Groupe esi Propreté

RAPPORT **RSE** 2021

SOMMAIRE

P2
SOMMAIRE

P4
PRÉSENTATION ESSI
Notre expertise
Notre histoire
Nos valeurs

P6
Notre Offre de service
Nos 5 enjeux majeurs

P8
NOTRE POLITIQUE RSE

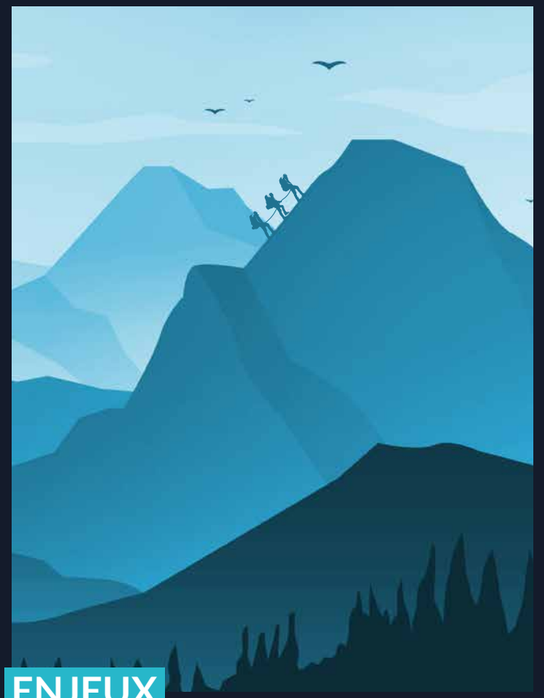
P10
CONTRIBUTIONS DE CHACUN

P14
ÉDITO : Benjamin Le Thiez
Directeur Innovation et Performance

P50
LE MOT DE LA FIN : Frédéric Seroussi
Président du groupe ESSI

P52
TABLE DES CORRESPONDANCES
GLOBAL COMPACT

ESSI - Rapport RSE 2021



ENJEUX SOCIÉTAUX

P16

P18
ACHETER RESPONSABLE

P20
GOUVERNER DE FAÇON PARTICIPATIVE

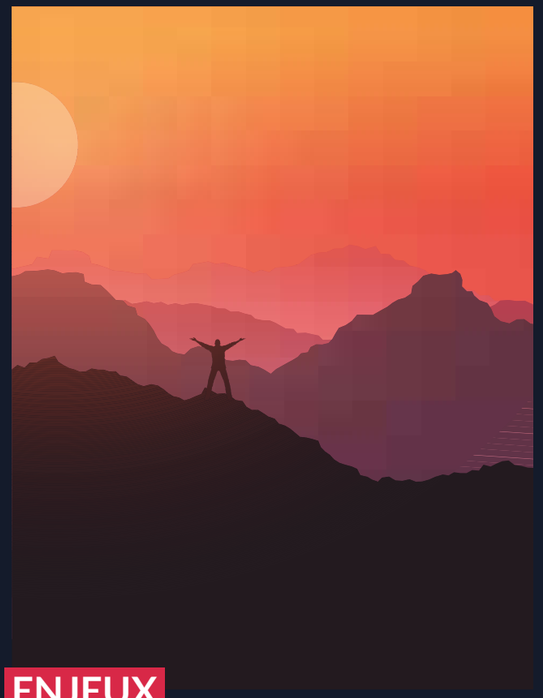
P22
INNOVER

P24
ÊTRE ÉTHIQUE EN AFFAIRES

P25
PROMOUVOIR NOTRE SECTEUR

P26
COMMUNIQUER DE FAÇON RESPONSABLE

P27
FAIRE VIVRE NOS TERRITOIRES



ENJEUX SOCIAUX

P28

P30
ŒUVRER POUR LA SANTÉ AU TRAVAIL

P32
DÉVELOPPER NOS COMPÉTENCES

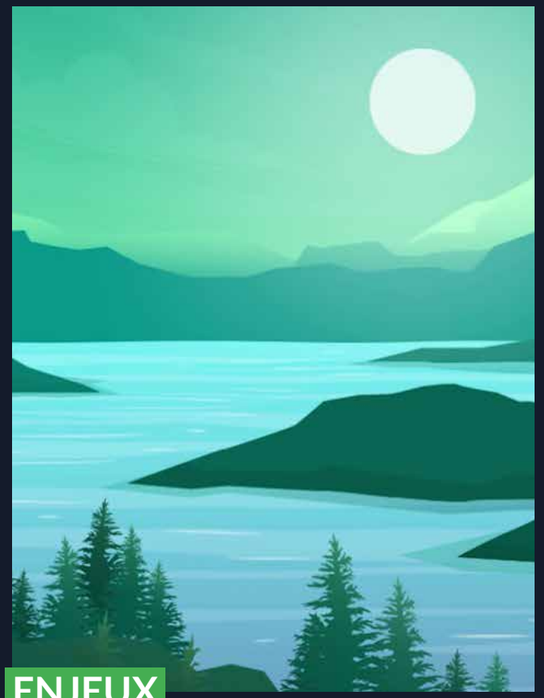
P34
AMÉLIORER NOTRE MARQUE EMPLOYEUR

P36
ORGANISER LES TEMPS DE TRAVAIL

P37
DÉVELOPPER L'INSERTION

P38
FAVORISER LA DIVERSITÉ

P39
ENCOURAGER LE DIALOGUE SOCIAL



ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

P40

P42
LIMITER LES POLLUTION DE L'EAU ET DE L'AIR

P44
DIMINUER LES VOLUMES DE DÉCHETS

P45
DIMINUER LES CONSOMMATIONS D'EAU

P46
VALORISER LES DÉCHETS

P47
PROMOUVOIR L'ENVIRONNEMENT

P48
OPTIMISER LES TRANSPORTS

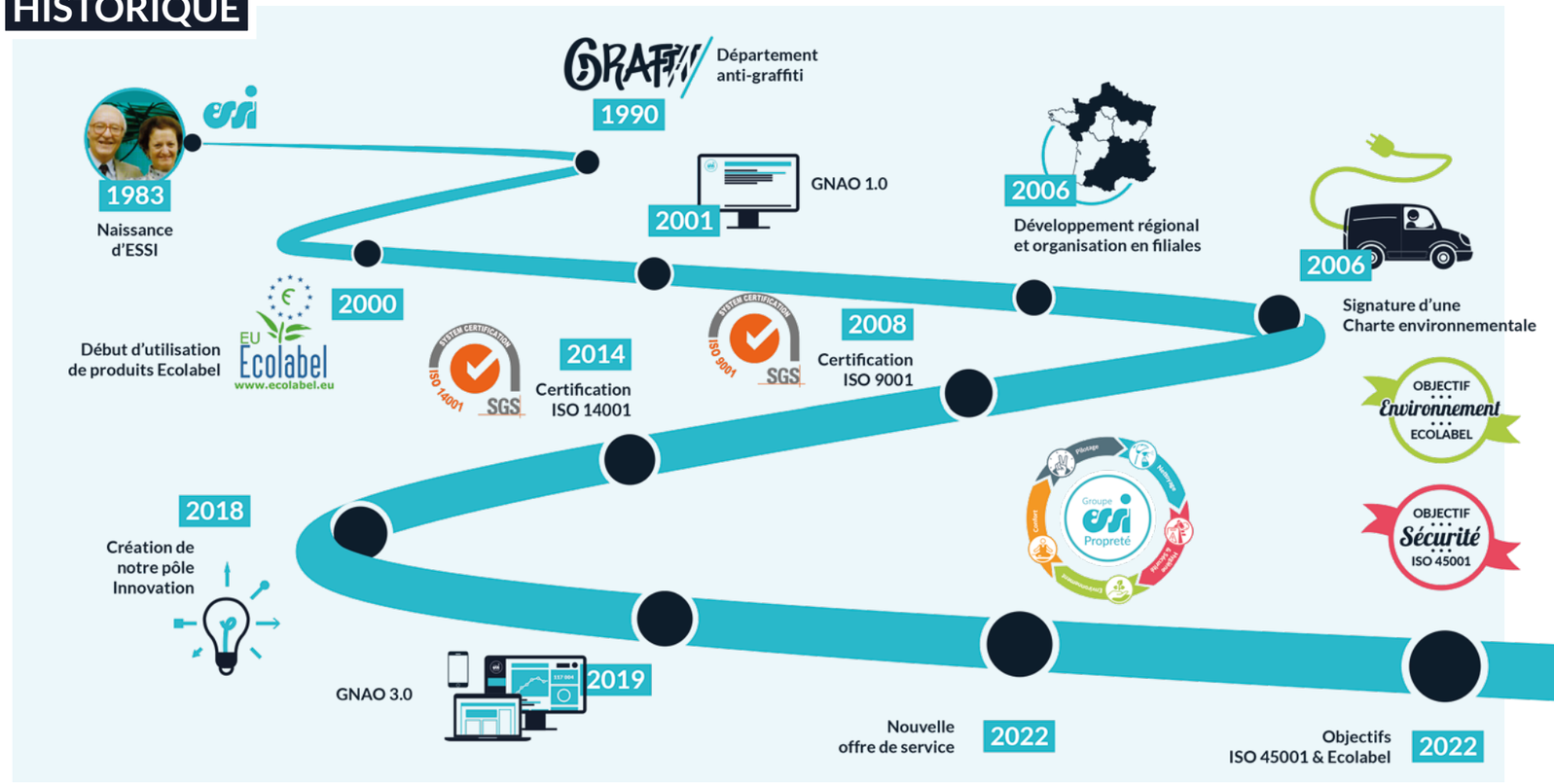
P49
ÉCONOMISER L'ÉLECTRICITÉ

PRÉSENTATION DU GROUPE ESSI

NOTRE EXPERTISE

- Administrations & Collectivités
- Enseignement
- Industriels Agroalimentaire
- Grande distribution
- Maisons de luxe
- Franchises et réseaux Centres commerciaux
- Syndics de copropriété / Immeubles / Résidence / Sièges sociaux
- Maisons de retraite Laboratoires pharmaceutiques
- Cinémas & Salle de spectacles
- Espaces extérieurs & Voirie

HISTORIQUE



NOS VALEURS

LA PROPRETÉ

C'est le sens de notre mission. Chacun apporte sa contribution à une nouvelle expérience de la propreté. ESSI souhaite apporter bien-être et satisfaction à tous ceux qui nous confient leur environnement.

L'HUMAIN

Nous participons à une aventure collective où l'esprit d'équipe est primordial. C'est aussi accorder une large place à l'autonomie et à l'initiative des agents en valorisant au quotidien leur engagement et leurs efforts.

LE SERVICE

Le sens du service, c'est tout mettre en œuvre pour générer un haut degré de satisfaction. En conséquence, il s'agit de proposer constamment un service personnalisé et évolutif. La proximité et la confiance constituent le terreau de notre réussite.

LE PROGRÈS

C'est rechercher et mettre en oeuvre les techniques les plus innovantes, tout en appliquant avec rigueur des savoir-faire solides. La recherche de l'amélioration continue est un gage de perfectionnement, et un gage d'humilité dans notre métier en constante évolution.

GRANDS CHIFFRES

60
milions de CA

16e
entreprise de propreté

37
années de savoir-faire

17
filiales et établissements régionaux

3000+
agents de service

1900
clients

15
secteurs d'activité

3140
sites

PRÉSENTATION DU GROUPE ESSI

OFFRE DE SERVICE

C'est mettre à votre disposition des outils pour mieux piloter votre prestation, améliorer la satisfaction de vos usagers, adapter le contrat si vos besoins évoluent, garantir la transparence des résultats pour un partenariat pérenne.

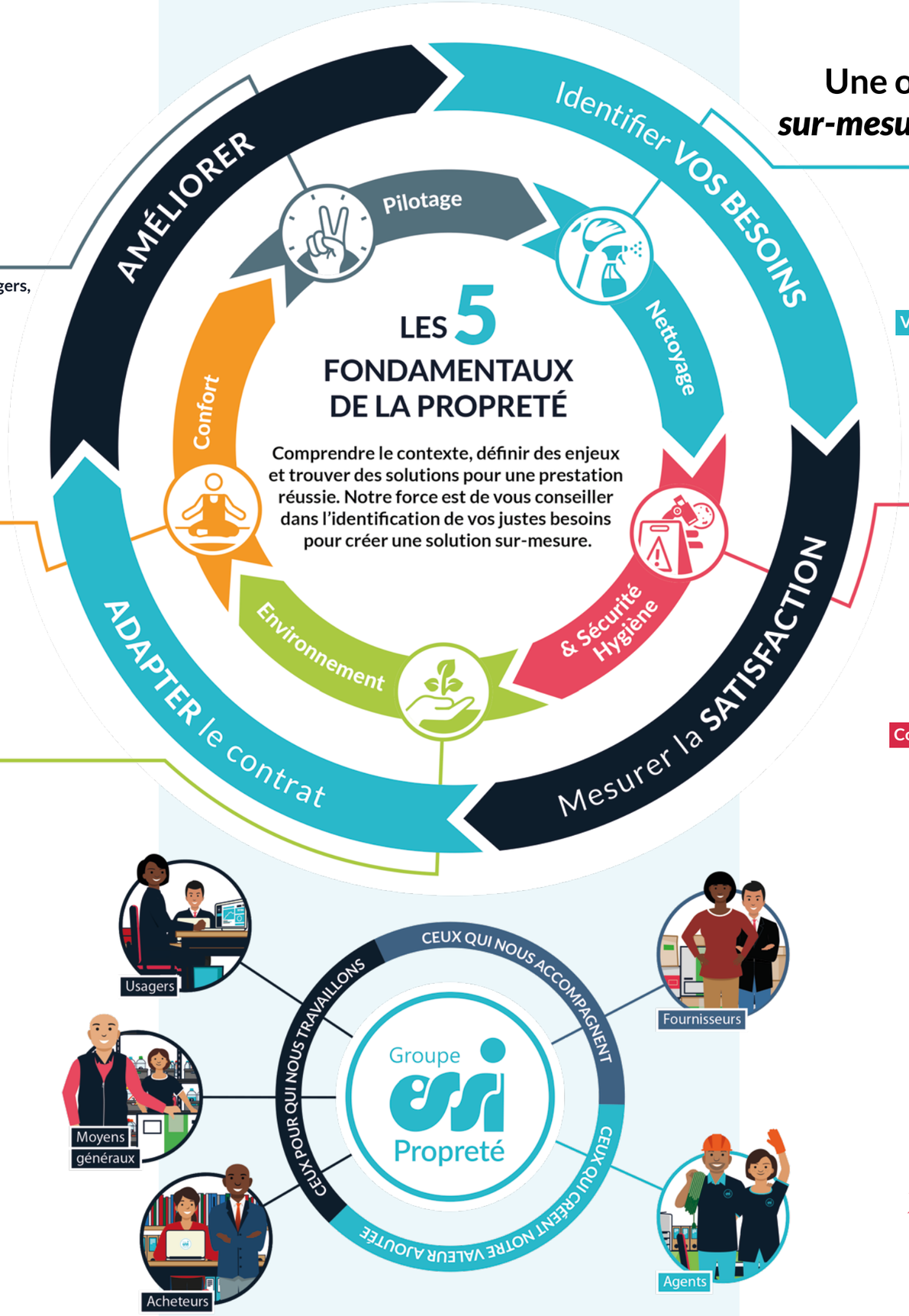
- Mesure de la performance
- Traçabilité
- Évolution du contrat

C'est agir sur votre environnement de travail pour le rendre attractif, esthétique, utile et agréable pour vos usagers.

- Sentiment d'appartenance
- Bien-être au travail
- Motivation des collaborateurs

C'est vous offrir une éco-prestation, vous accompagner dans l'optimisation de la valorisation des déchets et contribuer à votre performance RSE avec des bénéfices environnementaux concrets.

- Excellence environnementale
- Maîtrise des déchets
- RSE



Une offre *structurée*, *sur-mesure* et *innovante*

C'est mettre en place une organisation optimale, grâce à des techniques et méthodes éprouvées, avec des moyens humains et matériels adaptés.

- Valorisation de votre entreprise
- Image de marque
- Optimisation de votre budget

C'est vous assurer une propreté microbiologique de vos sites via des actions désinfectantes ciblées et vous rassurer avec des règles de prévention & de sécurité spécifiques à votre activité.

- Santé et sécurité au travail
- Productivité des salariés
- Conformité réglementaire totale

Engagés aujourd'hui

Engagés demain

« *Face à un monde qui change, il vaut mieux penser le changement que changer le pansement.* »

Francis Blanche

5 ENJEUX MAGEURS

TRANSFORMATION SECTORIELLE

ESSI doit prendre en compte les évolutions du marché de la Propreté, et s'y adapter.

COMPÉTENCES INTERNES

ESSI doit conserver son expérience capitalisée, et attirer les bonnes compétences.

ENVIRONNEMENT

ESSI doit réaliser des efforts environnementaux, et rester au plus près des attentes des clients.

TECHNOLOGIE/ INNOVATION

ESSI doit se doter des nouvelles technologies adéquates pour son efficacité.

DÉVELOPPEMENT

ESSI doit améliorer sa rentabilité, pour investir et se développer.

NOTRE POLITIQUE RSE

En décembre 2020, notre plan stratégique s'est achevé. Nous avons commencé à nous transformer en réinventant nos métiers pour les rendre plus proches des attentes de notre écosystème.
Aujourd'hui, un nouveau chapitre s'ouvre, et pour en définir la stratégie, nous avons choisi d'engager nos parties prenantes.

Une stratégie établie par nos parties prenantes

Notre nouvelle stratégie RSE guide le plan stratégique de 2020 à 2025 : elle est donc cruciale ! Étant une entreprise familiale, appliquant depuis toujours des principes de gouvernance ouverte, il était extrêmement important pour nous qu'elle soit entièrement co-conçue avec nos parties prenantes.

Nous avons donc sollicité l'avis de notre CODIR, de notre encadrement, de nos services support, de nos chefs d'équipe mais aussi de nos clients et de nos fournisseurs. Notre objectif était de mieux comprendre leurs attentes afin de construire une stratégie qui ait du sens à leurs yeux.

Une méthodologie en 3 étapes

Identification des enjeux

Les enjeux RSE d'ESSI ayant servi de base à la consultation ont été définis du croisement de plusieurs référentiels :

- Ancienne politique RSE d'ESSI, afin d'être cohérents dans le temps.
- Référentiel RSE du FARE et de la FEP.
- ISO 26 000.

Ces enjeux couvrent l'ensemble des aspects sociétaux, sociaux et environnementaux.

Évaluation

Les parties intéressées stratégiques interrogées ont été les suivantes :

CODIR

Encadrement

Agents et/ou partenaires sociaux

Panel de clients

Panel de fournisseurs

Les membres de nos équipes ont été interrogés en interview, les clients et les fournisseurs par formulaire en ligne.

« Les sujets dont vous parlez sont essentiels pour l'avenir. Je trouve que de consulter vos partenaires/ fournisseurs est extrêmement valorisant et vertueux. C'est déjà une grande avancée. »

Pierre Alain Magne – Eyrein - Fournisseur ESSI

Hiérarchisation : la matrice de matérialité ESSI

Nos enjeux majeurs

Les enjeux majeurs retenus par nos parties prenantes sont les suivants :

Pilier sociétal

Achats responsables

Éthique des affaires

Gouvernance ouverte

Innovation

Pilier social

Santé & sécurité

Marque employeur

Emploi et compétences

Pilier environnemental

Consommations d'eau

Pollution de l'eau et l'air

Diminution des déchets

Nos parties prenantes ont mis l'accent sur les sujets sur lesquels le plus d'efforts devaient être faits. Notre programme stratégique pour les 5 prochaines années est donc une déclinaison de ces thèmes afin de faire progresser notre entreprise significativement pour la satisfaction de tous.

Nous avons désormais la responsabilité de répondre à leurs attentes de notre mieux et de fluidifier notre dialogue avec elles afin que les progrès apportés par notre approche responsable soient partagés par tous.

CONTRIBUTIONS DE CHACUN

Notre performance RSE est le fruit des efforts de chacun de nos collaborateurs.
Chaque métier, avec ses bonnes pratiques, contribue à faire d'ESSI une entreprise responsable.

Agent·e·s

- Veiller à la satisfaction client en assurant une prestation conforme au cahier des charges.

- Baliser les zones d'intervention.
- Couper l'intervention électrique avant de changer les accessoires des machines.
- Adopter les bonnes postures au quotidien.
- Respecter les règles de sécurité spécifiques aux sites clients.
- Porter les tenues ESSI et les EPI.

- Évacuer les eaux usées de façon conforme.
- Maintenir le local propreté rangé.
- Laver les microfibres souillées.
- Prendre soin de son matériel.
- Alerter le client en cas de fuite d'eau.
- Respecter les bonnes pratiques de tri chez les clients.

Chef·fe·s d'équipe

- Veiller à la satisfaction des clients en organisant et en contrôlant la qualité de la prestation.

- Former les agents aux gestes de sécurité et vérifier leur application.
- Identifier les besoins en formation des agents et les faire remonter.

- Bien stocker les produits chimiques du local.
- Collecter et laver les microfibres.
- Former les agents aux éco-gestes et vérifier leur bonne application.
- Prendre soin du matériel.

Assistant·e·s de filiale

- Veiller à la satisfaction des clients en envoyant une facturation conforme au contrat et à la prestation.
- Veiller à la satisfaction des agents en délivrant une paie sans erreur et dans les temps, en assurant un accueil en agence ou téléphonique.
- Veiller à la satisfaction des fournisseurs en veillant à ce que les factures soient payées dans les temps.

- Organiser les visites médicales afin que chaque agent soit informé et suivi sur sa santé au travail.
- Satisfaction des agents : affecter en fonction du domicile, attribuer des heures complémentaires, être à l'écoute, être un soutien.

- Faire les demandes d'enlèvement des déchets dangereux et recyclables des agences.

Chaque collaborateur, par son engagement quotidien, permet à notre Groupe de déployer au quotidien des standards sociétaux, sociaux et environnementaux d'excellence.

- Contribution Sociétale
- Contribution Sociale
- Contribution Environnementale

Responsables d'exploitation

- Être en relation étroite avec les clients : identifier les besoins, traiter les demandes, animer la prestation.
- Être transparent sur les données chantier en remplissant la GNAO.
- Identifier, tester et donner leur retour d'expérience sur des innovations.

- Identifier les risques des sites et mettre en place les mesures de prévention nécessaires.
- Organiser le chantier de façon à donner aux agents des cadences soutenables.
- Déployer des méthodes et équipements plus ergonomiques.
- Satisfaction des agents : affecter en fonction du domicile, attribuer des heures complémentaires, être un soutien méthode.
- Intégrer les nouveaux agents au sein de l'entreprise ESSI.
- Identifier les besoins en formation des agents et les faire remonter.

- Déployer des gammes éco-labellisées ou des alternatives aux produits chimiques sur les sites.
- Collecter les bidons vides souillés pour les traiter dans la bonne filière.
- Proposer aux clients des solutions meilleures pour l'environnement.
- Former les agents aux éco-gestes et vérifier leur bonne application.
- Veiller à la maintenance des machines.
- Optimiser ses déplacements.

Service commercial

- Gagner des affaires en respectant le code éthique.
- Gagner des affaires soutenables en termes de cadences et de rentabilité pour l'exploitation.

- Faire la promotion auprès du client du pôle hygiène et sécurité de l'offre de service.
- Faire la promotion auprès du client du travail en journée.
- Faire la promotion auprès du client du pôle confort de l'offre de service. .

- Faire la promotion auprès du client du pôle environnement de l'offre de service.
- Vendre au client des éco-innovations.
- Optimiser ses déplacements.

Service financier

- Assurer la satisfaction des fournisseurs en veillant à ce que les factures soient payées dans les temps.
- Surveiller la performance financière de l'entreprise.
- Effectuer une double vérification des factures pour lutter contre la corruption et le blanchiment d'argent.

- Gérer le parc de véhicules de la société de manière à limiter son impact carbone.

Directeur·rice·s de filiale

- Piloter la filiale pour qu'elle contribue à la stratégie du groupe.
- Œuvrer pour la satisfaction client en entretenant des relations de proximité.
- Développer des partenariats avec les acteurs locaux du territoire de la filiale (réseaux d'entreprise, écoles, centre de formation, etc.).
- Soutenir le dynamisme du territoire de la filiale grâce au sponsoring et aux dons.
- Déployer la politique d'achats responsable dans la filiale (choix de gammes éco labellisées, de machines consommant moins, etc.).

- Surveiller et diminuer l'accidentologie de la filiale.
- Déployer une politique d'insertion en partenariat avec les acteurs du territoire de sa filiale.
- Intégrer et former les nouveaux membres de la filiale conformément aux standards groupe.
- Manager les équipes au quotidien : identification des besoins en formation, reconnaissance des performances, etc.

- Déployer des gammes éco-labellisées ou des alternatives aux produits chimiques dans sa filiale.
- Mettre en place un traitement conforme des déchets dans sa filiale (apport volontaire, tri, récupération des déchets dangereux, etc.).
- Réduire les impacts environnementaux liés au fonctionnement de la filiale (rénovation du bâtiment, éco-innovations, etc.).
- Définir des périmètres géographiques cohérents pour les Responsables d'Exploitation.

Service Ressources Humaines

- Mener un processus de recrutement transparent (étapes du recrutement, contrat de travail, fiches de poste, etc.).
- Soutenir les agents : versements d'acomptes et d'avances sur salaire, aide administrative pour les dossiers 1% logement.
- Animer une politique d'insertion (sourcing des candidats, partenariats acteurs insertion & handicap, etc.).
- Traiter les plaintes pour discrimination.
- Sourcer des candidats sans discrimination.
- Assurer le dialogue social dans un climat de confiance.
- Gérer les contentieux.
- Animer la construction de parcours professionnels : entretiens, formations, promotions, etc.

Service informatique

- Déployer un ERP permettant l'ouverture des données au sein du groupe.

- Optimiser les sauvegardes de données pour limiter l'impact des serveurs.
- Mettre en place des outils permettant les réunions à distance et le télétravail.

• Contribution Sociétale • Contribution Sociale • Contribution Environnementale

Service communication

- Rendre les messages du groupe accessible à tous par l'illustration et la simplification (consignes, process, etc.).
- Déployer des actions de communication pour assurer la promotion du secteur de la propreté dans la société.
- Déployer une communication et un marketing sincère et transparent avec les parties prenantes.

- Développer une image attractive du groupe pour attirer les talents.

- Ecoconcevoir les supports de communication pour limiter leur impact environnemental.

Service achats

- Sélectionner les produits et services en prenant en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance.
- Mettre en place des partenariats gagnant-gagnant basés sur la bienveillance avec les fournisseurs.
- Évaluer la performance des fournisseurs et sous-traitants.
- Effectuer des achats en toute transparence.

- Sélectionner des produits plus ergonomiques et moins dangereux.

- Sélectionner des produits plus respectueux de l'environnement.

Service QHSE

- Animer le déploiement de la stratégie groupe.
- Valoriser les efforts des équipes par la publication de rapports et l'obtention de certifications ou notations extra-financières.
- Sélectionner des innovations responsables.
- Surveiller le bon fonctionnement des processus par les audits internes.

- Analyser les risques et améliorer la performance santé & sécurité du groupe en partenariat avec le CSE.
- Assurer la formation en sécurité des agents et les dotations en EPI.

- Analyser les impacts et améliorer la performance environnementale du groupe.

ÉDITO

BENJAMIN LE THIEZ

Directeur
Innovation & Performance

« Face à la crise sanitaire liée au Covid-19, le Groupe ESSI et son réseau se sont mobilisés pour pouvoir assurer nos prestations de nettoyage et de désinfection, indispensables au bon fonctionnement des entreprises et des administrations.

Nous souhaitons remercier en premier lieu nos agents, qui, chaque jour, se sont mobilisés sur le terrain. Cette première ligne, œuvrant au plus près du risque a fait preuve de courage et de responsabilité. Leur travail, d'ordinaire peu considéré socialement et économiquement, fait pourtant partie des métiers du « care », c'est-à-dire qu'il apporte une réponse concrète aux besoins des autres – les usagers – et contribue à leur bien-être.

Cette crise doit être pour tous une prise de conscience sur ces métiers de l'ombre.

Je tiens également a remercier toutes les équipes en filiales, qui, par leur agilité ont permis de réorienter tous les efforts vers les organes critiques de l'entreprise. C'est l'intelligence collective qui nous permet aujourd'hui de sortir la tête haute de cette crise.

Nos agents n'auraient pu travailler sans le matériel fournit par notre réseau de fournisseurs engagés. Leur implication pour fournir du matériel dans un contexte de pénurie et d'incertitude nous a permis d'apporter à nos équipes les moyens de réaliser nos prestations tout en se protégeant du virus. Dans ces circonstances graves et inédites, leur engagement a donné tout son sens à nos partenariats fournisseurs.

Notre cellule informatique nous a permis de mettre en œuvre le premier principe de prévention en mettant en place, dans un temps record, le dispositif nécessaire au télétravail. Allant même jusqu'à mettre en place des dispositifs de gestion du chômage partiel et des attestations Covid, nos experts nous ont démontré une fois de plus leur agilité.

Autre partenaire important et réactif, notre illustrateur nous a permis de déployer rapidement des protocoles et un kit d'affichage spécifiques. Son talent et sa réactivité ont permis de rendre les consignes aisément compréhensibles par tous.

Enfin, merci à nos clients qui nous ont fait confiance. L'incertitude du contexte a poussé les deux parties à faire sans cesse preuve d'adaptabilité. La symétrie des attentions a permis d'instaurer une bienveillance constructive d'une nouvelle nature.

Nous sortons de cette crise grandis et plus solides que jamais.

Notre secteur d'activité a été valorisé : les agents ont été mis sur le devant de la scène et applaudis. Les consciences sur les métiers de la propreté ont été élargies.

Le pôle « Hygiène et Sécurité » de notre offre de service n'a jamais aussi bien porté son nom. Il s'est complété d'une offre de service spécialement dédiée au Covid. Nous proposons désormais à nos clients un large panel de services pour les aider à piloter la propreté microbiologique de leurs locaux. Les mesures d'hygiène ont ainsi été remises au centre de la prestation de nettoyage.

La digitalisation de nos activités a également connu une vraie accélération à travers cette crise. Le partage des informations s'en trouve renforcé et continuera de l'être afin de fournir aux clients des données toujours plus pertinentes pour piloter leurs prestations.

Le plus dur reste toutefois à venir : l'accompagnement de nos clients dans le recouvrement de leur pleine capacité de production sera un véritable défi en 2021/22. Les engagements de tous en termes d'achats responsables et de partenariats devraient toutefois permettre d'envisager l'avenir sereinement. »

ENJEUX
SOCIÉTAUX

ACHETER RESPONSABLE

Un Service Achats efficient. Des fournisseurs en accord avec nos valeurs et nos ambitions environnementales, sociales et de gouvernance. La recherche permanente d'innovation. Des relations bienveillantes sur le long terme.

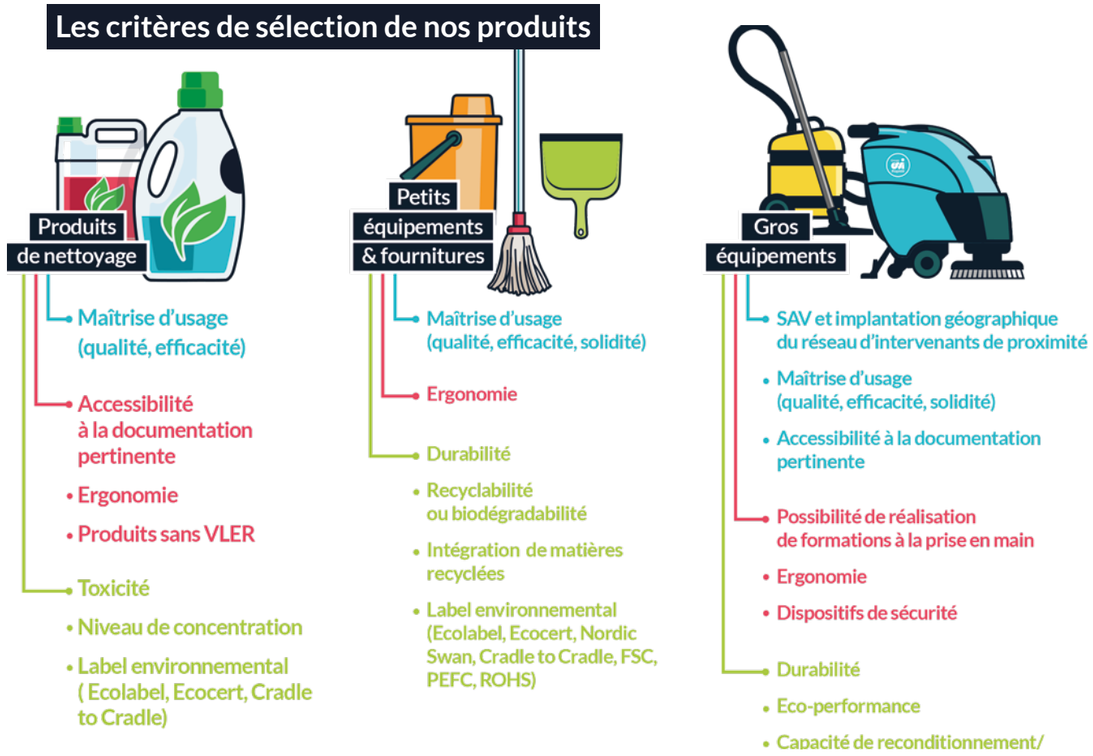
L'approche ESSI

Nos exigences en matière sociétale, sociale et environnementale nous permettent de constituer autour de nous un réseau fort de fournisseurs engagés. La fiabilité de leurs produits, services et leurs innovations contribuent à nos succès, c'est pourquoi il est crucial de développer avec eux des liens durables basés sur la confiance et la transparence.

Notre philosophie d'achats responsables repose sur plusieurs axes :

- **Amplifier la performance du Groupe** en proposant aux opérationnels un service achats efficient.
- **Choisir des fournisseurs en accord avec nos valeurs** et des produits en accord avec nos ambitions RSE.
- **Construire des relations bienveillantes et de long terme** avec nos fournisseurs.
- **Être toujours à la recherche d'innovations** pour nos prestations ou pour nos clients.

Les critères de sélection de nos produits



Les faits marquants de 2020

La centralisation de nos achats

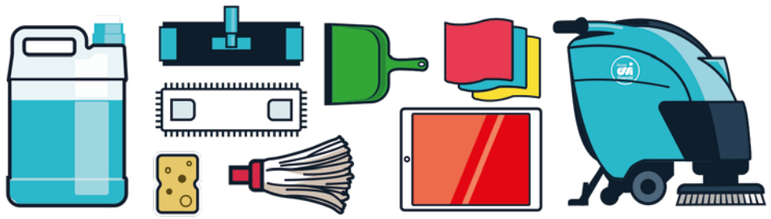
En 2020, les achats du Groupe ont été centralisés au sein d'un Service Achats qui est intégré au sein de la Direction Innovation et Performance, qui comprend les fonctions sécurité, environnement et RSE.

Cette centralisation présente de nombreux avantages :

- **Des gains d'expertise et de temps**
  pour les exploitants qui peuvent se recentrer sur leur cœur de métier.
- **Un meilleur contrôle des produits utilisés**
  qui sont sélectionnés pour leur performance en matière de qualité, de sécurité et d'environnement par la cellule achats.
- **Une clarté accrue**
  dans les relations avec les fournisseurs qui s'adressent désormais à un interlocuteur unique.
- **Un risque diminué de corruption**
  La cellule achat est surveillée via des audits internes, et tous les achats sont contrôlés par la Direction financière.
- **Une forte synergie**
  entre la fonction achat et les fonctions QSE et RSE qui partagent des objectifs communs et peuvent échanger de façon fluide.

Le rôle du service achat a ainsi été recentré sur la maîtrise d'usage. Les achats accompagnent les Responsables d'Exploitation dans leurs commandes et sont force de conseil :

la technicité métier est remise au centre de l'acte d'achats.



La vision de Paul Larroche
acheteur Groupe

« *Acheter responsable, c'est tout acheter à la fois : l'éco-performance, la durabilité, le taux de recyclabilité, l'ergonomie, l'esthétique, l'innovation, les conditions de fabrication, l'impact carbone, les consommations d'eau et d'électricité….*
Bref, l'équation est complexe.

Pour cela, le choix de nos fournisseurs est crucial. Nous avons besoin de partenaires qui nous comprennent, partagent nos valeurs, et qui se donnent les moyens d'accompagner notre (ambitieux) programme RSE. »

Zoom sur…
le catalogue chimie

Nos exploitants choisissent les produits chimiques à déployer sur un site parmi une sélection de produits élaborée par le Service Achats et présentée sous forme de catalogue. Les produits sont choisis sur la base leur efficacité selon les caractéristiques des prestations (nature du sol, nature des activités, etc.), et de leur impact environnemental.

- Le mode d'emploi détaillé
- Des substituts meilleurs pour l'environnement
- Les documents obligatoires accessibles en 1 clic

Pour les guider dans leur choix, le service achat a déployé un catalogue de produits chimiques sélectionnés à la fois pour leur efficacité et leur impact environnemental.

GOUVERNER DE FAÇON PARTICIPATIVE

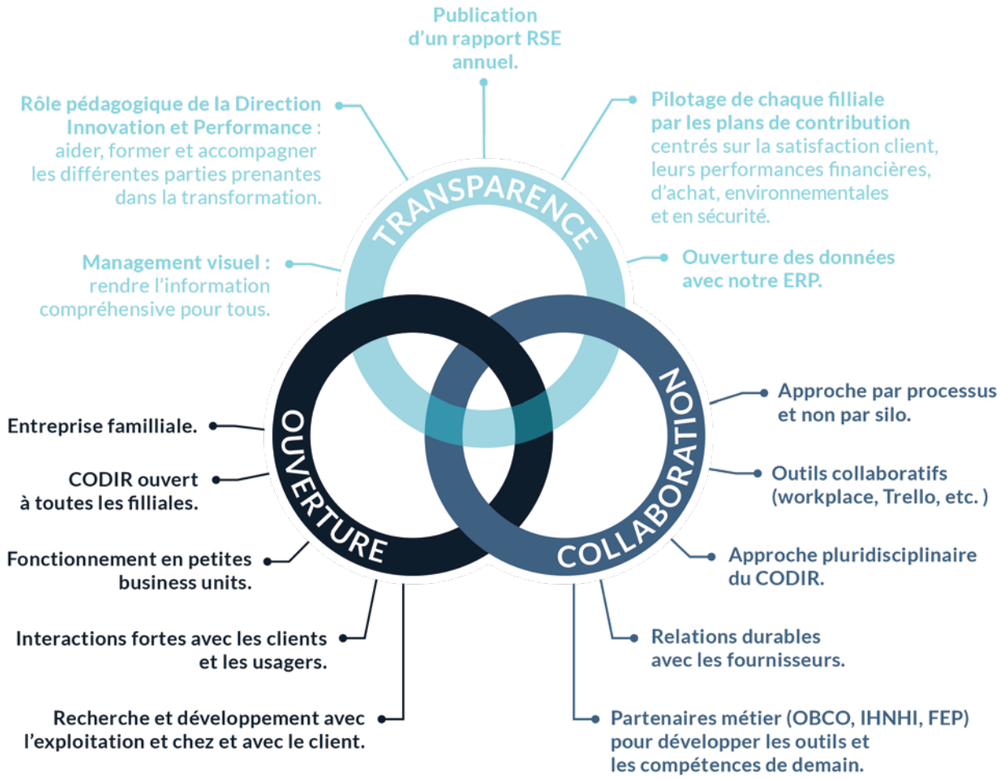
Un ADN familial. Une proximité avec nos clients et nos territoires. Une large place laissée à l'initiative et l'autonomie. Une gouvernance ouverte dont les maîtres mots sont : transparence, participation et collaboration.

L'approche ESSI

Le Groupe ESSI est une entreprise familiale façonnée par l'ADN présidentiel qui laisse une très large place à l'autonomie et donne à chacun la possibilité de s'exprimer et de faire valoir son travail au sein d'une organisation qui souhaite demeurer familiale. L'organisation en filiales de taille volontairement réduite permet de favoriser la proximité avec leurs clients et leurs territoires et de gagner en rapidité et en fluidité dans les prises de décision.

Autant que possible, le Groupe ESSI essaie d'appliquer les principes de la gouvernance ouverte dans le pilotage quotidien : **la transparence**, **la participation** et **la collaboration**.

La gouvernance au sein d'ESSI



Les faits marquants de 2020

Le Groupe ESSI adhère au Global Compact

En cohérence avec nos engagements RSE historiques, nous avons rejoint l'aventure du Global Compact des Nations Unies.

Cette adhésion concrétise notre intention de **mettre les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux au cœur de notre stratégie**.

Création de la DIP

En 2020, une nouvelle Direction a vu le jour :
la Direction Innovation et Performance.

Rassemblant en son sein la qualité, la sécurité, l'environnement, la RSE, la communication, le marketing, les achats et la logistique, son ambition est d'accélérer le déploiement de la stratégie ESSI pour une transformation globale et cohérente.

Ses objectifs sont les suivants :

1. **Repenser la structuration des activités,** à travers des processus pragmatiques, producteurs de valeur ajoutée. Autrement dit : professionnaliser nos pratiques tout en restant assurément agiles.
2. **Accompagner une croissance ambitieuse et durable**, en proposant à la force commerciale des outils pertinents par rapport aux enjeux de nos futurs clients.
3. **Décloisonner les familles métiers**, pour basculer progressivement vers une organisation plus efficiente, plus cohérente, afin de toujours être en mesure d'assurer notre mission de service.
4. **Mener une politique Innovation différenciante**, en priorité sur les thématiques suivantes : Environnement, RSE, Hygiène, Sécurité, Qualité, Expérience client, Achats, Logistique, Digitalisation, Communication.
5. **Soutenir, par tous les moyens nécessaires, les projets stratégiques du Groupe ESSI**, afin de garantir l'atteinte de nos objectifs.

La vision de Vitor Torres

Directeur des Opérations du Groupe ESSI

« La performance d'une entreprise est le fruit de l'accumulation des efforts de tous ses collaborateurs. En entretenant une gouvernance transparente et participative, ESSI se positionne comme une société qui laisse une large place à l'autonomie pour les opérationnels. Concrètement, la stratégie est déclinée spécifiquement pour chaque filiale selon un plan évolutif dit « de contribution ». En conséquence, chaque plan de contribution est unique, et reflète le potentiel de chacune des sociétés du Groupe ESSI. »

Zoom sur… la politique d'identité visuelle

Le secteur de la propreté est composé d'une grande variété de profils, dont certains peuvent ne pas comprendre ou lire le français.

Afin de rendre accessibles les informations à tous les publics cible, nous travaillons visuellement l'ensemble des messages.

Simplification, pédagogie et illustration nous permettent d'être mieux compris de tous, au plus près du terrain.

INNOVER

La recherche des meilleures innovations en nettoyage, hygiène et sécurité, environnement, confort des usagers. La digitalisation intelligente de nos activités pour donner au client les moyens de mieux maîtriser sa prestation Propreté.

L'approche ESSI

Innover fait partie de notre ADN, comme en témoigne notre slogan « Quand l'humain et l'innovation font bon ménage ! ». Depuis le début de l'aventure ESSI, nous n'avons cessé de faire évoluer nos prestations. Aujourd'hui, nous mettons cette capacité à innover au service de chacun des piliers de notre offre de service.

Les faits marquants de 2020

L'innovation de l'année : la désinfection responsable par OxyServ'

OxyServ a été choisi par ESSI comme innovation de l'année pour sa solution de Désinfection des Surfaces par Voies Aériennes(DSVA) responsable.

OxyServ s'est imposé comme un partenaire fiable et réactif pendant la crise du Covid, nous permettant de répondre aux attentes de nos clients en matière de désinfection.

La solution Oxyserve présente une approche responsable globale, elle est :

Rapide et pratique :

- Rapide : moins de 15 minutes pour une pièce de 35m².
- Utilisable pour des volumes de pièces de 10 à 20 000m3.
- 1 seul passage : pas de rinçage / nettoyage après.

Sûre :

- Élimination de 100% des virus présents dans une pièce (notamment COVID-19) sur 100% des surfaces.
- Technique non corrosive, sans résidus.
- Non allergène.
- Conforme à la norme d'efficacité AFNOR NF T 72 281 (Novembre 2014).

Respectueux de l'environnement :

- 100% biodégradable.
- Très faible quantité de produit nécessaire.
- Fabrication 100% française.

La vision de notre client Antoine Spagna

Directeur Général du Casino d'Amnéville

« ESSI a pris le temps d'appréhender l'ensemble de nos besoins afin d'être force de conseil pour l'amélioration de nos prestations Propreté. Les innovations retenues ont permis d'augmenter la valeur ajoutée en termes de pilotage, d'allègement de la pénibilité pour les agents, mais aussi d'amélioration de la qualité de l'air intérieur et d'impact environnementaux, s'inscrivant parfaitement dans la lignée de nos propres engagements. La mise en place de machines innovantes a même été remarquée par nos visiteurs, séduits par leur modernité. Enfin, la coordination de l'équipe sur le terrain a été bien menée, nous permettant de constater rapidement les bénéfices promis. »

Zoom sur… notre application pour la gestion du nettoyage

Transparence, pertinence et traçabilité. Un outil métier unique 100% en ligne pour un pilotage 360°.

Nous développons depuis 2009 notre propre outil d'organisation et de contrôle qualité. La GNAO (Gestion de Nettoyage Assistée par Ordinateur) permet désormais le déclenchement d'intervention et facilite les contrôles qualité avec le client grâce à son application.

- Déclenchement d'intervention
- Résultat via tableau de bord
- Calendrier des interventions
- Suivi des actions d'amélioration
- Base documentaire
- Gestion des demandes clients
- Organisation des équipes propreté

Zoom sur…

l'éthique dans la relation client

La notion de service est l'une des quatre valeurs du groupe ESSI :

Nous avons à cœur de tout mettre en œuvre pour générer un haut degré de satisfaction. Notre objectif est de créer une relation de proximité et de confiance en jouant sur la transparence des données : le client a accès aux informations de notre ERP sur son site (visites des responsables d'exploitation, résultats des contrôles qualité, etc.).

Cette relation privilégiée nous permet de proposer un service personnalisé et surtout évolutif.

En effet, nous considérons qu'une prestation propreté doit vivre dans la durée grâce à plusieurs rendez-vous :

• Les revues de prestation : la satisfaction des usagers, les résultats des contrôles qualité et des audits QHSE sont passés en revue afin de pouvoir adapter la prestation si nécessaire. Les dernières innovations pertinentes concernant chaque pôle de notre offre propreté sont proposées et mises en place si le client le souhaite.

• Le baromètre satisfaction : les évaluations annuelles de nos clients permettent de dégager les points forts et les axes d'amélioration de notre performance afin de les corriger.

ÊTRE ÉTHIQUES EN AFFAIRES

Des pratiques commerciales loyales dans l'acquisition des marchés.
Des critères d'achats objectifs et transparents.
Une bonne gestion des Articles 7 (agents) et des contrats commerciaux.
Le choix de cadences réalistes et réalisables.

L'approche ESSI

Nous faisons preuve d'éthique dans l'acquisition de nos marchés :

- Nous respectons les confrères en place chez un prospect sans juger ses performances, car nous estimons ne pas connaître la situation, les conditions, etc.
- Nous n'acceptons pas de marchés avec des cadences considérées comme insoutenables par l'exploitation.
- Nous offrons des cadeaux raisonnables à nos clients. Ils sont centralisés par la Direction Commerciale en toute transparence.

Lorsque nous perdons un contrat, nous faisons également preuve d'éthique dans la passation avec notre confrère :

- Nous respectons le cahier des charges de la prestation jusqu'au dernier jour.
- Nous envoyons les documents « Article 7 » à l'heure à nos confrères, avec confirmation de réception.

Nous faisons enfin preuve d'éthique dans nos relations avec nos fournisseurs (voir la partie « Achats responsables »).

Les retours de nos clients

Points forts :

- Ponctualité et présentéisme
- Conscience professionnelle
- Organisation des équipes

Points d'amélioration :

- Reporting des informations
- Expérience olfactive
- Force de proposition

La vision de Pascal Barber

Directeur du Développement

« Nos commerciaux appliquent des principes éthiques simples, de bon sens, dans le respect de la loi. Le dialogue est ouvert sur ces sujets : les cadeaux sont centralisés par la Direction en toute transparence et ils ont le droit de refuser un client qui présenterait un risque éthique trop important. Ils sont sensibilisés à ne jamais déroger à la règle, afin de préserver leur intégrité et celle du Groupe ESSI. »

PROMOUVOIR NOTRE SECTEUR

Une contribution à notre échelle à la promotion des métiers de la Propreté auprès de nos parties prenantes. Une sensibilisation de nos clients pour accroître leur compréhension des enjeux de nos métiers et les convaincre de la valeur ajoutée de nos prestations. Des messages destinés aux publics en recherche d'emploi pour leur présenter les opportunités du secteur.

L'approche ESSI

En tant qu'entreprise du top 20 du secteur de la propreté, nous avons la responsabilité de porter haut les couleurs de nos métiers de service et de leur indispensabilité au fonctionnement de la société. Nous nous investissons à plusieurs niveaux :

- Nous participons autant que possible à la vie de la Fédération des entreprises de propreté.
- Nous prenons la parole dans la presse, y compris spécialisée (le Nouvel économiste, Bâtiment et entretien, Service).
- Nous travaillons en partenariat avec des centres de formation et des écoles.
- Nous sensibilisons nos clients à l'importance de nos métiers. Nous faisons enfin preuve d'éthique dans nos relations avec nos fournisseurs (voir la partie « Achats responsables »).

Les faits marquants de 2020

En assurant l'hygiène et la propreté des locaux, les métiers de la propreté créent les espaces sains et sécurisés nécessaires à la santé de tous. La crise du Covid 19 a permis de remettre sur le devant de la scène ces métiers de l'ombre pour ce qu'ils sont : indispensables au bon fonctionnement de la société.

Prendre conscience des services rendus quotidiennement par les entreprises de propreté, c'est devenir sensible à la valeur qu'elle crée chaque jour. C'est l'occasion pour les acheteurs de repenser leur manière d'acheter ce produit pour tendre vers des pratiques plus responsables : des prix justes et des cadences soutenables.

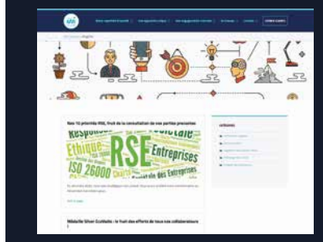
La vision de Philippe Jouanny

Président de la Fédération des Entreprises de Propreté

« Les professionnels de la propreté, travailleurs de la seconde ligne, ont bénéficié de plus de visibilité qu'à l'accoutumée avec la crise. Et nous devons dire qu'il était temps que nos métiers soient vus et reconnus et il est maintenant temps que nos prestations soient évaluées à leur juste valeur. »

Zoom sur…

le blog ESSI, un outil de sensibilisation de nos clients



Le nouveau blog ESSI offre la tribune idéale pour communiquer avec nos parties prenantes.

Relayés sur les réseaux sociaux, les articles produits permettent de sensibiliser nos clients aux enjeux de notre secteur : travail en journée, TMS, alternatives aux produits chimiques. En améliorant leur compréhension de nos problématiques, nous facilitons le dialogue et les pratiques responsables.

Zoom sur…
notre imprimeur responsable

L'Artésienne
Imprimeur de valeurs

Des choix éditoriaux responsables

Nous n'imprimons nos supports de communication que lorsque c'est absolument nécessaire. Nous choisissons des papiers recyclés certifiés PEFC – FSC® et des encres végétales.

Avec un partenaire exemplaire

Pour nos impressions, nous travaillons exclusivement avec une société coopérative dont les engagements sont en cohérence avec les nôtres (certification PSO, ISO 9001, 14001, Imprim'Vert).

L'Artésienne s'engage notamment dans l'insertion de personnel handicapé sur le volet social et sur le volet environnemental : impressions sans alcool isopropulique, recylage et valorisation de l'ensemble des déchets, emballages biodégradables, etc.

COMMUNIQUER DE FAÇON RESPONSABLE

Un dialogue régulier, sincère et transparent avec nos parties prenantes. Des communications inclusives et respectueuses de l'environnement.

L'approche ESSI

Notre vision de la communication est la suivante :

- Mettre en place des moyens de communication pour encourager le dialogue avec les parties prenantes.
- Être sincères et transparents pour entretenir une relation de confiance avec nos parties prenantes.
- Être inclusifs : représenter tous les profils de Collaborateurs dans nos communications et veiller à rendre l'information accessible pour tous.
- Être respectueux de l'environnement en éco-concevant nos Communications.

Les faits marquants de 2020

Un nouveau site accessible au plus grand nombre

5e 2020 LES TROPHÉES DE LA COMMUNICATION

En 2020, notre site internet a été complètement revu afin d'être plus en adéquation avec les enjeux de nos parties prenantes. Centré sur notre nouvelle offre de service et sur nos engagements, il reflète fidèlement l'approche du Groupe ESSI. Nous avons ainsi veillé à le rendre accessible au plus grand nombre : il a été pensé pour être navigable avec une synthèse vocale, une plage braille et sans utiliser la souris. De plus, l'affichage est personnalisable (grossissement des caractères par exemple).

Ce nouveau site a été distingué aux trophées de la communication 2020.

La vision de Laurent Gonzalez

Responsable Communication

« Nous avons fait le choix d'une communication responsable, créative et inclusive. Pour nos salariés, nous favorisons une culture d'inclusion dans laquelle les agents et l'ensemble des équipes ont le sentiment de compter.

Pour nos clients, nous voulons délivrer le plus haut niveau de satisfaction avec transparence et respect de nos valeurs. À travers cette transparence, c'est aussi engager le collectif et la Direction dans des choix communicationnels inspirants.

C'est dire ce que l'on fait mais surtout faire ce que l'on dit ! »

FAIRE VIVRE NOS TERRITOIRES

Une implication dans les territoires dans lesquels nous sommes implantés.
La sollicitation du tissu d'entreprises locales.
La participation à des partenariats locaux.

L'approche ESSI

Forts de nos 12 agences, nous disposons d'un lien de proximité important avec les territoires. Par la réalisation de nos prestations, et grâce à l'engagement de nos collaborateurs, nous contribuons au dynamisme des régions dans lesquelles nous sommes implantés :

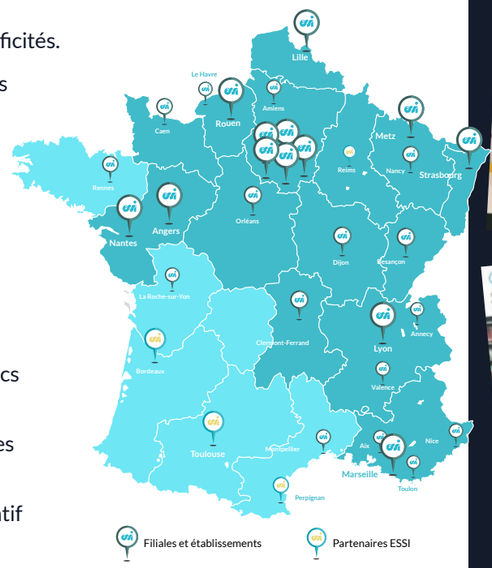
- Notre activité crée de l'emploi local. Nos démarches d'insertion bénéficient à des populations fragiles : demandeurs d'emploi de longue durée, allocataires de minima sociaux, travailleurs handicapés, jeunes sans formation, personnes en voie d'insertion dans la société française …
- Nos prestations de mise en propreté créent un environnement de travail sûr et agréable pour les usagers des sites. Nous contribuons ainsi à la productivité de toutes nos entreprises clients.
- Nous soutenons la vie sportive et associative locale des territoires dans lesquels nous nous inscrivons.

La filiale, un lieu de services multiples

Nos agences sont les centres névralgiques de nos activités. Point central des interactions entre les différentes parties prenantes, elles nous permettent de mener nos activités de façon satisfaisante pour tous.

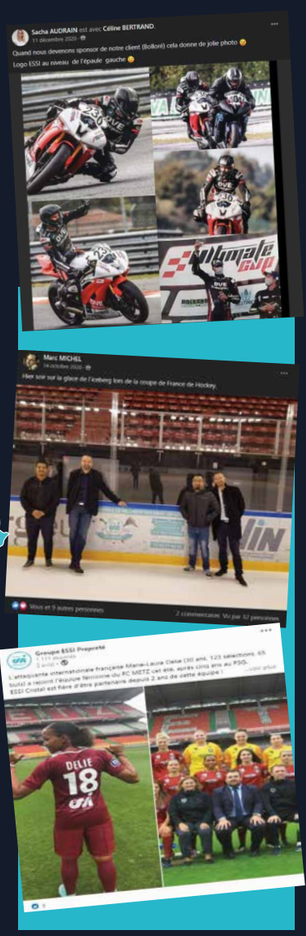
La filiale :

- Connaît ses clients et leurs spécificités.
- Est force de proposition pour des prestations plus responsables.
- Soutien les agents dans leurs problématiques quotidiennes : démarches, soutien financier, etc.
- Développe l'employabilité des collaborateurs par la formation.
- Est partenaire des services publics d'emploi en lien avec l'insertion.
- Travaille en réseau avec les autres entreprises locales.
- Soutien le tissu sportif et associatif local.



Zoom sur…
nos contributions à la vie associative

Chaque année, nous soutenons le développement des territoires dans lesquels nous sommes implantés en contribuant à la vie sportive et associative.



ENJEUX
SOCIAUX

ŒUVRER POUR LA SANTÉ AU TRAVAIL

Une prestation conforme aux standards hygiène et sécurité du client.
Des agents formés, bien sensibilisés, bien équipés et bien accompagnés du début à la fin des prestations.
Nos standards respectés par les fournisseurs.

L'approche ESSI

Sur chacun de nos sites, l'objectif est clair : zéro accident !

Notre démarche sécurité repose à la fois sur notre organisation interne et la qualité de notre collaboration sécurité avec chaque client.

En effet, compte tenu du fait que nos prestations sont effectuées chez le client, une partie des conditions de travail, de santé et de sécurité sont déterminées par les conditions d'exécution des missions, lesquelles s'apprécient, pour les agents, sur les sites de nos clients

En interne

Permettre à un agent de travailler en toute sécurité, c'est lui donner à la fois les connaissances et le matériel pour effectuer sa prestation.

Les fondamentaux d'une prestation sont les suivants :

1

Livret spécifique à l'accueil des agents

Bien intégré

L'intégration d'un nouveau salarié représente un véritable enjeu stratégique. Le livret d'accueil constitue le premier élément du processus et recense toutes les informations pratiques visant à faciliter l'acquisition rapide de repères.

2

5000 h de formation dispensés en 2020

Bien formé

Techniques et attitudes de service, méthode de nettoyage et d'utilisation des matériels et produits. Mise à disposition d'un kit chantier. Explications ciblées et démonstrations pratiques.

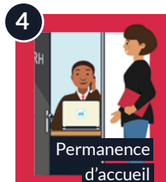
3

Welcome kit, Tenue et EPI

Bien équipé

Des tenues esthétiques, adaptées pour nos agents et personnalisées pour votre secteur. Une dotation matérielle ingénieuse, conforme au cahier des Charges et adaptée à la situation sanitaire nationale.

4



Permanence d'accueil et réponse systématique apportées aux salariés

Bien accompagné

Notre service RHassure une permanence pour recevoir les salariés et répondre à leurs questions : maladie, mutuelle d'entreprise, prévoyance, formation, aide au logement, CSE...

5

14,7% de taux d'encadrement

Bien encadré

Grâce à des filliales à taille humaine, nous sommes en mesure d'avoir un taux d'encadrement exemplaire pour le scteur, parmis les plus élevés du marché. L'encadrement est un gage de résultat.

6

4% de promotion interne en 2020

Bien valorisé

Pour nos agents, un parcours de formation, de validation et de reconnaissance des résultats tout au long de leur carrière leur permet d'évoluer en interne.

En interne

Permettre à un agent de travailler en toute sécurité, c'est également avoir préparé la prestation en amont de son arrivée.

- **Bien vendu :** souvent, les accidents surviennent dans des circonstances de stress. La meilleure façon de les prévenir est de convenir d'un nombre d'heures réalistes par rapport au cahier des charges. Chez ESSI, nous respectons un seuil minimum de cadences à respecter : en dessous, nous renonçons au contrat. Cela permet de diminuer l'accidentologie, les troubles musculo-squelettiques, mais aussi les risques psycho-sociaux.

- **Bien préparé :** l'analyse complète en amont des risques du site client et la mise en place de mesure préventive permet de réduire à la source l'accidentologie. Chez ESSI, chaque site doit avoir un plan de prévention, afin de déployer des mesures de prévention adaptées au contexte d'intervention.

Les principaux risques au sein du Groupe ESSI

Travail en hauteur.

Troubles musculo-squelettiques (TMS).

Risque d'exposition aux produits chimiques.

Risque biologique.

Risque électrique.

Les indicateurs

36
Taux de Fréquence.

1,7
Taux de Gravité.

46
accidents de travail en 2020.

5
accidents de trajet en 2020.

940
jours d'arrêt de travail liés aux accidents de travail.

La vision de Marvin Jean-Baptiste

Responsable Santé, Sécurité & Sûreté

« En sécurité, le vrai défi, c'est de faire faire ! En effet, l'accompagnement ne suffit pas, il nous faut développer la sensibilité Sécurité propre à chacun, et ce, au plus près du terrain. Nos risques sont le plus souvent délocalisés chez nos clients et nos agents sont autonomes dans un environnement que nous ne pouvons pas maîtriser. Seule une véritable collaboration avec nos clients nous permet de mettre en œuvre des moyens de prévention sur-mesure. »

Zoom sur...

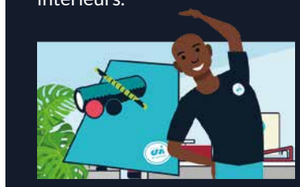
notre impact sur la santé des usagers et des clients

Via le pôle hygiène et sécurité de notre offre de service, nous agissons également sur la santé des usagers des sites de nos clients.

Propreté microbiologique des sites.

Adaptation des sites aux nouveaux protocoles sanitaires.

Utilisation de produits n'émettant pas de polluants intérieurs.



Mise à disposition des usagers d'outils santé et sécurité.

DÉVELOPPER NOS COMPÉTENCES

Un soutien à nos collaborateurs.
Une carrière pour tous. La promotion des promotions internes.
Une anticipation des compétences nécessaires demain.

L'approche ESSI

Les compétences des agents et de leurs encadrants sont au cœur du dispositif propreté.

Chaque jour, les agents sont les ambassadeurs de notre Groupe sur les sites clients. Ils sont soutenus par l'encadrement ESSI qui développe dans la relation client la culture du service et de l'innovation.

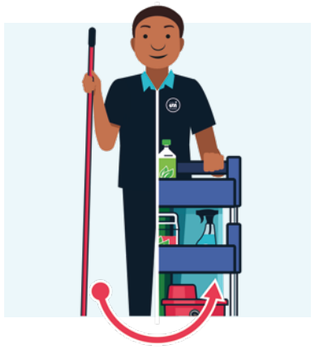
Afin de faire évoluer notre service avec les attentes de nos clients, nous devons travailler dès aujourd'hui à acquérir les compétences dont nous aurons besoin demain pour soutenir notre stratégie : faire évoluer les pratiques managériales, développer l'autonomie, l'initiative et l'esprit d'équipe, accompagner dans la transition digitale et engager en matière de RSE.

La recherche de l'amélioration continue fait partie des valeurs du Groupe ESSI. C'est pourquoi nous nous devons de soutenir nos collaborateurs dans le développement de leurs compétences. Pour ce faire, nous développons une culture d'entreprise propice à la curiosité, nous mettons en œuvre un plan de formation ambitieux et nous encourageons la mobilité interne.

Entrer chez ESSI en tant qu'agent de propreté, c'est s'ouvrir la perspective d'être acteur de sa propre évolution.

Historiquement, les promotions internes ont toujours été un mode de recrutement privilégié. Les encadrants venant du terrain ont une connaissance fine des problématiques quotidiennes et sont un vrai atout pour l'entreprise.

Les promotions les plus courantes sont :



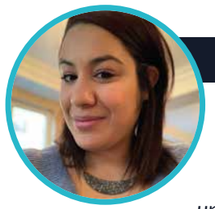
Promotions
à l'intérieur d'un échelon, agent de service vers agent qualifié ou très qualifié de service.

Agent ou agent qualifié
vers chef d'équipe.

Chef d'équipe
vers responsable d'exploitation.

Nos 3 parcours de formation clés

	Formation théorique	Formation pratique sur site
Agents	• Méthodes de nettoyage. • Santé et prévention des risques professionnels. • Écogestes. • Attitudes de service.	• Utilisation du matériel. • Utilisation des produits de nettoyage. • Méthodes de nettoyage.
Agents qualifiés de service	• Entretien et remise en état des sols. • Maîtrise des techniques d'entretien des vitres à faible auteur. • CACES et habilitations électriques.	• Mise en application des techniques sur site. • Utilisation du matériel mécanisé.
Chef d'équipe	• Manager son équipe pour satisfaire au mieux la qualité de la prestation. • Motiver et responsabiliser son équipe. • Approfondir le traitement des situations délicates et des conflits. • Certificat de qualification professionnelle Chef d'équipe.	
Dirigeants **Responsables d'exploitation** **Fonctions support**	• Management. • Droit du travail et CNN propreté. • Bureautique (Word, Excel, Powerpoint). • Parcours métiers. • Sauveteur Secouriste au Travail.	



La vision de Sarah Baloul

Responsable formation

« Dans nos métiers, la performance de l'entreprise repose essentiellement sur la compétence de nos collaborateurs, et surtout de nos agents ! Il est donc essentiel de déployer une vraie stratégie pour actualiser et améliorer les compétences dont nous disposons en interne. C'est indispensable à la fois pour augmenter la satisfaction de nos clients, pour améliorer notre efficience, mais aussi pour fidéliser nos collaborateurs.

Ce dernier point est sans doute le plus gratifiant : nous employons des populations ayant souvent des difficultés d'accès à l'emploi. Le fait de pouvoir les faire monter en compétence et leur construire un parcours professionnel a un fort impact social et sociétal.. »

Les indicateurs *(année particulière en raison du Covid-19)*

Investissement dans la formation : **243 731 €**

Heures de formation dispensées :

Ouvriers	Employés	Agents de maîtrise	Cadres
1 740,5 h	**1 129 h**	**1 405,5 h**	**136 h**

Pour un agent, intégrer la maison ESSI, c'est bénéficier de :

Assurance paie :
la garantie de toujours être rémunéré le 08 du mois.

Conditions de travail :
cadences soutenables, équipement ergonomique, dotations suffisantes, etc.

Temps de travail :
Travail continu, temps pleins, travail en journée, heures complémentaires (avenants).

Mobilisation et accessibilité de l'équipe encadrante.

Lien de proximité avec la maison ESSI :
permanence d'accueil en filiale, soutien administratif, etc.

Bienveillance géographique :
attribution de sites à proximité du domicile.

AMÉLIORER NOTRE MARQUE EMPLOYEUR

Des recrutements transparents. Une intégration progressive et bienveillante.
Des liens de proximité entre les filiales et les agents.
Des efforts de fidélisation des talents.

L'approche ESSI

Dans un secteur d'activité au sein duquel les agents sont souvent à temps partiels et multi-employeurs, la construction d'une marque employeur attractive est capitale. L'enjeu pour le Groupe ESSI est d'attirer les agents les plus talentueux et les plus motivés et de les conserver dans nos équipes.

Le développement de notre marque employeur repose sur deux axes : la communication auprès de nos parties prenantes (voir partie « Communication responsable ») et la relation entretenue avec nos collaborateurs.

Les relations avec nos agents tout au long de leur vie professionnelle chez ESSI

Recrutement :

Le début de toute relation est le recrutement. Nous essayons de faire preuve de transparence vis-à-vis des candidats sur la réalité du métier ou de l'entreprise.

Intégration :

Une fois recrutés ou intégrés par annexe 7, nous accueillons les candidats en filiale afin de créer un lien de proximité. Nos valeurs, notre organisation, leurs conditions de travail et les règles en matière de sécurité et d'environnement leurs sont présentés grâce au livret d'accueil. Un Welcome kit leur est remis à cette occasion, contenant des cadeaux (bouteille isotherme, porte-clé sans contact, balle anti stress, masque en tissu ESSI, etc.).

Relation avec les agents :

Nos filiales à taille humaine nous permettent d'être à l'écoute de nos agents et d'entretenir des relations de proximité. Une permanence en filiale et téléphonique leur est ouverte, afin de répondre à leurs problématiques et les aider dans leurs démarches, professionnelles et parfois privées. Nous apportons également notre soutien financier lorsque cela est nécessaire, grâce au versement flexible d'acomptes sur salaires et d'avances.

Zoom sur... l'Article 7

Une spécificité du secteur de la propreté est que l'obligation est faite à l'entreprise entrante sur un site de reprendre 100% du personnel qui y est affecté, s'il remplit certaines conditions.

Cette spécificité représente un vrai défi pour les entreprises de propreté dans la création et le maintien d'un lien durable avec ses agents. Ainsi, 46% d'entre eux sont multiemployeurs et tous changent régulièrement d'employeur. Même si le maintien de l'emploi est garanti, cette période est particulièrement anxiogène pour les agents de nettoyage : bien les accueillir au sein de la maison ESSI nous tient particulièrement à cœur.

La vision d'Isabelle Sleiman

Assistante Ressources Humaines Essi Saphir

« Notre rôle en tant qu'assistance de filiale, c'est d'établir une relation de confiance avec les agents. Par exemple, nous prenons très au sérieux leurs questions sur la paie, nous prenons le temps de leur expliquer d'éventuelles incompréhensions et de résoudre rapidement leurs problèmes s'il y en a . Mais travailler pour Essi, c'est considérer l'humain et apporter de l'aide à chaque agent, c'est pourquoi nous allons aussi souvent au-delà : il peut s'agir de les aider à rétablir le dialogue avec leurs supérieurs en prenant le temps de leur expliquer leur impact sur l'entreprise ou de les informer sur leurs droits comme par exemple le remboursement des transports au pro-rata des heures ou les compléments de salaire versés en cas d'arrêt maladie prolongés. Nous allons même encore plus loin en les assistant dans leurs démarches administratives personnelles, qui peuvent se révéler compliquées pour eux (créer et accéder à leur compte AMELI, les aider à établir des dossiers pour obtenir des aides ou des documents administratifs…).
Personnellement, je reste toujours très disponible pour les aider autant que possible. D'ailleurs, lorsque certains quittent Essi dans le cadre d'un Article 7, il arrive qu'ils reviennent candidater chez nous, ce qui signifie une vraie marque de reconnaissance pour l'entreprise.. »

La vision de Noro Andriambololoniaina

Cheffe d'équipe Essi Nacre

« Je travaille dans le 2ème plus grand centre commercial de Nantes. Lorsqu'Essi a repris le site, j'ai eu un peu peur car je ne connaissais pas cette société. Comme il m'arrivait de remplacer l'ancienne cheffe d'équipe, les encadrants d'Essi m'ont proposé de prendre ce poste. Je n'étais pas très sûre de moi au début mais j'ai été accompagnée, encouragée et soutenue par mon responsable d'exploitation, Mr Dubois. Cela m'a mise en confiance et depuis, cela se passe bien, je suis contente d'avoir accepté. Je dirige 8 personnes dont un apprenti et la prestation s'est améliorée : nous avons facilement accès à du matériel et une partie de la prestation a été mécanisée, ce qui réduit notre pénibilité. Nous nous sentons écoutés et les relations avec le client sont très bonnes. J'espère continuer le plus longtemps possible au sein d'Essi ! »

Les indicateurs

Moins de **4,8 %** d'erreurs de paie (stable malgré des conditions dégradées dues à la crise sanitaire)..

812 782€ d'acomptes sur salaires versés à **512** bénéficiaires.

124 785€ d'avances sur salaires versées à **110** bénéficiaires.

87,3 % des contrats de travail sont des CDI.

Zoom sur... la représentation de tous dans nos communications

Nous sommes convaincus que l'appartenance à une entreprise passe par le fait de pouvoir s'y identifier : pour cela, chaque « minorité visible » doit être représentée dans nos procédures, illustrations, sur le site internet, etc. Nous sommes une entreprise multiculturelle : nos communications se doivent donc de refléter cette diversité dont nous sommes fiers. À notre niveau, nous souhaitons visibiliser ces minorités, dont le travail quotidien, à tous les niveaux de l'entreprise, est essentiel au fonctionnement de toute notre société.

ORGANISER LES TEMPS DE TRAVAIL

Des temps et des durées de travail organisées pour contribuer au bien-être des collaborateurs.
La promotion du travail en journée et le travail continu.
Une vigilance sur l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

L'approche ESSI

Dans les métiers de la propreté, les agents subissent souvent des temps partiels et des horaires fragmentés et décalés. Ces contraintes contribuent à précariser ces emplois.

Notre politique de gestion du temps de travail repose sur trois axes :

- Toujours privilégier les agents volontaires lorsqu'il y a des besoins en mains d'œuvre en leur proposant des heures complémentaires.
- Autant que possible, faire travailler nos agents sur des séquences longues plutôt que fractionnées.
- Encourager nos clients à choisir une prestation en journée, lorsque cela est possible.

Les avantages du Travail en journée

Agents

- Augmentation des temps complets.
- Accès facilité aux transports en commun.
- Enrichissement et revalorisation du métier.
- Effets bénéfiques sur la santé par rapport aux horaires décalés.
- Meilleure organisation vie privée/vie professionnelle.
- Moins de risques d'accidents du travail liés à la perte de vigilance.

Clients

- Meilleure adaptation du service pour les béneficiaires finaux.
- Optimisation des prix.
- Fidélisation des agents sur le site.
- Augmentation de la satisfaction client.
- Augmentation des services et du confort proposés aux clients et aux usagers.

Entreprise de propreté

- Encadrement simplifié des agents (contrôles qualité, remplacements, etc.)
- Relationnel client renforcé : contact direct avec le client.

Les indicateurs

46 % en journée (09h00-17h00). **53 %** en horaires décalés (07h00 - 09h00/17h00 -21h00). **1 %** de nuit (21h00 - 07h00).

DÉVELOPPER L'INSERTION

Une organisation permettant à des personnes éloignées de l'emploi d'accéder à l'emploi.
Des partenariats de confiance dans la durée avec les acteurs de l'insertion.

L'approche ESSI

Les métiers de la propreté sont des métiers pénuriques : **nous sommes toujours à la recherche de nouveaux profils**.

De par notre métier, nous n'exigeons pas obligatoirement des compétences, mais plutôt de la volonté et de la motivation. En intégrant et en formant de nouveaux profils, nous reconnectons chaque jour par notre activité des personnes à l'emploi.

Grâce à nos partenaires locaux, notamment d'insertion, nos actions profitent à une grande diversité de publics : demandeurs d'emploi de longue durée, allocataires de minima sociaux, travailleurs handicapés ou encore des jeunes sans formation …

La vision de Céline Bertrand

Directrice de la filiale ESSI Rubis

« Le partenariat avec les acteurs de l'insertion, et tout particulièrement le GEIQ, nous permet de faire confiance à des profils de candidats plus fragiles, avec l'accompagnement indispensable apporté par le GEIQ.
Ainsi, chacun peut bénéficier d'une chance de faire ses preuves en entreprise quel que soit son parcours ! »

La vision de Thierry Lampasona

Directeur de la filiale ESSI Saphir

« Le recours au GEIQ permet d'instaurer un partenariat gagnant-gagnant : nous bénéficions de main-d'œuvre formée pour notre prestation de propreté chez nos clients et eux bénéficient d'un vrai parcours de formation. Cette formation leur permet d'acquérir les compétences nécessaires à leur métier et des perspectives de carrière. Par exemple, des jeunes en situation d'échec scolaires peuvent renouer avec l'apprentissage. D'autres, déjà formés, peuvent accéder directement à des postes de chefs d'équipes. »

Zoom sur…
nos partenaires

Via le pôle hygiène et sécurité de notre offre de service, nous agissons également sur la santé des usagers des sites de nos clients.

AP'AIPS Action pour l'Insertion Professionnelle et Sociale

pôle emploi

EPIDE ÉTABLISSEMENT POUR L'INSERTION DANS L'EMPLOI

100 CHANCES 100 EMPLOIS

CAP EMPLOI Handicap, recrutement & maintien

les Geiq la plus belle façon d'embaucher

Zoom sur…

le handicap au sein d'ESSI

Afin de garantir l'égalité des chances, nous avons nommé une référente handicap qui travaille à mettre en œuvre au sein de chaque filiale notre politique handicap basée sur le respect de la dignité des personnes à chaque étape de leur vie professionnelle.

1 **Sourcing des candidats :**

- Des rapports de confiance dans la durée avec les acteurs du secteur du handicap.
- Une candidathèque mise à jour régulièrement à disposition des filiales.

2 **Entretien d'embauche :**

- Des entretiens d'embauche plus poussés, permettant de comprendre la situation du candidat : ses disponibilités, ses contraintes, ses éventuelles restrictions, les adaptations de postes nécessaires, etc.
- Des missions adaptées : ESSI s'adapte à leur situation et non l'inverse (horaires, restrictions, etc.).

3 **Accueil en entreprise :**

- Un encadrement informé et sensibilisé sur le terrain.
- Un accueil garant de la confidentialité des informations concernant le travailleur handicapé. Possibilité d'un accueil renforcé si nécessaire et si souhaité par le collaborateur concerné.

4 **Suivi trimestriel avec les responsables d'exploitation.**

Cette politique nous permet d'avoir 4,22% de travailleurs handicapés dans nos effectifs (contre 7,17% en 2019 - baisse due à la crise sanitaire et à l'application des nouvelles modalités de calcul issues de la loi du 5 septembre 2018). Nous ambitionnons de dépasser à nouveau les 7% dans les prochaines années.

FAVORISER LA DIVERSITÉ

Un engagement contre la discrimination et le harcèlement. Un sourcing enrichi.
L'égalité de traitement à chaque étape du parcours professionnel.
Notre diversité comme levier de performance.

L'approche ESSI

Le secteur de la propreté est un métier pénurique, pour nous, la non-discrimination est plus qu'un principe, c'est une nécessité et cela fait partie de l'ADN de la profession. Notre entreprise s'est constituée autour de la diversité des parcours et des origines, en encourageant et en composant avec les singularités de chacun.

La diversité des profils, et donc des idées, nous permet d'être innovants et en phase avec le monde qui nous entoure.

Nous attendons de nos parties prenantes, et en particulier de nos collaborateurs, un comportement exemplaire sur le sujet. Nous veillons ainsi à appliquer une stricte égalité de traitement à chaque étape du parcours professionnel de nos collaborateurs, du recrutement à la politique salariale, en passant par la formation et les promotions.

Afin de veiller à ce que cette égalité de traitement soit respectée, 3 référentes anti-harcèlement moral et sexuel sont nommées dans l'entreprise, auprès desquelles d'éventuelles réclamations peuvent être remontés et traités selon un processus bien établi. Elles sont formées à la gestion des thématiques gravitant autour de la diversité et de la non-discrimination.

Les indicateurs

55 % de notre effectif est de nationalité étrangère.

4,22 % de travailleurs handicapés dans nos effectifs (baisse due à l'application des nouvelles modalités de calcul issues de la loi du 5 septembre 2018).

0,1 % d'écart de rémunération H/F (en faveur des hommes).

0,7 % d'écart de répartition des augmentationsH/F (en faveur des hommes).

1,8 % d'écart de répartition des promotions H/F (en faveur des hommes).

La vision de Jocelyne Morin

Référente TH

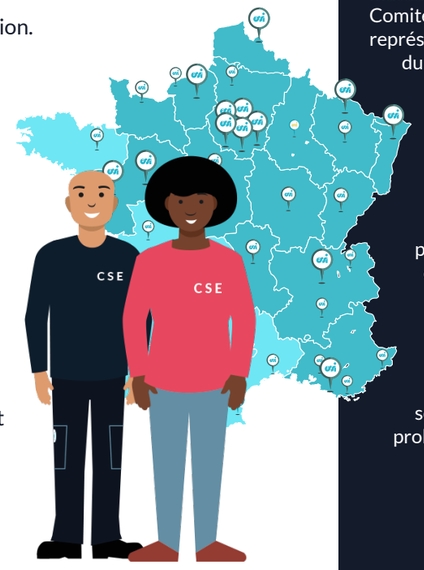
« Notre secteur fait de l'embauche de travailleurs handicapés un vrai défi, notamment en raison du caractère physique de nos métiers et des temps partiels. Cependant, nous œuvrons au quotidien pour inclure les personnes en situation de handicap à nos équipes. Autant que possible nous nous adaptons à eux plutôt que l'inverse ! Par exemple, nous aménageons les postes : adaptation des horaires, EPI et équipements adaptés, attribution de sites accessibles, supervision d'un chef d'équipe, etc.. Notre objectif est clair : les maintenir dans l'emploi sur le long terme ! »

ENCOURAGER LE DIALOGUE SOCIAL

Une représentation proche du terrain.
Une proximité des représentants avec la Direction.
Un dialogue social apaisé.

L'approche ESSI

Le Groupe ESSI respecte les dispositions du droit social français en matière de dialogue social et va même plus loin. La politique du Groupe est d'instaurer un climat de confiance afin de permettre la concertation apaisée entre dirigeants et salariés. Le CSE est ainsi associé aux grands projets stratégiques et opérationnels de l'entreprise. Les membres du syndicat sont en contact direct avec le plus haut niveau de la Direction.



Les faits marquants de 2020

Accompagnement des agents pendant le Covid

Pendant le Covid, le CSE a veillé à maintenir un dialogue permanent avec les agents afin de les accompagner au mieux dans cette période compliquée.

Un accompagnement quotidien a été réalisé : des navettes ont été mises en place pour les sites devenus difficiles d'accès et des « Kit sanitaires » contenant dans EPI et des désinfectants ont été distribués. Autant que possible, les formations ont été maintenues afin de ne pas retarder les différents parcours professionnels.

Nos agents ont répondus présents pendant la crise sanitaire. Jour après jour, ils ont pris des risques pour préserver la sécurité microbiologique chez nos clients. Pour remercier chaque agent de son travail au quotidien en cette période de pandémie, des primes ont été distribuées pour les secteurs les plus à risques (santé, ehpad, etc.). Enfin, le Président a envoyé plusieurs courriers afin d'exprimer sa gratitude auprès de chaque agent.

Les filiales ont également été accompagnées par les équipes support. Une hotline juridique a été mise en place afin d'actualiser quotidiennement les mesures en fonction des évolutions règlementaires. De plus, afin de gagner du temps sur la gestion des attestations qui devenait compliquée, nous avons mis en place une plateforme numérique sur laquelle les attestations étaient générées automatiquement pour les agents qui travaillaient pendant les périodes de couvre-feu et de confinement. Cet outil a permis une production en masse qui a fait gagner du temps à nos équipes.

Les indicateurs

12 réunions par an.

Zoom sur…

les correspondants CSE de proximité

Le dialogue social a été mutualisé par accord en un seul Comité Social et Économique, représentant tous les salariés du Groupe quelle que soit la taille de leur filiale. Cet accord, dans une volonté de créer un dialogue social de proximité et de représenter au mieux tous les collaborateurs, prévoit la désignation d'un ou deux représentants de proximité par filiale. Ainsi, chaque filiale dispose d'un relais avec le CSE pour transmettre ses réclamations ou problématiques locales.

Zoom sur…

l'accès pour tous à du contenu social, culturel et collectif gratuit

Le CSE offre à tous les collaborateurs un accès gratuit à la plateforme Toutapprendre, qui propose plus de 160 000 heures de cours dans tous les domaines de la vie professionnelle et personnelle (soutien scolaire, code de la route, langues, sports, bureautique, arts & loisirs, musique...), un très large bouquet Presse, plus de 66 000 Livres, BD et livres audio et un accès à des services de professeurs, psychologues, kinés et juristes en ligne.

Les services d'alphabétisation et de soutien scolaire pour les enfants et adolescents sont particulièrement appréciés par nos équipes.

ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

LIMITER LES POLLUTIONS DE L'EAU ET DE L'AIR

Des méthodes et des produits innovants pour limiter au maximum l'utilisation de la chimie.
Juste dosage et juste dilution partout, tout le temps.

L'approche ESSI

Le secteur de la propreté est traditionnellement fortement consommateur de produits chimiques qui, une fois la prestation effectuée, se retrouvent à la fois dans l'air que respirent les usagers et dans les eaux évacuées.

Heureusement, le secteur se réinvente pour repenser l'utilisation de la chimie et limiter les pollutions engendrées :

le Groupe ESSI ambitionne d'être à la pointe en matière d'innovation et de déployer sur ses sites les meilleures solutions pour ses usagers et pour l'environnement.

Méthodes de nettoyage

Nous déployons des méthodes de nettoyage permettant de réduire voire de se passer de l'utilisation de produits chimiques :

Utilisation de microfibres

Dans la plupart des cas, rend l'utilisation de produits chimiques inutile (l'eau suffit comme solvant).
S'ils sont nécessaires, les quantités sont fortement diminuées.

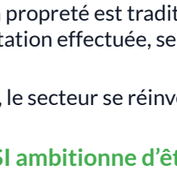
Nettoyage par pré-imprégnation

La pré-imprégnation permet de nettoyer une pièce avec **la juste dose de produit**.

Balais réservoir

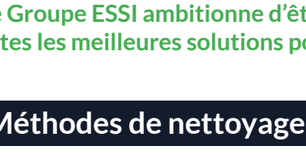
Le système d'écoulement par gravité dans la semelle permet de déposer sur le sol un film très fin de produit de désinfection :
la quantité de produit est parfaitement maîtrisée.

Décapage à sec avec une monobrosse à plateau vibrant



Le décapage se fait **sans produit chimique**.

Nettoyage vapeur



Le nettoyage à la vapeur permet d'obtenir un effet de **détergence sans produit chimique**.
(sauf cas d'adjonction d'un désinfectant).

Alternatives aux produits chimiques

Nous utilisons lorsque cela est possible des alternatives aux produits chimiques qui **ne rejettent pas de COV et ne polluent pas les eaux**.

En complément, **nous utilisons au maximum des produits chimiques Ecolabellisés**, ayant beaucoup moins d'impacts sur l'environnement.

Qu'est-ce que c'est ?

Produits Eco labellisés

- Au moins aussi efficaces que les produits classiques, voire plus.
- Qui contiennent moins d'ingrédients nocifs pour l'environnement et la santé.
- Optimisés pour réduire la quantité de produit utilisée et les déchets d'emballage.
- Accompagnés de diffusion d'information au consommateur pour utiliser le produit de façon optimale.

Produits Probiotiques

Les produits probiotiques fonctionnent avec des bactéries qui vont donc pouvoir s'adapter aux salissures, les dégrader complètement et éliminer les déchets issus de la dégradation. Tant que la salissure n'est pas dégradée, les bactéries vont se multiplier.

Eau ozonée

L'oxygène de l'air est transformé en ozone avant d'être injecté dans l'eau froide du robinet. Cet ozone élimine les germes, la saleté et les bactéries et nettoie encore pendant plusieurs jours.

Quels sont les avantages ?

- Réduire les pollutions de l'eau.
- Diminuer les risques d'accidents liés à l'utilisation de ces produits.
- Améliorer la qualité de l'air intérieur pour vos usagers.

Les produits probiotiques continuent d'agir des jours après le nettoyage. Leur action de nettoyage est donc beaucoup plus profonde et permet de lutter efficacement contre les odeurs. Ils ne génèrent aucune pollution de l'eau et ne présentent pas de dangers pour leurs utilisateurs.

L'eau ozonée continue d'agir quelques jours avant de se dégrader complètement. Elle n'est pas corrosive et ne dégrade donc pas les matériaux. Elle ne présente aucun danger pour les humains, ne dégage aucun type de COV et ne pollue pas l'eau.

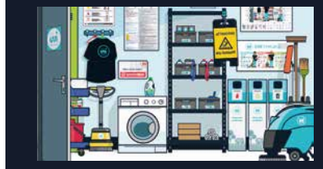
EU Ecolabel
www.ecolabel.eu

Sensibilisation des agents

Nous formons nos agents aux bonnes pratiques environnementales et tout particulièrement au juste dosage.

En effet, un produit mal dosé ou trop peu dilué est gaspillé, il pollue excessivement les eaux d'évacuation et il risque de causer une dégradation de la surface nettoyée, causant un accident qualité.

Zoom sur…
le local propreté



Un local propreté bien équipé et bien rangé permet d'éviter les accidents humains, mais aussi environnementaux.

La présence de bacs de rétention bien étiquetés, dans lesquels sont rangés les produits en respectant les règles de stockage permettent de limiter les risques d'erreur et de déversement.

Le local doit respecter les règles suivantes :

Identification du local Propreté ESSI.

Organisation du local en zones identifiées et avec un matériel adéquat.

Respect des règles de stockage.

Sécurité des agents.

Gestion de nos déchets dangereux.

Transmission des bonnes pratiques aux agents.

DIMINUER LES VOLUMES DE DÉCHETS

Une préférence pour les produits concentrés afin de limiter les déchets de bidons vides.
Le choix de microfibres lavables et réutilisables.
Des gros équipements maintenus et reconditionnés pour maximiser leur durée de vie.

L'approche ESSI

Parce que le meilleur déchet est celui qui n'est pas produit, nous agissons à la source afin de réduire le plus possible nos déchets. Nous travaillons sur plusieurs axes :

Utilisation de produits concentrés :

L'utilisation de produits à haute concentration permet de réduire fortement un des déchets principalement géré par le secteur de la propreté : les bidons de produits chimiques vides et leurs emballages (carton, etc.). En effet, en diluant le produit directement sur site (avec de l'eau du robinet) on crée plusieurs milliers de litres de solutions avec un seul petit bidon : les déchets plastiques sont réduits d'1/3.

La démarche peut-être poussée encore plus loin avec l'utilisation de technologies comme l'eau ozonée ou l'hydrolyse, qui produisent des milliers de litres de solution sur site avec une simple cartouche de gaz ou de sel.

Réparation des équipements (full service, reconditionnement...)

Les gros équipements sont une source importante de déchets. Afin de les réduire, nous souscrivons à des contrats « full-service » : le fournisseur devenant responsable du bon fonctionnement des machines, il s'assure de leur durabilité ainsi que de leur bon entretien. Le choix de fournisseurs de proximité nous permet de diminuer l'impact environnemental de leur transport. Nos équipements vétustes font également l'objet de reprise valorisée par nos fournisseurs pour reconditionnement et réutilisation des pièces.

Mise en place de l'apport volontaire :

Dans nos filiales ou chez nos clients, l'apport volontaire présente l'avantage d'agir sur les comportements. En plus d'améliorer la quantité de déchets valorisés, il permet de réduire les quantités jetées. En effets, les collaborateurs deviennent plus conscients des déchets qu'ils produisent lorsqu'ils doivent se déplacer pour le jeter.

Lavage des microfibres sur site ou en agence

Nos agences et nos plus gros sites disposent de laveries permettant de laver les microfibres avant de les réinjecter dans le circuit du nettoyage. Cette démarche permet d'augmenter la durée de vie des accessoires de lavage.

DIMINUER LES CONSOMMATIONS D'EAU

Les meilleures méthodes pour mieux consommer l'eau.
Des équipements mécanisés efficients.

L'approche ESSI

Nos activités de nettoyage sont consommatrices d'eau sur nos sites clients. Afin de réduire ces consommations d'eau, nous déployons des méthodes de nettoyage.

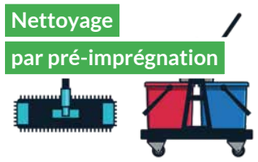
Utilisation de microfibres

Les quantités d'eau consommées sont réduites voire supprimées (pas de rinçages, microfibres utilisées la plupart du temps sèches ou juste humides).

Mécanisation

L'utilisation de machines permet de mieux nettoyer les sols en utilisant des quantités d'eau moindres (exemple : autolaveuse).

Nettoyage par pré-imprégnation



En pré-imprégnant les franges ou les bandeaux, on maîtrise la quantité d'eau utilisée.

Balais réservoir

Système de diffusion intégré aux balais, permettant un dosage précis.

Décapage à sec avec une monobrosse à plateau vibrant

Le décapage s'effectue sans eau.

Nettoyage vapeur

Le nettoyage vapeur nettoie grâce à un flux de vapeur surchauffée sous pression qui nécessite très peu d'eau.

Zoom sur...

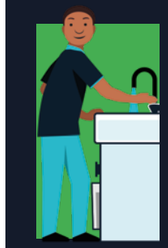
la sensibilisation des agents aux éco-gestes

Nos agents sont tous formés, puis sensibilisés régulièrement aux éco-gestes, en particulier grâce à notre kit chantier.

Composé de saynètes de sensibilisation illustrées, il sert de support de formation au responsable d'exploitation pour expliquer les meilleures pratiques en termes de méthodes, de sécurité et d'environnement.

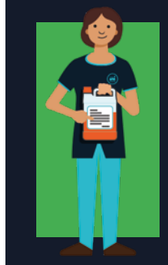
Installés sur nos chariots, ils mettent à disposition de tous et toutes les meilleures pratiques environnementales pour un chantier responsable.

Les écogestes quotidiennement par l'ensemble de nos agents permettent de limiter fortement notre impact sur l'environnement, en particulier les éco-gestes suivants :



Ne pas gaspiller l'eau.

Utiliser le mode ECO.



Respecter le taux de dillution.

Bien évacuer les eaux usées.

Zoom sur…
le déploiement de l'apport volontaire chez nos clients

Réalisation d'un diagnostic déchet :
flux de déchets, points de collecte, mode de ramassage.

Placement et choix des îlots d'apport volontaire :
îlots pour des phases de tests, zones de passage, d'impression, etc.

Réorganisation de la prestation propreté :
mise en place du ramassage, réorientation du cahier des charges, formation des agents.

Accompagnement de la conduite du changement auprès des usagers :
déploiement de quizz, d'affichages, etc.

VALORISER LES DÉCHETS

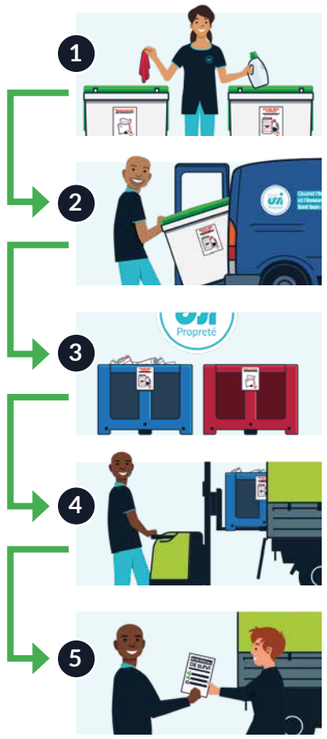
Des déchets bien triés à la source pour faciliter la valorisation.
La priorité donnée au recyclage et à la revalorisation.
Une attention particulière pour les déchets dangereux.

L'approche ESSI

Après avoir agi autant que possible pour réduire nos déchets, nous agissons pour en optimiser le recyclage et la valorisation.

- Les déchets générés au sein de nos filiales sont triés et collectés par une entreprise spécialisée.
- Les déchets produits par nos prestations sur site client sont eux aussi triés et évacués dans les filières conformes.
- Les bidons vides souillés de produits dangereux, notamment, sont rapatriés en filiale pour être traités dans une filière spécifique afin de ne pas polluer l'air ou les eaux en étant incinérés ou enfouis.

Processus de collecte des bidons vides et microfibres souillés



L'agent jette le bidon vide ou la microfibre souillée dans le bac approprié.

Le RE collecte le bac lorsqu'il visite le site et le ramène à la filiale.

Les bidons vides et microfibres souillés sont rassemblés dans le stockage de la filiale.

Une entreprise spécialisée vient les chercher pour un traitement approprié.

Les bordereaux de suivis de déchets sont collectés par ESSI.

PROMOUVOIR L'ENVIRONNEMENT

Un rôle de pédagogie envers nos parties prenantes pour diminuer nos impacts environnementaux partout où il est possible de les réduire : des gestes de l'agent au site de nos clients, en passant par nos propres locaux.

L'approche ESSI

En tant que pilier central de notre offre de service, le respect de l'environnement est un axe stratégique pour le Groupe ESSI.

Notre défi est de fédérer nos parties prenantes autour de cette conviction.

En interne, **nous sensibilisons nos collaborateurs aux impacts environnementaux de nos activités.** Ils sont sensibilisés à la politique environnementale, à nos objectifs et à aux actions à mettre en place pour les atteindre.

En externe, nous utilisons notre connaissance des sites de nos clients pour leur proposer des **services ou des innovations leur permettant d'améliorer la performance environnementale** de leurs sites : solutions contre le plastique à usage unique, pour la gestion des déchets, pour diminuer les consommations d'eau, pour sensibiliser aux écogestes ou à l'environnement…

Notre site internet, notre blog et nos communications sur les réseaux sociaux nous permettent également de sensibiliser régulièrement nos parties prenantes aux bonnes pratiques environnementales.

La vision d'Aude Parisot

Responsable Environnement & RSE

« Nous ambitionnons d'obtenir pour nos filiales la certification Écolabel. Ce certificat, connu de tous, est une excellente base de discussion avec nos clients. Grâce aux critères extrêmement précis, il est facile pour nos équipes à déployer sur le terrain et pour les clients d'en comprendre la signification concrète. En attendant d'avoir la traçabilité nécessaire pour pouvoir mesurer précisément nos impacts environnementaux, le référentiel du label nous sert de boussole pour améliorer notre performance environnementale et nous permet de progresser à grande échelle. »

ESSI - Rapport RSE 2021

Zoom sur…
le catalogue innovation

Sur chacun des pôles de notre offre de service, nous proposons à nos clients les dernières innovations. Le pôle environnement valorise les meilleures techniques disponibles d'un point de vue environnementale, qu'il s'agisse de diminuer l'impact de notre prestation ou d'améliorer la performance environnementale de leur site.

Nous travaillons en étroite collaboration avec notre écosystème de fournisseurs pour développer et tester leurs dernières innovations en matière d'environnement avant de les déployer à grande échelle chez nos clients.

OPTIMISER LES TRANSPORTS

Mieux s'organiser pour optimiser et ainsi limiter nos transports internes, mais aussi nos livraisons. Faire évoluer notre parc véhicule pour diminuer son impact carbone.

L'approche ESSI

Nos équipes se déplaçant sans cesse d'un site client à l'autre, leurs déplacements ont un fort impact environnemental. **Nous sommes donc engagés dans une démarche d'amélioration des performances énergétiques et d'émission des véhicules** que nous achetons.

Cela se fait notamment en renouvelant notre parc en fonction des besoins, et surtout en choisissant systématiquement des véhicules présentant de bonnes performances énergétiques et intégrant des véhicules hybrides ou électriques.

Sur les sites clients où des déplacements motorisés sont nécessaires, lorsque cela est possible, nous mettons des véhicules les plus « propres » possible : véhicule électrique, scooter électrique, vélo électrique, goupil électrique (transport des déchets).

Enfin, les périmètres géographiques de nos responsables d'exploitation sont limités afin de réduire les distances et les temps de trajets.

Optimiser nos transports, c'est également optimiser ceux de nos fournisseurs.

Autant que possible, nos filiales disposent d'un stock : les fournisseurs peuvent ainsi grouper les livraisons et éviter les livraisons d'urgence. Nos agents ou nos responsables d'exploitation ravitaillent les sites clients à l'occasion de leurs visites/contrôles.

Nous organisons avec notre fournisseur un calendrier de livraison. Nous sommes passés de livraisons mensuelles à des livraisons quadrimestrielles. Pendant la crise sanitaire liée au Covid 19, ce modèle a été suivi. Toutes les commandes de fournitures « exceptionnelles » ont été centralisées à la maison mère.
Les filiales ont été approvisionnées en seulement six vagues de livraisons.

Nous veillons également à réduire les volumes à transporter. La plupart de nos produits sont concentrés, la dilution se fait sur le site client via une centrale. Cela présente l'avantage de réduire considérablement la taille des contenants à transporter.

Les indicateurs

Âge moyen du parc de véhicules : **4,6 ans**

Moyenne des émissions de CO2 du parc de véhicules : **132,5 g/km**

3 626 812 kilomètres parcourus soit **165 fois le tour de la terre !**

ÉCONOMISER L'ÉLECTRICITÉ

Choisir des équipements efficients sur le plan énergétique.
Optimiser les consommations électriques de nos locaux.

L'approche ESSI

Nos consommations électriques sont doubles : nos prestations consomment de l'électricité sur les sites de nos clients et nos locaux consomment de l'électricité.

Chez nos clients, **nous intégrons dans nos critères d'achats de machines l'efficience énergétique** : le ratio consommation d'électricité par rapport à l'efficacité du nettoyage doit être satisfaisant. La catalogue « Gros équipements » orientera l'achat vers des machines les moins énergivores possible.

Nous faisons également la promotion du travail en journée. En effet, quand nos agents travaillent en même temps que les salariés du client, la plage horaire pendant laquelle les bâtiments consomment de l'énergie (notamment chauffage et éclairage) n'augmente pas.

En interne, **nous suivons site par site les consommations électriques des locaux**. ESSI investit dans la performance énergétique de son bâti, en priorité là où nous sommes propriétaires (changements de fenêtre, renouvellement du système de chauffage, etc.)

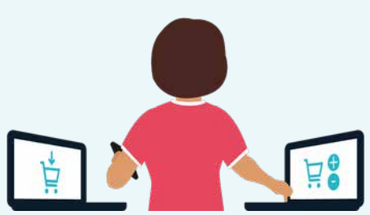
Enfin, **une politique de réduction du stockage des données a été menée**, en autres, pour limiter leur impact environnemental.

Les indicateurs

310 440 KWH consommés pour nos agences soit **132 kWh/m²/an**

Les faits marquants de 2020

Besoin-type : anticiper les besoins en matériel pour optimiser les livraisons.



1. Le Responsable d'Exploitation **définit son panier quadrimestriel** de matériel et fournitures.
2. Un peu avant la livraison, **il réajuste son panier** en fonction de la réalité des consommations.
3. **La commande est assurée** par le service achats et logistique.
4. La commande est **livrée directement sur le site client.**

Les bénéfices

- **Pas de rupture d'approvisionnement.**
- **Un nombre de livraison fortement réduit** : un impact carbone diminué pour chacun de nos chantiers.
- **De meilleures relations avec nos fournisseurs** : moins de travail dans l'urgence.

LE MOT DE LA FIN

FRÉDÉRIC SEROUSSI

Président du Groupe ESSI

2020 a été une année inattendue.

En effet, qui pensait que l'Homme, dans son désir de toute puissance, oublierait à ce point son pouvoir d'autodestruction et son insignifiance par rapport à la nature?

2020 a été une année solidaire.

L'implication de toutes les équipes, particulièrement les agents, les responsables d'exploitation, les directeurs en perpétuel mouvement, mais aussi les équipes administratives et fonctionnelles qui se sont adaptées quotidiennement pendant les périodes de confinement sont un bon exemple de mobilisation.

2020 a été une année réactive.

Nous avons dû recourir à notre imagination et notre esprit d'initiative, nous avons dû sortir des sentiers battus pour nous adapter et atteindre nos objectifs. C'est dans cet esprit que l'entreprise mutualise ses moyens pour la réussite de tous.

2020 a été une année douloureuse.

Des malades dans nos familles, et parfois des décès prématurés. La doyenne d'ESSI, Becky Seroussi, une des fondatrices de l'entreprise, est partie en décembre. Hâtons-nous donc d'envelopper de tendresse tous ceux qui nous sont chers, car ils peuvent nous être enlevés d'un instant à l'autre.

2020 a été une année constructive.

La situation difficile que nous avons traversée ne nous a pas empêché de préparer l'avenir en travaillant sur de nombreux projets stratégiques qui consolident notre entreprise face aux défis qui nous attendent.

Nos défis pour 2021

Le service au client en est le premier.

La nouvelle offre de service est notre priorité et commence à prendre forme par les nombreuses innovations qui y sont apparues. Nous avons affiné l'interface client de la GNAO. La digitalisation de nos outils de gestion des sites doit aussi permettre aux exploitants de mieux maîtriser la traçabilité de leurs actions et de valoriser leurs résultats et leurs efforts.

Le développement de notre marché est notre second axe.

Le nouveau site internet a été publié. L'équipe commerciale se renforce à Paris et en région. Le rapprochement de deux entreprises Nantaises, Progems et APC, dont les dirigeants partagent nos valeurs, a abouti en 2020.

Notre troisième axe est l'enrichissement de notre organisation.

Il se poursuit et va bouleverser les années qui viennent. L'arrivée d'un Directeur des Opérations donnera un appui supplémentaire aux Directions de filiale. La création de la Direction Innovation et Performance est une autre force de notre démarche commune qui nous a permis d'être à nouveau certifiés ISO 9001 et 14001, d'obtenir la médaille Silver Ecovadis, de rentrer dans une approche sécurité plus efficace, et d'avoir acheté aux meilleurs prix les matériels et fournitures pour faire face à la crise. La communication a suivi le mouvement, avec des documents tant internes qu'externes indispensables. La mise en place récente à la Direction des Ressources Humaines d'une démarche dédiée à l'intégration et à la formation est aussi une avancée prometteuse en parallèle d'une gestion du chômage partiel de tous les instants. Enfin, je peux qu'être impressionné par la réactivité de nos partenaires informatiques qui, du jour au lendemain, et à de nombreuses reprises, nous ont sauvé la mise dans des situations tendues, et ouvre la porte à une digitalisation bénéfique.

Enfin, 2020 a été une année révélatrice.

Une conscience et un regard nouveau se sont portés sur notre métier, reconnaissants de la contribution de nos agents et plus généralement de nos équipes, à la santé de tous. Les problématiques d'hygiène, de sécurité et d'environnement sont maintenant plus marquées chez nos clients. Les comportements de notre société ont intégré les NTIC et pourraient remettre en question la proximité physique dans les relations de travail.

Mille choses sont encore à dire sur cette année écoulée et plus encore sur tous les projets en cours et à venir qui refaçonneront l'approche de nos services, notre approche commerciale et notre organisation pour, je l'espère, le meilleur et la santé de tous.

2020 a plus encore que les années précédentes révélé et valorisé les transformations qu'ESSI entreprend avec dynamisme. À nous tous de trouver des moyens pour poursuivre la diffusion de notre philosophie de service et atteindre les objectifs du programme ESSI 2024.

TABLE DES CORRESPONDANCES GLOBAL COMPACT

Agir pour améliorer les conditions de travail et la qualité de vie des femmes et des hommes de la propreté

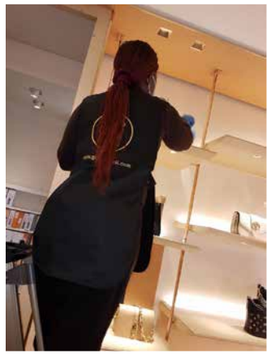
Engagement Global Compact	Enjeu ESSI	Page
3.6 D'ici à 2020, diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route.	Œuvrer pour la santé au travail	30-31
3.9 D'ici à 2030, réduire nettement le nombre de décès et de maladies dus à des substances chimiques dangereuses, à la pollution et à la contamination de l'air, de l'eau et du sol.	Œuvrer pour la santé au travail	30-31
	Limiter les pollutions de l'eau et de l'air	42-43
4.4 D'ici à 2030, augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi, à l'obtention d'un travail décent et à l'entrepreneuriat.	Développer nos compétences	32-33
5.1 Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles 5.5 Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique 5.b Renforcer l'utilisation des technologies clefs, en particulier l'informatique et les communications, pour promouvoir l'autonomisation des femmes.	Favoriser la diversité	38
8.2 Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre.	Innover	22-23
8.6 D'ici à 2020, réduire considérablement la proportion de jeunes non scolarisés et sans emploi ni formation.	Développer nos compétences	
	Développer l'insertion	37
8.8 Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire.	Œuvrer pour la santé au travail	30-31
10.2 D'ici à 2030, autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre.	Développer l'insertion	37
	Favoriser la diversité	38

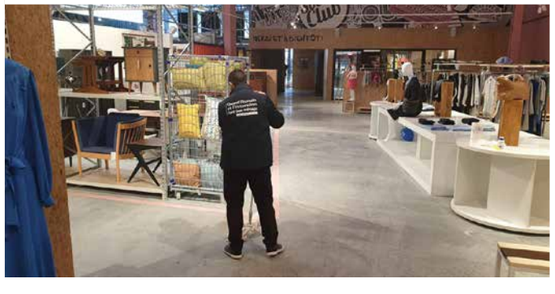
Agir pour un environnement préservé

6.3 D'ici à 2030, améliorer la qualité de l'eau en réduisant la pollution, en éliminant l'immersion de déchets et en réduisant au minimum les émissions de produits chimiques et de matières dangereuses, en diminuant de moitié la proportion d'eaux usées non traitées et en augmentant considérablement à l'échelle mondiale le recyclage et la réutilisation sans danger de l'eau.	Limiter les pollutions de l'eau et de l'air	42-43
	Diminuer les volumes de déchets	44
	Valoriser les déchets	46
6.4 D'ici à 2030, augmenter considérablement l'utilisation rationnelle des ressources en eau dans tous les secteurs et garantir la viabilité des retraits et de l'approvisionnement en eau douce afin de tenir compte de la pénurie d'eau et de réduire nettement le nombre de personnes qui souffrent du manque d'eau.	Diminuer les consommations d'eau	45
13.2 Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales.	Diminuer les consommations d'eau	48
	Économiser l'électricité	49

Agir pour satisfaire les clients, améliorer le quotidien des usagers et faire reconnaître la contribution de la profession aux enjeux de la société

9.4 D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens.	Innover	22-23
12.2 D'ici à 2030, parvenir à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles.	Diminuer les consommations d'eau	45
	Optimiser les transports	48
	Économiser l'électricité	49
12.4 D'ici à 2020, instaurer une gestion écologiquement rationnelle des produits chimiques et de tous les déchets tout au long de leur cycle de vie, conformément aux principes directeurs arrêtés à l'échelle internationale, et réduire considérablement leur déversement dans l'air, l'eau et le sol, afin de minimiser leurs effets négatifs sur la santé et l'environnement.	Limiter les pollutions de l'eau et de l'air	42-43
	Diminuer les volumes de déchets	44
	Valoriser les déchets	46
12.5 D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.	Diminuer les volumes de déchets	44
	Valoriser les déchets	46
12.6 Encourager les entreprises, en particulier les grandes et les transnationales, à adopter des pratiques viables et à intégrer dans les rapports qu'elles établissent des informations sur la viabilité.	Gouverner de façon participative	20-21
17.17 Encourager et promouvoir les partenariats publics, les partenariats public-privé et les partenariats avec la société civile, en faisant fond sur l'expérience acquise et les stratégies de financement appliquées en la matière	Acheter responsable	18-19
	Gouverner de façon participative	20-21
	Promouvoir le secteur	25
	Faire vivre nos territoires	27





L'art de laisser son empreinte sans laisser de traces

Groupe essi Propreté

Quand l'**humain** et l'**innovation** font bon ménage

Aude PARISOT

Responsable Environnement & RSE Groupe

Direction Innovation & Performance

+33(0)7 64 39 77 84

Groupe ESSI
12/14 rue Courat
75 020 Paris

groupe-essi.com

Cette brochure est imprimée sur du papier recyclé et recyclable avec des encres 100% végétales. ESSI ® 2021. Tous droits réservés.