

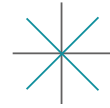
RAPPORT RSE 2022

EXCEL
nettoyage





Remerciements



Ce rapport est le fruit d'une semaine de stage que j'ai eu le plaisir de passer au sein de l'entreprise Excel Nettoyage. Je profite de ces quelques lignes pour remercier toutes les personnes qui ont contribué de près comme de loin au succès de mon immersion professionnelle.

Tout d'abord, il me tient à cœur de remercier mon oncle, **Franck Khautman**, gérant de la société Excel Nettoyage, de m'avoir fait confiance et ainsi offert l'opportunité de réaliser mon stage dans son entreprise. Ses conseils avisés et son regard éclairé sur les engagements qu'il mène et développe au quotidien dans son activité m'ont permis d'approfondir un sujet aussi intéressant qu'instructif et formateur.

Je souhaite également remercier tout particulièrement ma tutrice de stage **Céline Bigorgne**, gestionnaire des ressources humaines, pour sa disponibilité, son partage d'expériences et son intérêt certain porté à mon projet.

Merci également à **Adrien Boissel**, responsable d'exploitation, pour sa bienveillance ainsi qu'à l'ensemble des administrateurs et des membres de la Direction que j'ai eu la chance de côtoyer. La bonne humeur communicative et l'ambiance de travail chaleureuse au sein de l'équipe ont nourri l'énergie collective.

Un grand merci à ma tante **Alexandra** de m'avoir hébergée à Rennes le temps de mon stage, j'ai apprécié partager ces soirées culinaires avec mes cousins!

Enfin, je remercie l'Université Bretagne Sud et plus particulièrement **Madame Pimbert**, **Monsieur Goualou** et **Monsieur Orvoën** pour leur réactivité, la qualité de l'enseignement qu'ils assurent et pour leurs efforts permanents d'amélioration de la filière Sciences, Ecologie et Société.



SOMMAIRE

INTRODUCTION

4

1/ Identité de l'entreprise..... 5-6

2/ Identification de la politique RSE..... 7-9

3/ Cartographie des parties prenantes..... 10-11

4/ Audit RSE..... 12-20

➤ Management de la qualité, conformité réglementaire..... 12

➤ Politique RSE, engagements et gouvernance..... 13

➤ Lutte contre la corruption..... 14

➤ Lutte contre les discriminations, égalité des chances..... 15

➤ Santé, sécurité et conditions de travail..... 16-17

➤ Ressources humaines et formation..... 18

➤ Achats et maîtrise des chaînes d'approvisionnement..... 19

➤ Management de l'environnement..... 20

5/ Performance RSE..... 21

6/ Matrice de matérialité..... 22

7/ Impacts de l'entreprise sur le développement durable..... 23

8/ Pistes d'amélioration..... 24

CONCLUSION

25

INTRODUCTION

La **Responsabilité Sociétale des Entreprises** est définie comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes. En d'autres termes, la RSE c'est la contribution des entreprises aux enjeux du **développement durable**. Une entreprise qui pratique la RSE va donc chercher à avoir un impact positif sur la société tout en étant économiquement viable. La **norme ISO 26000**, standard international, définit le périmètre de la RSE autour de **sept thématiques centrales** qui sont la gouvernance de l'organisation, les droits de l'homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs et enfin les communautés et le développement local.

Toutes les entreprises peuvent mettre en œuvre une **démarche RSE**, et ce quelle que soit leur taille, leur statut ou leur secteur d'activité. C'est pourquoi Monsieur Orvoën nous a conseillés de profiter de notre été pour nous rapprocher d'une entreprise, par le biais d'un job étudiant ou d'un **stage**, afin de cerner sa politique RSE. À cette fin et dans le but d'anticiper la rentrée prochaine, j'ai entrepris des démarches pour réaliser un stage dans la société **Excel Nettoyage**, dirigée par mon oncle sur Rennes.

Experte de la propreté, Excel Nettoyage est une entreprise **humaine** et **familiale**. Avec plus de **21 ans d'expériences**, elle intervient sur l'ensemble de l'agglomération rennaise, prenant en charge l'entretien de divers locaux, à la fois publics et privés. Engagée pour l'atteinte des objectifs de développement durable, la société a nommé à ce titre une **responsable RSE**, Madame Bigorgne, qui m'a accompagnée tout au long de mon stage dans la collecte de données essentielles à la rédaction de ce rapport.

Ainsi, je vous propose de poursuivre votre lecture afin d'en découvrir davantage sur les rouages de la politique RSE menée par Excel Nettoyage.

1. Identité de l'entreprise

FICHE DESCRIPTIVE DE L'ENTITÉ

Nom de l'entité	Excel Nettoyage
Date de l'évaluation initiale	du 21/06/2022 au 24/06/2022
Code NAF du site	8121Z
Mots clés de l'activité	Nettoyage courant des bâtiments
Ville site	Laillé

RESPONSABLE D'ÉVALUATION

Nom Le Pors

Prénom Amélie



ENTREPRISE

Nombre de salariés 68

Année de création 2001



COMMENTAIRE / PÉRIMÈTRE

Commentaire Péri-mètre Entité Excel Nettoyage

Parties prenantes rencontrées au cours de l'évaluation La Direction



Céline Bigorgne
Gestionnaire
Ressources Humaines



Franck Khautman
Gérant



Adrien Boissel
Responsable
d'exploitation

1. Identité de l'entreprise



Créée en 2001, l'entreprise Excel Nettoyage se situe à **Laillé**, à 20 minutes au Sud de **Rennes**.

Organisation

- ✓ Temps plein pour l'ensemble des salariés
- ✓ Véhicules avec matériels et produits
- ✓ Binôme dans chaque véhicule
- ✓ Equipe volante assurant immédiatement les remplacements

La société intervient auprès des bureaux, copropriétés, particuliers (nettoyage après travaux ou déménagements, débarras, vitrerie, véranda) et des collectivités (salles de sport, salles des fêtes...).

Services

Entretien courant



Répurgation, lavage mécanisé des halls, nettoyage de cabinets médicaux et désinfection des locaux/salles de soins, gestion des déchets, fournitures et mise en place des consommables d'hygiène, nettoyage des quais et autolaveuse de la plateforme.

Travaux spéciaux



Entretien de la vitrerie, remise en état de logements, prestations sur parties communes d'immeubles (shampooing moquette, parking, décapage, lustrage...), débarras et enlèvement des encombrants, nettoyage de bardages.

Multiservices



Menuiserie (plinthes, remplacement de poignées et cylindres...), petits travaux de maçonnerie, peinture, revêtement de sol, réfection de joint, réparations électriques (ampoules, globes, pose de radiateurs et prises...), travaux de plomberie (pose de WC, fuites...), services copropriétés.

Engagements

- **Valeurs humaines** : des CDI pour les salariés avec 35 heures de travail en journée continue du lundi au vendredi et véhicules de services.
- **Santé et sécurité** : utilisation de matériels adaptés limitant les TMS (aspirateurs dorsaux, mécanisation pour le lavage des sols...).
- **Environnement** : utilisation de produits de nettoyage éco-responsables, sains pour les salariés et pour la planète.

2. Identification de la politique RSE

Enjeux de RSE qui concernent l'entreprise

Engagés depuis 2008 dans un ambitieux programme de développement durable, la **Fédération des Entreprises de Propreté** (FEP) et les opérateurs du **Monde de la Propreté** accompagnent les entreprises de propreté dans leurs **engagements RSE**.

Pour que le secteur participe pleinement à l'atteinte des **Objectifs de Développement Durable**, la FEP a adopté une nouvelle stratégie comportant 3 axes : agir pour **améliorer les conditions de travail** et la **qualité de vie** des femmes et des hommes de la propreté, agir pour un **environnement préservé** et agir pour **satisfaire les clients, améliorer le quotidien des usagers** et faire reconnaître la **contribution de la profession** aux enjeux de la société.

Ainsi, Excel Nettoyage dispose d'un **référentiel RSE** des entreprises de propreté qui est attesté en cohérence avec les lignes directrices de l'**ISO 26000** par Afnor Certification. Ce référentiel RSE des entreprises de propreté est issu du **dialogue**, initié depuis plusieurs années, avec leurs **parties prenantes** et permet à toute entreprise de Propreté, quelle que soit sa taille ou son territoire d'implantation, d'aborder de manière pragmatique tous les domaines de la RSE.

Son objectif : conduire une **autoévaluation** pour identifier ses points forts et ses voies de progrès, **valoriser** ses bonnes pratiques, dresser une **feuille de route**.

Sa finalité : aider l'entreprise à **assumer** pleinement sa responsabilité sociétale, à son rythme, avec ses propres réponses et toujours dans une **logique d'amélioration continue**.

Le référentiel RSE des entreprises de propreté s'articule autour de **18 engagements** répartis sur **4 thématiques** :

- vision et gouvernance
- ressources humaines et engagement social
- engagement environnemental
- engagement sociétal

Dans la structure évaluée, les enjeux RSE les plus importants sont les suivants :

- ➔ Relation clients et bénéfices aux usagers
- ➔ Gestion de la santé et de la sécurité au travail
- ➔ Réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et appui à la transition écologique des clients
- ➔ Fidélisation, professionnalisation et qualification des salariés
- ➔ Organisation du temps de travail
- ➔ Dialogue social
- ➔ Vision, valeurs, prospective et déclinaison de la politique RSE
- ➔ Achat responsable
- ➔ Bonnes pratiques de la concurrence et Ethique des Affaires

2. Identification de la politique RSE

Actions marquantes menées par l'entreprise

BONNES PRATIQUES DE BASE POUR GÉRER SA STRATÉGIE RSE

- ✓ Nommer un responsable RSE : Madame Bigorgne
- ✓ Faire une analyse stratégique des besoins RSE de l'entreprise
- ✓ Lancer un dialogue parties prenantes sur ses enjeux RSE (animation, le Team Building)
- ✓ Former ses managers aux principes de la RSE
- ✓ Comprendre le lien entre la RSE et la rentabilité dans l'entreprise
- ✓ Examiner les bonnes pratiques RSE dans son secteur d'activité (grâce au référentiel)

- ✓ Rédiger un rapport RSE : ébauche de rapport d'auto-évaluation RSE en cours
- ✓ Être transparent sur sa RSE
- ✓ Parler de ses actions RSE à ses parties prenantes (borne d'accueil digitale)
- ✓ Intégrer la responsabilité à ses plans de communication (kakemono)
- ✓ Engager ses salariés sur la RSE
- ✓ Engager les dirigeants à fond sur la RSE

BONNES PRATIQUES POUR LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS

- ✓ Mettre des plantes vertes dans les bureaux
- ✓ Encourager une bonne ambiance entre ses salariés
- ✓ Imaginer des avantages différents pour ses salariés (voitures)
- ✓ Favoriser l'équilibre vie privée/vie professionnelle de ses salariés
- ✓ Être plus flexible dans la gestion des congés de ses salariés (passer de 4 à 3 semaines)
- ✓ Passer à un management moins stressant
- ✓ Promouvoir des formes de management plus démocratiques (Team Building)
- ✓ Prendre en compte les spécificités de chacun de ses collaborateurs

- ✓ S'assurer de respecter les règles de base de la santé et de l'hygiène au travail
- ✓ Respecter le droit du travail
- ✓ Optimiser l'éclairage de vos lieux de travail
- ✓ Bien gérer la qualité de l'air
- ✓ Développer des espaces de travail optimisés
- ✓ Proposer plusieurs types de bureaux
- ✓ Promouvoir l'égalité hommes-femmes dans l'entreprise
- ✓ Promouvoir la diversité dans les équipes



2. Identification de la politique RSE

Actions marquantes menées par l'entreprise

BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

- ✓ Passer à un fournisseur d'énergies renouvelables (EDF -> énergie verte)
- ✓ Mettre en place un plan de déplacement d'entreprise (planning, géolocalisation)
- ✓ Penser au recyclage et investir dans l'économie circulaire (réparabilité des produits, fonctionnalité)
- ✓ Evaluer et réduire ses consommations (énergie, eau via des affiches)
- ✓ Investir dans les énergies renouvelables et consommer de l'énergie renouvelable (Zoé, véhicule électrique)
- ✓ Optimiser la flotte de véhicules
- ✓ Investir dans l'éco-conception (microfibres réutilisables)
- ✓ Optimiser sa consommation d'énergie
- ✓ Mieux gérer la température de l'infrastructure
- ✓ Passer aux LEDs
- ✓ Rénover et isoler ses bâtiments



BONNES PRATIQUES SOCIALES, ECONOMIQUES ET ETHIQUES

- ✓ Etablir des règles pour les achats responsables
- ✓ Faire respecter les droits de l'homme sur votre supply chain
- ✓ Evacuer le travail des enfants des fournisseurs
- ✓ Participer au développement économique local en choisissant des partenaires locaux
- ✓ Favoriser les circuits courts
- ✓ Favoriser l'emploi des jeunes et des seniors
- ✓ Interagir avec l'économie sociale et solidaire
- ✓ Faire une charte d'éthique (WeCare)
- ✓ Lutter contre l'obsolescence programmée
- ✓ Interagir avec les acteurs publics locaux
- ✓ Etre transparent sur ses conditions de production
- ✓ Rémunérer les actionnaires et les dirigeants de façon responsable
- ✓ Être fiscalement responsable
- ✓ Créer des partenariats durables avec des acteurs associatifs (Sc Le Rheu Rugby...)
- ✓ Evaluer et agir sur son empreinte économique locale
- ✓ Imposer des normes de qualité à ses fournisseurs et producteurs (accord selon la loi)
- ✓ Faire rentrer la RSE dans ses communications sur les réseaux sociaux (site internet)
- ✓ Faire de la RSE une partie intégrante de son identité de marque

3. Cartographie des parties prenantes

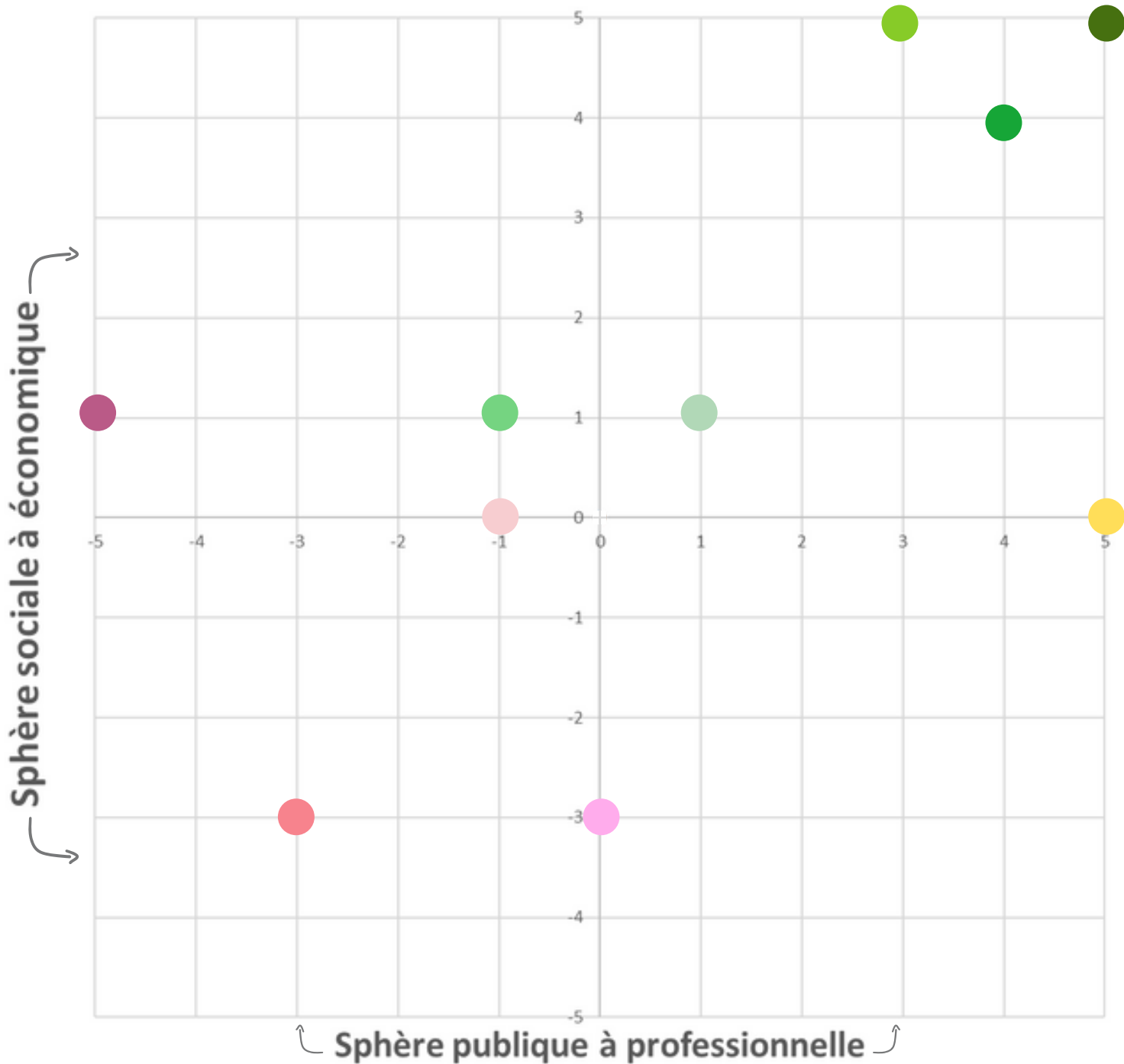
Nom de la Partie Prenante	Classification	Niveau d'importance*	Niveau d'échange à engager	Exemple de moyens engagés	Canal
Collaborateurs (=>salariés)	Interne	5	Consulter & communiquer	Affichage/Réunions Panneaux d'information Signalétique Notes internes Standard téléphonique E-mail	Ecrit Papier Oral Téléphone
Clients	Externe I	5	Informier & Consulter	Goodies Salons Cartes de visites Véhicules publicitaires Site internet LinkedIn Flyers	Evènements Papier Publicité Réseaux sociaux Téléphone
Fournisseurs	Externe I	4	Consulter	E-mail Publicité Courriers	Média
Associations (Médecine du travail AST 35 + Point Accueil Emploi + Association Castel Galop à Châteaubourg)	Externe II	2	Informier	Courrier E-mail	Téléphone Média Papier
Institutions publiques (Pôle emploi, organismes de formation et d'insertion, inspection du travail, CFA, lycées)	Externe II	1	Informier	Courriers E-mail	Téléphone Média Papier
Label Qualiprope	Externe I	1	Informier	Affichage Site Internet	Papier Réseaux Sociaux
Banque	Externe I	3	Associer	Courrier E-mail	Téléphone Papier
Entreprises locales (Cabinet comptable)	Externe I	2	Informier	Courrier E-mail	Téléphone Papier
Fédération des Entreprises de Propreté (FEP)	Externe II	1	Informier	Site Internet Courriers Affichage	Réseaux Sociaux Papier

Niveau d'importance*

Score

Impliquée ou impactée indirectement par l'activité de l'entreprise.....	1
Impliquée ou impactée directement par l'activité de l'entreprise.....	2
Leur implication est nécessaire pour certains mécanismes ou projets.....	3
Leur non-implication peut remettre en cause l'ensemble du projet.....	4
La partie prenante est essentielle à l'existence de l'entreprise.....	5

3. Cartographie des parties prenantes



LÉGENDE :

<u>interne</u>	<u>externe I</u>	<u>externe II</u>
● Collaborateurs	● Clients	● Institutions publiques
	● Fournisseurs	● Médias
	● Banque	● FEP
	● Entreprises locales	● Associations
	● Label Qualipre	

4. Audit RSE

➤ Management de la qualité, conformité réglementaire

Excel Nettoyage est organisée pour assurer sa **conformité aux lois et règlements** en vigueur. Elle dispose d'un **règlement intérieur**, des **affichages** obligatoires sont exposés dans l'atelier avec des **notes de services**. Conforme au site **monde-proprete.com** référencé uniquement pour le secteur de la propreté, le **service juridique** est présent au sein de la **FEP** (Fédération des Entreprises de Propreté). L'entreprise possède également un service social ainsi qu'un cabinet comptable.



Labellisée **Qualiprope**, Excel Nettoyage détient toutes les autorisations requises par l'organisme de qualification de la branche propreté.



Affichages obligatoires dans l'atelier

Au sein d'Excel Nettoyage, c'est la **société MOBILEESE**, une entreprise extérieure, qui assure la gestion du **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données). Afin de veiller à son respect, ils détiennent un **rapport** avec une **note interne**. Des documents sont créés à cet effet, dont la **feuille de protection des données à caractère personnel** et l'**engagement de confidentialité** vis-à-vis des clients qui doit être signé. Par la suite, ces documents à durée de vie limitée sont détruits.

Le service des tournées de ménage est composé de 40 salariés, soit 20 équipes pilotées par **2 chargés de clientèle** qui suivent et assurent les prestations clients. Les **contrôles qualité** varient en fonction du chiffre d'affaires du client et reprennent le cahier des charges.

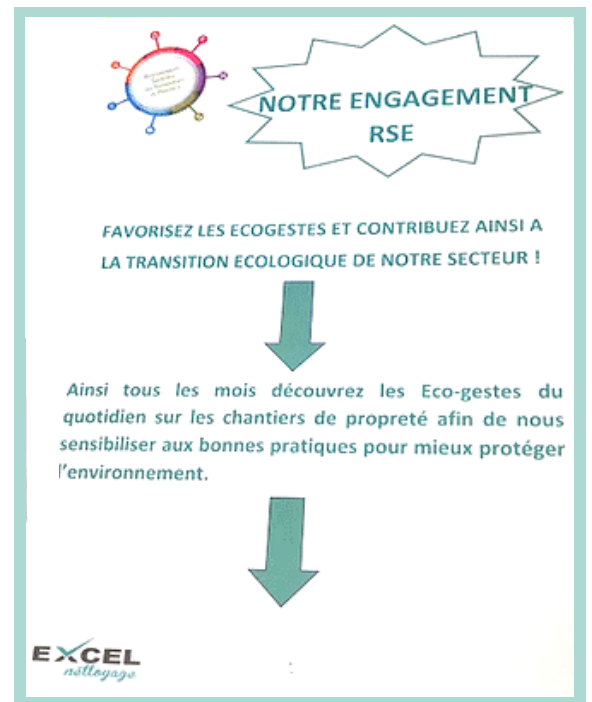
La **procédure documentée Qualiprope** vise à traiter les réclamations des clients en plus des **fiches de contrôle qualité**. S'il y a une réclamation, celle-ci remonte au chargé de clients et est prise en compte si possible dans la journée. Une **expertise** se fait ensuite sur site avec l'équipe ou le client. Un **plan d'actions** est alors mis en oeuvre afin de solder la non-conformité, suivi d'un **constat** de la rectification avec le client. Enfin, ils établissent une confirmation de la prise en compte de la réclamation.

4. Audit RSE

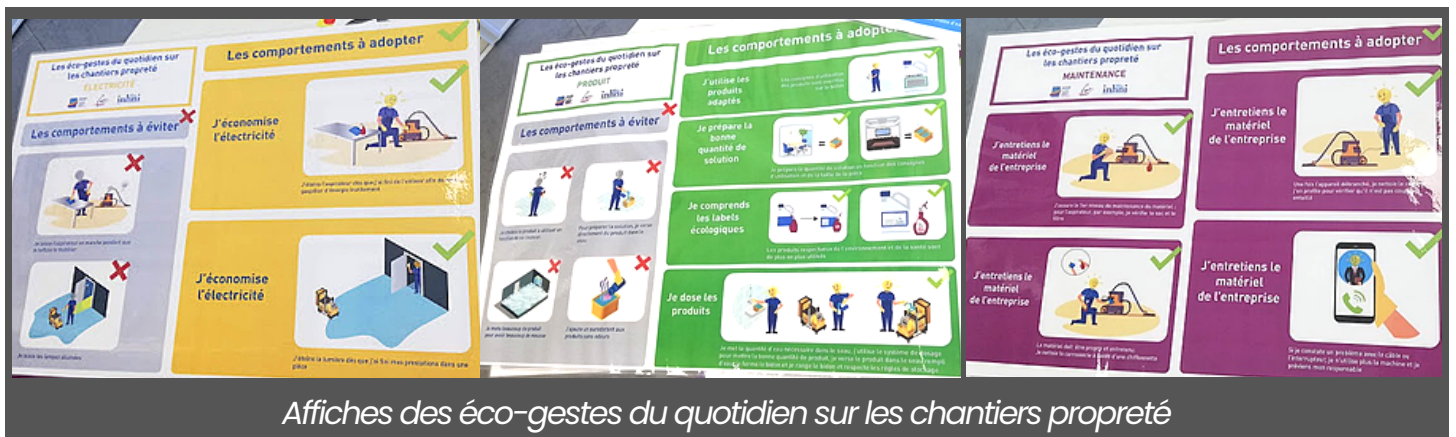
➤ Politique RSE, engagements et gouvernance

L'entreprise a mis en place une **politique RSE** qui contribue aux enjeux du **développement durable**. Madame Bigorgne a été nommée **référente RSE** et a suivi une **formation** d'un an à cet effet. Ainsi, les bonnes pratiques RSE dans le secteur de la Propreté ont été examinées et une ébauche de **rapport d'auto-évaluation** concernant la politique RSE de l'entreprise est en cours de rédaction. Les managers ont également été **formés** aux principes de la RSE.

De plus, Excel Nettoyage participe depuis 5 ans au **club RSE de la région Ouest** et a notamment organisé une réunion dans ses locaux avec les membres du club.



La politique de développement durable est déclinée en **objectifs opérationnels** qui sont connus par les collaborateurs concernés. Des **réunions biannuelles** sont prévues à cet effet ainsi que des **réunions hebdomadaires** où les équipes s'entretiennent avec les responsables. Ainsi, un **dialogue social** est largement maintenu dans l'entreprise. Des **affichages éco-gestes** du quotidien sur les chantiers propreté (concernant l'eau, le produit, la maintenance, l'électricité) sont également exposés sur les murs de l'atelier.



Les **véhicules** sont également **logotés Qualipropre** et bientôt les factures, les devis et les signatures de mail seront aussi logotés Qualipropre.

4. Audit RSE

➤ Lutte contre la corruption

Excel Nettoyage ne prend pas énormément de dispositions en termes de lutte contre la corruption du fait que ce soit une petite structure. Ainsi, il n'y a **ni code de conduite ni politique anti-corruption** à proprement parlé.

Cependant, des règles concernant les cadeaux et les invitations ont été définies, à savoir qu'une **information** sur les fournisseurs à propos des **invitations** a été transmise. Les **cadeaux** sont également **réglementés et déclarés**, pouvant atteindre maximum 140€ pour les gros clients. Sinon les cadeaux sont de l'ordre du **goodies**. Les cadeaux conséquents sont toujours remis au **collectif**, dans l'intérêt général.

Aucun responsable anti-corruption n'a été nommé et **aucun affichage** rappelant les sanctions disciplinaires n'est apparent.

L'entreprise ne dispose pas non plus d'**outils pertinents** de lutte contre la corruption tels qu'une **cartographie des risques** ou des **dispositifs d'alerte**.

La **règle du bon sens** est appliquée, c'est une **gestion en bon père de famille** qui prédomine.

Enfin, **aucune procédure d'évaluation ni de contrôle** anti-corruption n'est mise en place bien que le sujet soit connu par la Direction, elle estime que les risques sont minimes.



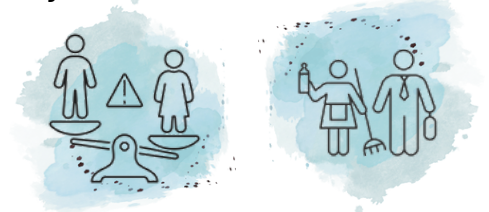
4. Audit RSE

Lutte contre les discriminations, égalité des chances

Au sein de l'entreprise auditée, une politique de lutte contre les discriminations est formalisée et connue de tous à travers le **règlement intérieur**. À ce sujet, ils possèdent notamment une **déclaration de l'index professionnelle de l'égalité hommes-femmes**. Un **plan d'actions** est actuellement en cours dans la société afin d'endiguer cette inégalité, le taux de femmes employées étant bien supérieur à celui des hommes.



Madame Bigorgne est la **référente** en matière de **discriminations** et veille à ce que les salariés soient **sensibilisés** et **formés** à ce sujet.



La personne référente a suivi une **formation** dans le cadre des recrutements en vue de la non-discrimination. Des **affichages réguliers** tout comme des **campagnes de sensibilisation** contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes sont mis en évidence dans les locaux. Le **livret d'accueil** contient également des **flyers** qui visent à avertir les nouveaux arrivants sur ce sujet.

Excel Nettoyage répond au **principe de non-discrimination au travail des personnes en situation de handicap**. En effet, l'entreprise doit employer au minimum **4 personnes en reconnaissance travailleur handicapé**. À ce jour, 3 personnes travaillent à ce titre et 2 personnes supplémentaires arriveront d'ici la fin d'année 2022. La société fait également appel à des **entreprises de vitrerie adaptées** dont SEVEL Services.



Pour améliorer l'**égalité des chances**, un programme et un **plan d'intégration** pour préparer l'accueil du salarié sont opérationnels, ainsi qu'une période de **tutorat** et le maintien d'**échanges** réguliers avec le chargé de clientèle. La **période d'essai** d'1 mois est renouvelable et toujours suivie d'un **bilan**. Après les 2 mois d'essai, un **rapport d'étonnement** est rédigé par le nouveau salarié afin de collecter ses observations concernant son intégration, son poste et l'entreprise. Des **enquêtes de satisfaction** contrat santé entreprise sont mis en place et des enquêtes de satisfaction sur la **qualité de vie** au travail sont en prévision.

Excel Nettoyage tient particulièrement à promouvoir l'**égalité femmes-hommes** au sein de son entreprise ainsi que la **diversité** dans ses équipes.

4. Audit RSE

➤ Santé, sécurité et conditions de travail

L'amélioration de la **santé** au travail et de la prévention des risques professionnels constitue un **axe prioritaire** pour le secteur de la Propreté. Il s'agit de fonder une «**culture prévention**» dans l'entreprise.

Chez Excel Nettoyage, l'évaluation des risques professionnels, traduite dans le **Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)**, est mise à jour tous les ans.

Un **plan de prévention sécurité** est expliqué et signé par les salariés intervenant sur site. Le **livret d'accueil** contient également un onglet spécifique à la santé et la sécurité au travail.

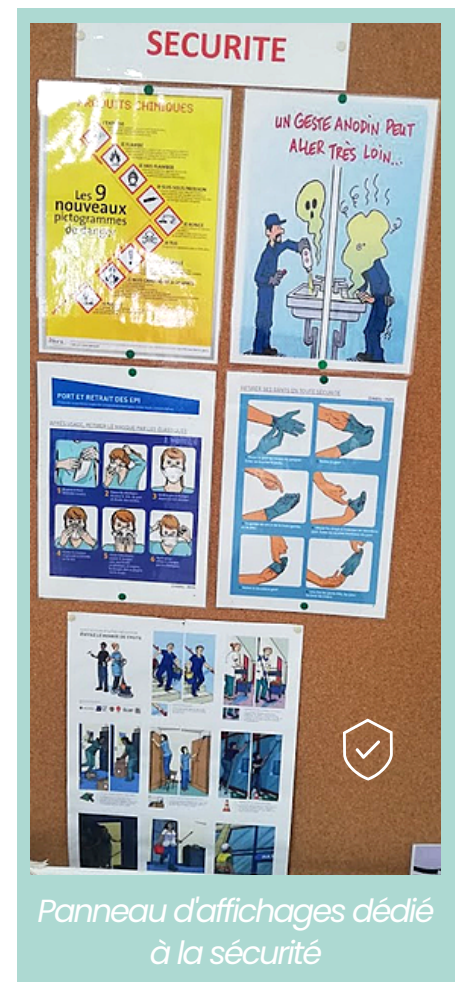
Après la remise des **Equipements de Protection Individuelle (EPI)**, les **règles de sécurité** sont rappelées.

Un **panneau d'affichages** dédié à la sécurité est présent dans l'atelier, il contient le détail des **9 pictogrammes de danger** présents sur les produits chimiques. Il comporte également diverses affiches expliquant l'utilisation des EPI (masque et gants), comment les porter et les retirer en toute sécurité. Une affiche recense plusieurs mises en situation permettant d'indiquer les erreurs à éviter et les bonnes façons d'agir afin d'éviter tout risque de chute.

De la même façon, la société œuvre sur la suppression ou la substitution des produits ou tâches les plus dangereux. Elle dispose d'un **outil d'évaluation du risque chimique** en entreprise. Certains produits sont **écolabels** et constituent moins de danger. Enfin, une **centrale de dilution** assure la sécurité des agents à l'utilisation.

L'ensemble du personnel est formé à la prévention des risques liés aux activités de l'entreprise grâce à la **formation d'habilitation électrique H0-B0**. Une **formation éco-conduite** est prévue afin de sensibiliser à la conduite moins polluante et prévenir face aux risques routiers. Une **formation de Sauveteur Secouriste du Travail (SST)** permet également de sensibiliser à l'environnement accidentogène au travail. On retrouve aussi la **formation CACES** et une formation dans la prévention des **Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)** est attendue l'année prochaine.

Tous les salariés bénéficient d'un **suivi individuel** de leur état de santé intégré dans une démarche globale de prévention des risques professionnels. Une **convocation** et un **avis d'aptitude** sont prévus tous les 5 ans et tous les 2 ans pour les personnes en suivis individuels renforcés (CACES). Le site **AST 35** est dédié aux visites médicales.



4. Audit RSE

➤ Santé, sécurité et conditions de travail

L'entreprise établit des profils de compétences individuelles SST et suit l'évaluation des compétences du personnel grâce aux **entretiens professionnels obligatoires** à renouveler tous les 3 ans dans le domaine du nettoyage. Des **entretiens annuels** sont réalisés en communication et comportement pour vérifier et rappeler le respect des règles de sécurité.

J'ai pu observer sur site le local où sont stockés spécifiquement les produits chimiques placés dans des **bacs de rétention** en cas d'écoulement de liquide. Ce local est **sécurisé** et constamment fermé, seuls les responsables sont les détenteurs de la **clef**. À savoir que ce local contient une **gamme restreinte** de produits dont la **fiche technique** est disposée à **l'arrière de chacun des bidons**, eux-mêmes notifiés. Les vaporisateurs ont tous un **code couleurs**.

Les **Fiches de Données de Sécurité** (FDS) sont insérées dans le **DUERP** et à disposition des salariés.



Bidons notifiés et placés dans des bacs de rétention avec fiches techniques apparentes

Suite à la **signature de l'engagement/attestation**, la tenue et les **EPI conformes** au plan de sécurité sont remis individuellement. Des **affiches** indiquent comment porter et retirer son masque et ses gants, une **vigilance** particulière est donc apportée sur leur bonne **utilisation**.

Un **suivi des accidents du travail** est **réalisé à la fin de chaque année** avec les maladies professionnelles et les arrêts maladie. Un **tableau croisé dynamique** permet de voir leur **évolution**. Un **plan d'actions des risques professionnels et pénibilité** est en prévision grâce à l'**outil de diagnostic en entreprise**. Une étude a récemment été réalisée avec un **ingénieur ergonomiste** dans l'AST 35 qui a intégré 2 équipes de nettoyage. À la suite de son investigation sur le terrain, une réunion a été faite avec le **médecin du travail** afin de partager les **observations** et constats relevés sur le poste d'agent de propreté.

4. Audit RSE

➤ Ressources humaines et formation

Excel Nettoyage respecte la **loi nationale** sur le temps de travail et assure à son personnel un temps de repos suffisant, à savoir que les salariés travaillent uniquement sur du **temps plein**, soit 35 heures par semaine. Chaque salarié dispose d'un **planning prédéfini** du lundi au vendredi contenant ses **horaires** allant de 6h à 13h30 et ses **temps de pause obligatoires de 30 minutes**. Chaque mois, le salarié remplit sa **feuille d'heures** faites dans la journée qui rappelle le temps de pause de 30 minutes obligatoires. Le salarié doit également signer une **feuille de pointage** qui reprend toutes les variables produites dans le mois.

L'entreprise s'assure que les salariés étrangers non européens soient titulaires d'un titre de séjour en cours de validité valant autorisation de travail. En effet, via une **adresse mail spécifique**, elle adresse une **demande d'authentification, de vérification préalable du titre de séjour auprès de la préfecture 48 heures avant l'embauche**. Elle réalise ensuite une **copie** du titre de séjour et l'insère dans le **registre**.

La société a un **procès-verbal de carence** du **Comité Social et Economique (CSE)**, une **campagne d'élections** est prévue au mois de septembre afin d'élire un **Délégué du Personnel (DP)**. À savoir que les années précédentes, personne ne souhaitait se présenter. Un **rapport d'étonnement** est fourni aux nouveaux salariés à la fin de leur période d'essai afin de récolter leurs retours et observations concernant leur intégration, leur poste et l'entreprise. Un **atelier participatif Team Building** est également mis en place afin de renforcer le dialogue et l'échange entre les équipes. Une enquête de satisfaction est prévue sur la qualité de vie au travail.

Depuis septembre 2021, une **pause gourmande** est établie une fois par mois de façon à partager un moment convivial et offrir une collation aux salariés qui rentrent de leur tournée de ménage. De même, le 1er juillet 2022 a été organisé un **cocktail** ainsi qu'un **repas paëlla** que le dirigeant s'est fait un plaisir de servir à ses collaborateurs afin de marquer l'été. Ainsi, les liens entre la Direction et les agents de propreté sont consolidés.



Un **plan de formation** est disponible avec un onglet prévu pour chaque année contenant un **tableau** qui reprend les formations dispensées avec le nom, le prénom, la typologie, les dates, l'organisme, la durée, le coût prévisionnel... Ils disposent également d'un tableau qui **récapitule** l'ensemble des salariés et les formations qu'ils ont reçu ou qui sont manquantes.

Dans le secteur de la propreté, l'entreprise organise un **entretien professionnel** avec chaque salarié **tous les 3 ans**. Ils envoient une **convocation** puis remettent un **formulaire** de l'entretien professionnel. Au bout de **6 ans**, un **bilan** est réalisé avec un autre **formulaire** qui reprend toutes les **formations dispensées** les 6 dernières années. Ainsi, ils peuvent vérifier s'ils ont répondu à leurs **obligations légales** en termes de formations obligatoires.

Excel Nettoyage n'est pas concernée par le détachement de salariés.

4. Audit RSE

➤ Achats et maîtrise des chaînes d'approvisionnement

Excel Nettoyage possède bien entendu une **politique d'achats** car elle fait partie du **club RSE** et est adhérente à la **Fédération des Entreprises de Propreté**, en revanche il n'y a aucune trame ni lettre d'engagement permettant de l'attester.

L'entreprise **maîtrise sa chaîne d'approvisionnement** mais n'évalue pas ses fournisseurs sur leur performance RSE. Ainsi, aucun rapport d'évaluation, d'audit ou de clause contractuelle n'existe. Cela s'explique par le fait que la société ne possède qu'**un unique fournisseur** de produits de propreté, Gama 29, qui respecte sa politique RSE.



Le site Internet de **Gama 29** m'indique que c'est une filiale du Groupe Hedis, qui est spécialisée dans la distribution de produits d'entretien et d'hygiène, de matériels d'entretien à destination d'une clientèle de professionnels variés (établissements de santé, collectivités, EHPAD, entreprises de nettoyage).

Ils proposent des solutions d'hygiène innovantes, performantes et **respectueuses de l'environnement** adaptées aux besoins des clients. Cette entreprise bretonne a pour devise "Notre ADN est d'accompagner chaque jour nos clients sur leurs besoins en propreté, de leur proposer des systèmes adaptés à leurs exigences, compétitifs, qualitatifs **tout en respectant la nature**". En matière de **développement durable**, ils s'engagent à **optimiser les ressources** et à avoir un **impact environnemental minimal**.

Cependant, ils ont d'autres fournisseurs en multiservices comme **Legallais** (quincaillerie), **apfn hygiène**, Leroy Merlin ou encore Rexel (matériel électrique). Ainsi, ils font attention à leur choix de fournisseur mais ne les évalue pas.

L'entreprise intègre des **critères environnementaux** et **sociaux** en vue de réduire l'impact des matériels, des produits ou services en lien directs avec ses activités. Ils sont satisfaits de leur unique fournisseur Gama 29 mais n'ont pas de cahier des charges ni de plan d'amélioration des fournisseurs.

Enfin, l'entreprise s'engage à ne jamais faire travailler directement ou indirectement d'enfants de **moins de 17 ans**.

4. Audit RSE

➤ Management de l'environnement

L'entreprise a **identifié les impacts** directs de ses activités sur l'**environnement** mais elle ne les a pas évalués. En effet, je relève l'absence de formalisation par écrit dans une cartographie ou une liste des impacts environnementaux, cependant une attention toute particulière est attachée à ce sujet, les impacts sont bien identifiés et **connus**.

Aucun plan d'actions n'est mis en place afin de réduire les impacts environnementaux dominants, résultant des activités de l'entreprise.

Néanmoins, les actions mises en place semblent pertinentes et cohérentes au regard des enjeux sectoriels et des impacts préalablement identifiés. En effet, dans une **démarche écologique** et économique, l'entreprise vise à **réduire ses impacts de prestation sur l'environnement**.

À cette fin, une **centrale de dilution** permet d'éviter la surconsommation de produits et tout risque de contact avec les salariés.

La **géolocalisation** est présente sur les véhicules pour **optimiser** et concentrer les tournées, réduire les coûts en carburant et **réduire les émissions de CO2**. Le **covoiturage** dans les véhicules de la société est très largement recommandé et utilisé.

Les salariés ont une **formation éco-conduite** avec une finalité orientée vers la protection de l'environnement et la **réduction de la consommation** de carburant.

Un **renouvellement de la flotte de véhicules** équipés d'un système de **traitement des oxydes d'azote** a été opéré.

L'entreprise a investi dans des **véhicules électriques**, la Renault Zoé.

La communication est de rigueur entre les salariés et leur chargé de clientèle afin de **prévenir toutes fuites, portes cassées ou défectueuses** sur site qui pourraient avoir un impact sur l'environnement (pertes énergétiques liées au chauffage, eau).

Le bâtiment est conçu avec des **lumières à détecteur de mouvement** et **mises en veille automatiques** afin d'éviter la surconsommation en énergie.

Excel Nettoyage possède des **produits écolabels** à faible impact sur l'environnement.

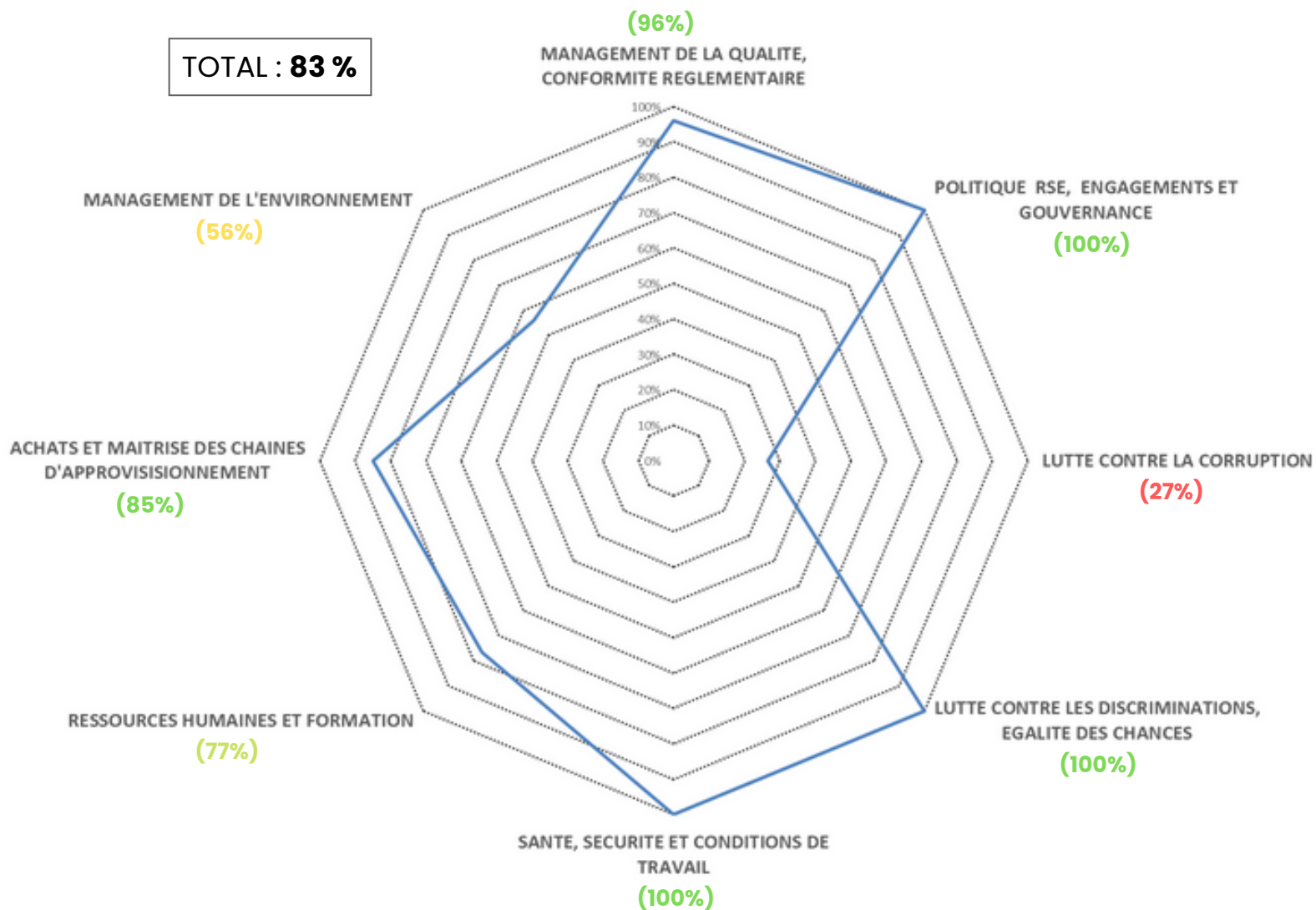
Les agents de propreté sont également équipés de **microfibres réutilisables** afin de réduire les déchets.

Le personnel est **sensibilisé à la réduction des impacts environnementaux** liés aux activités de l'entreprise grâce à des supports et des modes de sensibilisation tels que des **campagnes d'affichages** (éco-gestes du quotidien sur les chantiers de propreté en lien avec les produits, l'eau, l'électricité et la maintenance). Le personnel n'est cependant pas objectivé du fait de l'absence d'indicateurs de suivi et de mesures d'objectifs.

Enfin, Excel Nettoyage ne suit pas d'indicateurs de résultats sur les différents enjeux environnementaux en lien direct avec ses activités.

5. Performance RSE

TOTAL : 83 %



Suite à l'audit de l'entreprise et à l'analyse des différentes données répertoriées, j'ai procédé à la **notation** de chaque thématique. Une **cotation** allant de 0 à 5 a été attribuée à chaque sous-partie engendrant un **pourcentage** automatique donné par le tableau excel. Il en résulte ainsi ce graphique radar de la performance RSE de l'entreprise qui permet de révéler ses points forts et ses lacunes.













Avec un total global de **83%**, Excel Nettoyage sait faire face aux enjeux, répondre aux objectifs du **développement durable** et imaginer de nouveaux modèles de développement tout en restant **attractive** pour les collaborateurs et pour les clients.

En effet, la **stratégie de responsabilité sociétale** est définie et déclinée dans l'entreprise, elle est adaptée à son contexte. Une dynamique d'échange et de **dialogue** avec l'ensemble des parties prenantes est créée. La société met en œuvre une **politique d'achats responsables** et la **S&ST** fait partie des réflexes de tous. Excel Nettoyage a déployé une **politique de recrutement et d'intégration** des nouveaux collaborateurs, en lien avec ses valeurs, plaçant la **diversité** au cœur de son engagement.

Néanmoins, l'adoption de **principes de préservation de l'environnement** au sein de l'entreprise peut être sujet à progrès en termes d'**indicateurs de mesures** et d'**objectifs de performance** associés. Enfin, des **moyens de lutte contre la corruption** doivent être également envisagés par la société.

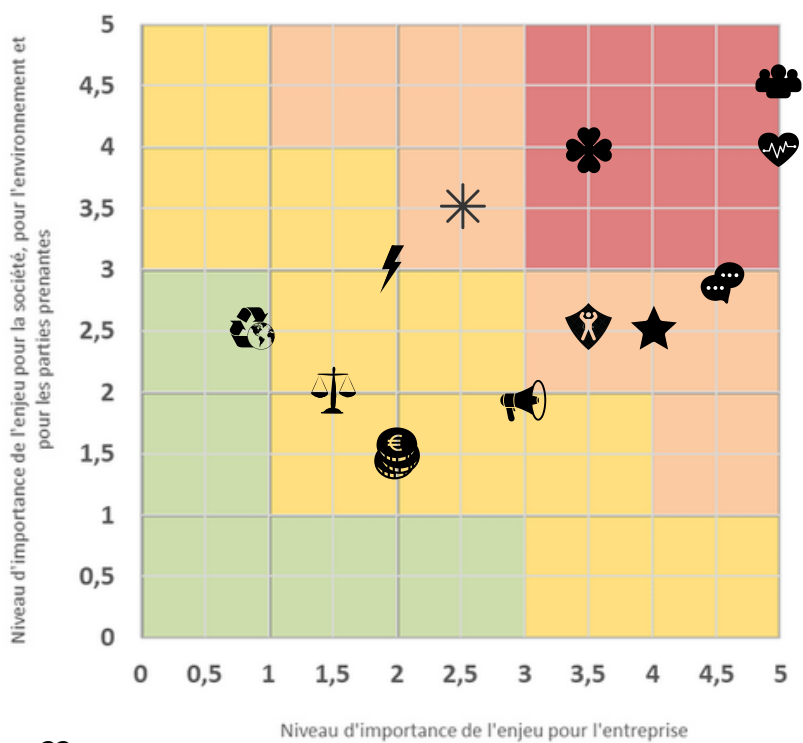
6. Matrice de matérialité

Quelques enjeux qui permettent déjà ou permettront à l'entreprise de se lancer, de se maintenir ou de se développer tout en étant en phase avec la RSE.

Enjeux	Niveau d'importance pour l'entreprise*	Niveau d'importance pour la société, l'environnement et les parties prenantes*	Poids de l'enjeu**
 Gestion de la santé et de la sécurité au travail	5	4	20
 Relation clients et bénéficiaires aux usagers	5	4,5	22,5
 Réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et appui à la transition écologique des clients	3,5	4	14
 Etablir des règles pour les achats responsables	2,5	3,5	8,75
 Dialogue social avec les parties prenantes	4,5	3	13,5
 Organisation du temps de travail bien-être des salariés	3,5	2,5	8,75
 Fidélisation, professionnalisation et qualification des salariés	4	2,5	10
 Transition énergétique mobilité	2	2	4
 Communication et transparence sur les performances RSE	3	2	6
 Lutter contre la corruption	2	1,5	3
 Promouvoir l'égalité hommes-femmes	1,5	2	3
 Adoption des principes de préservation de l'environnement dans l'entreprise	1	2,5	2,5

Niveau d'importance*	Score
Maîtrise de l'enjeu indispensable.....	5
Prise en compte de l'enjeu nécessaire.....	4
Prise en compte de l'enjeu utile.....	3
L'enjeu est à considérer, mais non prioritaire.....	2
L'enjeu peut ne pas être pris en compte.....	1

Poids de l'enjeu**	Score
Enjeu capital.....	14 à 25
Enjeu important.....	8 à 14
Enjeu modéré.....	3 à 8
Enjeu faible.....	0 à 3



7. Impacts de l'entreprise sur le Développement Durable

Impacts sociaux des activités de l'entreprise

La capacité à **intégrer dans le monde du travail** des gens avec **peu de qualification** et leur apprendre 1 métier. **Engagement durable** dans des démarches d'**attractivité** en relation avec des **jeunes** (lycées professionnels). L'entreprise est impliquée dans la promotion et la **valorisation des métiers** au-delà de la seule sphère de son entreprise, elle s'interroge sur le sens donné au travail. Le plan de **développement des compétences** découle d'une **politique de formation** élaborée en tenant compte des besoins, de l'adaptation des compétences dans le cadre du maintien dans l'emploi et de l'**évolution** des collaborateurs. L'entreprise a une **action proactive** pour encourager les collaborateurs à se former.

Activité de nettoyage par rapport au **Covid** et au **risque infectieux**, partie prenante du maintien du bon état sanitaire des locaux avec l'entretien : hygiène collective.

La **satisfaction du client** est un enjeu primordial de l'entreprise. Cette question aborde ainsi la **qualité** du service rendu. Il s'agit de mettre en place des mécanismes de rencontre et de **dialogue** réguliers avec les clients, de recueillir en temps réel leurs besoins et attentes, de mesurer régulièrement leur satisfaction et d'apporter les actions correctrices nécessaires en cas d'insatisfaction.

L'entreprise a un **ancrage contributif** : au travers de **mécénats**, elle participe au bon fonctionnement de certaines **associations** (Rec Rugby Rennes, Sc Le Rheu Rugby, le club de foot de Guichen, US Laillé Pétanque, la Belle Orgères, SDSport RX, don 2022 la ligue contre le cancer, association Castel Galop à Châteaubourg)

Impacts environnementaux des activités de l'entreprise

L'entreprise met en œuvre une politique engagée de **mobilité durable**. La **planification** et l'**affectation** des salariés sur les sites clients est **organisée** et individualisée tant en termes d'horaires de travail que de **localisation**. De nombreuses pratiques sont en place pour **réduire l'impact des transports**.

L'entreprise prend connaissance et contribue à la **politique environnementale** de ses clients et s'assure que ses agents respectent les consignes (**écogestes**). Elle a systématisé l'utilisation de produits et matériels reconnus pour leurs **performances environnementales**.

Impacts économiques des activités de l'entreprise

Les emplois engendrés induisent une **création de valeur**. Par ce biais, c'est aussi de l'**impôt**.

L'entreprise valorise la prestation sur le plan économique. Elle expérimente de nouvelles techniques ou pratiques **innovantes**. Excel Nettoyage identifie les caractéristiques et les **enjeux économiques** du territoire sur lequel l'entreprise est implantée et où elle opère. Elle contribue au **développement du tissu économique de son territoire**.

8. Pistes d'amélioration

BONNES PRATIQUES DE BASE POUR GÉRER SA STRATÉGIE RSE

- 💡 Etablir une liste d'enjeux stratégiques prioritaires
- 💡 Commencer à mettre en place les actions RSE qui ont le ROI le plus immédiat
- 💡 Développer des indicateurs de progrès pour mesurer ses actions RSE
- 💡 Fixer des objectifs de performance RSE à ses managers
- 💡 Application d'une grille d'aide à la décision RSE pour chaque projet et chaque décision

BONNES PRATIQUES POUR LE BIEN-ÊTRE DE SES SALARIÉS

- 💡 Encourager une alimentation saine pour ses salariés (placard à confiseries et sodas)

BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

- 💡 Mesure des émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements (professionnels et travail/domicile) des collaborateurs, faire un Bilan Carbone (Scope 3) avec des objectifs et indicateurs chiffrés, passer une certification (ISO 14001)
- 💡 Grille d'analyse environnementale déployée sur tous les sites, objectifs chiffrés et mesurables, indicateurs de suivi de l'impact de la prestation
- 💡 Mise en place d'indicateurs sur tous les impacts environnementaux significatifs au regard de l'activité de l'entreprise

BONNES PRATIQUES SOCIALES, ÉCONOMIQUES ET ÉTHIQUES

- 💡 Lutter contre la corruption : élaboration d'un code de conduite ou d'une politique anti-corruption, cartographie des risques, dispositif d'alerte éthique, outils de sensibilisation, certification ISO 37001
- 💡 Interagir avec les autres acteurs du tissu économique pour mettre en place des stratégies d'écologie industrielle
- 💡 Faire son rapport RSE avec les critères de la GRI G4
- 💡 Mettre en place une politique d'achats responsables basée sur une cartographie des risques par famille d'achats, un plan d'actions, des dispositifs d'évaluation et de contrôle des fournisseurs, des indicateurs en progression

CONCLUSION

Excel Nettoyage est incontestablement une entreprise de propreté des plus **engagée** au niveau RSE. En effet, la politique qu'elle mène en matière de développement durable révèle d'**excellentes pratiques** tant sur les aspects sociaux, économiques et environnementaux. Une bonne gestion de ses **enjeux prioritaires** a été soulignée, particulièrement dans la gouvernance, les relations et conditions de travail ainsi que les droits de l'Homme. Afin d'encourager la société à se maintenir et se développer dans cette voie, des **pistes d'amélioration** ont été proposées à la Direction, notamment concernant la loyauté des pratiques et la formalisation d'objectifs de performance environnementale et d'indicateurs chiffrés.

N'ayant jamais entendu parler de la Responsabilité Sociétale des Entreprises avant l'intervention de Monsieur Orvoën, j'émettais quelques **doutes** sur l'importance attachée par les sociétés sur la RSE. Mais grâce à cette immersion, j'ai pu prendre conscience de son intérêt et son **impact** dans l'univers professionnel.

En effet, il apparaît que la RSE est à la **portée de toute entreprise** par la mise en place d'actions simples telles que mettre des plantes vertes au bureau, encourager une bonne ambiance entre ses salariés, penser au recyclage, passer aux LEDs, promouvoir la diversité dans ses équipes ou encore par le fait d'être transparent sur ses conditions de production.

Ce tout premier travail d'**audit** en entreprise m'a appris à appréhender la responsabilité sociétale selon une **approche systémique**, la société étant étroitement liée à son environnement. Il nécessite une **confiance réciproque** entre l'audité et l'auditeur, à la recherche constante de preuves permettant d'attester les propos tenus. Procéder à l'évaluation subjective des différents champs d'actions à travers le système de cotation n'est pas évident. C'est pourquoi, par souci de **transparence**, j'ai attribué mes notes sous l'approbation du dirigeant de la société et de ma tutrice de stage.

J'ai été très heureuse de vivre cette **expérience enrichissante** chez Excel Nettoyage et de la partager avec mon oncle. J'ai découvert le **monde du travail** en prenant part aux réunions des équipes ainsi qu'en assistant à un job dating.

En totale adéquation avec mes attentes, j'ai pu mettre en pratique et à profit mes **connaissances** enseignées par Monsieur Orvoën. Ce stage m'a ainsi permis d'affiner certaines pistes pour bâtir mon **projet d'orientation professionnelle**.