



COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS 2022



NAOKI

LA TRIBU DU PROPRE

SOMMAIRE

I. DÉCLARATION DU DIRIGEANT	3
II. PRÉSENTATION DE NAOKI	4
1. QUI SOMMES-NOUS ?	4
2. NOTRE RAISON D'ÊTRE.....	5
3. NOS VALEURS	5
4. LA RESPONSABILITE SOCIETALE.....	7
III. LES 10 PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT.....	8
IV. DROITS DE L'HOMME.....	8
1 - DESCRIPTION DES ACTIONS	10
2 - MESURE DE LA PERFORMANCE	12
V. NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL	13
1. DESCRIPTION DES ACTIONS	14
2. MESURE DE LA PERFORMANCE.....	16
VI. ENVIRONNEMENT.....	17
1. DESCRIPTION DES ACTIONS	17
2. MESURE DE LA PERFORMANCE.....	19
VII. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	19
1. DESCRIPTION DES ACTIONS	20
2. MESURE DE LA PERFORMANCE.....	20
VIII. OBJECTIFS 2023.....	21

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 2022 ainsi que nos objectifs pour l'année 2023.

Meilleures salutations,

Pierre ARNAUD
Gérant



II. PRÉSENTATION DE NAOKI

1. Qui sommes-nous ?

Créé 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. Nous avons développé la franchise en 2020 et avons actuellement 4 franchisés à Montbrison, à Charleville-Mézières, à Montpellier et à Vernouillet.

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 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**¹ : 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 affiche dans les agences, un texte sur la non-discrimination
- 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⁽¹⁾ : 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.

Nous avons également mis en place des formations attitude de service à nos salariés. Les objectifs sont d'appréhender l'environnement et le fonctionnement d'une entreprise ; de comprendre la posture professionnelle à adopter vis-à-vis de ses collègues et de la hiérarchie ; d'apprendre à gérer son temps et ses priorités et d'améliorer son estime de soi et se valoriser.

Comme NAOKI favorise le développement des compétences de ses salariés, une formation de formateur certifiante a également été organisée pour permettre à nos managers de transmettre leur savoir-faire aux collaborateurs.

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

Les formations en 2022 :

- Attitude de service : 8 participants
- Techniques de bas de nettoyage : 14 participants
- Connaissances droit social : 1 participant
- Entreprendre la propreté : 1 participant
- Marketing / commerce : 1 participant
- CACES Perfectionnement : 2 participants
- Formation tuteur : 2 participants
- CACES B : 1 participant
- SST : 4 participants
- SST Mac : 3 participants
- Formation certifiante de formateur : 5 participants
- Parcours dirigeant : 1 participant
- Vitrierie : 6 participants
- Salle blanche : 4 participants
- Nettoyage mécanisé : 6 participants
- Animation réseau : 2 participants

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

- o En outre, nous améliorons constamment notre DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) afin de limiter les accidents de travail et de prendre les mesures de prévention adéquates.
- o 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.

- o La valorisation de nos salariés passe également par la mise en place d'outils et de moyens permettant aux salariés de communiquer avec l'entreprise : un journal interne et des événements internes.
- o Cette année, nous avons organisé les états généraux de la boussole, une réunion où les encadrants (directeurs, responsables d'exploitation, responsables secteur, responsables techniques, coordinateurs agents, personnel support) se sont retrouvés pour faire le point sur l'avancement des projets liés à la subsidiarité et à la RSE. Ensuite, ces événements ont été réalisés dans chaque agence avec l'ensemble des agents.

L'objectif était d'expliquer la démarche de subsidiarité et de sensibiliser l'ensemble des salariés.

- Nous avons également réuni les managers lors d'un séminaire annuel, pendant lequel nous avons abordé des thèmes liés à nos 3 valeurs (exigence, confiance, complicité),

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 ou encore les moments de convivialité.

- NAOKI a aussi participé aux Trophée de la Paix économique le 6 décembre 2022. Nous y avons exposé notre projet sur la mise en œuvre de la subsidiarité au sein de NAOKI. C'est un projet qui nous tient à cœur et que nous allons déployer dans les mois à venir. La chaire Paix économique met à l'honneur des projets qui ont vocation à « replacer l'homme au cœur de l'organisation et l'entreprise au cœur de la cité ». Et en déployant la subsidiarité au sein de NAOKI, nous souhaitons que chacun de nos collaborateurs révèle ses compétences et ses talents et comprenne que sa contribution à l'entreprise est unique et irremplaçable.
- Aussi, comme chaque fin d'année, NAOKI offre à tous ses salariés, sans exception, des cartes cadeaux pour les remercier et leur faire plaisir.
- Enfin, NAOKI est dans le respect du droit de chacun, car nous avons des référents sexisme et harcèlement sexuel dans chacune de nos agences. Chaque référent est choisi par agence lors des réunions CSE.

2 - Mesure de la performance

- Les formations aident à la montée des compétences de nos salariés, garantissent leur 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 ont de plus en plus connaissance des projets de l'entreprise, et sont un peu plus engagés sur ces derniers. Ces événements permettent de faire circuler les informations facilement en interne et de faire adhérer les collaborateurs aux différents projets du Groupe. Ces échanges permettent également de renforcer la complicité et la solidarité entre les collaborateurs.
- La mise en place de formations se traduit par un développement des compétences du personnel, plus de responsabilités et plus d'autonomie.
- Nous avons reçu le trophée de la paix économique, prix des étudiants, pour notre projet de déploiement de la subsidiarité au sein de NAOKI.

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.

5. 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 :

- Le 29 juin 2022, nous avons signé la charte PAQTE avec l'état et grand Besançon métropole. Cette convention vise à promouvoir l'embauche de résidents des quartiers de la politique de la ville. Elle s'inscrit dans la continuité de la Charte de la Diversité qui a posé les principes d'égalité des chances et de non-discrimination. Dans le cadre de notre politique sociale et sociétale, NAOKI souhaite faire partie des acteurs locaux s'engageant dans l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi.

- 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, du livret de sécurité 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
- Mise en place d'entretiens professionnels pour connaître chaque salarié de l'entreprise, découvrir ses talents et ses aspirations.
- 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.
- Affichage des textes sur la non-discrimination dans les agences afin qu'ils soient bien visibles par nos salariés
- Organisation des déplacements et des plannings 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 une mutuelle plus intéressante, 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 et un plan d'épargne d'entreprise (PEE)
- Sortie d'un journal interne 3 fois par an, pour informer tous les salariés des nouveautés de l'entreprise, des événements internes qui ont eu lieu et les différents projets de NAOKI
- Flexibilité des horaires selon les contraintes personnelles de nos salariés
- Mise à disposition de vêtements de travail confortables. Chaque salarié signe une attestation de remise des vêtements à la réception
- 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.

- Aussi, toutes les agences et tous les services de l'entreprise embauchent quand que c'est possible des apprentis, des stagiaires, des alternants et d'une façon générale toutes personnes éloignées de l'emploi. Cette année, NAOKI a embauché 3 apprentis.
- Enfin, les équipes NAOKI participent à des tables rondes et des forums emploi dont les thèmes sont axés sur la non-discrimination dans les entreprises, l'insertion des personnes en difficultés, etc. L'objectif est de s'informer afin de pouvoir mettre en place des actions au sein de la société mais aussi de partager nos expériences aux autres.

6. Mesure de la performance

- En 2022, nous avons réalisé plus de formation qu'en 2021, soit 5 % en plus.
- Cette année, nous avons eu moins d'accidents de travail. Le taux de gravité moyen des accidents de travail sur nos agences sur l'année 2022 est de 6,09. 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 68,8 %.
- Le taux moyen d'absentéisme chez NAOKI est de 3,58 %. Cela montre que nos salariés se sentent bien dans l'entreprise, qu'ils sont épanouis.
- Le taux d'ouverture du journal interne qui est envoyé par mail et par SMS est de 80 %. Cela montre l'intérêt des salariés à leur entreprise.
- 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.

7. Description des actions

- Cette année, nous avons démarré le bilan carbone de nos sites avec l'aide d'un organisme extérieur. L'objectif est de repérer les points sur lesquels nous pouvons nous améliorer que ce soit en terme d'énergie, de déplacements ou de déchets et de mettre en place des actions concrètes
- Nous avons entamé une démarche pour proposer des solutions de traitement des effluents à nos clients

- Remplacement quelques véhicules anciens par des véhicules neufs pour limiter l'émission de CO2
- Remplacement des ampoules par de l'éclairage à basse consommation dans certaines agences NAOKI.
- Changement des fenêtres de l'agence NAOKI Besançon afin de mieux isoler le bâtiment, et donc consommer moins d'énergie.
- Participation de NAOKI à la Journée mondiale du nettoyage de la planète (World Cleaning Up Day), le 24 septembre 2022 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 pour éviter le transport mais aussi pour développer l'économie locale.
- Mise en place de 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
- Dépôt des déchets électroniques à une association et dans les endroits appropriés

8. 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. Au total, 4 sacs poubelles, un cône de chantier, des mégots, et des chaises de jardin.
- Politique d'achat raisonnée vers des prestataires français et locaux
- 100 % des formations internes intègrent le volet Éco-gestes.
- Le maintien des réunions virtuelles a permis de limiter fortement les déplacements, de consommer moins de carburant et de moins polluer.
- Les véhicules moins polluants permettent de contribuer à la protection de l'environnement
- L'agence NAOKI Besançon a reçu un certificat de la part du prestataire Tridoo, sur le recyclage des déchets. Ont été récoltés en 2022 : 0,86 tonne de cartons/papiers, 0,12 tonne de bois, 3,8 tonnes de DIB
Et cette collecte a permis :
 - D'épargner 2,5m³ de bois ;
 - D'éviter le rejet de 2,5 tonnes de CO₂ dans l'atmosphère ;
 - La fabrication de 2,8 tonnes de combustibles solides ;
 - D'économiser 42m³ d'eau

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 2023

○ Mise en œuvre et déploiement de la subsidiarité au sein de NAOKI



- Déployer la subsidiarité et mettre en place de espaces de dialogue sur le travail au sein de NAOKI d'ici à fin 2023
- Mesurer sur le premier semestre 2024 l'impact de cette mise en œuvre par un outil spécifique de type « baromètre du bien commun ».

○ Formation

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

○ Rémunération

- Mettre en place une politique de rémunération groupe garantissant l'équité salariale au sein du groupe NAOKI, la fidélisation des équipes et permettant à chaque collaborateur de vivre dans la dignité.

○ Événements internes

Nous souhaitons renouveler les événements internes l'année prochaine : états généraux de la boussole, séminaire, etc. Pour nous, il est important d'organiser ces réunions pour faire le bilan de l'année, échanger ensemble, partager l'expérience de chacun mais aussi pour renforcer les liens des collaborateurs.

- **Protection de l'environnement**

- Finalisation du bilan carbone de toutes nos agences et mise en place d'actions d'amélioration ;
- Optimisation des temps de déplacement des agents ;
- Remplacement des véhicules anciens ;
- Proposition si besoin aux clients des solutions de traitement des effluents ;
- Maintien du tri et du recyclage des déchets ;
- Participation à une ou des journées de ramassage de déchets

- **Mécénat et insertion**

- Mise en place d'une politique de mécénat sur des projets du territoire et associatifs en cohérence avec nos valeurs.
- Insertion des personnes éloignées de l'emploi, des jeunes en difficulté et des personnes en situation de handicap, par le biais de partenariats avec des associations ou des organismes d'insertion

- **Accueil de la fragilité**

- Accueil d'une personne sans abri dans nos bureaux, le soir et les week-ends, pour lui permettre d'avoir un toit. Cette action sera fait en partenariat avec l'association « Bureaux du Cœur ».

- **Maintien de la politique d'achat local et responsable**

- **Maintien de la réduction de la consommation de papiers**



NAOKI

LA TRIBU DU PROPRE



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