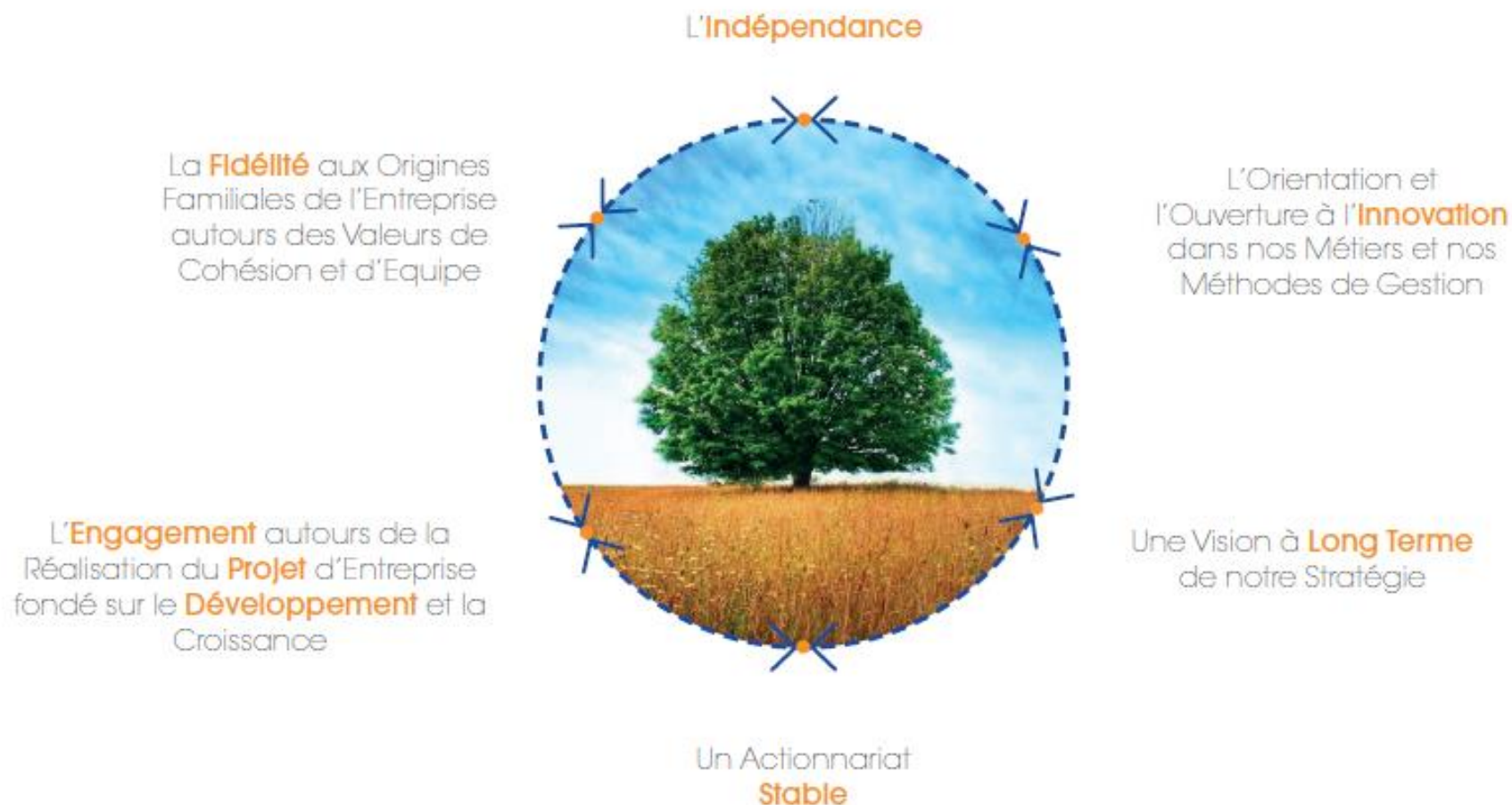


Communication sur nos Progrès 2017

Nos Bases



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**



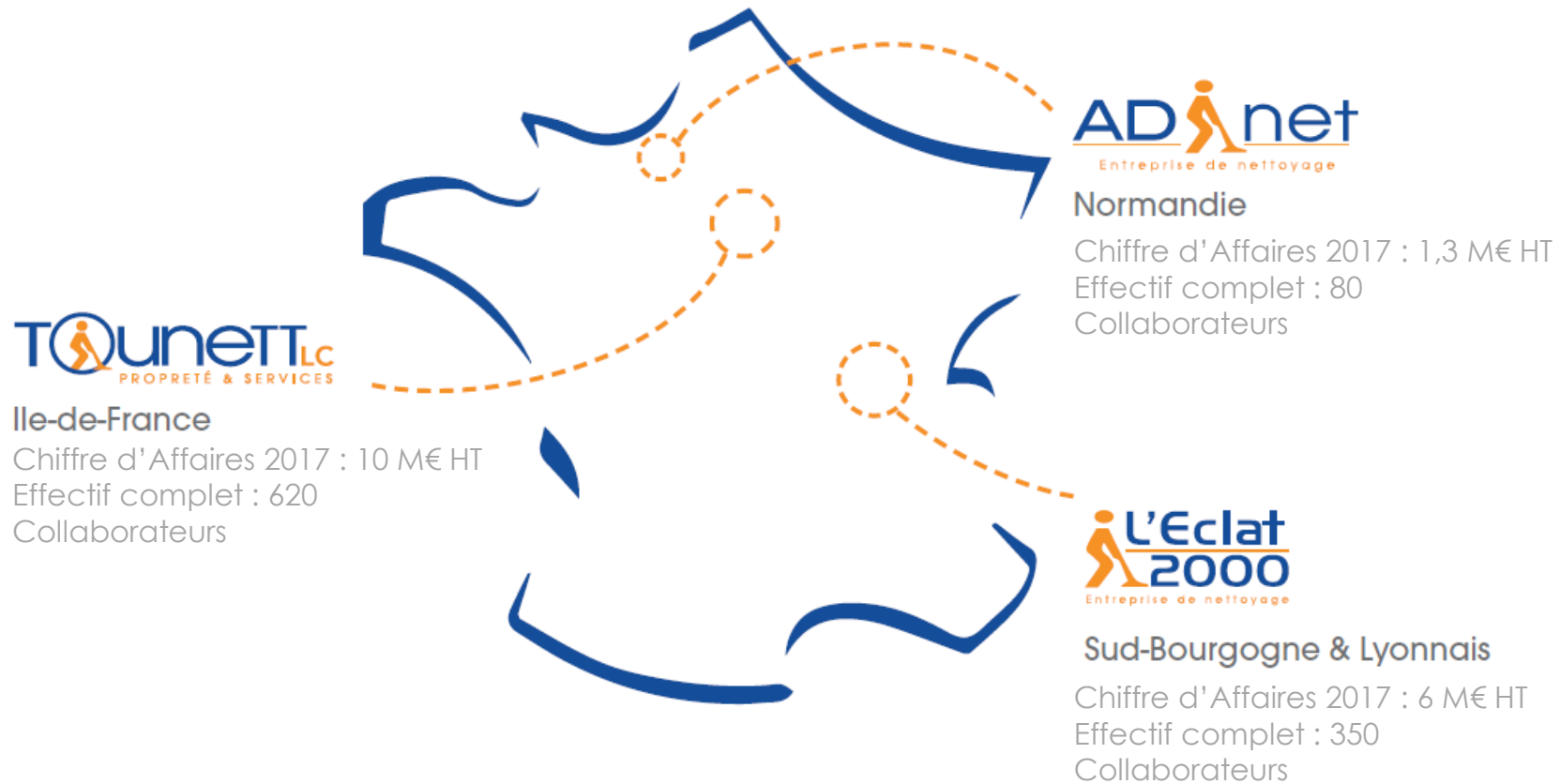
Nous travaillons sur notre **Image** et celle de nos **Clients**



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



LES IMPLANTATIONS RÉGIONALES



Notre Politique

- Communication systématiquement sur l'ensemble des support de l'entreprise.
- Communication spécifique sur nos engagements relatif au Pacte Mondial des Nations Unies : présentation et flyers présentant nos actions et notre politique.

Nos Actions

- Vis-à-vis de nos Collaborateurs : information et sensibilisation spécifique lors de la formation d'embauche, partie spécifique consacrée à nos engagements au Pacte Mondial dans le livret d'accueil remis à chaque salarié, coanimation des actions avec les représentants du personnel.
- Vis-à-vis de nos Clients : communication systématique de nos engagements dans nos offres et brochures.

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 80 % des clients interrogés et 90 % des salariés avaient été informé de nos engagements sur le développement durable. Ainsi nous souhaitons communiquer davantage les grands principes du pacte afin que 100 % de nos collaborateurs soient informés.

SUIVI DES RESULTATS

Notre Politique

- Le Comité de Pilotage Développement Durable (CPDD), composé de 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. Il s'est réuni quatre fois cette année.

Nos Actions

- Un tableau de bord trimestriel de suivi des actions Développement Durable incorporant les Principes du Pacte a été établi.
- Un synthèse des résultats a été présenté en Comité de Direction en décembre 2017 et mars 2018.
- Une information spécifique a également été faite aux représentants du personnel 2 fois dans l'année.

Nos Résultats et Nos Objectifs

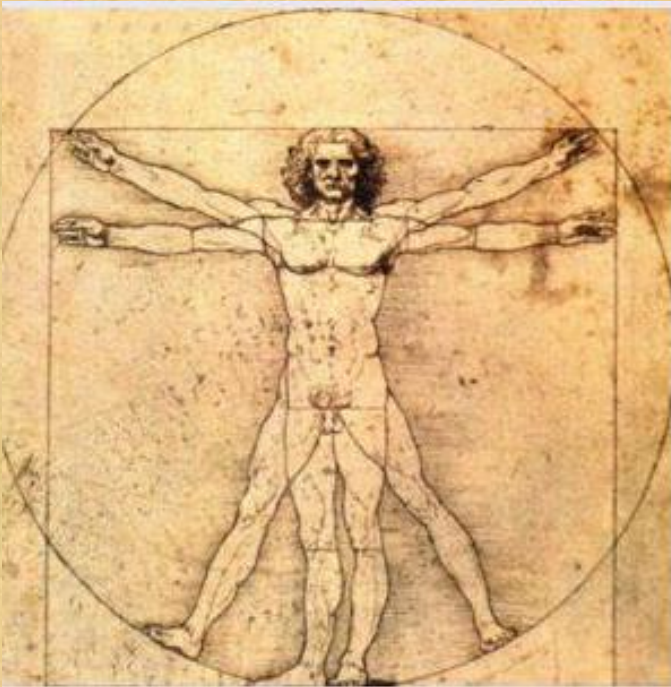
- Le programme RSE a été réajusté en fonction de l'évaluation de nos actions et des retours d'expérience du CPDD.
- Le taux de réalisation notre programme de développement durable a ainsi atteint 100 % en mai 2018 contre 95 % en janvier 2017, date de sa première évaluation.
- Nous sommes en train de préparer le nouveau plan d'action sur 4 ans qui sera présenté en octobre 2018 à la Direction pour validation.

Evaluer les Résultats & Fixer les Objectifs

Nos Réalisations

- 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 est arrivé à son terme en 2018. Les Objectifs fixés ont été atteints.
- Un nouveau Programme quinquennal est en cours d'élaboration pour présentation en octobre 2018.

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.

MENER UNE POLITIQUE D'ACHAT RESPONSABLE

Notre Politique

- Les caractéristiques du Pacte Mondial 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

- La politique de parité Femmes/ Hommes a été poursuivie cette année avec des Objectifs simples : Parité totale sur la base du volontariat en terme de formation et d'évolution des carrières; Parité totale en terme de rémunération à qualifications, expériences et fonctions égales.

Nos Actions

- Les résultats et évolutions en terme de Parité ont été suivis par la direction et les représentants du personnel.
- Les Objectifs ont fait l'objet d'un accord d'entreprise signé par les partenaires sociaux et soumis à un suivi régulier à l'occasion des réunions des instances représentatives du personnel.

Nos Résultats et Nos Objectifs

- Les postes de direction n'atteignent pas encore la parité et sont répartis à 40% vs 60% entre les femmes et les hommes. Les mouvements enregistrés pendant l'année passée n'ont pas permis d'améliorer cette situation pour l'instant.
- En terme de fonction, la direction générale et les directions opérationnelles sont majoritairement masculine tandis que les RH sont majoritairement féminines. Les fonctions techniques et de gestion sont à parité.
- Notre Objectif reste d'assurer une égalité totale des chances d'évolution des carrières. La parité sera recherchée dans les fonctions de direction générale et de directions opérationnelles aussi bien en matière de promotion interne que de recrutement externe. Bien sûr les critères de compétence et de pertinence des fonction restent notre boussole.

TRAITER LES RISQUES DE HARCELEMENT ET DE DISCRIMINATION

Notre Politique

- Notre Politique de prévention et de traitement des risques de harcèlement et discrimination repose sur une information systématique des salariés et une formation appropriée des encadrants.
- Cette politique a été poursuivie et renforcée cette année dans un contexte générale de forte sensibilisation du public.

Nos Actions

- Les moyens d'information ont été renforcés.
- Le sujet de la prévention a été inséré systématiquement dans les entretiens annuels des salariés.
- Un référent spécifique, indépendant des directions de services et directement rattaché à la direction générale, a été maintenu pour recueillir les éventuels signalements et procéder aux vérifications appropriées.
- Un suivi spécifique est réalisé par la direction en coopération avec les représentants du personnel.

Nos Résultats et Nos Objectifs

- 100% des salariés ont été informé de notre politique et de nos actions.
- Parmi les cas traités, une procédure a débouché sur une sanction disciplinaire.
- L'Objectif reste de repérer dès que possible tout problème de cette nature et d'assurer 100% de traitement des cas identifiés.

PREVENIR LES RISQUES DE TRAVAIL ILLEGAL

Notre Politique

- Garantir la légalité de la situation administrative de tout salarié, y compris des salariés étrangers.
- Garantir le strict respect de la réglementation sociale

Nos Actions

- Suivi des procédures de contrôle des situations administratives et contractuelle de tous les salariés, y compris les salariés étrangers
- Signature avec les partenaires sociaux d'un Accord d'Entreprise sur le temps de travail et l'emploi pour sécuriser les situations individuelles et collectives, assurer une plus grande flexibilité de l'organisation du travail et développer l'emploi
- Procéder à des contrôles de terrain

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 d'identification.
- 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 4 : Elimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire.



Principe 5 : Abolition effective du travail des enfants.

PREVENIR LES RISQUES ATMP

Notre Politique

- Les mesures de prévention et de suivi des risques d'accidents du travail et maladie professionnelle restent une priorité pour notre entreprise depuis de nombreuses années.
- Assurer l'information et la sensibilisation de tous les intervenants.
- Développer une procédure de contrôle des situations in situ avec la participation active des représentants du personnel.
- Assurer l'analyse des causes en cas de sinistre en relation avec les représentants du personnel et les éventuels intervenants externes

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.

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 2 en 5 ans. Notre taux d'ATMP actuel s'établit à 2,6% contre un taux de plus 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.

AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL & L'EMPLOI

Notre Politique

- Améliorer l'organisation des rythmes de travail, des plannings et vacations
- Favoriser le travail en journée et limiter les amplitudes horaires
- Développer l'emploi en proposant des compléments d'activité aux salariés à temps partiel
- Mieux adapter l'organisation du travail en fonction des nécessités des services

Nos Actions

- Signature en 2018 d'un accord d'entreprise avec les représentants du personnel sur l'organisation du travail et le développement de l'emploi
- Mise en œuvre de l'accord d'entreprise en améliorant l'organisation du travail en fonction des profils de postes et des nécessité des différentes activité
- Proposition de compléments d'heures sur la base du volontariat afin de développer l'emploi

Nos Résultats et Nos Objectifs

- Mise en place des termes de l'accord d'entreprise depuis le début de l'année 2018
- Mise en place de programmes d'annualisation du travail sur les sites présentant un caractère de saisonnalité
- Taux de satisfaction des salariés concernés supérieur à 95% évalué sur la base d'une enquête interne pour les 3 premiers mois de fonctionnement de l'accord
- Nous conservons l'objectif de suivi des résultats de l'accord, amélioration du taux d'emploi des salariés, amélioration des conditions de travail ressentie par les salariés en relation avec les représentants du personnel.

INSERER LES PERSONNES EN DIFFICULTE SOCIALE

Notre Politique

- Poursuivre notre politique d'insertion des jeunes
- Poursuivre notre politique d'insertion des personnes en situation de chômage longue durée
- Poursuivre notre politique d'insertion des personnes éloignées de l'emploi

Nos Actions

- Maintien des programmes de recrutement en relation avec les organismes d'insertion sociale
- Poursuite de nos programmes de soutien à la recherche de logements
- Poursuite de nos programmes d'accompagnement des jeunes par un système interne de tutorat professionnel

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.
- Maintien au niveau actuel des effectifs de personnels en insertion.
- Poursuivre le dispositif spécifique actuel à destination des salariés de moins de 26 ans

Notre Politique

- Développer des programmes de formation adaptés à tous les collaborateurs de l'entreprise
- Investir dans la formation pour faire progresser le niveau de qualité technique de nos prestations
- Investir dans la formation pour faire évoluer le niveau des compétences dans une optique de gestion des carrières professionnelles de tous les collaborateurs de l'entreprise
- Faire de la compétences un éléments de différenciation positive de nos services

Nos Actions

- Mise en place d'un programme spécifique de formation à destination des commerciaux
- Mise en place d'un programme spécifique de formation à destination des Responsables de Secteurs
- Formation systématique des personnels œuvrant : Agents de Service contrats et Agents de Service TS

Nos Résultats et Nos Objectifs

- 100% de l'effectif AS a reçu une formation technique au cours de l'année
- Réalisation de la 1^{ère} phase du séminaire de formation des commerciaux
- Réalisation de la 1^{ère} phase du séminaire de formation RDS au 2^{ème} semestre 2018
- Fin du séminaire des commerciaux au 2^{ème} semestre 2018

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.

DIMINUER L'UTILISATION DES SUBSTANCES CHIMIQUES ET DES MATIERES PLASTIQUES

Notre Politique

- Privilégier systématiquement les méthodes et techniques limitant – voire éliminant- l'utilisation de substances chimiques
- Adapter notre organisation et nos méthodes de travail à cette orientation stratégique
- Organiser les formations adaptées pour faire entrer ces nouvelles techniques dans les usages

Nos Actions

- Généralisation de l'utilisation des méthodes de nettoyage à « l'eau pure » et désinfection naturelle
- Développement des méthodes de nettoyage à la vapeur
- Généralisation des matériels individuels pour le nettoyage des surfaces de vitreries intérieures
- Poursuite de notre politique d'achat « 100% EcoLabel »
- Limitation de l'utilisation des sacs en matière plastique

Nos Résultats et Nos Objectifs

- 75% des activités de nettoyage de vitrerie sont réalisées grâce à la méthode « H2O »
- Développement de l'utilisation de la méthode « nettoyage à l'eau pure » pour de nouvelles activités : nettoyage de bardages de bâtiments industriels,...
- 100% des salariés chargés d'exécuter les prestations de nettoyage de vitrerie et de travaux spéciaux a été formée aux méthodes de nettoyage à l'eau pure et vapeur
- 100% des achats de substances chimiques sont ECOLABEL
- Réduction de 20% de l'utilisation des sacs en matière plastique l'année dernière

MIEUX GERER LES DEPLACEMENTS ET L'UTILISATION DES VEHICULES AUTOMOBILES

Notre Politique

- Privilégier l'utilisation de véhicules propres
- Optimiser les déplacements et limiter la circulation de nos véhicules aux déplacements vraiment indispensables
- Réduire le kilométrage de notre flotte automobile

Nos Actions

- Location LLD de véhicules neufs renouvelés tous les 36 mois
- Développement de la part des véhicules électriques et hybrides dans la flotte automobile
- Utilisation de technologie d'optimisation et de suivi des déplacements des véhicules
- Généralisation de la vidéoconférence pour les réunions et les formations

Nos Résultats et Nos Objectifs

- 100% de la flotte est aujourd'hui dans le système LLD permettant d'utiliser des véhicules de moins de 36 mois pour améliorer la qualité d'utilisation et la sécurité
- 20% de la flotte en véhicules propres (électriques ou hybrides)
- Réduction de 50% des déplacements liés aux réunions et/ou formation
- Réduction de 10% du kilométrage total
- Objectif : poursuivre cette politique avec une réduction e 10% supplémentaire du kilométrage de la flotte

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.

PREVENIR LES RISQUES DE CORRUPTION ET DE FRAUDES

Notre Politique

- Afficher des règles claires et transparentes dans le domaine de la lutte contre la corruption et la fraude
- Communiquer et faire connaître les règles dans ce domaine, y compris l'arsenal des sanctions applicables
- Former les collaborateurs potentiellement exposés aux risques aux bonnes pratiques en la matière
- Maintien de l'organe de surveillance et de référence reportant directement à la Direction Générale de l'entreprise

Nos Actions

- Mise à jour des règles du Code de Déontologie interne
- Formation spécifique orientée vers les Responsables de Secteur et les Directions de filiales pour les risques liés à la gestion des salariés

Nos Résultats et Nos Objectifs

- Information et sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs par voie d'affichage et lors de l'entretien individuel annuel
- Aucun signalement spécifique dans ce domaine cette année
- Objectif : poursuite de nos actions sur la même méthode

MIEUX ASSOCIER LES SALAIRES A LA BONNE GOUVERNANCE DE L'ENTREPRISE

Notre Politique

- Privilégier l'information des partenaires sociaux sur les différents aspects de la vie de l'entreprise
- Associer les partenaires sociaux à la bonne gouvernance de l'entreprise
- Informer et associer les partenaires sociaux aux principales décisions stratégiques de l'entreprise

Nos Actions

- Information des partenaires sociaux lors des réunions des IRP sur les orientations générales de l'entreprise et leur impact sur l'emploi
- Mise en place d'un agenda de négociation sur les thèmes du développement de l'emploi, de l'organisation et des conditions de travail

Nos Résultats et Nos Objectifs

- Signature de plusieurs accords d'entreprise, dont l'un sur « l'organisation du travail et le développement de l'emploi »
- Renouveler l'agenda de négociation pour l'année prochaine
- Intégrer un représentant du personnel au sein du comité de pilotage stratégique de l'entreprise