



RAPPORT COP 2018



SOMMAIRE

03	LA LETTRE DU PRESIDENT
04	LE GROUPE DECA PROPETE
06	DROITS DE L'HOMME
07	NORMES DU TRAVAIL
11	ENVIRONNEMENT
13	LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

LA LETTRE DU PRÉSIDENT

Monsieur Le Secrétaire Général,

En 2018, nous avons orienté nos actions sur des enjeux profitables à nos salariés, à nos clients mais aussi aux territoires régionaux. Nous avons travaillé notamment sur la mise en place de la norme RGPD et son application au sein du Groupe. Cette norme renforce la protection et la sécurité des données individuelles de chacun. En cela elle constitue un moyen supplémentaire d'agir en faveur du droit des personnes.

L'année 2018 aura été également pour le Groupe DeCA Propreté l'occasion de renforcer ses outils de formation terrain. C'est un axe essentiel pour la qualité de nos prestations chez nos clients. C'est aussi notre volonté de permettre à nos agents de se professionnaliser et de les accompagner vers des compétences normées et reconnues. Nous avons ainsi développé les postes de formateurs internes qui renforcent et complètent les compétences techniques et organisationnelles de nos agents. Tout cet environnement crée du lien et de la valeur collective tant en interne que vis à vis de nos clients.

Je suis plus que jamais convaincu qu'une entreprise responsable est synonyme de performance individuelle et partagée. Ce sont aujourd'hui près de 3 700 collaborateurs qui relayent nos valeurs et qui, par leur mobilisation, contribuent à notre projet d'entreprise.

Nous poursuivrons nos démarches en 2019 et je suis heureux de renouveler l'engagement que nous avons pris depuis 2014 de respecter les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les normes du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Bruno DECEUNYNCK
Président du groupe DeCA Propreté

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

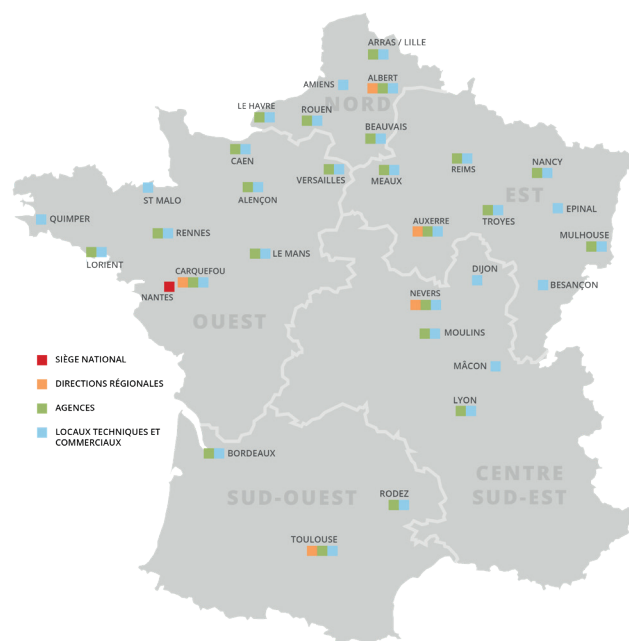
LE GROUPE DECA PROPRETÉ

La propreté sur mesure

Fort de nos 23 ans d'expérience sur le marché de la propreté, notre Groupe s'appuie sur les compétences de ses collaborateurs et sur le développement d'expertises métiers pour assurer une croissance durable. Notre promesse, *La propreté sur mesure*, guide chaque jour notre volonté d'écouter et de satisfaire nos clients.

Les chiffres clés de l'entreprise en 2017 :

- 24 agences et 7 points relais en France
- 4000 collaborateurs
- 5500 sites clients
- 42 millions de chiffre d'affaires



Nos services

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.

LE GROUPE DECA PROPRETÉ

La gouvernance RSE du Groupe



« Nous avons quelques années d'engagement derrière nous désormais et nous pouvons dire que l'axe RSE est bien loin d'un concept abstrait. Il est en fait devenu un levier d'amélioration et d'innovation pour nos organisations. La RSE nous permet de dialoguer avec nos équipes, nos clients, nos fournisseurs, sur des sujets très transversaux et collectifs. En nous conduisant à nous améliorer et à nous adapter, elle est donc totalement connectée à la performance de nos entreprises. »

Gisel KEROUANTON, Responsable RSE

La progression de nos démarches RSE

2014

Adhésion au Global Compact des Nations Unies
Signature de la Charte diversité et de la Charte du Travail en journée

2015

Création du partenariat avec le Comité 21 Ouest

2016

Trophée Coup de coeur de l'alternance en Midi-Pyrénées
6^{ème} meilleur employeur de France parmi les entreprises de services

2017

1^{er} Trophée Développement Durable de la Fédération des entreprises de la Propreté
1^{er} Trophée Développement Durable des entreprises de Pays de la Loire
Création d'un réseau d'ambassadeurs RSE locaux
Adhésion à l'association Agil'T en Midi-Pyrénées

2018

3^{ème} meilleur employeur Viadeo French Talents de la région Nantaise
Trophée du Tutorat par l'Ecole de la seconde chance de Nevers



LES 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*

Nos actions clés

Garantir et encadrer la conformité de nos pratiques

Depuis de nombreuses années nous agissons pour que nos processus de gestion des ressources humaines soient parfaitement en phase avec le cadre réglementaire d'une part et nos engagements d'autre part. Nous maintenons une vigilance constante en réalisant chaque année des audits de nos procédures de recrutement et de nos pratiques sociales. Associé à la sensibilisation de nos équipes, ce pilotage nous permet de garantir la conformité sur laquelle nous nous sommes engagés.

Nos résultats

67 nationalités dans nos équipes

10,15% de Taux d'emploi de travailleurs handicapés

18 participations à des événements locaux sur l'emploi

7839 heures de travail réalisées par des publics éloignés de l'emploi



Lutte contre la faim dans le monde

Nos équipes nantaises ont tenu à renouveler leur engagement pour cette cause internationale ! Ces collaborateurs ont participé à nouveau à l'édition ligérienne du Challenge contre la Faim (ACF) pour collecter des fonds qui serviront à lutter contre la malnutrition dans des pays dont les populations sont en souffrance.

Impliquer nos nouveaux collaborateurs

Chaque nouveau salarié est sensibilisé à notre engagement dès son arrivée. Notre Charte Ethique et collaboration exprime les valeurs de l'entreprise. Elle est garante de l'implication collective et chacun la signe après avoir pris connaissance du cadre de référence qui est le nôtre : respect des personnes, équité des traitements, lutte contre la corruption, loyauté envers toutes les parties prenantes de l'entreprise.

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*

Nos actions clés

Contribuer à l'insertion et à valoriser les individus

En 2018, nous avons continué d'agir en faveur de l'accès à l'emploi pour tous. Notre Groupe recrute chaque année plusieurs centaines de salariés et nous pensons que notre contribution est nécessaire pour que des personnes éloignées de l'emploi ou en difficulté sociale, économique, puissent bénéficier de ces opportunités d'insertion.

Communiquer sur les droits de nos salariés

Nous avons souhaité réviser l'ensemble de nos règlements intérieurs pour clarifier et renforcer l'information sur les droits dont chaque salarié dispose au sein de notre Groupe. Ces nouveaux règlements intérieurs ont été une opportunité supplémentaire de sensibiliser nos équipes, en particulier nos managers, à l'importance de prendre en compte les éventuelles situations de discrimination ou de harcèlement.



NORMES DU TRAVAIL

Insertion des publics éloignés de l'emploi

Nous avons renforcé nos actions avec les partenaires locaux qui agissent en faveur de l'insertion sur les territoires. En créant des liens durables avec les Maisons de l'emploi, les Missions locales, les associations d'insertion nous avons pu contribuer à développer des emplois locaux pour des publics en difficulté.

Notre agence EGTN à Nevers (58), a particulièrement œuvré en ce sens et a obtenu en novembre 2018 le Trophée du Tutorat décerné par l'Ecole de la seconde chance de Nevers (E2C 58). C'est ainsi l'implication de toute notre équipe qui est valorisée pour son engagement et ses initiatives pour l'insertion des jeunes de la Nièvre. Le Réseau des E2C a pour objectif d'aider les jeunes qui sont sortis du système scolaire sans diplôme ni qualification et se retrouvent sans emploi. Chaque année, près de 100 000 jeunes sont dans cette situation selon les derniers chiffres du gouvernement. L'association leur propose une formation théorique (français, mathématiques, informatique...) et les accompagne dans la construction de leur projet professionnel par le biais notamment de stages en entreprises.

Nos agences de Toul, Meaux et de Bar sur Aube ont également été actives sur ce volet en proposant systématiquement les postes de remplacement de congés d'été à des demandeurs d'emploi suivis par les Missions Locales ou les Maison de l'Emploi de secteur.



Protéger les données de nos salariés

Le respect des personnes passe par le respect des données qu'elles nous confient. La relation de confiance est importante et elle a pris encore plus de sens dans le cadre du nouveau Règlement Européen de Protection des Données.

Dès mai 2018, nous avons nommé un Délégué à la Protection des Données. Il anime et coordonne la conformité de chacun des traitements réalisés dans le Groupe. Un ensemble de démarches a ainsi été initié pour que nous puissions apporter toutes les garanties à nos salariés et nous nous sommes engagés auprès d'eux sur les points suivants :

- Limiter la collecte des données à ce qui est strictement légitime et nécessaire
- Assurer les meilleures conditions de sécurité lors de l'utilisation ou du stockage des données
- Recueillir le consentement des salariés avant d'utiliser leurs données de contact personnelles
- Permettre aux salariés d'exercer librement et facilement leurs droits de limitation, d'oubli, de modification
- Informer en transparence en cas de changement

Egalité professionnelle

L'équité des traitements est un sujet majeur et qui mérite un véritable pilotage. Nous avons impliqué nos Instances Représentatives du Personnel pour des échanges clairs et factuels autour de nos indicateurs salariaux. Il en découle des accords d'égalité qui inclut des engagements sur 3 ans pour garantir l'équité salariale entre femmes et hommes, l'accès à la formation pour tous, l'accès à l'évolution professionnelle pour tous.

En parallèle de cette démarche, nous avons systématisé la diffusion en interne de chaque poste qui se crée ou doit être remplacé. Tout collaborateur désireux d'évoluer, de changer de région peut donc se positionner de manière simple et direct.

NORMES DU TRAVAIL

Nos résultats

81 % de nos salariés travaillent à moins de 15 km de leur domicile

3 608 h de formation, dont **1 427 h** sur des parcours certifiants

95 % de nos agents se disent satisfaits de leur poste de travail

Faciliter l'accès à la formation pour nos agents

Un des enjeux majeurs de notre métier est de former nos équipes. Un collaborateur formé sera mieux dans son poste et prendra davantage conscience de la valeur de son travail. Pour notre Groupe, c'est une étape nécessaire vers la qualité des prestations et l'ancrage de la relation avec nos salariés.

A l'issue de réflexions menées depuis 2 ans nous avons pris un parti clair : adapter la formation aux agents, et non l'inverse, pour lever les freins d'éloignement, de transport, de disponibilité. A la faveur de différentes expérimentations, nous savons qu'en déplaçant la formation auprès des agents les bénéfices et le niveau de participation sont accrus.

Adapter la formation aux agents c'est également penser les formats pour eux. C'est pourquoi nous investissons sur des formats digitaux, construits pour être particulièrement interactifs, et visuels. Ce sont des formats modulables, courts et qui laissent

une large part à l'échange avec le formateur mais aussi à la pratique. Pour déployer cette stratégie nous nous appuyons sur des formateurs internes recrutés spécifiquement pour cette mission ou sur des managers qui sont choisis pour leur expertise métier et leur appétence à former.

Ces moyens que nous allons continuer à développer permettront à chaque agent d'être formé de façon dynamique et sur des compétences pertinentes pour son employabilité autant que pour notre Groupe. Au-delà de l'enjeu interne, le bénéfice doit être tangible pour nos collaborateurs et nous nous attacherons à poursuivre sur cette voie de responsabilité.

Parmi les thématiques de formation dont peuvent bénéficier nos agents

- L'ensemble des méthodologies de nettoyage (bureaux, sanitaires, parties communes, hôtellerie...)
- La prévention des risques professionnels
- Les bonnes pratiques pour préserver sa santé au travail
- Les bonnes pratiques écogestes
- La communication, les attitudes de service

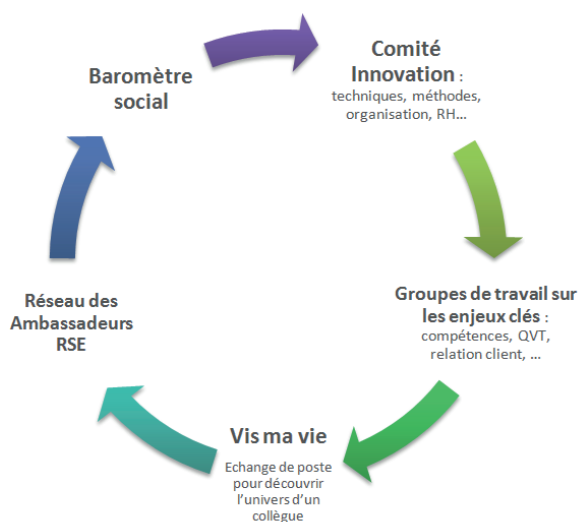


NORMES DU TRAVAIL

Développer l'esprit d'équipe et dynamiser nos pratiques

De plus en plus nous agissons pour développer l'esprit de partenariat interne au sein de nos équipes. Cela répond à leurs attentes et nous constatons que l'implication directe des collaborateurs dans les enjeux clés de l'entreprise dynamise réellement nos progrès. Nous misons donc de plus en plus sur les modes collaboratifs et les échanges transversaux.

Panorama des activités transversales et du dialogue interne



Sécuriser nos activités et développer la confiance client

L'un des engagements importants pris dans notre politique Santé/Sécurité porte sur le niveau de sécurité que nous offrons à nos clients. Nous sommes très vigilants à ce que nos prestations soient un facteur de bien être et n'induisent aucun risque pour leur santé et celle de leurs usagers. Nos choix de produits, nos méthodes prennent systématiquement ces facteurs en compte. L'écoute de nos clients et notre capacité à nous adapter à leurs contextes ont construit cette confiance depuis plus de 20 ans. C'est un des éléments qui rend sûr et durable notre relation avec nos partenaires.



Améliorer les conditions de travail et préserver la santé de nos équipes

Etre un employeur responsable c'est aussi s'assurer que chaque salarié exerce sa mission dans des conditions de sécurité optimum.

En 2018 nous avons développé nos moyens de communiquer sur les mesures de prévention Santé/Sécurité. C'est un sujet majeur et sur lequel nous cherchons à progresser en continu. Nous avons créé un nouvel affichage renforcé et très lisible sur nos sites. Ce support rappelle les principes de précaution, les bons gestes de travail et les moyens de réaction en cas d'incident.

Associé à la formation aux risques que les nouveaux agents reçoivent systématiquement, ce rappel permanent sur les lieux de travail consolide les bonnes pratiques. Ce sujet reste un enjeu fort et nous souhaitons, par nos différentes actions, ancrer une culture « Santé/Sécurité » au sein de nos équipes.

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*

Nos actions clés

Achats : favoriser les circuits responsables

Nous menons depuis 2015 une politique Achats responsables qui s'est consolidée d'année en année. Notre service Achats est particulièrement sensibilisé à nos démarches et il est impliqué constamment dans les échanges sur le plan d'action RSE. Ce service interne est générateur de progrès importants puisqu'il est en veille permanente sur les évolutions technologiques et les nouveaux acteurs du marché. Il est donc force de proposition sur des solutions responsables qui répondent au cahier des charges « engagements RSE » du Groupe.

Les leviers d'actions de notre service Achats :

- Intégration de critères RSE dans les consultations fournisseurs
- Audit des pratiques et niveaux d'engagement RSE des fournisseurs
- Tests innovations produits ou matériels organisés en partenariat avec notre réseau d'ambassadeurs RSE
- Veille et sourcing de nouveaux partenaires fournisseurs produits et matériels en adéquation avec nos engagements RSE
- Etudes sur des dispositifs facilitateurs des tris et valorisation de déchets pour nos clients

- Recherche de solutions techniques permettant d'investir dans des matériels potentiellement recyclables ou valorisables en fin de cycle.

Le développement progressif de ces pratiques a produit des résultats tangibles ces dernières années.

Généralisation du tri sélectif dans nos agences et pour nos clients

En 2018 notre réseau d'ambassadeurs a souhaité développer les solutions de tri et de valorisation au sein de leurs agences. Les tris en agence ont été mis en œuvre ou renforcés en partenariat avec les acteurs locaux qui interviennent sur la valorisation des déchets. Le déploiement de bac de tris (papier, plastiques, gobelets, piles, bouchons..) s'est étendu à l'intégralité de nos agences et a été accompagné d'une communication incitative auprès des collaborateurs.

Sur nos agences de l'Est, à l'initiative de notre ambassadeur RSE local, un recyclage des matériels usagers a été organisé. Cela a permis d'orienter les équipements concernés vers les filières de valorisation adaptées et ainsi de nous assurer que ces déchets ne deviennent pas des polluants de l'environnement (batteries, métal..).

Le tri chez nos clients devient lui aussi un sujet partagé. Nos clients, sur la base de leurs engagements ou du

ENVIRONNEMENT

Nos résultats

80% de produits écolabels ou écocerts utilisés chez nos clients

63% de consommables écolabels

15% d'autolaveuses reconditionnées achetées en 2018

13 830 € investis dans des matériels choisis pour leur faible impact environnemental

100% de nos agences ont mis en place une solution de tri et de valorisation de leurs déchets

cadre réglementaire, sont demandeurs de solutions. Forts de cette expertise, nous leur proposons systématiquement de prendre en charge cette prestation. Nous sommes en capacité d'identifier la solution fonctionnelle qui correspondra le mieux à leur besoin. Nous prenons en compte leur cahier des charges pour articuler une mise en place avec les partenaires des filières de valorisation.

La dématérialisation de nos flux pour réduire notre impact environnemental

Initiée en 2017, la dématérialisation de nos process s'est poursuivie en 2018. Qu'il s'agisse des flux avec nos clients ou de nos flux internes nous incitons nos parties prenantes à limiter voire supprimer l'utilisation du papier et des envois postaux. En nous améliorant sur ces enjeux nous contribuons à limiter notre impact carbone. En 2019, la majeure partie de nos services internes sera dotée d'un dispositif de GED. Cet investissement consolide les valeurs de sécurité et de réactivité que nous portons dans nos activités et permettra de limiter notre impact environnemental de façon significative.

Formation Eco conduite

Débutée en 2017, la formation de nos utilisateurs de véhicules professionnels à l'éco conduite a été déployée sur 85 % de nos agences en 2018.

Très appréciée par les collaborateurs, elle est un élément fondateur de notre politique environnementale puisqu'elle ancre de bonnes pratiques et révèle concrètement un moyen de préserver l'environnement.

Cette étape de formation a été associée à une communication auprès des conducteurs.

En 2019 nous mettrons à leur disposition une application mobile qui intègre des rappels sur les bonnes pratiques et qui leur permettra de suivre leurs consommations de carburant en temps réel.



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*

Nos actions clés

La lutte contre la corruption est un élément fondateur de notre gouvernance. Nous avons intégré ces principes dans notre Charte Éthique de Collaboration de façon à ce que chaque collaborateur s'engage sur un fonctionnement encadré. Les différents services concernés au 1er rang par notre action :

Le service Achats

Il est le point central de nos relations avec les fournisseurs. A ce titre il s'engage à

- Nouer des partenariats commerciaux adossés uniquement à des critères objectifs et équitables.
- Etre transparent et impartial dans les relations d'affaires avec nos fournisseurs

Nos services financiers

Ils sont directement garants d'une gestion éthique de nos flux financiers. A ce titre ils s'engagent à

- Exercer un contrôle de gestion permanent pour sécuriser les engagements et les échanges financiers
- Alerter notre direction en cas de suspicion de transactions frauduleuse ou non équitable

Nos collaborateurs d'exploitation

S'ils établissent des relations clients ou fournisseurs hors nos services centraux, ils sont engagés à

- Ne pas accepter de cadeaux et encore moins de gratification destinés à l'obtention d'une quelconque mesure de faveur ou d'un quelconque bénéfice commercial
- Ne pas exercer de pressions ni exiger d'avantages de quelque nature que ce soit pour retirer un bénéfice personnel d'une relation d'affaires

Nos services Ressources Humaines

Dans le cadre de leurs missions de recrutement et du dialogue social, ils sont engagés à

- Rester impartial, éthique et loyal dans le cadre des échanges avec des candidats
- Garantir le respect du cadre réglementaire et la transparence dans les activités de négociations sociales.

La déclinaison de cet engagement éthique à chaque niveau de l'entreprise construit une activité saine et responsable. Ainsi nous n'avons à déplorer aucun cas de malversation, de pression ou de corruption dans le cadre de nos affaires depuis plus de 20 ans.



Nos résultats

100% de nos fournisseurs ont adhéré à notre engagement de lutte contre la corruption

Rapport COP 2018, mars 2019 - Groupe DeCA Propreté

Siège social de DeCA Propreté : 11 rue du chemin rouge CS 60806 44308 NANTES Cedex 3.

SAS au capital 44 232 740,81€ - Immatriculée n° 504 213 430 000 29 RCS Nantes - Identifiant CE FR89504213430.

Ce document est imprimé sur du papier 100% recyclé.



La propreté sur mesure

0 800 847 266

Service & appel
gratuits

www.deca-proprete.fr

