



... Le nettoyeur...



# **VIKTOR Le Nettoyeur**

« **VIKTOR & VIKTOR Services** »

## **CHARTER RSE**

*(Responsabilité Sociétale des Entreprises)*

« *Un juste prix (Client) pour un juste temps (Salarié)* »

VIKTOR sarl et VIKTOR Services sarl  
8 Place de la Gare à 59140 DUNKERQUE  
[www.viktordk.com](http://www.viktordk.com) [info@viktordk.com](mailto:info@viktordk.com)  
Tél 03 28 Fax 03 28



... *Le nettoyeur...*



## Table des matières

<i>VIKTOR &amp; VIKTOR Services : POURQUOI entamer une démarche RSE ? ....</i>	<i>2</i>
<i>Le RÉFÉRENTIEL RSE des entreprises de propreté</i>	<i>2</i>
<i>VISION et GOUVERNANCE .....</i>	<i>2</i>
1. <i>Vision, valeurs, prospection et déclinaison de la politique RSE</i>	
2. <i>Dialogue avec les parties prenantes</i>	
3. <i>Innovation sociétale de la prestation</i>	
4. <i>Achat responsable</i>	
5. <i>Bonnes pratiques de la concurrence et Ethique des Affaires</i>	
6. <i>Communication et transparence sur les performances RSE</i>	
<i>RESSOURCES HUMAINES et ENGAGEMENT SOCIAL .....</i>	<i>5</i>
7. <i>Gestion de la santé et de la sécurité au travail</i>	
8. <i>Attractivité de l'entreprise et du métier, sourcing, recrutement et intégration des nouveaux collaborateurs</i>	
9. <i>Fidélisation, professionnalisation et qualification des salariés</i>	
10. <i>Organisation du temps de travail</i>	
11. <i>Insertion</i>	
12. <i>Diversité et non-discrimination</i>	
13. <i>Dialogue social</i>	
<i>ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL .....</i>	<i>6</i>
14. <i>Mobilité</i>	
15. <i>Réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et appui à la transition écologique des clients</i>	
16. <i>Adoption des principes de préservation de l'environnement dans l'entreprise</i>	
<i>ENGAGEMENT SOCIÉTAL .....</i>	<i>7</i>
17. <i>Relation clients et bénéfiques aux usagers</i>	
18. <i>Ancrage territorial et implication de l'entreprise dans le développement économique et social et dans les projets environnementaux du territoire</i>	



... Le nettoyeur...



## **VIKTOR & VIKTOR Services – Pourquoi entamer une démarche RSE ?**

VIKTOR est une société active dans le nettoyage pour les entreprises et VIKTOR Services dans le nettoyage pour les particuliers avec un agrément SAP.

Les 2 Sociétés exercent leurs activités dans 2 métiers de base : le ménage et le lavage de vitrerie. La zone de chalandise est composée du Grand Dunkerquois.

La démarche RSE est née d'une réflexion, en septembre 2020, sur « l'après-Covid ».

Nous recherchions un fil conducteur pour une série d'actions visant

- le bien-être de nos salariés qui avaient poursuivi leurs prestations de nettoyage pendant les périodes Covid,
- l'amélioration de la qualité de nos prestations
- et le « comment se distinguer » des autres entreprises de propreté.

La pandémie Covid nous a également poussé vers un questionnement relatif aux potentiels changements des modes de consommation et aux attentes environnementales de nos clients et prospects.

Il s'est avéré que la démarche RSE répondait de manière complète, structurée et cohérente aux préoccupations que nous avons identifiées.

La présente charte RSE a dès lors pour objet de formaliser les bonnes pratiques déjà en place au sein de VIKTOR et VIKTOR Services, mais aussi d'en développer de nouvelles.

Le référentiel RSE des entreprises de propreté élaboré par la FEP nous a permis d'aborder de manière pragmatique tous les domaines de la RSE.

Le référentiel RSE s'articule autour de **18 engagements** répartis sur 4 thématiques développés ci-après.

Pour l'Équipe de **VIKTOR Le Nettoyeur**  
Justine LEFEBVRE et Alain ROGGEMAN

**« L'entreprise doit faire des profits sinon elle mourra.  
Mais si l'on tente de faire fonctionner une entreprise uniquement sur le profil,  
alors elle mourra aussi car elle n'aura plus de raison d'être »**

(Henry FORD)



... Le nettoyeur...



## Le RÉFÉRENTIEL RSE des entreprises de propreté

Le référentiel RSE des entreprises de propreté permet aux entreprises d'aborder de manière pragmatique tous les domaines de la RSE quelle que soit leur taille, leur territoire d'implantation.

Il s'articule autour de **18 engagements** répartis sur 4 thématiques :

- \* vision et gouvernance,
- \* ressources humaines et engagement social,
- \* engagement environnemental,
- \* engagement sociétal.

*Elaboré avec le concours d'AFNOR Certification, le référentiel est attesté et en cohérence avec les lignes directrices de l'ISO 26000 – la référence mondiale en matière de RSE.*

*Il est issu d'une concertation avec les parties prenantes du secteur et plus de 100 personnes y ont contribué (entreprises de propreté, experts, partenaires, clients...)*

Les **18 engagements RSE** du référentiel ont été définis en croisant les lignes directrices et domaines d'actions de l'ISO 26 000 et les enjeux RSE du secteur mis en lumière dans une enquête sur les dynamiques RSE des entreprises de propreté (Monde de la Propreté – 2018).

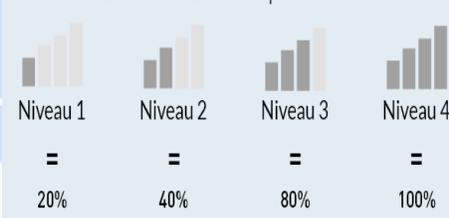
Bien que chaque engagement soit important, une pondération a été élaborée prenant en compte l'avis des parties prenantes, des lignes directrices de l'ISO 26000 et du périmètre des engagements (celles couvrant plus de sujets ont, de fait, une pondération plus importante).

Chaque entreprise de propreté peut mesurer son engagement sur chaque item du référentiel, à partir de la **grille de maturité** proposée.

Celle-ci se compose de 4 niveaux de maturité permettant à l'entreprise de se positionner et de comprendre comment progresser sur le sujet traité.

Pour faciliter le positionnement, **des bonnes pratiques** illustrent les différents niveaux de maturité (former à la prévention des TMS, utiliser des produits écoresponsables, dialoguer avec les partenaires sociaux, œuvrer pour un recrutement non discriminant...).

Pour cela elle s'attribuera un score par niveau de maturité :



Bien que ce soit à chaque entreprise de définir et mettre en place ses propres actions pour faire vivre son engagement RSE, ces bonnes pratiques peuvent être une source d'inspiration.

À partir de ce référentiel, chaque entreprise de propreté peut donc se positionner sur les 4 thématiques et identifier ses marges de progrès.

Cette évaluation peut se faire sur papier ou en ligne sur la plateforme ACESIA d'AFNOR Certification.

Et enfin, pour les entreprises souhaitant attester de leur engagement RSE, le Monde de la Propreté, en partenariat avec AFNOR Certification proposent un accès facilité à l'évaluation contrôlée ACESIA ou au label Engagé RSE.



... Le nettoyeur...



## Vision et Gouvernance

### 1. Vision, valeurs, prospection et déclinaison de la politique RSE

#### Description :

La Fédération des Entreprises de Propreté a défini sa vision de la contribution du secteur de la propreté au développement durable dans sa stratégie RSE publiée en décembre 2018 : VISION, VALEURS, PROSPECTIVE ET DÉCLINAISON DE LA POLITIQUE RSE DESCRIPTION.

- Plus que des prestations, la propreté est un service utile à tous, élaboré avec les clients, pour garantir l'hygiène et la sécurité sanitaire des lieux de travail et de vie pour favoriser le bien être, la qualité de vie au travail des utilisateurs et la performance du client.

- Plus que des emplois, la propreté, c'est un métier riche de l'engagement des professionnels

Il s'agit dans l'entreprise, sous l'impulsion de ses dirigeants, de définir sa vision de son utilité sociale, ses valeurs et de les formaliser dans sa stratégie.

Cette stratégie se déploie auprès des clients en une contribution à la performance de leurs propres systèmes de production ou d'organisation.

Cela questionne la durabilité des activités de l'entreprise, ses bonnes et mauvaises pratiques sur tous les champs de la RSE.

Cela doit également permettre à l'entreprise d'imaginer les enjeux et contraintes de demain et la manière d'inscrire l'entreprise dans une trajectoire qui permet de les prendre en compte au mieux à l'avenir.

Elle doit pour cela identifier ses enjeux clés sur les champs économiques, sociaux, environnementaux et sociétaux.

Il convient ainsi, au minimum, d'assurer une veille réglementaire, normative et sur les bonnes pratiques dans les domaines de la RSE.

Il s'agit ensuite pour l'entreprise de trouver le bon niveau de formalisation de la démarche RSE.

La loi du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises, dite loi PACTE, prévoit la possibilité pour l'entreprise de définir sa raison d'être dans ses statuts (article 1835 du Code civil). Le législateur ne définit pas le terme "raison d'être".

L'ORSE et le C3D proposent l'interprétation suivante : "La raison d'être est une expression de l'utilité sociétale de l'entreprise qui sera pour elle à la fois une boussole et un garde-fou quant aux décisions du conseil d'administration et du directoire."

#### Positionnement actuel

Niveau 2 : Mise en place d'actions concrètes

VIKTOR connaît ses grands impacts et ses contributions au développement durable.

Elle met en place des actions ponctuelles pour les réduire.

Elle est signataire d'une charte ou d'un engagement.

#### Actions à mener / Objectif(s) :

Elaboration :

- o d

#### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			



... Le nettoyeur...



Objectif 2 :		X		

## 2. Dialogue avec les parties prenantes

### Description :

Il s'agit d'identifier tous les acteurs qui peuvent avoir une influence sur l'entreprise ou être influencés par l'entreprise.

Il convient de lister ces parties prenantes, leurs attentes sur les champs de la RSE, puis de les hiérarchiser.

Cette hiérarchisation est propre à l'entreprise et peut différer d'une agence à l'autre.

Il convient également d'installer des mécanismes de dialogue régulier avec ces parties prenantes et d'identifier leurs interactions avec l'entreprise (influence de l'entreprise sur chaque partie prenante ou l'inverse, influence de chaque partie prenante sur l'entreprise).

Plusieurs niveaux de dialogue sont indispensables au moins avec :

- les clients,
- les salariés (cf. question 13 sur la qualité du dialogue social),
- les entreprises et acteurs du secteur professionnel,
- les usagers,
- les jeunes en formation,
- les demandeurs d'emplois,
- les fournisseurs et sous-traitants,
- les institutions locales,
- les représentants de la société civile ...

### Positionnement actuel

Niveau 2 : Mise en place d'actions concrètes

VIKTOR connaît les parties prenantes qui ont un lien direct, contractuel ou non, avec ses activités.

Elle a une approche réactive pour répondre aux attentes exprimées.

Des rencontres régulières ou mécanismes de dialogue sont en place.

### Actions à mener / Objectif(s) :

*Formaliser et renforcer les rencontres et mécanismes de dialogue avec les parties prenantes, à savoir : les salariés, les clients, les fournisseurs, les tiers éventuels.*

### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1		X		
Objectif 2			X	



... Le nettoyeur...



### 3. Innovation sociétale de la prestation

#### Description :

Il s'agit pour l'entreprise d'organiser ses fonctions commerciales, marketing et innovation pour proposer des innovations servicielles, techniques et organisationnelles aux clients et aux salariés.

Il convient que ces innovations génèrent un impact positif sur la société. Cela peut, par exemple se concrétiser par la proposition d'une offre «éco-socio-conçue».

L'innovation concerne toutes les étapes de la prestation (élaboration de l'offre, choix des techniques, matériels, consommables, conditions de travail des salariés, organisation de la prestation, gestion des déchets ...)

Il convient également d'intégrer à la réflexion la transition numérique, en s'assurant de minimiser ses impacts environnementaux et sociaux tout en étant vigilant à la bonne accessibilité des outils associés.

#### Positionnement actuel

Niveau 2 : Mise en place d'actions concrètes

VIKTOR saisit les occasions de s'informer sur les innovations du secteur pour améliorer son organisation du travail, réduire son impact environnemental et valoriser la prestation sur le plan économique.

Elle expérimente de nouvelles techniques ou pratiques innovantes.

L'innovation est présente sans être totalement structurée.

#### Actions à mener / Objectif(s) :

#### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1		X		
Objectif 2			X	

### 4. Achat responsable

#### Description :

Il s'agit pour l'entreprise de mettre en place une démarche d'achats responsables et d'organiser la fonction achat pour répondre au mieux à ces trois questions :

• Qu'est-ce que j'achète ?

L'entreprise évalue les enjeux en matière de RSE ainsi que les risques et opportunités de responsabilité sociétale de ses pratiques pour chaque activité d'achats. Elle analyse les besoins de son organisation. Elle a une approche globale de l'estimation des coûts.

• A qui je l'achète ?

L'entreprise analyse la capacité du marché fournisseur en matière de responsabilité sociétale, définit des priorités en matière de sourcing responsable ainsi que des critères d'évaluation.

• Comment je l'achète ?



... Le nettoyeur...



L'entreprise forme la fonction achat à la RSE, établit des relations bienveillantes et sans discrimination avec les fournisseurs et applique des délais de paiement justes et maîtrisés...

Cette démarche s'applique de manière hiérarchisée aux catégories d'achats stratégiques et usuels tels que les produits d'entretien, machines, matériels, consommables mais également à la sous-traitance (travail en hauteur, approvisionnement direct en consommables...) et aux achats de prestation

### Positionnement actuel

Niveau 3 : Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise VIKTOR met en œuvre une politique d'achats responsables.

Les procédures de réception et mise en paiement sont établies, appliquées et contrôlées. L'évaluation des risques et opportunités en matière d'achats responsables (par catégorie d'achat et par pays de provenance) a été réalisée sur l'ensemble du portefeuille achats et la procédure pour la mettre à jour régulièrement a été définie.

Cette cartographie permet à l'entreprise de fixer ses priorités et de définir, en conséquence, ses objectifs et plans d'actions qui prévoient des critères RSE spécifiques sur les principales familles d'achats.

Elle interroge systématiquement ses fournisseurs sur leurs pratiques RSE

### Actions à mener / Objectif(s) :

Elaboration :

- o d'une charte des achats responsables (via « jachetedunkerquois »)

Mise en ligne sur le site internet [www.viktordk.com](http://www.viktordk.com) de la charte « jachetedunkerquois »

### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 : charte Circuit Court de Services	X			
Objectif 2 : site internet – mise en ligne de la charte		X		

## 5. Bonnes pratiques de la concurrence et Ethique des Affaires

### Description :

Il s'agit de créer les conditions d'une concurrence saine et loyale au bénéfice de toutes les parties prenantes et de contribuer à l'évolution des pratiques d'achats des clients vers un achat de propreté plus responsable.

Il s'agit notamment de pratiquer et promouvoir des propositions tarifaires adaptées au niveau de qualité escompté, d'avoir une gestion responsable des transferts et reprises de personnel dans le cadre de l'Article 7 de la convention collective nationale, de formuler avec transparence les contrats, de respecter les engagements et la gestion responsable de l'information (RGPD - règlement général sur la protection des données) et de promouvoir les clauses et recommandations sectorielles (travail en journée et/ou en continu, diversité, prévention des Troubles Musculosquelettiques...).



... Le nettoyeur...



Plus largement, cette question recouvre aussi les risques en matière de : corruption, conflits d'intérêt, de pratiques anticoncurrentielles et politique tarifaire, d'ententes illégales, de travail illégal, de prêt de main d'œuvre illicite, de respect de la propriété et de la confidentialité, de clauses abusives ou disproportionnées dans les achats, ou contrats de travail des salariés, d'abus de position dominante...

Il convient d'analyser les risques, d'adopter une approche éthique dans l'entreprise et de sensibiliser toutes les fonctions concernées par ces risques, de mettre en place des mécanismes d'alerte, de traitement des cas...

Cette question inclut également un devoir de vigilance auprès des filiales éventuelles et des fournisseurs et sous-traitants partenaires.

### Positionnement actuel

Niveau 3 : Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

VIKTOR a identifié les risques liés à ses activités et a pris des mesures pour les limiter.

Elle a formalisé ses engagements (charte éthique, code de conduite, règlement intérieur, conditions générales de vente, contrat commercial...), qu'elle communique en interne et en externe.

### Actions à mener / Objectif(s) :

*Elaboration :*

- d'une charte des bonnes pratiques de la concurrence
- d'une charte RSE
- d'une procédure de gestion des plaintes et non-conformités

Mise en ligne sur le site internet [www.viktordk.com](http://www.viktordk.com) des conditions générales de vente

### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 : charte des bonnes pratiques	X			
Objectif 2 : charte RSE	X			
Objectif 3 : gestion des plaintes et non-conformités	X			
Objectif 4 : site internet - mise en ligne des CGV		X		

## 6. Communication et transparence sur les performances RSE

### Description :

Dans le secteur de la propreté, les enjeux d'une communication responsable et transparente sont de renforcer l'attractivité du métier et de permettre la prise de conscience de l'importance des prestations de propreté en démontrant, par exemple, les carrières possibles, la technicité du métier, les impacts bénéfiques de la propreté pour les usagers, les progrès réalisés et actions engagées pour réduire les risques sur la santé et sécurité des salariés ou sur l'environnement.

Dans l'entreprise, il s'agit de communiquer en interne auprès des collaborateurs et en externe auprès des parties prenantes sur la démarche RSE engagée par l'entreprise : les enjeux clés, les bonnes pratiques, les actions engagées, les résultats et indicateurs de performance et les axes de progrès.

L'objectif est de garantir la transparence et la fiabilité des résultats communiqués.

Cela peut se concrétiser par exemple par la mise en place du reporting extra financier ou la rédaction de supports de communication (rapport RSE, site internet, argumentaire



... Le nettoyeur...



commercial...), mais aussi par des prises de parole en public de dirigeants au sujet de leur engagement, par des participations à des clubs d'entreprises, des associations, etc. À un niveau de maturité élevé, la politique RSE est communiquée, partagée et portée par l'ensemble des collaborateurs

### Positionnement actuel

Niveau 2 : Mise en place d'actions concrètes

VIKTOR communique en externe sur sa démarche RSE auprès de ses clients lors de la remise d'une offre.

En interne, les salariés sont également informés des engagements RSE et actions phares de l'entreprise.

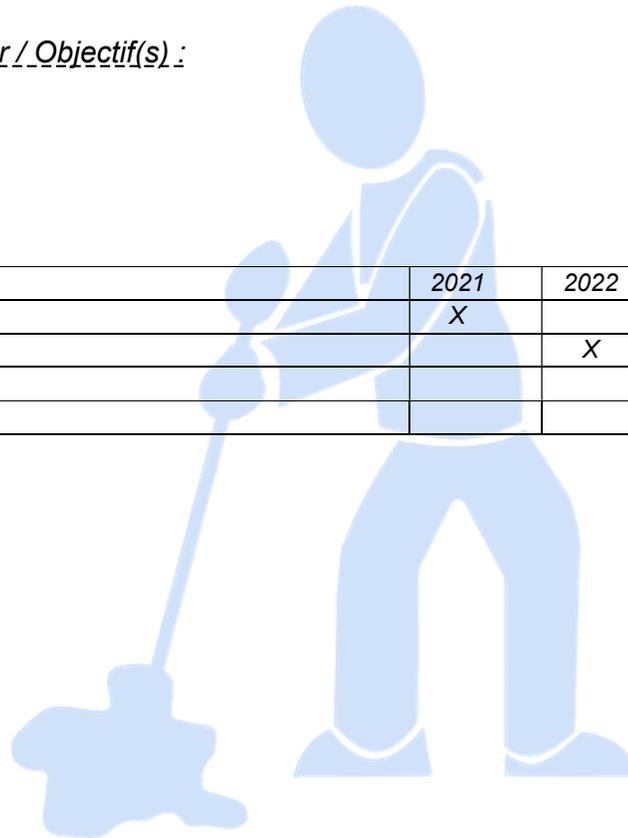
### Actions à mener / Objectif(s) :

*Elaboration :*

- o d

### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		





... Le nettoyeur...



## **Ressources humaines et Engagement social**

### **7. Gestion de la santé et de la sécurité au travail**

#### **Description :**

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.

L'entreprise de propreté se place au cœur de cette démarche en s'appropriant des méthodes, des compétences et des outils, dans un processus d'amélioration continue en matière de la santé au travail.

Cette démarche de prévention des risques professionnels et de santé & sécurité au travail se décline à tous les niveaux de l'entreprise et pour tous les collaborateurs, qu'ils soient salariés de l'entreprise ou intérimaires et quel que soit leur lieu d'exercice.

L'objectif est de garantir aux salariés un lieu de travail sûr et sain.

Analyse des risques et communication sur les risques, retours d'expériences, mise en place de mesures de prévention adaptées et mise en place d'indicateurs de performance font partie des incontournables de la démarche.

Dans sa démarche de prévention des risques professionnels, l'entreprise portera un intérêt particulier aux Troubles Musculosquelettiques, première cause de maladie professionnelle du secteur, sans oublier les autres risques (risques psychosociaux, exposition à des formes d'incivilités...).

Elle prendra également en compte les spécificités liées à la diversité des collaborateurs (jeunes, handicaps, illettrisme...)

#### **Positionnement actuel**

**Niveau 2** : Mise en place d'actions concrètes

L'ensemble des obligations légales est suivi et respecté dans le temps.

L'évaluation des risques professionnels, traduite dans le DUERP, est mise à jour chaque année et après chaque accident du travail remettant en cause la prise en compte du risque et donne lieu à une actualisation du plan d'action de prévention.

Les acteurs internes, dont les instances représentatives du personnel (IRP), et les clients y sont associés.

Des actions transversales sont menées à l'échelle de l'entreprise afin de sensibiliser le personnel sur les questions de S&ST et d'améliorer la prévention sur le terrain.

#### **Actions à mener / Objectif(s) :**

**Elaboration :**

- o D

#### **Echéance(s) :**

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		



... Le nettoyeur...



## 8. Attractivité de l'entreprise et du métier, sourcing, recrutement et intégration des nouveaux collaborateurs

### Description :

La propreté est un secteur en constant développement, qui recrute chaque année près de 20 000 personnes en CDI.

Pour ce secteur, à forte intensité de main-d'œuvre, ce sujet interroge en premier lieu les bonnes pratiques qui permettent de renforcer l'attractivité de l'entreprise pour de futurs collaborateurs et l'optimisation du recrutement ainsi que l'intégration dans l'entreprise :

- formuler son besoin clairement, rédiger une fiche de poste complète ;
- identifier les opérateurs de sourcing et les sensibiliser aux besoins de l'entreprise ;
- faire passer un entretien de recrutement efficace et dans le respect des personnes et évaluer ses compétences ;
- accueillir et intégrer les nouveaux collaborateurs.

Cette question peut s'envisager en termes de fidélisation à plus long terme, par la mise en œuvre d'une politique d'entreprise qui tient compte des évolutions de carrière, de la qualification, de la reconnaissance des compétences et des performances, de la gestion des emplois et compétences, des parcours professionnels et de la politique salariale.

Cela peut porter également sur les valeurs de l'entreprise, et la notion d'appartenance, conduisant ainsi à une « marque employeur ».

Au-delà du périmètre de l'entreprise, il s'agit aussi de contribuer à la promotion des métiers de la propreté auprès des jeunes, des demandeurs d'emplois, des clients et de la Société en général, dont seront bénéficiaires l'ensemble des parties prenantes (entreprises, salariés, jeunes, demandeurs d'emplois, opérateurs divers, instances publiques, etc.).

### Positionnement actuel

Niveau 2 : Mise en place d'actions concrètes

VIKTOR fournit un effort notable de communication et de pédagogie pour permettre aux candidats de connaître et comprendre l'entreprise ainsi que les éléments complets du poste à pourvoir.

Cet effort se déploie également à l'intention des salariés pour qu'ils aient une bonne connaissance des dispositions qui leur sont appliquées (dispositions de la convention collective nationale, grille des rémunérations, organisation, possibilités d'évolution de carrière...).

### Actions à mener / Objectif(s) :

*Elaboration :*

- d

### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		



... Le nettoyeur...



--	--	--	--	--

## 9. Fidélisation, professionnalisation et qualification des salariés

### Description :

S'agissant d'un secteur de prestation de services où la valeur ajoutée repose principalement sur la compétence des salariés, il s'agit de les maintenir et de développer ces compétences.

Cela prend en compte toutes les actions de formation (dont la validation des acquis d'expérience, les bilan de compétences, les actions d'apprentissage) visant aussi bien l'adaptation au poste de travail que la qualification et l'évolution professionnelle des salariés.

La mise en œuvre d'une gestion des emplois et des compétences ou d'une gestion des parcours professionnels sont des leviers importants.

Il s'agit ainsi :

- d'améliorer les performances de l'entreprise, en maintenant et améliorant les compétences et les savoir être des collaborateurs, en anticipant les besoins futurs en compétences, liés au développement de l'entreprise ou à l'évolution des techniques ou réglementations
- de répondre plus qualitativement aux besoins des clients, notamment en formant les salariés aux éléments clefs de la relation clients (reporting, traitement des réclamations, connaissance des enjeux de la propreté dans les process des clients...) et également en formant les salariés à de nouvelles compétences pour développer de nouvelles prestations et des innovations servicielles
- de fidéliser les collaborateurs, de maintenir leur employabilité, notamment en permettant l'acquisition de certifications par toute voie : formation ou validation des acquis de l'expérience (VAE), Certificat de qualification professionnelle (CQP), Maitrise des Compétences Clefs de la Propreté (MCCP), formation/certification CLéA Propreté, titres, diplômes.

La prise en compte des spécificités du secteur de la propreté implique que les entreprises attachent un effort particulier :

- aux certifications de la branche,
- à la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme (ou fracture numérique),
- au développement de la formation en interne : Libero 3.0, formations en situation de travail (FEST)....,
- à l'alternance : apprentissage ou contrat de professionnalisation.

Dans sa politique de formation, l'entreprise s'attachera également à sensibiliser ses salariés aux enjeux de responsabilité sociétale.

### Positionnement actuel

Niveau 2 : Mise en place d'actions concrètes

VIKTOR s'appuie sur les entretiens professionnels et d'évaluation pour identifier les besoins.

Elle se fonde sur ces éléments pour établir son plan de développement des compétences.

Elle dispose de fonctions RH (ressources humaines) dont le rôle est identifié par les salariés

### Actions à mener / Objectif(s) :

Elaboration :

- d

### Echéance(s) :



... Le nettoyeur...



	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		

## 10. Organisation du temps de travail

### Description :

L'amélioration de la durée et de l'organisation du temps de travail contribue à la qualité des services et du bien-être des salariés.

Il s'agit de permettre une meilleure conciliation des temps de vie (équilibre vie professionnelle et vie personnelle) en :

- développant une organisation du temps de travail intégrant la promotion du travail en continu et/ou en journée et restreindre ainsi les contraintes dues aux horaires décalés et fragmentés, favoriser l'augmentation du temps de travail, faciliter l'accès à la formation professionnelle, réduire le turn-over et le travail isolé, diminuer les déplacements interchantiers et les risques d'accidents, constituer un levier de développement économique pour les entreprises et rendre le métier plus visible ;
- mettant en œuvre les dispositifs de branche (fiches de souhaits, compléments d'heures ...) afin de favoriser l'accès à un temps plein pour les salariés qui le souhaitent et réduire ainsi le temps partiel subi et le recours aux contrats courts

### Positionnement actuel

Niveau 1 : Préalable à l'engagement RSE

VIKTOR respecte le code du travail et les accords de branche sur l'organisation et le temps de travail.

Elle applique les impératifs organisationnels demandés par les clients (horaires souvent décalés et fragmentés).

### Actions à mener / Objectif(s) :

Elaboration :

- o d

### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		

## 11. Insertion



... Le nettoyeur...



### Description :

Il s'agit de favoriser au maximum l'accès à l'emploi dans l'entreprise aux personnes éloignées de l'emploi. Il convient d'adapter les processus pour envisager ce type de recrutement et de mettre en œuvre des démarches d'accompagnement des salariés concernés.

Par exemple, dans le cadre des clauses d'insertion d'un marché public, les personnes éloignées de l'emploi sont désignées ainsi :

- les demandeurs d'emploi de longue durée (+ de 12 mois d'inscription à Pôle Emploi);
- les publics reconnus travailleurs handicapés au sens de l'article L 5212-13 du code du travail fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi;
- les bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS), de l'allocation temporaire d'attente (ATA), du RSA, de l'allocation adulte handicapé (AAH) ou de l'allocation d'invalidité
- les jeunes de niveau infra. 5, soit d'un niveau inférieur au CAP/BEP;
- il est également toujours prévu, que, sur avis motivé, d'autres statuts soient possibles.

NB : dans le secteur de la propreté, les clauses d'insertion doivent être réservées aux nouveaux marchés et aux marchés en extension.

Pour les renouvellements de marchés, il est nécessaire d'exclure de ces clauses les lots concernés par le transfert conventionnel de personnel (article 7).

Dans le secteur de la propreté, l'insertion est un levier de sourcing important.

La responsabilité de l'entreprise de propreté est de s'engager pour une insertion durable des publics recrutés. Cela peut se traduire par exemple par :

- encourager la professionnalisation des personnes recrutées en insertion (qualifications, période de professionnalisation) ;
- avoir recours aux GEIQ Propreté (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) ;
- s'engager dans des partenariats avec des structures d'insertion territoriales ;
- s'organiser également en interne pour structurer l'insertion ;
- utiliser et promouvoir auprès des clients l'outil Inserpropre.fr

### Positionnement actuel

Niveau 3 : Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise VIKTOR a défini une politique d'insertion professionnalisante.

Les recrutements sont systématiquement ouverts aux personnes issues de l'insertion.

Les personnes recrutées en insertion bénéficient d'un accompagnement et de formations qualifiantes.

Des collaborations régulières sont effectuées avec des structures d'insertion.

### Actions à mener / Objectif(s) :

Elaboration :

- d

### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		



... Le nettoyeur...



## 12. Diversité et non-discrimination

### Description :

Respecter la diversité dans une entreprise, c'est reconnaître et valoriser chacun des salariés dans sa singularité ou sa différence.

Ce terme désigne toutes les stratégies visant à lutter contre les discriminations.

Il s'agit pour l'entreprise de mener son propre diagnostic en déterminant ses critères de risques de discrimination et en identifiant les groupes de personnes vulnérables.

Il s'agit ensuite de prendre des mesures concrètes pour construire un projet d'entreprise alliant performance et diversité.

Pour être efficaces, ces mesures doivent englober l'ensemble des process RH (ressources humaines) de l'entreprise

### Positionnement actuel

Niveau 2 : Mise en place d'actions concrètes

VIKTOR a identifié des opportunités pour favoriser la diversité sur les principaux facteurs de discrimination de la propreté.

Elle met en place une ou plusieurs actions positives destinées à améliorer les pratiques.

### Actions à mener / Objectif(s) :

Elaboration :

- o d

### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		

## 13. Dialogue social

### Description :

Le dialogue social a pour objectif de promouvoir les possibilités pour les hommes et les femmes de prétendre à un travail décent et productif dans un climat de liberté, d'équité, de sécurité et de dignité humaine.

L'objectif principal du dialogue social est de favoriser le consensus et la participation démocratique au sein des principales parties prenantes impliquées dans le monde du travail.

Le bon fonctionnement des structures et processus de dialogue social peut permettre de résoudre de graves problèmes économiques et sociaux, d'encourager la bonne gestion des affaires publiques,



... Le nettoyeur...



de favoriser la paix et la stabilité sociales, et de stimuler le progrès économique. (Selon la définition de l'Organisation internationale du Travail - OIT)

Au niveau de la Branche, La FEP, Fédération des Entreprises de Propreté et Services Associés et les représentants des organisations syndicales mènent un dialogue constructif et soutenu au sein de la commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation.

Des accords sont régulièrement signés sur les grandes thématiques sociales du secteur : formation professionnelle, rémunération, complémentaire santé et prévoyance, prévention des risques, égalité Homme-Femmes, mobilité, réduction du temps partiel...

Dans l'entreprise, il s'agit de favoriser un dialogue social permanent favorisant la confiance et la concertation entre les dirigeants et les collaborateurs.

Il convient que les relations sociales soient fondées sur le dialogue avec le personnel et/ou ses instances représentatives et qu'elles soient développées grâce à des modalités de concertation régulière entre employeurs et employés (instances de concertation, négociations, accords d'entreprises, mise en place du CSE ou équivalent...).

Pour les entreprises au-dessous des seuils, la qualité du dialogue social peut s'évaluer sur la facilité des collaborateurs à aborder leurs problématiques avec leur hiérarchie et l'écoute qu'ils reçoivent. En effet, depuis la loi n°2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi (loi Rebsamen), il est possible de négocier avec les salariés directement sans passer par une représentation syndicale.

La concertation peut être informelle ou institutionnalisée, mais le plus souvent elle est les deux à la fois

### Positionnement actuel

Niveau 2 : Mise en place d'actions concrètes

Le dirigeant est impliqué dans le dialogue social. Le management est présent et à l'écoute. L'encadrement est présent sur les sites, en échange permanent avec les salariés.

Des réponses concrètes sont données aux questions des collaborateurs et ont permis de faire avancer certains sujets traités.

### Actions à mener / Objectif(s) :

Elaboration :

- o d

### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		



... Le nettoyeur...



## **Engagement environnemental**

### **14. Mobilité**

#### **Description :**

La mobilité, pour les entreprises de propreté est un sujet transversal.

Ce sujet aborde ainsi des enjeux sociaux et environnementaux.

La prise en compte des problématiques de mobilité s'impose comme une nécessité aux entreprises confrontées aux difficultés de recruter des collaborateurs en capacité de se rendre sur les sites des prestations.

Il convient ainsi de s'assurer que la mobilité n'est pas un frein au développement de l'emploi, ni à l'évolution professionnelle des collaborateurs.

Il s'agit également de réduire l'impact environnemental des déplacements des collaborateurs, lors des déplacements professionnels et lors des trajets travail-domicile.

Dans le secteur de la propreté les deux principaux postes d'émission de gaz à effet de serre sont, en premier lieu, les déplacements domicile travail et en second lieu les déplacements professionnels (Guide sectoriel ADEME/ FEP : Réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre, 2013)

Sur les questions de mobilité, il y a rarement une solution généralisable et applicable par tous et dans toutes les situations. Les sujets à prendre en compte peuvent être la réduction ou l'optimisation du périmètre géographique d'intervention des collaborateurs, l'orientation de la prospection commerciale, la participation au financement de la mobilité des collaborateurs, l'encouragement à l'utilisation de modes de déplacements doux ...

#### **Positionnement actuel**

**Niveau 2** : Mise en place d'actions concrètes

VIKTOR met en place des actions qui lui permettent de faciliter les déplacements (professionnels et/ou domicile-travail) des collaborateurs et de les sensibiliser aux risques et /ou aux impacts environnementaux associés.

#### **Actions à mener / Objectif(s) :**

**Elaboration :**

- d'un partenariat pour permettre l'accès de salariés à des véhicules sans permis.

#### **Echéance(s) :**

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		

### **15. Réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et appui à la transition écologique des clients**



... Le nettoyeur...



**Description :**

Il s'agit d'identifier les impacts environnementaux de la prestation sur les champs de :

- l'eau (consommation/effluents),
- l'air (émission de composés organiques volatils - COV, risques chimiques, aération...),
- la consommation d'énergie (électricité...),
- les émissions de gaz à effet de serre (déplacements, machines thermiques ...),
- les déchets (production, flux, circuits de valorisation, recyclage),
- les nuisances sonores,
- la biodiversité (impact des produits sur la qualité de l'eau, risques sur la biodiversité des zones de stockage des poubelles...).

Il est nécessaire de hiérarchiser et traiter les impacts les plus significatifs par la mise en place d'actions dans une approche circulaire qui implique :

- des achats responsables produits - matériels - consommables,
- l'identification de techniques ou produits les moins impactants sur le plan environnemental (et également sur le plan de la santé et de la sécurité) mais néanmoins efficaces,
- la rationalisation de l'utilisation des produits et des pratiques,
- la formation des agents aux éco gestes...

L'objectif est de se poser les bonnes questions à chaque étape de la mise en œuvre de la prestation (depuis l'offre commerciale jusqu'à la planification et la réalisation) afin de réduire les impacts environnementaux.

À un niveau de maturité plus élevé, il s'agira d'encourager la transition écologique du client en incluant, dans l'offre de prestation, des propositions telles que :

- un accompagnement à la mise en place du tri des déchets : diagnostic déchets, proposition d'une offre tri des déchets, partenariats avec des prestataires de collecte pour le recyclage,
- des dispositions pour l'amélioration de la qualité de l'air intérieur
- un diagnostic et un dispositif d'alertes sur les fuites d'eau
- une approche raisonnée de la désinfection ...

**Positionnement actuel**

**Niveau 2** : Mise en place d'actions concrètes

VIKTOR a mis en place quelques bonnes pratiques pour réduire son impact sur les éléments les plus attendus par les clients : produits, consommation d'eau et d'énergie, réduction des déchets. Elle répond aux demandes de ses clients les plus sensibles aux questions environnementales.

**Actions à mener / Objectif(s) :**

**Elaboration :**

- o d

**Echéance(s) :**

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		



... Le nettoyeur...



## 16. Adoption des principes de préservation de l'environnement dans l'entreprise

### Description :

Il s'agit d'identifier les impacts des activités des fonctions supports sur les champs environnementaux (matières premières, eau, air, énergie, rejets effluents, déchets, biodiversité). L'entreprise les hiérarchise pour ensuite mettre en place les actions de maîtrise et d'amélioration nécessaires, les indicateurs de mesures, les objectifs de performance associés, les revues régulières des résultats obtenus.

Cette politique comprend les achats durables ou une politique d'achats plus durables (moins d'emballages, réparation, reconditionnement, écoconception).

Les résultats font l'objet d'une communication interne et externe.

Pour les clients, ces impacts sont présentés au même titre que les impacts sur les sites.

### Positionnement actuel

Niveau 2 : Mise en place d'actions concrètes

VIKTOR met en place des bonnes pratiques dans ses locaux pour montrer l'exemple et réduire son empreinte environnementale.

### Actions à mener / Objectif(s) :

Elaboration :

- o d

### Echéance(s) :

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		



... Le nettoyeur...



## **Engagement sociétal**

### **17. Relation clients et bénéfiques aux usagers**

#### **Description :**

L'amélioration de la relation clients / prestataires est une attente forte des deux parties. Dans un contexte où les horaires décalés ne facilitent pas la rencontre physique, la profession a besoin de se rendre plus visible auprès des clients, de les sensibiliser aux enjeux RSE du secteur, et d'encourager l'achat responsable de la prestation.

La réponse aux besoins des clients s'établit dans un cadre partenarial continu et durable.

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, y compris en termes de RSE, de mesurer régulièrement leur satisfaction et d'apporter les actions correctrices nécessaires en cas d'insatisfaction.

Au-delà de la mise en propreté d'un site, cette question interroge la manière dont l'entreprise prend en compte et développe une expertise sur les besoins des usagers des sites (lieux de travail, commerces, transports, lieux de santé, établissements scolaires, lieux de loisirs...) en termes :

- d'hygiène, de santé, de sécurité sanitaire, de protection... ;
- de bien-être et de qualité de vie au travail ;
- d'expérience client réussie dans les sites commerciaux et ainsi de contribution positive à l'image de marque du client et de son activité ;
- de maintenance et de pérennité des bâtiments et de leurs aménagements.

Elle interroge aussi la manière dont l'entreprise anticipe les besoins futurs de ses clients et innove pour lui proposer de nouvelles solutions dans une approche partenariale et durable.

Cette question inclut enfin l'information de l'utilisateur sur les risques et bénéfices liés à la prestation et aux produits utilisés.

Le respect du prestataire, en particulier le respect des agents de propreté par les usagers des sites, doit aussi être encouragé dans ce cadre de la relation client / prestataire.

#### **Positionnement actuel**

**Niveau 2** : Mise en place d'actions concrètes

La relation client est formalisée dans un objectif de satisfaction clients.

Les obligations de résultats sont respectées. L'encadrement est proactif et propose des prestations sous forme de réponses personnalisées et spécifiques à des demandes clients.

#### **Actions à mener / Objectif(s) :**

**Elaboration :**

- d

#### **Echéance(s) :**

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		



... Le nettoyeur...




**18. Ancrage territorial et implication de l'entreprise dans le développement économique et social et dans les projets environnementaux du territoire**

**Description :**

Le secteur de la propreté se caractérise par des emplois locaux et non délocalisables qui contribuent au dynamisme des territoires.

Les entreprises de la propreté ont ainsi un rôle à jouer dans le développement social et économique de leurs territoires ainsi que dans leurs projets environnementaux.

Il s'agit d'identifier les caractéristiques et les enjeux sociaux, environnementaux et économiques du territoire (ou des territoires) sur lequel l'entreprise est implantée et où elle opère.

Il s'agit également de mener des actions concrètes, en partenariat avec des acteurs du territoire, qui permettent de démontrer la contribution de l'entreprise et son implication auprès des communautés locales, sa contribution à la création d'emplois, au développement des compétences locales, à l'insertion et à l'inclusion des personnes issues du territoire, sa contribution à la création de richesses et de revenus locaux, sa participation et ou son soutien à des projets environnementaux du territoire.

Les niveaux de maturité ci-après déclinent la classification développée dans le guide «S'ancrer dans les territoires pour gagner en performance» [Orée, 2017] au secteur de la Propreté

**Positionnement actuel**

Niveau 3 : Mise en place d'une politique déclinée dans l'entreprise

VIKTOR a un ancrage contributif : elle prend en compte les caractéristiques et enjeux RSE du tissu économique et social de son territoire et contribue à son développement.

Une culture de la participation associative est forte et les dirigeants de l'entreprise ainsi que des collaborateurs s'engagent, notamment dans les structures qui interviennent dans le secteur de la propreté.

Elle est impliquée dans les réseaux d'entreprises de propreté et les organismes du secteur présents sur le territoire.

**Actions à mener / Objectif(s) :**

*Elaboration :*

- o d

**Echéance(s) :**

	2021	2022	2023	2024
Objectif 1 :	X			
Objectif 2 :		X		



*... Le nettoyeur...*

