

# COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS RSE 2020





# SOMMAIRE

	Le mot du Président	4
	Les 10 principes du Global Compact	5
<b>01</b>	<b>LE GROUPE DECA PROPRETÉ</b>	<b>6</b>
	Notre stratégie RSE	9
	L'histoire de notre engagement	9
	Notre contribution aux Objectifs de Développement Durables	9
	Nos enjeux, nos objectifs	10
<b>02</b>	<b>LA RESPONSABILITÉ SOCIALE</b>	<b>11</b>
	La sécurité : une exigence. La santé : une priorité	12
	La prévention des risques psychosociaux : une démarche renforcée	13
	La prévention du harcèlement	13
	La prévention des risques routiers	14
	La qualité de vie au travail : une réalité multi-formes	14
	La reconnaissance des métiers de la Propreté	15
	La force de nos équipes : savoir intégrer la diversité	15
	La lutte contre la discrimination et égalité des chances	16
	Former et professionnaliser nos équipes	17
<b>03</b>	<b>LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>18</b>
	L'innovation au service de l'environnement	19
	Le nettoyage écologique	20
	La dématérialisation pour préserver les ressources	20
	Les gestes du quotidien	21
<b>04</b>	<b>LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE</b>	<b>22</b>
	Le lien avec nos clients	23
	L'enjeu global de la satisfaction client : qualité et RSE	23
	Les achats responsables	24
	L'éthique : un engagement de tous nos collaborateurs	25
	La lutte contre la corruption : une vigilance à chaque niveau	25
	Le partage de la performance	26
	Le soutien aux partenaires historiques	27
	<b>LES INDICATEURS 2020</b>	<b>28</b>

# Le mot du Président

Depuis la création du groupe DeCA Propreté en 1996, nous nous inscrivons dans un développement d'activités sain et responsable. Les dernières années ont été marquées par notre volonté d'ancrer nos engagements à tous les niveaux de l'entreprise. Ce sont des actions nécessaires et toutes nos équipes s'y associent pour que nos valeurs se traduisent au quotidien dans notre métier.

Nous agissons pour partager nos convictions avec nos clients en étant à l'écoute de leurs attentes et en adaptant nos solutions à leurs engagements.

Nous agissons pour développer des conditions de travail saines et durables pour nos collaborateurs.

Nous agissons pour innover avec des fournisseurs responsables et engagés.

Enfin, nous agissons pour contribuer à relever les défis environnementaux, économiques et sociaux des territoires.

L'année 2020, marquée par une crise sanitaire inédite, nous a conduit à repenser nos modèles de travail, nos normes de sécurité et nos solutions techniques.

La confiance a été le maître mot de cette année que ce soit avec nos clients ou avec nos équipes.

Nos métiers ont été mis dans la lumière et nos savoir faire ont été valorisés aux yeux du public.

Dans ce contexte qui a révélé la vulnérabilité de nos environnements, nous avons conscience de notre rôle et notre projet sociétal se veut plus que jamais solide.

**C'est pourquoi je renouvelle mon engagement aux 10 principes du Global Compact des Nations Unies et je réaffirme mon engagement et celui de nos collaborateurs en faveur d'un modèle éthique et responsable.**



**Bruno DECEUNYNCK**  
Président du Groupe

A handwritten signature in black ink, consisting of the letters 'BD' in a stylized, cursive font. The signature is positioned below the printed name and title.



# Les 10 principes du Global Compact



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en oeuvre des Dix principes du **Global Compact des Nations Unies** et soutenant les objectifs des Nations Unies.

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.



## Droits humains

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme
2. A veiller à ne pas se rendre complices de violations des droit Humains



## Normes Internationales du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective
4. A contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
5. A contribuer à l'abolition effective du travail des enfants
6. A contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession



## Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer le principe de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
8. A prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



## Lutte contre la corruption

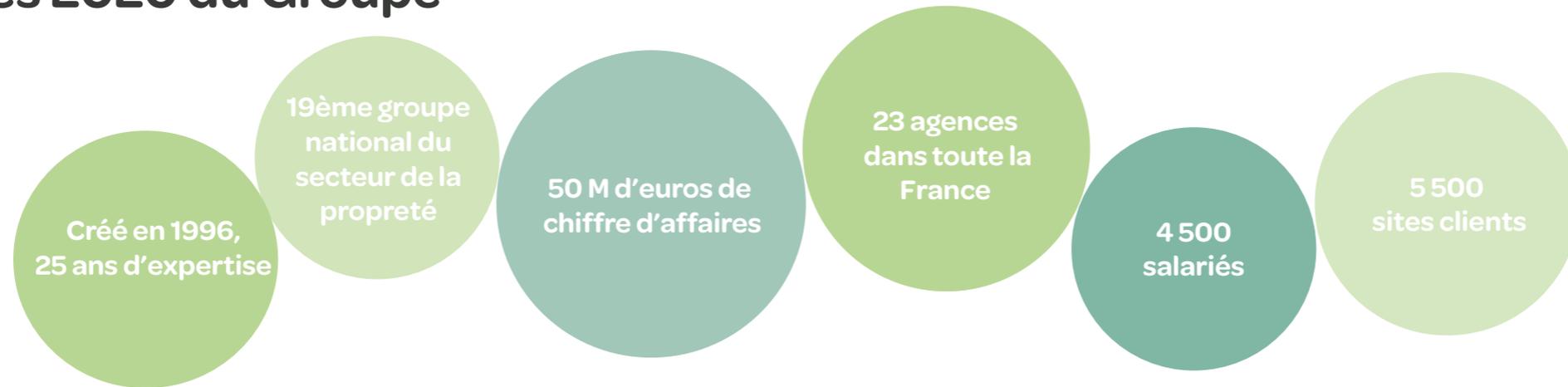
10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

# **PARTIE 1**

## **Le groupe DeCA Propreté**

# 01 LE GROUPE DECA PROPRETÉ

## Chiffres clés 2020 du Groupe



## Nos agences nationales



## Nos métiers, nos services

### SERVICES RÉGULIERS

Nettoyage réguliers des locaux  
Désinfection des points de contact  
Approvisionnement des produits d'hygiène  
Gestion et tri des déchets

### PRESTATIONS APPROFONDIES

Nettoyage des vitres  
Entretien et rénovation des sols  
Nettoyage des façades  
Désinfection par nébulisation  
Entretien des espaces verts  
Enlèvement des chewing-gums et graffitis

### TRAVAUX SPÉCIFIQUES

Répurgation  
Remise en état après travaux  
Hygiène 3D  
Travaux de maintenance  
Inventaire  
Manutention  
Logistique inter-sites

## Nos secteurs d'activités



Bureaux et tertiaire



Lieux publics et loisirs



Ecoles et formations



Logistique



Immeubles et parties communes



Agroalimentaire



Magasins et grandes distributions



Industries et usines



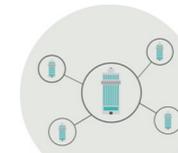
Etablissements médico-sociaux



Transports



Administration et collectivité



Réseaux et enseignes

## Nos valeurs

### CULTURE CLIENT

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

### INNOVATION

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

### EXIGENCE & CONFIANCE

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



# Notre stratégie RSE

## L'histoire de notre engagement sociétal



## Notre contribution aux Objectifs de Développement Durable

En 2020, notre contribution à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable porte en particulier sur les ODD :



# Nos enjeux, nos objectifs

DeCA Propreté fait de son engagement sociétal un pilier important dans ses activités.  
Notre vision intègre nos enjeux propres mais également ceux des territoires et de leurs acteurs :



## 01

### Etre un employeur responsable

- Améliorer constamment les conditions de travail
- Déployer une politique de formation dynamique et innovante
- Maintenir des objectifs ambitieux pour leur sécurité et leur santé
- Développer un dialogue social constructif et transparent



## 02

### Renforcer nos actions de protection de l'environnement

- Exercer nos métiers dans le respect des ressources et de la biodiversité
- Innover sur les solutions écologiques
- Réduire l'impact carbone liés à nos déplacements
- Sensibiliser et fédérer autour des éco gestes



## 03

### Construire avec nos clients

- Ecouter et intégrer leurs objectifs RSE
- Garantir un niveau de qualité exemplaire
- Agir avec loyauté et professionnalisme
- Digitaliser pour faciliter



## 04

### Agir en faveur de l'insertion et de la diversité

- Inclure les personnes fragiles ou éloignées de l'emploi dans nos équipes
- Renforcer l'intégration des personnes en situation de handicap
- Lutter contre la discrimination
- Œuvrer pour l'équité



# **PARTIE 2**

## **La responsabilité sociale**

# 02 LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

## La sécurité : une exigence, La santé : une priorité

2020 a été une année placée sous le signe d'un **défi inédit** : garantir la sécurité de nos salariés et celles de nos clients face à la pandémie Covid-19.

La communication vers nos collaborateurs a été cruciale : **écouter, informer, rassurer**.

La confiance entre nos clients et nous a permis d'instaurer un fonctionnement **serein** et rapidement **efficace**.

Chaque situation de travail a été étudiée : **analyse de risques, plan d'actions, révision des mesures de prévention individuelles et collectives**.

Nous avons proposé des adaptations pour chaque poste et géré chaque situation.

Nous avons établi un **formalisme spécifique** : Documents uniques, Plan de prévention et Plan de continuité d'activité.

Et nous avons pu compter sur leur **professionnalisme** pour intégrer cet ensemble de nouvelles mesures dans un délai très court.

En parallèle de ces mesures exceptionnelles, nous avons poursuivi nos **actions de prévention des risques professionnels** :

- Formation systématique à l'utilisation des produits, des matériels
- Formation systématique au port des équipements de protection
- Formations sécurité spécifiques aux risques électriques, travaux en hauteur, risque amiante...
- Formations à la prévention des Troubles Musculo Squelettiques
- Campagne de sensibilisation aux risques de chutes de plain-pied
- Communication et formation sur les risques routiers



**+ d'1 million de masques**  
distribués aux salariés (en tissu et à usage unique)



**660 heures**  
de formations Santé / Sécurité



## La prévention des risques psychosociaux : une démarche renforcée

Nos collaborateurs d'encadrement sont formés depuis 2012 à la prévention des **risques psychosociaux**.

En 2020, nous avons initié une **démarche plus avancée**: cartographier l'ensemble des risques par catégorie de fonction et construire un plan d'actions visant à limiter le plus possible chacun de ces risques. Ce plan d'actions sera déployé **progressivement sur les 3 années à venir**.

1. Audit de chaque fonction
2. Identification des Risques Psycho-sociaux
3. Définition des actions à mettre en œuvre
4. Priorisation des actions sur un plan à 3 ans
5. Définition des personnes impliquées et des acteurs

**+ de 350 heures**  
de formations réalisées  
depuis 2012



**10 référents**  
formés en 2020

## La prévention du harcèlement

Le risque de **harcèlement** est pris en compte dans nos organisations. Pour structurer cette prévention nous avons formés des **référents harcèlement** pour chacune de nos entités. La formation proposée était organisée spécifiquement pour notre secteur d'activité propre.

Sur un **format interactif**, les participants ont acquis des connaissances adaptées à ce rôle de référent:

- Connaître et détecter les agissements sexistes et le harcèlement sexuel
- Maîtriser le cadre légal
- Participer à la politique de prévention au sein de l'entreprise
- Accueillir un signalement et réaliser un premier niveau d'écoute

En parallèle, un **affichage** et des **supports de communication** ont été mis en place au sein de nos agences.

## La prévention des risques routiers

En 2018 et 2019 nous avons formés nos collaborateurs à **l'écoconduite**. En 2020, une partie de nos utilisateurs de véhicules a également bénéficié d'une formation de **prévention des risques routiers**. Basée sur une partie théorique mais aussi pratique, ce temps de pédagogie permet de restituer ses pratiques et d'identifier les éventuelles mises en danger pour soi-même ou pour les autres usagers de la route.

Nous sommes très **attentifs aux comportements routiers** de nos salariés et nous renforcerons cette action par une campagne de sensibilisation prévue en 2021.



Une baisse de  
**55 %**  
des accidents en  
2020

## La qualité de vie au travail : une réalité multi-formes

En mars 2020, notre urgence a été de trouver des solutions de maintien d'activité et donc, d'emploi. Nous avons organisé des **schémas de travail nouveaux et agiles**.

Des moyens inédits ont été déployés :

- Une cellule de gestion de crise réunie au quotidien
- Une **communication** instantanée et permanente avec nos salariés où qu'ils soient
- Le développement de solutions digitales
- Le **télétravail** est devenu la règle pour les postes non opérationnels.
- La mise en œuvre de nouveaux process pour garantir la prise en charge de toutes les situations
- La mise à disposition massive **d'équipements de protection** malgré le contexte de pénurie
- L'instauration de **protocoles sanitaires** rigoureux



**52 000 €** investis en moyens informatiques de télétravail



**90,3 %** d'opinion positive à très positive sur la façon dont le groupe a géré la crise sanitaire



**82 %** estiment que les conditions de travail étaient de bonnes à très bonnes



**Plus de 90 %** se sont sentis bien voire très bien informés



## La reconnaissance des métiers de la Propreté

S'il faut ressortir un aspect positif dans le vécu de la crise sanitaire de 2020, c'est que le travail de nos collaborateurs a été mis en lumière et **son utilité a été reconnue ouvertement.**

La technicité de nos métiers a pris tout son sens dans le cadre des prestations de désinfection.

Formés à des protocoles précis, **assidus et professionnels**, nos agents de service et l'ensemble de nos équipes ont pu démontrer tout leur **savoir-faire.**



## La force de nos équipes : savoir intégrer la diversité

La diversité fait partie de notre **ADN** et de nos métiers.

Pour autant, nous ne le considérons pas comme un acquis et nous agissons chaque année pour **ancrer les bonnes pratiques** à tous les niveaux de nos organisations.

Malgré la crise sanitaire, nous avons soutenu différents développements en 2020.

- Poursuivre le renforcement de notre **démarche en faveur du Handicap**: nous avons débuté un diagnostic interne en 2020 pour identifier les moyens les mieux adaptés pour intégrer le handicap dans nos équipes.
- Soutenir les étudiants : lorsque cela a été possible, nous avons maintenu **notre effort d'intégration pour les stages** d'immersion, de découverte ou de fin d'études.
- Nous sommes partenaire historique de plusieurs GEIQ Propreté en France et une partie de nos directeurs d'agences y exercent un rôle d'administrateur. Il nous a paru nécessaire de poursuivre notre contribution en confiant une part de nos prestations à ces **structures qui accompagnent des publics en réinsertion professionnelle.**

**6 500 heures**  
de prestations  
délégées aux GEIQ  
Propreté

# Lutte contre la discrimination et égalité des chances

C'est une action de fond qui demande de la pédagogie et du temps. Nous engageons nos managers, nos recruteurs à **respecter ces principes essentiels**. La signature de notre **Charte Éthique** est leur 1ère action lorsqu'ils rejoignent nos équipes.

En 2020, nous avons mis en valeur les parcours de collaborateurs aux profils très variés, à travers des témoignages, des vidéos, notre journal interne,.. Nous profitons de ces **exemples de réussite** pour ancrer un message **d'ouverture** en interne.

Nos services de recrutement sont formés en continu sur les risques de discrimination et participent également à des ateliers dédiés sur le sujet.

## Nos points d'attention

Nous avons des procédures de surveillance renforcée sur les enjeux de

- L'équité salariale
- L'accès à la formation pour tous
- L'accès à l'évolution professionnelle pour tous
- L'accès à l'emploi pour tous les publics

Sur ces engagements, nous pilotons des indicateurs trimestriels que **nous partageons** avec les élus représentant du personnel dans le cadre du **dialogue social**.



**92/100** Index égalité Hommes/Femmes (moyenne Groupe)



**195 000 heures** de prestations réalisées par des salariés en insertion



**86 100 heures** de prestations réalisées par nos salariés en situation de handicap



# Former et professionnaliser nos équipes

La **qualité des prestations** que nous délivrons à nos clients est directement reliée **aux compétences de nos équipes**. Former est par conséquent un enjeu central dans nos organisations.

Pour l'année 2020, notre **investissement formation** s'est concentré sur la sécurité, les méthodologies du nettoyage, les dispositifs de gestion de la qualité et, bien sûr, la digitalisation du suivi des prestations.

La crise sanitaire nous a conduit à **innover encore dans nos process de formation**. Nos formateurs internes, nos services Méthodes, QSE, Formation et Communication se sont mobilisés pour développer des solutions de formations à distance.

## La formation sous toutes ses formes

Nos salariés agents de service interviennent sur les sites de nos clients. Les contraintes de mises en œuvre de la formation sont spécifiques à nos métiers.

La **formation en situation de travail** est donc celle que nous privilégions car elle permet une plus grande souplesse tout en respectant un **cadre pédagogique professionnel**.

En 2020, nous avons expérimenté ces formations techniques en blended learning.

Un mixte de formation à distance et en présentiel.

Avec ce dispositif, le **salarié** est réellement **acteur de sa formation**.

Nous constatons au fil des ans que nos équipes sont prêtes pour ces **modalités innovantes** et que le digital, utilisé de manière ciblée, est un réel atout.



**100 %**  
de nos équipes  
formées à la  
désinfection

**2 790 heures**  
de formation  
techniques

**11**  
modules de formation  
techniques digitalisés

# **PARTIE 3**

## **La responsabilité environnementale**

# 03 LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Nous avons fait le choix de développer des **services respectueux de l'environnement**.

Nos clients ont eux-mêmes des attentes fortes, entre autres, sur la préservation des ressources, le tri des déchets, une organisation responsable des transports, moins de chimie... C'est donc naturellement que nous intégrons les enjeux environnementaux dans nos prestations et dans nos organisations.

## L'innovation au service de l'environnement

Depuis 2019 nous avons créé un **Comité Innovation et Digitalisation** composé de membres de notre Comité de Direction et de collaborateurs de nos services supports dont les services RH, QSE, Achats, Formation, Communication.

Chaque membre du Comité exerce une veille sur son champ d'action.

Les pistes d'innovation sont présentées au Comité qui se réunit 6 fois par an.

L'un des objectifs du Comité Innovation et Digitalisation porte sur le développement de projets permettant une **amélioration de nos impacts environnementaux**.

Nous explorons notamment les **solutions techniques** qui présentent un **réel bénéfice environnemental** : matériels éco conçus, machines économes en eau ou en énergie, équipements produits en France, conditionnements raisonnés, etc..

Nos fournisseurs eux-mêmes, sont de plus en plus engagés sur cette voie et proposent désormais systématiquement des **alternatives éco responsables** dans leur offre.

Ainsi après tests et mesure d'efficacité, nous proposons à nos clients des solutions telles que

- Des prestations sans chimie
- Le nettoyage à l'eau ozonée
- Le nettoyage à la vapeur
- Le nettoyage à l'eau purifiée
- Le nettoyage biotechnologiques à base d'enzymes
- Des matériels éco conçus.



## Le développement des prestations respectueuses et durables

### Le nettoyage écologique

Nous renforçons chaque année notre orientation vers des prestations qui **préserve la biodiversité et l'environnement** au sens large.

En dehors de notre volonté de contribuer à la préservation de l'environnement, ce choix a bien d'autres bénéfices :

- Réduire les risques d'accidents liés à l'utilisation des produits chimiques
- Réduire l'impact que provoquent les rejets de produits chimiques dans les circuits de traitement de l'eau.
- Limiter les risques d'allergies et de toxicité pour nos salariés et chez nos clients
- Diminuer l'incidence de la chimie sur la biodiversité

Aujourd'hui, nous proposons des prestations pour lesquelles **85 % de la gamme produits est dite « verte »** (secteur nettoyage tertiaire).

**73 % de nos sites clients sont nettoyés en prestations « vertes »**

### La dématérialisation pour préserver les ressources et limiter nos consommations

Nous avons enclenché un processus de dématérialisation des flux depuis quelques années déjà.

L'objectif est de **réduire** de manière drastique **nos consommations de papier et d'encres**. Sont également en jeu, la notion d'espace nécessaire aux archivages et le non-sens de devoir détruire chaque année des kilos de papiers stockés.

Nous avons investi dans un système de **Gestion Electronique des Documents (GED)** qui nous permet désormais de traiter numériquement nos flux documentaires clients et fournisseurs. La prochaine étape sera d'étendre ce processus à tous nos flux de Ressources Humaines.

Nous travaillons également à améliorer en permanence **le pilotage de nos prestations**.

Sur ce plan, **la digitalisation est une plus-value** aussi car elle facilite et allège beaucoup l'accès à l'information.

**100 % des bons de commandes fournisseurs sont dématérialisés**

**80 % de nos factures clients sont digitalisées (édition et envoi)**



## Les gestes du quotidien

Pour vivre dans une entreprise respectueuse de l'environnement, il faut que **chacun participe**.

Ce sont nos collaborateurs qui, par leurs actions du quotidien, rendent cela concret :



Nous trions dans nos agences : papiers, cartons, plastiques, verres sont orientés vers les filières de valorisation des déchets



Nous réduisons fortement nos impressions et nous avons mis en place une GED (Gestion électronique des documents) pour limiter encore davantage le recours au papier



Nous approvisionnons uniquement sur du papier 100 % recyclé



Nous sensibilisons en permanence sur les éco gestes : préservation de l'eau, utilisation raisonnée de l'électricité, dosage adapté des produits nettoyants



Recyclage des matériels obsolètes dans les filières de valorisation



# **PARTIE 4**

## **La responsabilité économique**

# 04 LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

## Le lien avec nos clients

En 2020 nos clients ont dû faire face à un contexte sanitaire et économique inédit. DeCA Propreté a été au cœur de leurs nouvelles préoccupations sanitaires et répondre à leurs attentes est devenu d'autant plus prioritaire.

Nous avons mis en place de nouveaux canaux de communication : FAQs en ligne, enquêtes clients, supports d'informations sanitaires

Grâce à la **mobilisation de nos équipes**, cette organisation a été efficace en un temps très court. Ces paramètres inédits ont révélé toute **la valeur ajoutée de nos métiers**.

Et nous avons su maintenir et même **renforcer notre niveau de service** auprès de nos clients.

### Témoignage d'un de nos clients en Normandie - mai 2020:

« Les consignes passées à vos salariés par vos responsables, l'organisation mise en place, la réactivité de chacun d'eux, leur écoute face à notre demande prouve que le système mis en place est performant et que le recrutement a été de grande qualité. Je souhaite que vous leur témoigniez de ma part la très grande satisfaction que mes services ont eu de collaborer en ces temps critiques avec des équipes motivées, responsables et professionnelles comme les vôtres. »

6 000 litres  
de gel hydro livrés

+ de 120 000  
heures  
de prestations  
désinfection  
réalisées

## L'enjeu global de la satisfaction client : qualité et RSE

Notre gestion de la qualité est certifiée **Norme ISO 9001**. Cela nous engage auprès de nos clients et mobilise toutes nos équipes au quotidien.

Nos clients sont également de plus en plus nombreux à intégrer des **attentes sociétales dans leur choix de prestataire**. C'est une opportunité dans la concrétisation de nos démarches sur des enjeux communs.

La qualité n'est donc pas qu'opérationnelle, elle s'étend à des critères de **performance RSE** dont l'insertion, la préservation de l'environnement, la protection sociale, la qualité de vie au travail, la lutte contre la corruption, etc...

+ de 50 %  
de nos offres  
de prestations  
prévoient une  
mesure de la  
performance RSE

# Les achats responsables

La dimension **éthique et raisonnée** des achats est pleinement prise en compte dans nos organisations.

Nous agissons bien sûr en faveur de relations saines et équilibrées avec nos fournisseurs.

Notre service Achats intègre des critères de performance RSE et joue un rôle majeur notre démarche de progrès.

Par sa veille et son sourcing, ce service est apporteur de **solutions écologiques innovantes** qui sont ensuite déployées sur le site de nos clients.

Depuis 2019, **nous évaluons nos fournisseurs** sur des critères RSE afin de nous assurer que nos engagements sont partagés.

La notation que nous intégrons dans nos consultations portent en particulier sur :

- La capacité du fournisseur à développer les compétences de ses salariés
- Sa prise en compte des risques professionnels
- L'éco conception des produits et des matériels proposés : développement des productions issues de recyclage, gestion des emballages, du transport, recyclage, lieu de fabrication...
- La volonté de contribuer au développement des territoires où est installé le fournisseur
- La mise en place d'une politique éthique et notamment de lutte contre la corruption.



**Près de 70 % de nos fournisseurs** ont une démarche RSE structurée



**30 % mènent des actions** même s'ils n'ont pas de politique RSE



# L'éthique

## L'éthique : un engagement de tous nos collaborateurs

Notre Charte éthique interne est le 1er pilier de notre engagement éthique.

Elle intègre des principes fondamentaux parmi lesquels :

- La lutte contre la corruption dans tous nos flux d'achats et de vente
- L'équité de traitement pour tous les collaborateurs
- Le respect des droits de l'Homme
- La confidentialité des données

Audits  
programmés  
**Contrôles financiers**  
Suivi des procédures RH  
**Supervision des  
recrutements**  
Surveillance d'indicateurs  
d'égalité



CHARTRE ÉTHIQUE &  
DE COLLABORATION



## La lutte contre la corruption : une vigilance à chaque niveau de l'entreprise

Nous avons **cartographié les risques** et organisé nos procédures pour qu'**aucune faille** ne permette un risque de corruption.

Les flux concernés :

- Nos achats de produits, matériels ou moyens généraux
- Nos ventes de prestations
- Nos circuits comptables et financiers

La mise en place de **la GED a une incidence positive** sur notre schéma financier car elle permet plus de niveaux de validation, facilite les contrôles et les audits.

**100 %**  
de nos règlements  
de factures soumis  
à contrôle préalable  
avant validation

**100 %**  
de nos offres  
commerciales sont  
auditées avant  
validation

# Le partage de la performance

## Une politique de rémunération engageante

Nous avons des équipes engagées et qui savent s'adapter aux enjeux grandissants de nos clients.

C'est un constat qui a conduit notre groupe à adopter une **politique de rémunération plus attractive et plus stimulante**.

Depuis 2 ans, chacune de nos agences a des objectifs annuels portant sur la qualité, le développement et la fidélisation client et la rentabilité. Une partie de rémunération variable est allouée à l'agence (équipe d'encadrement et administrative) en fonction de l'atteinte ou du dépassement de ces objectifs.

Le partage de la performance est important non seulement pour **reconnaitre la valeur des missions** mais également pour **fidéliser les collaborateurs**.

**70**  
**collaborateurs**  
de nos équipes  
d'agences ont  
participé à un  
challenge commercial  
national en 2020

**100 %**  
**de nos agences**  
sont intéressées par  
leurs résultats

## La transparence dans le dialogue social

Chaque société de notre groupe organise le dialogue social avec des élus représentant du personnel.

Les réunions se tiennent de manière régulières et évoquent des sujets tels que l'équité salariale, les conditions de travail, la santé, la sécurité, le handicap ou l'accès à la formation.

Ces **élus sont formés à l'exercice de leurs missions** et nous nous assurons qu'ils disposent des éléments sociaux et financiers nécessaires au dialogue.

En 2020, malgré les difficultés liées à l'organisation des réunions, nous avons maintenu ce lien avec les instances en proposant des comités « à distance ».

Cela était d'autant plus important que le climat sanitaire était anxiogène. Nous avons pu **collaborer pleinement avec les CSE** pour relayer des informations importantes, rassurer et sécuriser les salariés sur les mesures prises et la poursuite d'activité du groupe lors de cette période.

**66 réunions**  
CSE tenues en 2020



# Le soutien aux partenaires historiques

En 2020 plus que jamais nos partenaires ont eu besoin de nous.

Privés d'évènements et d'actions engageantes, le maintien des cotisations versées par les entreprises s'est avéré indispensable à leur continuité.

Parmi les soutiens que nous avons reconduits :

## Associations et structures sportives

STADE Nantais Rugby

USON Rugby Nevers

USA Foot Alençon

UBCUA basket Alençon

USO Handball Nevers

Handball Atlantique Club Sainte Pazanne

## Structures d'accompagnement de la RSE

FACE Loire Atlantique

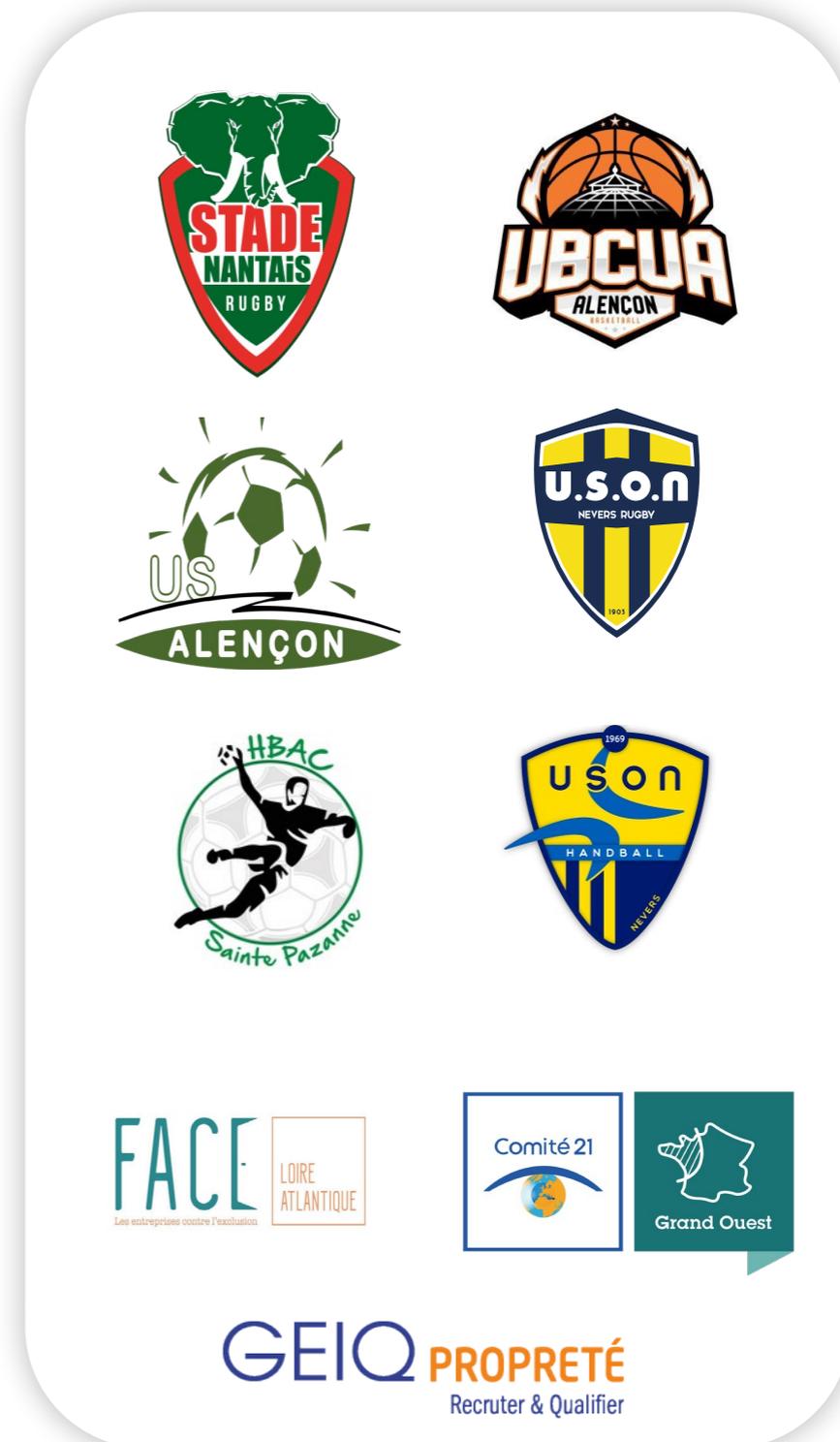
COMITE 21 grand Ouest

## Renforcement de nos partenariats locaux avec les GEIQ Propreté.

Ces structures agissent sur le champ de **l'insertion** en positionnant des **publics éloignés de l'emploi** auprès des entreprises de propreté, tout en les formant sur des parcours certifiants.

Dans un contexte de marché de l'emploi particulièrement complexe en 2020, il nous paraissait crucial de **renforcer notre partenariat avec les GEIQ Propreté.**

En 2020, nous avons fléché plus de 6 500 heures de prestations vers les GEIQ Propreté, soit plus de 50 % supplémentaires par rapport à 2019.



# LES INDICATEURS 2020

Indicateurs suivis	Année 2020	Évolution /2019
Taux de femmes dans les effectifs du Groupe	80,9%	→
Taux de femmes dans les effectif d'exploitation	81,5%	→
Taux de femmes dans les effectifs structure/encadrement	55%	↑
Nombre de nationalités présentes dans nos effectifs	84	↑
Nombre de Travailleurs handicapés dans nos effectifs	159	→
Index Egalité Hommes Femmes	92/100	↑
Nombre de référent CSE formés à la lutte contre le harcèlement	10	↑
Heures de formation groupe	5283 heures	↓
Heures de formation sur des parcours certifiants	2572 heures	↓
Nombre de personnes formées	703	↑
Montant d'investissement dans les moyens pédagogiques internes	27 100,00 €	↑
Nombre de stagiaires / alternants intégrés	20	→
Nombre de salariés (ETP)	1582	↑
Taux de CDI	86%	→
Taux de salariés qui travaillent plus de 20 heures hebdomadaire	20%	↑
Taux d'absentéisme	10.74%	↑
Taux de salariés sensibilisés à la sécurité	100%	→
Heures de formation consacrées à la sécurité	492 heures	↑



Indicateurs suivis	Année 2020	Évolution /2019
Nombre d'accidents de travail	62	↑
Taux de gravité des accidents de travail	1.44	↑
Taux de fréquence des accidents de travail	26.61	↑
Taux de salariés se sentant bien informés	90%	↑
Nombre d'entretiens professionnels réalisés	1089	↑
Taux de nos salariés qui travaillent en horaires de journée	82%	→
Taux de salariés sensibilisés aux écogestes	100%	→
Taux de produits ecolabels ou ecocert	80%	→
Taux de consommables ecolabels	85%	↑
Taux d'impression sur du papier 100% recyclé	100%	→
Nombre de gramme moyen de CO2 émis par nos véhicules utilitaires	131 g/km	↓
Nombre de gramme moyen de CO2 émis par nos véhicules de fonction	121 g/km	↑
Nombre de partenariat emploi	14	→
Taux de produits achetés, fabriqués en France	95,40%	↑
Nombre de contrôles qualité effectués	7516	↓
Note moyenne d'un contrôle qualité	96.13/100	→
Nombre de non-conformité lors des audits ISO 9001	0	→
Délais de réponse aux réclamations clients	4.9	→
Nombre de signalements de corruption ou pratiques déloyales	0	→



**Groupe DeCA Propreté**

Siège social - 11 rue du chemin rouge CS 60806 - 44308 NANTES Cedex 3

0 800 84 72 66

[www.deca-proprete.fr](http://www.deca-proprete.fr)

