



# COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS 2021



# NAOKI

LA TRIBU DU PROPRE

# SOMMAIRE

<b>I. DÉCLARATION DU DIRIGEANT .....</b>	<b>3</b>
<b>II. PRÉSENTATION DE NAOKI .....</b>	<b>4</b>
1. QUI SOMMES-NOUS ? .....	4
2. NOTRE RAISON D'ÊTRE.....	5
3. NOS VALEURS .....	5
4. LA RESPONSABILITE SOCIETALE.....	7
<b>III. LES 10 PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT .....</b>	<b>8</b>
<b>IV. DROITS DE L'HOMME.....</b>	<b>8</b>
1 - DESCRIPTION DES ACTIONS.....	10
2 - MESURE DE LA PERFORMANCE .....	12
<b>V. NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL .....</b>	<b>13</b>
1. DESCRIPTION DES ACTIONS .....	14
2. MESURE DE LA PERFORMANCE.....	16
<b>VI. ENVIRONNEMENT.....</b>	<b>17</b>
1. DESCRIPTION DES ACTIONS .....	17
2. MESURE DE LA PERFORMANCE.....	19
<b>VII. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION .....</b>	<b>19</b>
1. DESCRIPTION DES ACTIONS .....	20
2. MESURE DE LA PERFORMANCE.....	20
<b>VIII. OBJECTIFS 2022.....</b>	<b>21</b>

## I. DÉCLARATION DU DIRIGEANT

Honorable secrétaire général,

Le développement durable est un élément important pour NAOKI, il donne une cohérence globale aux actions que nous menons sur les questions sociales, la protection de l'environnement et sur les actions de gouvernance d'entreprise.

Il nous permet d'afficher notre stratégie dans ces différents domaines et de lui donner un sens.

J'ai donc l'honneur de vous confirmer que NAOKI renouvelle son engagement à soutenir les dix principes du Global Compact des Nations Unies concernant le respect des droits de l'Homme, des normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Conformément à nos obligations concernant notre participation au Global Compact, nous vous adressons notre communication annuelle sur le progrès décrivant les actions réalisées au cours de l'année 2021 ainsi que nos objectifs pour l'année 2022.

Meilleures salutations,

Pierre ARNAUD  
Gérant



## II. PRÉSENTATION DE NAOKI

### 1. Qui sommes-nous ?

Né en 2001, notre groupe s'est développé en Franche-Comté sous l'enseigne EPS (Environnement Propreté Services), avec les agences de Besançon, Vesoul, Pontarlier, Morteau, Gray et Poligny.

En 2021, le groupe EPS a changé de marque et s'appelle désormais NAOKI.

NAOKI un réseau d'entreprises de services de nettoyage professionnel.

Nous venons de fêter nos 20 ans : c'est à la fois l'âge de la maturité, et celui où tout l'avenir reste ouvert !

C'est pour cela qu'il nous a semblé essentiel de prendre un nouveau départ.

Nous avons travaillé collectivement pour exprimer la Raison d'Être et les Valeurs de notre entreprise : nos orientations et notre ambition pour le futur reposent ainsi sur des fondations solides.

Nous avons aussi voulu changer de nom, pour avoir une marque forte et différenciante, développer notre notoriété et choisir une identité cohérente avec notre Raison d'Être et nos Valeurs.



## 2. Notre raison d'être

La Raison d'Être cherche à répondre à la question : pourquoi l'entreprise existe ? Elle révèle l'ambition globale de l'entreprise et le sens qu'elle donne à ses activités.

« NAOKI prend soin de ses collaborateurs en veillant à leur épanouissement ; c'est ce qui nourrit la motivation des équipes pour fournir les meilleurs services aux clients dans une relation de confiance ».

Notre raison d'être trouve son expression au quotidien dans les règles de vie qui guident nos actions : un cadre de travail pour favoriser l'épanouissement des salariés ; la volonté d'offrir un service de qualité à nos clients et de respecter nos partenaires ; un engagement fort dans la responsabilité sociétale.

Le soin apporté par NAOKI à ses agents passe par le respect, la bienveillance et le droit à l'échec qui permettent de développer la confiance, l'autonomie et les compétences de chacun. Parce que le véritable sens de l'autorité est de faire grandir ses collaborateurs, nos managers sont à l'écoute de leurs équipes et les accompagnent pour se développer en tant que salariés, mais aussi en tant que femmes et hommes.

Cette attention est le moteur de la motivation de nos agents. Leur travail est parfois ingrat, c'est pourquoi nous leur devons reconnaissance : le goût du travail bien fait se nourrit des relations qui se tissent entre nos collaborateurs et les équipes de nos clients.

Nous pouvons ainsi répondre à notre exigence de fournir des prestations de qualité dans une perspective d'amélioration continue.

Nous pensons que les entreprises doivent contribuer à réduire les fractures existant au sein de la société. Cela passe par la protection de l'environnement et de la biodiversité ; cela implique aussi de contribuer à la vitalité de nos territoires d'implantation.

Et à chaque fois que cela est possible, NAOKI s'engage pour aider les plus fragiles à s'insérer dans le monde professionnel. Car NAOKI n'est pas seulement une entreprise qui génère des résultats, mais **NAOKI est avant tout une communauté de personnes qui œuvrent ensemble au service du bien commun.**

## 3. Nos valeurs

Les **valeurs d'entreprise** sont des principes qui forgent son identité, en regroupant les principes moraux, sociétaux, éthiques qui guident le fonctionnement de l'entreprise. Elles sont **au cœur du management** afin de créer une véritable culture d'entreprise, qui doit être portée par tous les salariés afin de contribuer au bon développement de celle-ci.





## EXIGENCE

Nous avons le souci du travail bien fait : c'est la fierté de chacun de nos collaborateurs de réaliser des prestations de qualité au service de nos clients.

Dans une logique **d'amélioration continue**, NAOKI met tout en place sur le plan de l'organisation, de la technique et de la formation, pour que chaque salarié puisse accomplir sa mission avec **efficacité**.

## CONFIANCE

Nous faisons **confiance** à nos collaborateurs, parce que nous croyons en chacun.

Notre organisation s'appuie sur le principe de **subsidiarité**<sup>1</sup> : en privilégiant l'autonomie et la prise de responsabilités, nous permettons à chaque salarié de **s'accomplir** dans son travail **et de développer ses compétences**.

Les relations en vérité et la loyauté sont au cœur de cette confiance : NAOKI favorise la communication interne et le rendre-compte.

- (1) Le principe de subsidiarité consiste à donner la responsabilité de ce qui peut être fait au plus petit niveau compétent pour résoudre le problème. Si nécessaire, l'encadrement intervient pour aider et pour développer les compétences.

## COMPLICITÉ

La cohésion de nos équipes repose sur la **complicité** entre nos collaborateurs. Au-delà des fonctions de chacun, cette complicité est basée sur l'écoute, le partage d'objectifs communs et la solidarité.

Elle est enrichie par les relations privilégiées entre nos collaborateurs et nos clients, qui nourrissent la motivation de chaque salarié. Partagée avec nos clients, **la complicité alimente la performance et le professionnalisme de NAOKI**.

Elle est le ferment qui fait grandir le sentiment d'appartenance à la « tribu NAOKI ».



## 4. La responsabilité sociétale

### ACCUEILLIR LA FRAGILITÉ

Nous pensons que les entreprises doivent contribuer à réduire les fractures existant au sein de la société ; nous croyons que les fragilités humaines sont aussi sources de richesse.

C'est pourquoi, à chaque fois que cela est possible, NAOKI s'engage pour favoriser l'insertion des plus fragiles dans le monde professionnel.

Parce que chacun peut, à un moment donné, être dans une situation de fragilité, NAOKI veille à accompagner les salariés concernés pour les aider à surmonter les moments difficiles.

### PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT

NAOKI s'engage pour la protection de l'environnement et de la biodiversité en veillant à réduire son empreinte carbone et à recycler ses déchets.

Dans le cadre des services de propreté, NAOKI privilégie les produits respectueux de l'environnement, les matériels recyclables et propose à ses clients des filières de traitement pour les effluents.

### DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE DU TERRITOIRE

Soucieux de la vitalité de ses territoires d'implantation, NAOKI favorise l'économie en circuits courts, contribue au fonctionnement des services publics en payant les impôts sur ces territoires et favorise l'engagement associatif de ses collaborateurs.



NAOKI bénéficie de la certification QUALIPROPRE délivrée par QUAESRES (QUALification des Entreprises de Services RESponsables)



NAOKI s'engage dans le cadre du Global Compact des Nations Unies en faveur du respect des Droits de l'Homme, des normes internationales du travail, de l'environnement et dans la lutte contre la corruption

### III. LES 10 PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT



Découlant de la raison d'être et des valeurs, les règles de vie représentent les engagements pris par NAOKI vis-à-vis de ses agents, de ses clients, de ses partenaires et de la société. « La Boussole NAOKI » a été éditée pour formaliser notre raison d'être, nos valeurs et nos règles de vie.

Toutes nos règles de vie reflètent les 10 principes du Global Compact. Chaque collaborateur de NAOKI s'engage à les respecter.

NAOKI veille à ce que ses valeurs et ses règles de vie soient également respectées par ses fournisseurs et sous-traitants. Les collaborateurs en charge du choix et des relations avec ceux-ci doivent être attentifs à ce qu'ils prennent en compte nos valeurs et nos règles de vie.

### IV. DROITS DE L'HOMME



Rappel des principes fondamentaux du Global Compact relatifs aux Droits de l'Homme



#### Principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme



#### Principe 2

Les entreprises sont invitées à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme



Par l'instauration de nos règles de vie, nous nous engageons à respecter les droits des femmes et des hommes qui collaborent avec NAOKI.

### Un cadre de vie pour favoriser l'épanouissement des salariés

#### ○ Respect des collègues

- NAOKI s'engage à lutter contre les discriminations de toute sorte, à traiter les salariés avec dignité et à respecter leur vie privée.
- NAOKI développe une communication interne basée sur l'assertivité et la liberté d'expression.

Chaque collaborateur s'engage à respecter ses collègues en veillant aux règles de politesse élémentaires et en privilégiant l'écoute au jugement.

Chaque collaborateur s'engage à adopter une attitude positive et a le devoir de parler en vérité pour anticiper ou régler tout désaccord, en veillant à ne pas blesser ses collègues.

#### ○ Développement de l'agilité

NAOKI favorise le développement de l'agilité et de la créativité au sein de son organisation en laissant à chacun la possibilité de prendre des initiatives et en donnant le droit à l'échec.

Chaque collaborateur s'engage à rendre compte dès que possible de ses échecs pour que l'analyse des causes en prévienne la répétition.

À cette condition, qui privilégie l'apprentissage individuel et collectif, le manager assume avec le collaborateur la responsabilité de l'échec.

#### ○ Préservation de la santé et de la sécurité des salariés

Au-delà du simple respect de la réglementation, NAOKI veille à prévenir les risques professionnels et à préserver la santé de ses salariés en mettant en place des mesures dictées par le bon sens ; les procédures et consignes sont actualisées de façon régulière.

Les collaborateurs sont responsables de l'application des consignes relatives à leur propre sécurité et prêtent attention à la sécurité de leurs collègues.

Ces règles s'appliquent également aux sous-traitants de NAOKI.

### Le respect de nos partenaires

#### ○ Challenger nos fournisseurs et nos sous-traitants

NAOKI veille à ce que ses valeurs et ses règles de vie soient également respectées par ses fournisseurs et sous-traitants.

Les collaborateurs en charge du choix et des relations avec les fournisseurs et les sous-traitants doivent être attentifs à ce qu'ils prennent en compte nos valeurs et nos règles de vie.

Le respect des droits de l'Homme chez NAOKI se retrouve également dans nos valeurs :

## CONFIANCE

Nous faisons confiance à nos collaborateurs, parce que nous croyons en chacun. Notre organisation s'appuie sur le principe de subsidiarité<sup>1</sup> : en privilégiant l'autonomie et la prise de responsabilités, nous permettons à chaque salarié de s'accomplir dans son travail et de développer ses compétences.

Les relations en vérité et la loyauté sont au cœur de cette confiance : NAOKI favorise la communication interne et le rendre-compte.

(1) Le principe de subsidiarité consiste à donner la responsabilité de ce qui peut être fait au plus petit niveau compétent pour résoudre le problème. Si nécessaire, l'encadrement intervient pour aider et pour développer les compétences.

## COMPLICITÉ

La cohésion de nos équipes repose sur la complicité entre nos collaborateurs. Au-delà des fonctions de chacun, cette complicité est basée sur l'écoute, le partage d'objectifs communs et la solidarité.

Elle est enrichie par les relations privilégiées entre nos collaborateurs et nos clients, qui nourrissent la motivation de chaque salarié. Partagée avec nos clients, la complicité alimente la performance et le professionnalisme de NAOKI.

Elle est le ferment qui fait grandir le sentiment d'appartenance à la « tribu NAOKI ».

### 1 - Description des actions

- Au-delà du respect des Droits fondamentaux de nos salariés, NAOKI met l'accent sur la valorisation de chacun de ses salariés grâce à la montée en compétence et à la formation continue.

NAOKI a organisé des formations "Techniques de base" dans chacune de nos agences pour nos agents. Ces formations rappellent les bonnes pratiques et les bons usages afin de permettre à nos salariés d'être en confiance quant à leurs compétences acquises et leurs compétences à développer.

Par ailleurs, tous les encadrants ont suivi une formation de plusieurs jours sur les valeurs de NAOKI. Les participants étaient les responsables secteur, responsables d'exploitation, responsables techniques, coordinateurs agents, directeur régional et directeur réseau.

L'objectif principal était de développer les compétences managériales liées aux valeurs de NAOKI et de se mettre en accord avec ces dernières dans des situations concrètes. Par exemple, l'attitude à adopter pour avoir une exigence saine ou encore la méthode de management qui engendre la confiance : nos managers possèdent ainsi les outils nécessaires pour maîtriser les enjeux et les pratiques qui relèvent de l'exigence, la confiance et la complicité.

Pour la santé et la sécurité au travail, NAOKI a également programmé des formations relatives aux gestes et postures et au secourisme du travail.

### Les formations en 2021 :

FORMATION 2021					
PLAN DE FORMATION PREVISIONNEL					
ACTIONS EXTERNES					
Intitulé	Organisme	Société	Nombre participants	Trimestre de réalisation prévu	Date de réalisation effective
<b>Habilitation électrique ELB081-0385 initial</b>	GROUPE FORCES	NAOKI Morteau	1	1er trimestre 2022	
<b>HABILITATION ELECTRIQUE RECYCLAGE</b>					
<b>HYDRO (utilisation mini combiné haute Pression)</b>	HYDRO FORMATION	Pontarlier - Morteau	4	1er trimestre 2022	
<b>CACES PEMP initial</b>	AFTRAL	Besançon - Morteau	4	1er trimestre 2021	23-25/06
<b>CACES PEMP recyclage</b>	AFTRAL				
<b>SST GESTES ET POSTURES INI</b>	FSP	Morteau - Vesoul - Besançon - HOLDING	9	1er trimestre 2022	HOLDING : 09-10/12/2021
<b>SST MAC</b>	FSP	Morteau - Vesoul - Besançon - HOLDING	1		08/12/2021
<b>Salles Blanches</b>	ITG DUBUSSE	Besançon	4	1er trimestre 2021	01/06/2021
<b>Salles blanches</b>	ITG DUBUSSE	Morteau	6	1er trimestre 2021	21/06/2021
<b>TECHNIQUES DE BASE</b>	DOS SANTOS CRISTINA	Morteau - Vesoul - Besançon	12	1er trimestre 2022	
<b>vitrierie</b>		Besançon	3		
<b>ENTRETIEN MECANISE</b>		Besançon - Morteau	4		
<b>ATTITUDE DE SERVICE</b>	INHNI	Morteau - Vesoul - Besançon	6		
<b>VALEURS ENTREPRISE encadrement</b>	DIPSOS	DBS+HS+DBS+HOLDING+NPPI	6		26/10-03/11
<b>VALEURS ENTREPRISE COORDINATEURS ET RT</b>	DIPSOS	DBS+HS+DBS+NPPI	8		27/10-22/11
<b>ACTUALISATION EN DROIT SOCIAL</b>	FIDAL	HOLDING	1		30/09/2021
<b>CONTRAT DE TRAVAIL</b>	FEP	HOLDING	2		

Pour les années à venir, nous nous engageons à continuer de proposer des formations à nos salariés.

- NAOKI a également édité « La boussole », un livret destiné aux salariés, dans lequel on retrouve notre raison d'être, nos valeurs et nos règles de vie afin de formaliser notre travail.
- L'événement de lancement de la nouvelle marque et de présentation de la boussole a été organisé le 3 juin 2021 avec tous les encadrants. Ensuite, les managers ont organisé dans leur agence, des événements conviviaux avec les agents pour présenter à leur tour la nouvelle identité ainsi que le travail sur la raison d'être.

- En outre, nous améliorons en permanence notre DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) afin de limiter les accidents de travail et de prendre les mesures de prévention adéquates.
- Concernant les produits et matériels, NAOKI a fait le choix d'utiliser des produits éco labélisés et ne présentant pas de danger pour ses utilisateurs. Nous sélectionnons des matériels de nettoyage disposant d'une bonne ergonomie dans le but de protéger nos collaborateurs des TMS (troubles musculosquelettiques).

Par ces prises de position, NAOKI affirme avec force sa préoccupation majeure : la santé de ses salariés.

- La valorisation de nos salariés passe également par la mise en place d'outils permettant aux salariés de communiquer avec l'entreprise : un journal interne et un groupe What's App interne.

L'objectif principal est de fédérer nos salariés pour qu'ils aient un sentiment d'appartenance dans l'entreprise. Ce sont des moyens de les intégrer pleinement chez NAOKI par la prise en compte de leurs idées, la valorisation positive et le partage des informations.

- Lors de l'événement de lancement de la marque NAOKI en juin 2021, la direction a mis à l'honneur les 4 plus anciens salariés de l'entreprise, pour les remercier de leur fidélité allant jusqu'à plus de 20 ans.

Un KIT NAOKI a également été remis à tous les salariés, sans exception, pour célébrer le changement de marque et pour présenter la nouvelle identité de leur entreprise. Ce KIT comprend la boussole NAOKI, une clé USB avec la vidéo de présentation de la marque, un t-shirt, des stylos, des masques NAOKI, un badge et une casquette.

- Par ailleurs, NAOKI a réorganisé certaines fonctions des salariés afin qu'ils aient plus d'autonomie et de responsabilités, mettant ainsi en œuvre la subsidiarité : les postes du "Coordinateur/trice agents", "Responsable technique", "Responsable de secteur" et "Responsable d'exploitation" ont été créés dans cet esprit.
- Enfin, comme chaque fin d'année, NAOKI offre à tous ses salariés, sans exception, des cartes cadeaux pour les remercier et leur faire plaisir.

## 2 - Mesure de la performance

- Les formations aident à la réactualisation des compétences, garantissent l'employabilité et sont un gage de qualité. Nous constatons aussi que les formations proposées à nos salariés leur permettent d'être plus motivés dans leur travail car ils évoluent dans la société et se sentent valorisés. Et au-delà d'acquérir des compétences, ils sont ravis de rencontrer leurs collègues et de créer des liens sociaux.
- Les salariés NAOKI échangent plus entre eux depuis la mise en place du Groupe What's App. Ce dernier sert notamment à communiquer sur les bonnes nouvelles (contrats signés, nouveautés dans les agences, ...). Ces échanges permettent de renforcer la complicité et la solidarité entre les collaborateurs.

- Enfin, la mise en place de la nouvelle organisation se traduit par une amélioration de la rentabilité, liée au fait que les collaborateurs ayant plus de responsabilités et plus d'autonomie sont de ce fait plus motivés.

## V. NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL



Rappel des principes fondamentaux du global compact relatifs aux normes du travail :



### Principe 3

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective



### Principe 4

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire



### Principe 5

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants



### Principe 6

Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

On retrouve également dans la boussole NAOKI, des règles de vie liées aux normes de travail. Premièrement, NAOKI s'engage à lutter contre les discriminations de toute sorte, à traiter les salariés avec dignité et à respecter leur vie privée, que ce soit en matière d'embauche, de formation, de salaires ou des missions confiées aux agents.

Nos engagements :

### ○ Développement de la confiance et de l'autonomie :

- L'organisation de NAOKI s'appuie sur le principe de subsidiarité : en privilégiant l'autonomie et la prise de responsabilités, nous instaurons la confiance et nous permettons à chaque salarié de s'accomplir dans son travail et de développer ses compétences.

À partir du moment où il dispose des moyens (tant au niveau des compétences que des conditions matérielles) pour assurer sa mission, chaque collaborateur doit en accepter et en assumer la responsabilité et rendre compte de ses actions.

Le manager vient en aide si besoin. Il a le souci de développer les compétences et l'autonomie de son équipe.

### ○ Développement des compétences des salariés :

- NAOKI veille au développement des compétences des salariés et au maintien de leur employabilité, en proposant des programmes de formation et en incitant chaque collaborateur à devenir acteur de son parcours de formation.
- NAOKI encourage l'entraide entre les salariés et entre les équipes et favorise l'entrepreneuriat au service de la vision de l'entreprise.



Chaque collaborateur s'engage à suivre les formations qui lui sont proposées ; il fait preuve de solidarité avec ses collègues qui ont besoin d'aide en cherchant à développer leurs compétences.

Si un collaborateur souhaite porter un projet cohérent avec les valeurs et la vision de l'entreprise, il transmet sa demande à sa hiérarchie. .

- **Accueil de la fragilité :**

- Nous pensons que les entreprises doivent contribuer à réduire les fractures existant au sein de la société ; nous croyons que les fragilités humaines sont aussi sources de richesse. C'est pourquoi, à chaque fois que cela est possible, NAOKI s'engage pour favoriser l'insertion des plus fragiles dans le monde professionnel. Parce que chacun peut, à un moment donné, être dans une situation de fragilité, NAOKI veille à accompagner les salariés concernés pour les aider à surmonter les moments difficiles.

Chaque collaborateur s'engage à accueillir les stagiaires, les apprentis, les personnes handicapées et d'une façon générale toute personne éloignée de l'emploi.

Les managers veillent à adapter l'organisation pour que cet accueil soit bénéfique pour chacun ainsi que pour l'équipe tout entière.

Chaque manager ayant un collaborateur en situation de fragilité se rapproche du service Ressources Humaines pour envisager la meilleure façon de mettre en place un accompagnement.

Par ailleurs, n'étant pas un groupe international, nous respectons, en premier lieu, nos obligations issues du droit du travail Français. Aussi, nous veillons à intégrer dans notre processus d'achat des fournisseurs ayant les mêmes valeurs éthiques que les nôtres et proposant des produits qui ne sont pas fabriqués dans des pays où le travail des enfants ne serait pas aboli.

## **1. Description des actions**

NAOKI a choisi de mettre l'Humain au cœur de ses préoccupations et souhaite fournir à ses salariés un environnement de travail sécurisant et dans lequel ils se sentent bien.

Pour ce faire, nous favorisons le développement des compétences de nos collaborateurs. L'objectif est de s'inscrire dans une démarche continue d'amélioration de leurs conditions de travail et de prévention des risques professionnels.

Cela se traduit par différentes actions :

- Lors du travail sur la raison d'être de NAOKI, la majorité des collaborateurs ont participé aux ateliers pour définir ensemble la raison d'être et les valeurs. Des réunions ont été organisées avec un cabinet professionnel et des salariés de tout niveau : direction, encadrants, agents.

L'objectif était de faire participer les salariés et de recueillir leurs ressentis, leurs motivations pour aller travailler et pour venir chez NAOKI.

NAOKI a choisi une nouvelle identité cohérente avec notre raison d'être et nos valeurs.

NAOKI signifie « **Arbre droit** », c'est nous avec nos valeurs fortes.

La **flèche tournée vers le haut** symbolise notre démarche d'amélioration continue au service de nos clients et notre volonté de faire progresser chaque salarié.

C'est enfin un **totem** qui évoque la notion de complicité et de solidarité au sein de nos équipes.



La signature « **LA TRIBU DU PROPRE** » vient à la fois préciser notre métier et confirmer l'importance de la notion de tribu : les relations au sein de chaque équipe, basées sur l'écoute et le partage d'objectifs communs, nourrissent la motivation de chaque salarié ; elles sont au service de la performance et du professionnalisme de **NAOKI**.

- Mise en place d'un parcours d'intégration à l'embauche, avec un suivi en différentes étapes. Mise à disposition de la boussole NAOKI et de la fiche d'accueil et d'intégration. Cela permet aux nouveaux embauchés d'être accueillis et intégrés dans des conditions optimales.
- Mise en place d'un plan de formation sur différents domaines
- Mise en place des réunions inter-CSE régulières en vue de créer un nouveau DUERP
- Élaboration d'un Plan de prévention des risques
- Mise en place de réunions sur la présentation de matériel innovant et ergonomique dans le but de favoriser le confort de nos agents afin de limiter les risques liés au TMS (Troubles Musculosquelettiques) très présents dans nos métiers.
- Organisation des déplacements des agents favorisant l'équilibre vie privée / vie professionnelles et limitant les travailleurs isolés.
- Mise en place du système de tutorat entre les salariés : les plus expérimentés apprennent le métier aux nouveaux entrants ou aux débutants.
- Prise en charge d'une partie des coûts de la mutuelle de nos salariés. NAOKI a négocié cette année une mutuelle plus intéressante que celle d'auparavant. Les salariés vont donc bénéficier d'une couverture plus intéressante à moindre coût car NAOKI prend en charge une partie.
- Pour fidéliser les équipes, NAOKI a mis en place un accord d'intéressement.
- Flexibilité des horaires selon les contraintes personnelles de nos salariés
- Mise à disposition de vêtements de travail confortables. Avec le changement de marque, NAOKI a retravaillé sur les tenues de travail en fonction de chaque poste.

Des réunions ont été organisées pour choisir ensemble les tenues ainsi que la forme, le nombre, le confort et la praticité des vêtements.

Tous niveaux de l'entreprise ont participé pour récolter tous les avis et pour que tous soient impliqués dans ces choix : agents, coordinateurs agents, responsables d'exploitation, responsables secteur, directeur régional, directeur réseau.

- Par ailleurs, NAOKI favorise l'insertion des personnes en situation de handicap et des jeunes en réinsertion professionnelle pour leur permettre d'accéder au monde du travail. NAOKI respecte les 6% minimum légal de personnes en situation de handicap dans l'effectif mais l'objectif est d'aller au-delà. Concernant l'embauche des jeunes en réinsertion professionnelle, NAOKI est actuellement en recherche de partenariats avec des associations. Sur le terrain, ces personnes « fragiles » ne sont pas laissées seules au début, mais accompagnées par les salariés pour apprendre et aussi pour les rassurer.
- Enfin, toutes les agences et tous les services de l'entreprise embauchent dès que c'est possible des apprentis, des stagiaires, des alternants et d'une façon générale toutes personnes éloignées de l'emploi. Cette année 2021 par exemple, il y a eu 2 stagiaires au siège de NAOKI.

## 2. Mesure de la performance

- En 2021, nous avons réalisé plus de formation qu'en 2020, soit 10% en plus.
- Cette année, nous avons eu moins d'accidents de travail. Le taux de gravité moyens des accidents de travail sur nos agences sur l'année 2021 est de 3,05. Nous considérons que c'est un bon taux sur les conséquences des arrêts de travail.
- Par ailleurs, nos salariés sont bien intégrés dans l'entreprise. Le taux de rétention moyen dans toutes nos agences est de 63,8 %.
- La majorité de nos agents polyvalents travaillent désormais en binôme pour limiter les risques liés aux travailleurs isolés et permettant d'effectuer des plages horaires plus adaptées à l'équilibre vie privée / vie professionnelle.
- Le Code du travail impose d'établir un plan de prévention des risques dès lors que l'opération est d'une durée supérieure à 400 heures annuelles. Chez NAOKI, nous avons décidé d'établir un plan de prévention simplifié pour l'ensemble de nos chantiers, même ceux inférieurs à 400 heures annuelles. Ces documents sont signés par nos agents et leurs encadrants. De ce fait, les règles de sécurité et les procédés sont rappelés à chaque mise en place de nouveaux chantiers ainsi que les bons gestes pour éviter tout risque.

## VI. ENVIRONNEMENT



Principes fondamentaux du global compact lié à l'environnement :

**Principe 7**

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement

**Principe 8**

Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

**Principe 9**

Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

NAOKI prend également des engagements dans des actions liées à l'environnement.

### ○ Protection de l'environnement :

- NAOKI s'engage pour la protection de l'environnement et de la biodiversité en veillant à réduire son empreinte carbone et à recycler ses déchets.
- Dans le cadre des services de propreté, NAOKI privilégie les produits respectueux de l'environnement, les matériels recyclables et propose à ses clients des filières de traitement pour les effluents.

Chaque collaborateur veille au respect des consignes de l'entreprise en matière de protection de l'environnement et contribue, par ses propositions, à améliorer la responsabilité environnementale de NAOKI.

### ○ Développement de l'économie du territoire :

- Soucieux de la vitalité de ses territoires d'implantation, NAOKI favorise l'économie en circuits courts, contribue au fonctionnement des services publics en payant les impôts sur ces territoires et favorise l'engagement associatif de ses collaborateurs.

Chaque manager privilégie le choix de partenaires locaux et favorise la participation de ses collaborateurs à la vie associative.

## 1. Description des actions

- Lors du changement de la marque en 2021, NAOKI a souhaité faire ressortir son engagement environnemental sur l'identité visuelle. C'est ce que l'on retrouve sur le logo, avec l'image de l'arbre, qui reprend cette thématique en rappelant également nos racines (le sapin franc-comtois) et notre engagement pour la protection de l'environnement.
- Passage à l'énergie verte pour l'électricité dans toutes les agences NAOKI. Des contrats ont été souscrits au début de l'année 2021 chez Planète Oui, un fournisseur d'énergie verte et renouvelable en France.

- Remplacement des ampoules par de l'éclairage à basse consommation dans certaines agences NAOKI.
- Optimisation du système de chauffage dans le but de moins polluer, en remplaçant un système de chauffage caduque par un plus récent, dans une des agences NAOKI, à Morteau.
- Participation de NAOKI à la Journée mondiale du nettoyage de la planète (World Cleaning Up Day), le 18 septembre 2021 en organisant une journée de ramassage de déchets dans une forêt à Besançon.
- Utilisation de produits à faible impact sur l'environnement : NAOKI continue à référencer des produits éco labellisés, qui garantissent un niveau d'exigence élevé en termes de limitation d'impact sur l'environnement et sur la santé. Nous favorisons aussi les contenants rechargeables ou de grande taille afin de réduire au maximum les déchets.
- Intégration du volet « Éco-gestes » dans nos formations internes. Nous avons intégré dans nos formations « techniques de base du nettoyage » un volet éco gestes permettant de sensibiliser les agents aux économies d'eau et d'énergie ainsi qu'au tri des déchets chez nos clients.
- Choix de fournisseurs locaux et français pour éviter le transport mais aussi pour développer l'économie locale.
- Maintien des réunions et rendez-vous en ligne quand c'est possible, afin de limiter les déplacements.
- Mise en place d'imprimantes mutualisées avec édition paramétrée en mode recto/verso, noir et blanc et économie d'encre.
- Réduction de la consommation de papier, en évitant les impressions inutiles.
- Recyclage et tri des déchets. Pour NAOKI Besançon, un partenariat a été mis en place avec un prestataire externe de valorisation de déchets. Pour les autres agences, le tri et le recyclage sont renforcés.
- Utilisation d'eau ozonée pour certaines prestations afin de limiter les produits chimiques
- Suppression des gobelets et touillettes à usage unique par de la vaisselle lavable.
- Acquisition d'un véhicule hybride
- Dépôt des déchets électroniques à une association et dans les endroits appropriés
- Mise à disposition de véhicules à faible taux de CO2 pour les petits trajets



## 2. Mesure de la performance

- La journée de ramassage de déchets organisée par NAOKI a permis à d'autres personnes de participer et de les sensibiliser sur la protection de l'environnement. Une dizaine de sacs ont été ramassés par une dizaine de participants. Parmi les déchets, il y avait : du papier, du plastique, du verre ou encore un bout de canapé et de la ferraille.
- Politique d'achat raisonnée vers des prestataires français et locaux
- 100 % des formations internes intègrent le volet Éco-gestes.
- La mise en place des réunions virtuelles a permis de limiter fortement les déplacements, de consommer moins de carburant et de moins polluer.
- Le remplacement des gobelets et des touillettes plastiques par de la vaisselle permet de jeter moins de déchets non recyclables.
- Les véhicules moins polluants permettent de contribuer à la protection de l'environnement

## VII. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



Principe fondamental du global compact lié à la lutte contre la corruption :



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

La lutte contre la corruption fait partie de nos engagements, mentionnés dans nos règles de vie :

- **Offrir un service de qualité dans une démarche d'amélioration continue :**
  - Les services proposés par NAOKI doivent être conformes aux besoins du client et être dimensionnés de façon à correspondre à la qualité attendue : NAOKI s'engage à donner le temps et les moyens nécessaires à chaque collaborateur.
  - Dans une démarche d'amélioration continue, NAOKI veille à la satisfaction de ses clients en faisant preuve d'écoute et de disponibilité. Nos implantations de proximité sont un atout pour notre réactivité
- **Exercer une concurrence loyale et agir avec intégrité**
  - NAOKI s'engage à exercer une concurrence loyale et à combattre la corruption sous toutes ses formes, qu'elle soit active ou passive, directe ou indirecte.

## 1. Description des actions

- NAOKI tient à instaurer des relations de confiance et durables avec toutes les parties prenantes, d'où notre raison d'être « **NAOKI prend soin de ses collaborateurs en veillant à leur épanouissement ; c'est ce qui nourrit la motivation des équipes pour fournir les meilleurs services aux clients dans une relation de confiance** ».
- Nous avons choisi de mettre en place une politique d'achat responsable en intégrant dans notre processus d'achat des fournisseurs locaux. Nous les sélectionnons de manière objective et transparente. Nos relations sont basées sur l'honnêteté et le respect afin de construire des relations saines et durables.
- NAOKI s'interdit d'exploiter ses salariés. Par exemple, ceux qui travaillent sur les chantiers de remise en état après travaux possèdent des cartes BTP, ce qui prouve qu'ils sont bien salariés chez NAOKI et non pas des travailleurs dissimulés.
- Chaque collaborateur doit avoir les compétences requises pour les missions à effectuer et s'engage à réaliser les prestations dans le respect du cahier des charges et du planning. Il doit veiller à la qualité des relations qu'il entretient avec les clients et à la bonne transmission des informations en interne.
- Les salariés de NAOKI s'engagent à ne pas participer à des discussions qui auraient pour objet une entente avec des concurrents.
- Les collaborateurs ne sont autorisés ni à offrir ni à accepter une somme d'argent dans le cadre d'une transaction commerciale avec un client ou un fournisseur.
- Nos comptes sont contrôlés en interne, par exemple, pour les paies chaque mois.
- Enfin, NAOKI n'a jamais fait l'objet de poursuite judiciaire liée à l'éthique des affaires, une fraude fiscale, ou toute sorte de corruption.

## 2. Mesure de la performance

- L'instauration des relations de confiance et durables avec les parties prenantes nous permet d'avoir des clients fidèles depuis de nombreuses années. De même, le fait d'avoir les mêmes fournisseurs depuis longtemps nous garantit la qualité de nos produits et matériels utilisés pour nos prestations.
- Nos collaborateurs sont épanouis et évoluent dans l'entreprise car chacun d'eux sont affectés sur des missions dont ils ont les compétences. Ainsi, ils sont aussi fidèles à NAOKI.

## VIII. OBJECTIFS 2022

A la suite de la réflexion menée sur la raison d'Être et la mise en place de la Boussole, nous avons instauré un groupe projet permanent sur le RSE qui a élaboré le plan d'actions présenté ci-dessous :

### ○ **Communication et transparence sur les performances RSE**

#### Objectifs :

Communication sur la RSE formalisée, factuelle et disponible.

Formalisation de l'information aux collaborateurs sur la politique RSE.

#### Actions :

- Organisation d'événement annuel pour les encadrants (les états généraux de la boussole) ;
- Déclinaison de l'événement dans chaque agence ;
- Communication de la RSE dans le journal interne avec une rubrique dédiée ;
- Communication de la RSE sur les réseaux sociaux et le site internet.

#### Indicateurs de mesure :

Nombre de collaborateurs engagés dans une action RSE, nombre de publications RSE sur les réseaux, le site et le journal interne, nombre de lecteurs sur les réseaux sociaux et le site internet.

### ○ **Environnement**

#### Objectifs :

Réduction des impacts de nos prestations sur l'environnement.

#### Actions :

- Optimisation des temps de déplacement des agents ;
- Formalisation d'une politique de transition de la flotte automobile vers des véhicules à moindre impact ;
- Proposition si besoin aux clients des solutions de traitement des effluents ;
- Bilan carbone par un organisme spécialisé ;
- Évacuation des déchets générés par nos agents ;
- Proposition de solution technique (mise en place de contenants adaptés) ;
- Solution externe pour l'évacuation et le traitement des boues.

#### Indicateurs de mesure :

Nombre de kms parcourus, consommation de carburant, composition de la flotte de véhicules, % de clients impactés par nos déchets.

### ○ **Mécénat**

#### Objectifs :

Ancrage territorial et implication de NAOKI sur des projets du territoire.

#### Actions :

- Mise en place d'une politique de mécénat sur des projets du territoire et associatifs en cohérence avec nos valeurs.

#### Indicateurs de mesure :

Nombre d'heures en mécénat de compétences, nombre de projets soutenus, soutiens financiers au mécénat.

### ○ **Santé, sécurité et qualité de vie au travail**

#### Objectifs :

Diminuer les arrêts maladies et les accidents de travail.

Améliorer la qualité de vie au travail.

#### Actions :

- Organisation du travail en journée ;
- Qualité de vie au travail.

#### Indicateurs de mesure :

Nombre d'accidents professionnels, maladies professionnelles, pourcentage d'absentéisme.

### ○ **Rémunération**

#### Objectifs :

Mettre en place une politique de rémunération afin de fidéliser les équipes et de garantir l'équité salariale dans le groupe.

#### Actions :

- Ouverture d'un PEE (Plan d'Épargne d'Entreprise) ;
- Personnalisation de la grille salariale NAOKI et création d'une politique salariale plus avantageuse pour les salariés : attribution de prime, prise en charge d'une mutuelle plus intéressante.

#### Indicateurs de mesure :

Taux de rétention, taux de sortie avec les motifs, indice d'égalité professionnel (homme / femme), indice marque employeur (attractivité par rapport à la concurrence).

### ○ **Formation**

#### Objectifs :

Développer notre politique de formation afin d'accompagner nos collaborateurs pour maintenir leur employabilité, les faire progresser et s'épanouir.

#### Actions :

- Être ambitieux dans l'élaboration du plan de formation (externalisation) ; formations sur mesure collées aux compétences que doivent avoir nos collaborateurs ;
- Créer des parcours de formation (plan de carrière), avec des statuts juniors seniors ;
- Évaluer les formations et ainsi sélectionner nos partenaires.

#### Indicateurs de mesure :

Taux de la masse salariale consacrée à la formation, nombre d'heures de formation par an par heures travaillées, nombre d'agents formés par rapport au nombre d'agent total par an, taux de satisfaction de la formation.

### ○ **Insertion/ Diversité et non-discrimination**

#### Objectifs :

Recrutement de jeunes en réinsertion professionnelle et de personnes en situation de handicap.

#### Actions :

- Accompagner nos collaborateurs en difficulté ;
- Donner envie de prendre des responsabilités ;
- Mettre en place un partenariat avec missions locales ;
- Mettre en place un partenariat avec CAP emploi ;
- Signer la charte PAQTE avec l'état et grand Besançon métropole.

#### Indicateurs de mesure :

Nombre d'embauches de jeunes en réinsertion, nombre d'embauches de personnes en situation de handicap, pourcentage de personnes en situation de handicap dans l'effectif.

### ○ **Innovation technique**

#### Objectifs :

Diminution de la pénibilité.

Atout commercial.

Optimisation de l'exploitation.

#### Actions :

- Suivi d'une veille technique ;



- Contact (commerciaux différentes marques + fournisseurs habituels) ;
- Participation aux salons ;

#### Indicateurs de mesure :

Développement de nouvelles activités, réduction du temps sur les prestations.

##### ○ **Travail en journée**

#### Objectifs :

Réduction de l'absentéisme et du turn-over.

Économies d'énergie.

Amélioration de la relation entre le client et le prestataire.

Qualité de vie (réduire le travail en fin de journée , réduire les contraintes de garde d'enfants...)

#### Actions :

- Répertorier les clients concernés et prendre rendez-vous avec eux ;
- Identifier les contraintes en s'appuyant sur l'expertise des agents et des clients ;
- Revoir le cahier des charges pour l'adapter au travail en journée.

#### Indicateurs de mesure :

Questionnaire salariés, questionnaire satisfaction clients.

##### ○ **Télégestion**

#### Objectifs :

Diminution du temps de validation des plannings.

Optimisation du temps de travail sur les chantiers et réorganisation.

#### Actions :

- Installation et programmation des badges sur sites ;
- Généralisation au temps partiels.

#### Indicateurs de mesure :

Mesure des écarts entre temps théorique et temps réel, ajustement des plannings (calcul nouvelle rentabilité / réorganisation).

- **Maintien de la politique d'achat local et responsable**
- **Renouvellement du parc des véhicules vers des modèles moins polluants, notamment en remplaçant ceux qui ont plus de 8 ans.**
- **Maintien de la réduction de la consommation de papiers**
- **Participation à la journée mondiale du nettoyage de la planète en 2022.**



# NAOKI

LA TRIBU DU PROPRE



SERVICES DE NETTOYAGE PROFESSIONNEL  [NAOKI-PROPRETE.FR](https://naoki-proprete.fr)