



# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

## Rapport 2014

Réalisé par





### Le mot du dirigeant

PAGE 3

### Notre engagement

PAGE 4

- Les origines de l'engagement
- L'objectif

### Notre activité

PAGE 5

- L'organisation de la société
- Les enjeux liés à l'activité

### Performance économique

PAGE 7

- Les résultats financiers
- Participations, redistributions, dividendes
- Les contentieux juridiques

### Equité sociale

PAGE 8

- Les ressources humaines
- L'emploi
- La politique salariale
- Les conditions de travail
- La formation et la promotion interne
- L'insertion professionnelle
- Les autres institutions du personnel

### Responsabilité environnementale

PAGE 12

- Consommations
- Bilan carbone
- Plan de déplacements entreprises

### Engagement sociétale

PAGE 14

- Une démarche collective
- L'engagement du dirigeant

### Gouvernance et transparence

PAGE 16

- Partager son engagement avec ses collaborateurs
- Le site Web

### Perspectives 2015

PAGE 17

- Les différents projets

### Annexes

PAGE 18

- Tableau de correspondance du GRI
- La charte développement durable



Il y a maintenant plus de cinq ans que l'entreprise PNS s'est engagée dans une démarche de développement responsable des entreprises. Plusieurs raisons ont mené à cet engagement : mon état d'esprit du moment, la mise en place d'un catalogue d'actions par la Fédération des entreprises de propreté et un accompagnement par des consultants spécialisés pour des groupes d'entreprises du secteur : tout cela a créé un cadre favorable pour franchir le pas.

Je ne connaissais rien de ces nouvelles pratiques, cependant j'étais conscient que les ressources de notre planète n'étaient pas illimitées et que ces nouveaux comportements adaptés au monde de l'entreprise étaient peut-être un début de solution.

En progressant dans la démarche, j'ai découvert que l'environnement n'était pas le seul axe de travail ; le social, la gouvernance, l'implication de l'entreprise sur son territoire, avec ses parties prenantes, étaient tout aussi importants.

Un processus d'engagement s'est mis en place et a débouché sur un plan d'actions ambitieux :

#### Sur le plan environnemental

- ▣ Achat de produits éco-labellisés et recours aux microfibrés.
- ▣ Réalisation d'un Bilan Carbone, alors qu'aucune obligation légale ne l'imposait.
- ▣ Optimisation des déplacements des salariés.

#### Sur le plan social

- ▣ Formations des salariés/collaborateurs à la santé et à la sécurité au travail.



Thibault PrévotEAU, président de la société PNS.

- ▣ Acquisition de matériel ergonomique pour éviter les troubles musculo-squelettiques.

#### Sur le plan de la gouvernance et des relations avec les parties prenantes

- ▣ Implication des salariés dans la démarche.
- ▣ Information auprès de nos clients, fournisseurs, partenaires institutionnels, etc.

Aujourd'hui, le changement dans l'entreprise est réel et même si la mise en œuvre des actions ne se fait pas aussi vite que je le voudrais, je maintiens le cap et ne reviendrai pas en arrière.

Equipe de direction, administration, encadrement, maîtrise intermédiaire formés et bien au fait de la nouvelle politique de développement durable de l'entreprise, doivent la porter auprès de nos

clients et de nos salariés. Pour les institutionnels, ce sera mon travail.

Performance économique et politique de RSE ne sont pas incompatibles, bien au contraire. C'est une question de volonté, d'équilibre et d'ajustements entre ces deux nécessités. Pour notre entreprise, cela doit devenir la norme.

C'est en agissant en interne et à l'extérieur de l'entreprise et en le faisant savoir à l'ensemble de nos parties prenantes que les objectifs seront atteints chaque année.

« L'environnement n'était pas le seul axe de travail ; le social, la gouvernance l'implication de l'entreprise sur son territoire, avec ses parties prenantes, étaient tout aussi importants. »



**LES ORIGINES DE L'ENGAGEMENT**

Une entreprise de propreté quelle qu'elle soit, c'est avant tout des hommes et des femmes. La composante sociale est sans doute la plus importante. Des actions déjà menées avant notre engagement ont pris une nouvelle dimension.

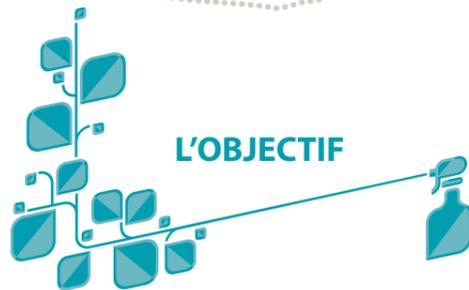
Une entreprise de propreté comme PNS de par sa mission intervient dans de nombreux secteurs d'activités sur le territoire ; elle représente un vecteur potentiel du développement durable auprès d'une multitude d'acteurs, clients et autres parties prenantes. D'où l'enjeu d'exemplarité pour celle-ci.

C'est pour répondre aux enjeux de développement durable des entreprises de la branche, que la Fédération des entreprises de propreté et services associés (FEP) s'est engagée depuis 2008 dans un ambitieux programme national de développement durable. La mise en œuvre passe par des opérations pilotes avec des groupes d'entreprises volontaires dans chaque région.

Pour PNS, l'entreprise avait déjà initié des actions avant même de s'engager dans la démarche collective portée par la Fédération des entreprises de propreté. 24 mois de formation-actions ont permis à l'entreprise de réaliser un diagnostic global et de définir la stratégie à déployer sous la forme d'un plan d'actions adapté.



**UNE DIRECTION POUR L'AVENIR : CONSOLIDER L'ENGAGEMENT DANS LE TEMPS ET LE PARTAGER AVEC SES PARTIES PRENANTES.**



**L'OBJECTIF**

Une direction pour l'avenir : consolider l'engagement dans le temps et le partager avec ses parties prenantes. Le développement durable demeure avant tout un engagement volontaire. Il repose en premier lieu sur la détermination de l'équipe de direction qui crée les conditions pour que celle-ci soit pleinement partagée par l'ensemble du personnel de l'entreprise.

PNS a réalisé son premier rapport de RSE sur l'année 2012. Ce second rapport présente l'état d'avancement des actions déjà entreprises et décline dans sa partie 9 les perspectives définies pour aller plus loin dans une logique d'amélioration continue. Les engagements de PNS sont formalisés à travers sa charte de développement durable (présentée en annexe).

Une entreprise de propreté comme PNS représente un vecteur potentiel du développement durable auprès d'une multitude d'acteurs, clients et autres parties prenantes.



**ORGANISATION DE LA SOCIÉTÉ**

**Historique de PNS**

C'est en 1979, que l'actuel Président, Thibault PrévotEAU, a débuté son activité en parcourant seul l'agglomération havraise pour nettoyer les vitres et débarrasser les caves. Le fond de commerce s'est au fil du temps étoffé.

En 1985, l'entreprise devient une SA E.A.S. adoptant l'enseigne P. N. S. (PrévotEAU Nettoyages et Services). Le changement de forme juridique a accompagné la progression et la professionnalisation de l'entreprise. En 1988, l'effectif est

La production  
**339**  
Agents de Service

La maîtrise intermédiaire

**3**  
inspecteurs et inspectrices

Le service administratif

**6**  
collaboratrices

La direction et l'encadrement  
**4**  
cadres

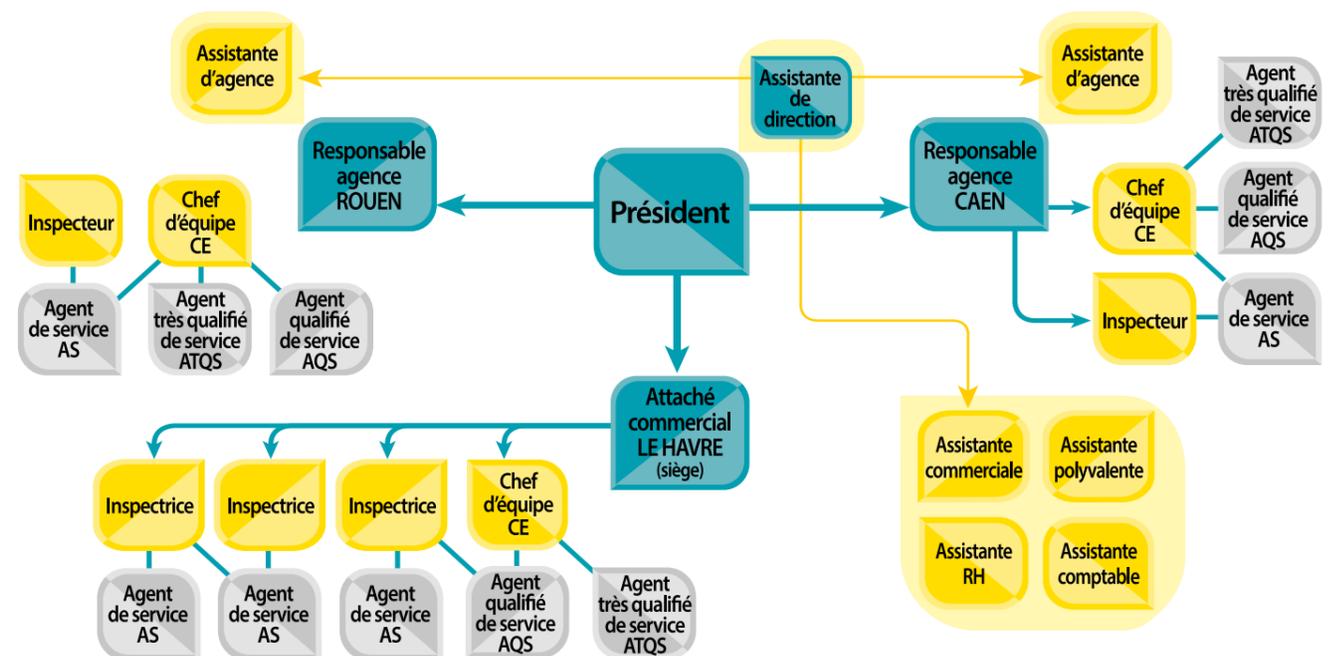
d'une trentaine de salariés. En 2001, la société a racheté une entreprise à Caen. L'effectif passe alors à 130 salariés. Au 1<sup>er</sup> janvier 2006, une nouvelle agence est créée à Rouen à l'occasion de la reprise d'un marché sur le secteur.

En 30 ans PNS a acquis une notoriété qui permet d'envisager l'avenir avec un certain optimisme et de se développer au plan régional tant sur la Haute que sur la Basse-Normandie. L'effectif, fin 2012, est de 352 salariés, soit 200 ETP (Equivalent temps plein).

**L'organigramme de la société**

PNS est une société anonyme dont le Président fondateur, Thibault PrévotEAU, dirige une équipe de près de 352 personnes répartie entre le siège à Sainte-Adresse (Le Havre) et les Agences de Caen et de Rouen.

**ORGANIGRAMME**

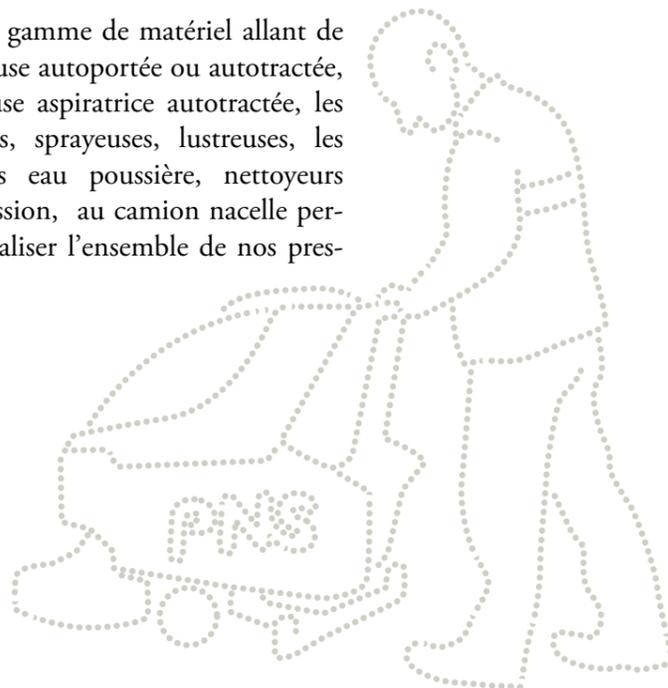




### Un métier de service

Les services commercialisés par PNS recouvrent toutes les prestations de propreté externalisées par les professionnels, essentiellement sur trois domaines d'intervention : les PME-PMI, les ensembles immobiliers et les collectivités, et notamment : l'entretien régulier de bureaux, de surfaces vitrées, de parties communes d'immeubles... et aussi des prestations spécifiques : nettoyage de sols textiles, récurage et décapage de sols durs, application d'émulsion métallisante, remise en état après travaux, collecte de certains types de déchets...

Une large gamme de matériel allant de l'autolaveuse autoportée ou autotractée, la balayeuse aspiratrice autotractée, les décapeuses, sprayeuses, lustreuses, les aspirateurs eau poussière, nettoyeurs haute pression, au camion nacelle permet de réaliser l'ensemble de nos prestations.



### Préserver au quotidien le cadre de vie et de travail de nos clients

L'enjeu principal de l'activité de PNS est de permettre à ses clients d'évoluer dans un environnement sain, régulièrement entretenu, sans avoir à gérer le personnel chargé de l'entretien. Cette externalisation permet au client de se consacrer exclusivement et sereinement à son cœur de métier.

### Etre soucieux de l'environnement

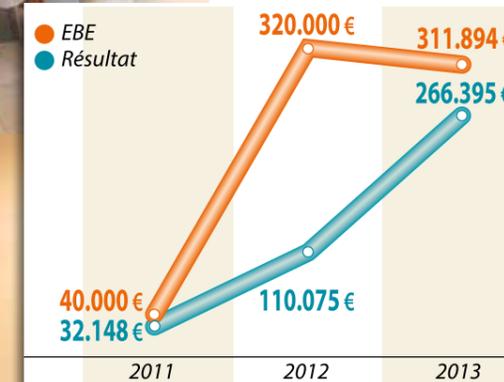
PNS a entrepris de s'engager dans une démarche citoyenne de développement durable afin de pouvoir être acteur et partenaire de ses clients aussi dans ce cadre. En effet, les entreprises de propreté peuvent insuffler auprès des entreprises clientes des pratiques plus respectueuses de l'environnement et des hommes. Les déchets, l'eau, l'électricité, l'usage de produits détergents, les conditions de travail sont des sujets clés de responsabilité partagée et permettent un dialogue renouvelé avec les donneurs d'ordre.

### Développer et pérenniser l'emploi

Développer et pérenniser l'emploi sur notre territoire pour un public souvent éloigné du monde du travail. L'activité de PNS nécessite une main d'œuvre locale importante, de ce fait PNS joue un rôle indiscutable dans l'insertion des personnes peu qualifiées et offre à celles-ci des possibilités d'emplois, contrats de professionnalisation, certificats de qualification professionnelle CQP...

Depuis sa création et jusqu'en 2012, l'entreprise n'a cessé de se développer tant en chiffre d'affaires qu'en nombre de salariés.

La crise économique l'a obligée à recentrer ses priorités budgétaires pour maintenir sa nouvelle stratégie de développement durable et aussi à réaliser des efforts importants pour contenir sa masse salariale, celle-ci représentant environ 80 % de son chiffre d'affaires.



### Stabilité du chiffre d'affaires depuis 2012

PNS a franchi le seuil des 5 millions d'euros en 2009 malgré la crise. Son chiffre d'affaires a continué à progresser pour atteindre 5 953 870 € en 2012 et s'est stabilisé en 2013 avec 5 978 979 €.

### EBE en rebond

Suite à ses efforts entrepris en 2012, l'entreprise a retrouvé un excédent brut d'exploitation (EBE) à la hausse, passant ainsi de 40 000 € en 2011 à près de 311 894 € en 2013. Le résultat a, de la même façon, augmenté passant de 32 148 € en 2011 à 266 395 € en 2013.



Après une année 2012 caractérisée par une forte hausse de la participation avec 49 000 € à la suite de trois années de baisse continue, 2013 présente une participation moindre par rapport à l'année précédente avec un montant de 37 651 €.



### Redressement fiscal

La société n'a connu aucun redressement fiscal entre 2010 et 2013.





## LES RESSOURCES HUMAINES

### Les effectifs

PNS emploie 370 salariés correspondant à 207 ETP en 2012. En raison des demandes des clients mais pas seulement, la pratique du temps partiel est très répandue dans les entreprises de propreté : en 2005, le temps partiel concernait dans cette branche d'activité trois quart des salariés. Toutefois, ce chiffre est à relativiser dans la mesure où certains cumulent plusieurs emplois, c'est le phénomène multi-employeurs, qui rend d'ailleurs difficile la mesure de la durée du temps de travail. La Fédération des Entreprises de la Propreté estime que le temps partiel choisi dans ce secteur concerne une personne sur deux. Ces constats généraux au secteur sont vérifiés au niveau de l'entreprise PNS.

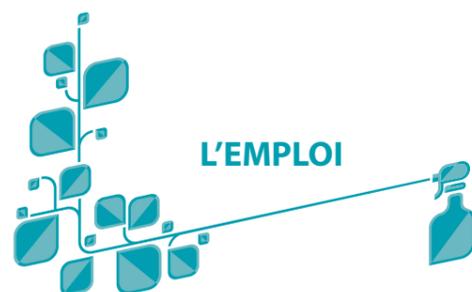
### La parité homme/femme

Les effectifs sont fortement féminisés chez PNS avec 7 femmes pour un homme. Cela est également une spécificité du secteur propreté. En France, deux tiers des salariés de la propreté sont des femmes. Ces dernières sont surtout présentes sur les métiers d'agents de services et sur les métiers administratifs.

Les femmes sont davantage sur des postes de propreté classique (ex : entretien courant, nettoyage de bureaux) tandis que les hommes sont plus souvent sur des postes physiques et/ou spécifiques qui induisent un effort physique plus important, l'utilisation de gros matériels, d'où la forte présence des hommes sur ce type d'activité (vitrierie, remise en état, décapage...).



7 femmes pour 1 homme



## L'EMPLOI

Des emplois relativement stables pour le secteur d'activité. 80 % des salariés de la propreté en France sont employés en CDI (Contrat à durée indéterminée) et 20 % sont en CDD (Contrat à durée déterminée)\*. La grande majorité du personnel est donc employée sur des emplois stables bien que ceux-ci soient à temps partiel. Il convient cependant d'évoquer une spécificité du secteur, l'article 7 de notre CCN qui permet aux agents de rester sur un chantier tout en changeant d'employeur lors d'un renouvellement de marché.

\* Source : INSEE DADS 2010.



Prévention aux accidents de la route : 15 salariés conducteurs formés.



## LA POLITIQUE SALARIALE

En matière salariale, la politique de PNS s'aligne sur la convention collective de la branche. La concurrence est rude dans ce secteur où les PME doivent faire face aux offres des grands groupes qui n'ont pas la même stratégie de développement. Ceci étant, la réactivité, la proximité et la qualité du service privilégiées par PNS représentent la plus-value qu'elle fait valoir à ses clients pour les fidéliser.



## LES CONDITIONS DE TRAVAIL

### Santé, sécurité, conditions de travail

La santé et la sécurité des salariés sont une préoccupation constante de l'entreprise dont l'activité dépend uniquement des femmes et des hommes qui la constituent. Outre les réunions trimestrielles obligatoires, le CHSCT (Comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail) est mobilisé régulièrement (inspections sur sites accompagnées

d'une infirmière de santé au travail ou d'un préventeur de la CARSAT quand celui-ci est sollicité, compte rendus à nos inspecteurs, inspectrices) pour une amélioration des conditions de travail des agents de service.

### Un travail d'équipe qui porte ses fruits

Afin de sensibiliser l'ensemble du personnel à la santé et à la sécurité le CHSCT organise depuis 2011 des « journées sécurité » avec l'aide des partenaires spécialisés (CARSAT, médecine du travail, DIRECCTE,..) auxquelles les salariés sont conviés pour favoriser l'échange et la réflexion collective. Les réunions ont été l'occasion de présenter au personnel des retours d'expériences d'amélioration des conditions de travail sur site, les

nouveaux matériels et équipements de sécurité et de faire des démonstrations techniques. Ainsi plus de 200 agents de service ont été invités à s'exprimer. Des visites sur sites sont réalisées régulièrement afin d'étudier les conditions de travail et de les améliorer dans

la mesure du possible, en présence et avec le concours des agents de service. Ces actions ont permis une stabilisation des taux de gravité et de fréquence d'accidents du travail dans l'entreprise.

### UNE SPÉCIFICITÉ DU SECTEUR

L'article 7 de la convention collective nationale des entreprises de la propreté :

Dans un souci de préservation de l'emploi, cet article permet aux salariés affectés à un chantier donné :

d'être transférés au nouveau prestataire, lorsque le précédent perd le marché.

de garantir la poursuite du contrat de travail avec le maintien des conditions de travail (horaires, rémunération, ancienneté...) en cas de changement de prestataire sur le marché.

### Lutte contre les TMS

Attentive aux risques inhérents aux métiers de la propreté en matière de troubles musculo-squelettiques (TMS), PNS s'est engagée depuis 2011 dans la mise en place d'une stratégie de lutte contre les TMS grâce à une démarche collective portée par la Fédération des Entreprises de Propreté et le FARE. Le dirigeant et un collaborateur référent TMS ont suivi un cursus de formation pour la mise en place d'un APTMS (Agent de prévention troubles musculo-squelettiques). Cet agent ne se substitue pas au CHSCT puisque celui-ci est membre du CHSCT renforçant ainsi son implication en terme de santé et de prévention au sein de l'entreprise.

### Travail en journée

Très peu de salariés travaillent sur des horaires dits de nuit et cela reste marginal dans la propreté.

Chez PNS, la très grande majorité des agents de propreté travaille en horaires diurnes ce qui leur offre des conditions de travail leur permettant d'avoir une vie sociale et familiale moins impactée. Une réflexion est en cours afin d'éviter le fractionnement des interventions avec un regroupement dans la journée, sur un même secteur géographique afin de limiter les déplacements et de favoriser le temps plein si les agents le souhaitent. En effet, le travail en journée, chez les clients, même si celui-ci est loin d'être encore une réalité, facilite le déplacement en transport en commun de l'agent et minimise les consommations d'énergie chez celui-ci (éclairage). Le travail en journée permet aux agents de PNS d'être visibles et reconnus des clients, c'est aussi un moyen de faciliter le dialogue régulier entre l'agent et le client permettant à l'entreprise prestataire d'être plus à l'écoute de ses attentes.

En 3 ans\*  
**3 680 heures**  
de formation professionnelle ont été dispensées chez PNS, soit un ratio moyen de **plus de 10 heures par salarié.**

\* 2011, 2012 et 2013.



Un moyen de motiver le personnel et de rendre attractif l'entreprise est d'offrir la



Formation d'une des équipes, animée par M. Prévotau.

Année	Heures de formation
2011	2 150 h
2012	570 h
2013	960 h

Une partie des formations en contrat de professionnalisation est externalisée auprès du GEIQ Propreté Normandie.

possibilité aux collaborateurs de développer leurs compétences par la formation professionnelle et d'évoluer dans la hiérarchie de la structure. Ces dernières années, 3 promotions internes vers des postes de responsabilité sont à souligner. Entre 2010 et 2013, 18 salariés de PNS ont bénéficié d'une formation professionnalisante et ont obtenu leur CQP\*. Un cursus allant de 10 à 30 jours de formation par salarié.

### FOCUS SUR LE CQP

Les CQP\* Propreté s'appuient sur les référentiels métiers, autrement dit sur les activités professionnelles que les agents doivent maîtriser au quotidien. Actuellement, la profession propose 6 CQP Propreté :

- CQP Agent machiniste classique
- CQP Agent d'entretien et de rénovation en propreté
- CQP Laveur de vitres avec moyens spécifiques
- CQP Chef d'équipe propreté
- CQP Agent de maintenance multi-techniques immobilières
- CQP Chef d'équipe propreté et maintenance multi-techniques immobilières

\* Certificats de qualification professionnelle



En 2010, selon l'enquête emploi INSEE, 63% des salariés de la propreté sont sans diplôme (niveau V bis et VI). Le faible niveau de qualification pour intégrer l'activité de nettoyage constitue une opportunité d'insertion professionnelle pour des publics éloignés de l'emploi : jeunes sans diplôme ni expérience professionnelle, ayant connu un parcours scolaire difficile, seniors non qualifiés, handicapés, étrangers arrivant en France sans une bonne connaissance de la langue française... Différents parcours pour une insertion durable dans le métier sont proposés en partenariat avec des structures spécialisées. Le GEIQ Propreté Normandie (Groupement pour l'emploi l'insertion et la qualification) dont PNS est membre permet aux entreprises d'insérer progressivement des publics éloignés de l'emploi grâce à un parcours tutoré alliant formation et mise à disposition dans l'entreprise.

**67 CDD**  
contre  
**285 CDI**

**4,26 %**  
des salariés de PNS  
sont reconnus comme  
travailleurs handicapés

**3 jeunes**  
ont bénéficié  
pour 1  
d'un contrat de  
professionnalisation  
et pour 2 d'un stage  
en 2013

**4,8 %**  
de jeunes  
parmi les salariés  
de PNS

**14 %**  
de seniors  
parmi les salariés  
de PNS



### Le rôle du comité d'entreprise

L'entreprise associe davantage les salariés de l'entreprise à la vie de celle-ci en lui présentant un état détaillé et visuel des comptes, élaboré par son expert comptable.

Des manifestations, au titre des œuvres sociales, sont organisées et permettent au personnel de se rencontrer et de créer du lien : arbre de Noël, sorties, galette des rois...

### Le rôle des délégués du personnel

Ils représentent le personnel dans ses demandes à la Direction, tous les sujets sont abordés et font l'objet d'une réponse.

Ils assistent régulièrement le personnel dans ses différends avec la direction permettant souvent de trouver un compromis.

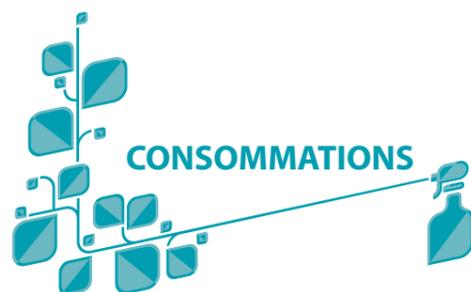
PNS fait également appel au GEIQ pour la mise à disposition de travailleurs handicapés.

Elle fait par ailleurs appel à des prestations d'ESAT (Etablissements et Service d'Aide par la Travail) employant des travailleurs handicapés.

En 2012, PNS reversait encore une indemnité compensatoire à AGEFIPH, ce qui n'est plus le cas en 2013 suite aux efforts fait pour développer une politique handicap, notamment avec l'appui des partenaires de branche (GEIQ Propreté, Mission handicap du FARE).

Les entreprises de propreté comme toute entreprise ont par leurs activités des impacts négatifs sur l'environnement. La première étape d'une démarche de responsabilité environnementale pour PNS a été d'identifier et de mesurer, lorsque cela était possible, les impacts générés par ses activités, pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs et initier des mesures visant à les réduire.

Une des actions déterminantes dans la prise de conscience de la contribution de PNS au changement climatique est la réalisation d'un premier bilan carbone de l'entreprise en 2010 (cf. encadré).



#### Au siège et dans les agences

Lors du diagnostic initial, les données disponibles montraient une consommation globale en légère baisse de l'électricité entre 2010 et 2011 mais une augmentation de la consommation de l'eau. Au niveau du bâtiment du siège à Sainte-Adresse, un changement des radiateurs plus performants et plus économes équipés de thermostats a été réalisé en 2011. Cette nouvelle installation et la promotion des éco-gestes dans les bureaux (lumières, appareils électriques en veille, etc) a permis une baisse globale des consommations d'électricité. Concernant l'eau, la pose d'économiseurs d'eau fin 2014, dans les locaux du siège, devrait contribuer à réduire la consommation.

#### Chez les clients

Même s'il est difficile de les estimer, l'essentiel des consommations d'électricité



et d'eau et aussi des rejets et pollutions liées à l'activité se joue néanmoins chez les clients de l'entreprise. Aussi l'essentiel des mesures de réduction sont mises en place dans les pratiques de PNS chez ses clients, parmi celles-ci citons :

La généralisation de l'usage de microfibrilles qui minimisent l'utilisation d'eau et de produits de nettoyage et ont une durée de vie importante : passées de 50 % à 90 % entre 2010 et 2011 et 100 % en 2012.



L'entreprise a, depuis 2010, sélectionné pour ses clients une gamme de produits d'entretien éco-labellisés / écologiques alliant efficacité et respect de l'environnement.

L'usage de produits éco-labellisés et écologiques pour les prestations courantes de nettoyage. La concentration des produits, la limitation des emballages et la facilité pour l'agent de service d'utiliser le juste dosage, sont autant de critères d'achats pris en compte depuis plusieurs années par PNS.

Depuis 2013, l'entreprise a développé une offre de tri et de précollecte des déchets pour ses clients. Pour cela, il a fallu tester différents partenariats de collecte des déchets pendant une année. PNS propose aujourd'hui à ses clients différents types de collecte dans le cadre de ses contrats de prestations :

- Les piles avec COREPILE (*gratuit*)
- Les papiers avec l'Entreprise adaptée havanaise VAUBAN (*payant*)
- Les déchets d'équipements électriques et électroniques avec PAGANETTI Environnement du Havre (*payant*)
- Les bouchons avec l'association de solidarité BOUCHONS 76 qui œuvre au bénéfice des personnes en situation de handicap (*gratuit*).



La sensibilisation et la formation des salariés jouent un rôle important pour limiter l'impact sur l'environnement. Les bonnes pratiques doivent notamment être appliquées chez les clients où sont exécutées les prestations : tri des déchets, réduction des consommables, réduction des consommations (eau, électricité...), gestion des fluides sortants etc. Ces bonnes pratiques environnementales sont transmises par les inspecteurs et inspectrices à l'aide des fiches éco-gestes au quotidien (électricité, déchets, eau, maintenance, attitudes de service, produits, éco-conduite, ergonomie, sécurité, etc).



Le Bilan carbone réalisé par PNS pour l'année 2009 s'élève à

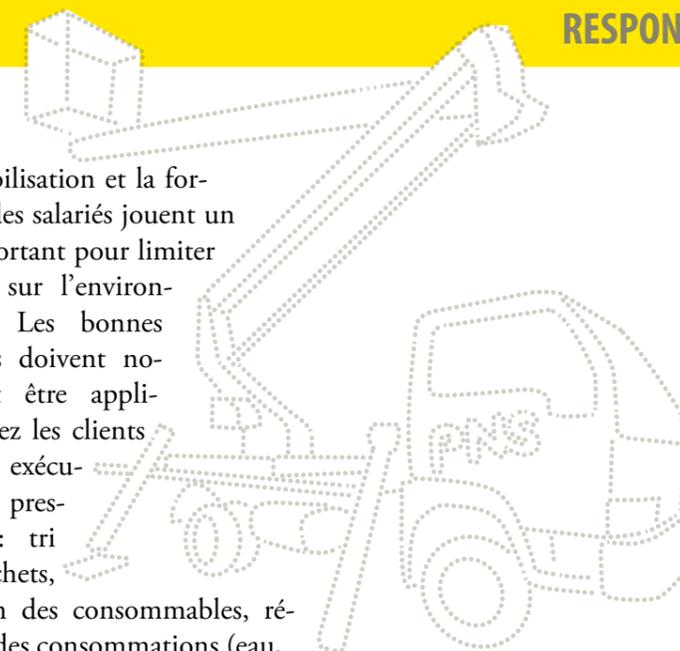
**109.278 kg**  
équivalent carbone

sur son activité globale. L'émission de

#### Emissions de gaz à effet de serre par poste

(en kg équivalent carbone, pour l'année 2009)

Energie interne	695						
Fret	1.550						
Déplacements de personnes						81.212	
Matériaux entrants hors emballages					17.943		
Fin de vie des déchets directs	2.555						
Amortissements	5.322						



cette quantité de gaz à effet de serre équivaut à la consommation moyenne annuelle de 45 Français. Comme une grande partie des entreprises de service, le poste le plus contributeur au réchauffement climatique est le déplacement des personnes (domicile/travail et déplacements professionnels) représentant 74 % des émissions totales.



Afin de mettre en place des mesures d'optimisation des déplacements liés à l'activité de l'entreprise, huit personnes (inspecteurs, responsables d'agence, commerciaux, responsable administratif et dirigeant) au sein de PNS ont suivi une formation d'une journée sur les PDE (voir encadré ci-dessous). Depuis les efforts de l'entreprise portent sur la formation à l'éco-conduite, le covoiturage, l'optimisation des tournées, le remplacement progressif de la flotte automobile par des véhicules moins émetteurs de CO<sub>2</sub>.

#### Un plan de déplacements entreprise (ou PDE)

Il vise à mettre à plat tous les déplacements générés par l'activité de l'entreprise ainsi que les trajets déplacement-travail des salariés. L'objectif est d'identifier les possibilités de réduction des consommations de carburant et, par conséquent, de réduire les émissions de gaz à effet de serre et des autres polluants. En organisant mieux les déplacements pour éviter les kilomètres superflus et en utilisant les transports en commun, en formant à l'éco-conduite et en faisant évoluer la flotte automobile, l'entreprise s'engage à réduire son empreinte écologique.



Lancement en novembre 2012 du Club développement durable des entreprises de propreté « Nord-Normandie-Picardie » dont PNS est un des membres fondateurs.



## UNE DÉMARCHE COLLECTIVE

L'engagement du dirigeant dans une démarche collective de RSE

PNS a décidé de concrétiser son engagement en RSE en s'engageant dès janvier 2010 dans une démarche collective initiée au niveau national par la Fédération des entreprises de propreté.

Le dispositif s'est déployé sur près de deux années pour s'achever en novembre 2011. Il aura permis à PNS de s'évaluer en matière de RSE pour mieux définir un plan d'actions en phase avec les priorités de l'entreprise tout en retenant des actions réalisables au regard des moyens de l'entreprise.

La démarche a fonctionné à travers des temps forts collectifs réunissant une dizaine d'entreprises de propreté et des temps de conseil individuels, l'ensemble animé par la société INTER-REface, cabinet de conseil en RSE.

A la suite de ce dispositif, PNS a prolongé la démarche en mettant en œuvre un certain nombre d'actions relatées dans le présent rapport : charte de développement durable, formation du personnel, refonte du site web...

### Un club développement durable des entreprises de propreté « Nord-Normandie-Picardie »

Suite à ce dispositif collectif initié par la branche propreté, les dirigeants des premières entreprises engagées dans la région ont souhaité prolonger leurs échanges et partager leurs pratiques dans le but de faire progresser la profession au service de ses clients et de ses salariés. Un club développement durable des entreprises de propreté « Nord-Normandie-Picardie » a donc été créé fin 2012. Depuis, cinq rencontres ont été organisées sur les thématiques identifiées par les membres :

- 1- Co-élaboration de la charte du club.
- 2- Comment valoriser la RSE.
- 3- Maîtriser les émissions de gaz à effet de serre et réaliser son Bilan Carbone.
- 4- Répondre aux obligations de prévention des risques.
- 5- Améliorer les conditions de travail en passant à la journée continue.



Une mobilisation du dirigeant au sein de plusieurs organisations du territoire

Un engagement sociétal c'est avant tout se mobiliser pour son territoire ; Thibault Prévoté, dirigeant de PNS, s'implique en cela au sein d'organisations qui animent la vie économique et sociale du territoire. Il s'agit tout d'abord du Groupement d'entreprise pour l'insertion et la qualification (GEIQ) Propreté Normandie dont il est vice-président et trésorier. Le GEIQ accompagne des publics éloignés de l'emploi pour les aider à s'insérer au sein d'entreprises de propreté membres du GEIQ.

Son président est aussi, au sein de la branche, CET (Conseiller de l'enseignement technologique) ; il participe à l'élaboration des sujets d'examen, les corrige et assure les évaluations de VAE. Il intervient dans les lycées professionnels dispensant les formations, et sensibilise des jeunes par des visites de l'entreprise. Il anime aussi tout un réseau de CET et ambassadeurs de la propreté afin que chaque établissement puisse être rattaché à un des conseillers.

Thibault Prévoté est aussi membre du réseau 100.000 entrepreneurs qui participe aux liens entre l'école et l'entreprise. Le dirigeant de PNS partage sa passion pour l'entrepreneuriat en intervenant auprès de classes de collèges ou de lycées du Havre et de ses environs.



Photo du haut : animation en interne auprès du personnel.

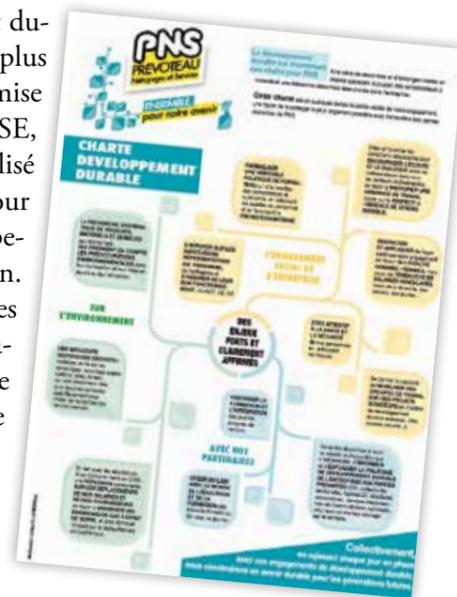
Photo du bas : participation de PNS à l'occasion de la semaine du développement durable 2012.



**PARTAGER SON ENGAGEMENT AVEC SES COLLABORATEURS**

**La charte de développement durable**

La charte de développement durable est venue couronnée plus de deux ans d'effort dans la mise en place de la démarche RSE, deux années qui ont mobilisé l'ensemble de l'entreprise pour jeter les bases du développement durable au quotidien. La charte est en quelques sortes une synthèse des engagements de l'entreprise, elle témoigne de sa volonté de traduire en actes des convictions désormais ancrées au cœur de l'entreprise.



Charte DD de PNS (cf. en annexe) et accessible sur [www.pns.fr](http://www.pns.fr)

**Le journal interne**

Pour participer à la cohésion entre les collaborateurs, PNS publie un journal interne à l'entreprise.

**Le Petit Nettoyeur** a vu le jour en 2012. Il relaie des informations utiles et pratiques (consignes de sécurité par exemple) mais aussi des nouvelles plus ludiques ou liées à la vie de l'entreprise. Il est conçu de manière collective en conviant les collaborateurs à participer à la rédaction des articles.

C'est un outil de dialogue et d'échanges qui contribue à mettre en valeur les initiatives des uns et des autres dans l'entreprise.



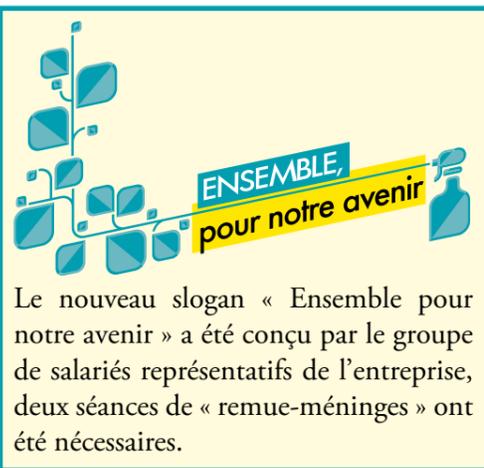
Une du Petit Nettoyeur, accessible sur [www.pns.fr](http://www.pns.fr)



**LE SITE WEB**

**Un nouveau site pour mieux témoigner de l'engagement en RSE**

Le site web de l'entreprise ([www.pns.fr](http://www.pns.fr)) a été entièrement reconstruit pour mieux rendre compte des réalisations et des engagements de RSE. Une page du site présente les différentes initiatives et permet de télécharger les principaux documents de RSE : charte, rapport de développement durable...



Le nouveau slogan « Ensemble pour notre avenir » a été conçu par le groupe de salariés représentatifs de l'entreprise, deux séances de « remue-méninges » ont été nécessaires.

**Le rapport de RSE : une volonté forte de témoigner de ses résultats**

Ce second rapport, auquel la réglementation ne soumettait pas PNS, exprime concrètement la volonté de l'entreprise, et en particulier de son dirigeant, de rendre compte régulièrement et en toute transparence des résultats de l'entreprise. Les engagements en RSE y sont décrits aux côtés d'informations plus classiques sur l'activité de l'entreprise tels que les résultats économiques et financiers. Les points à améliorer sont aussi évoqués, la RSE étant avant tout une démarche de progrès où la perfection n'existe pas.



**LES DIFFÉRENTS PROJETS**

**Qualification « Qualiprope »**

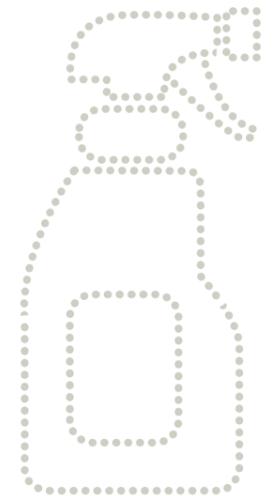
PNS a souhaité faire reconnaître ses engagements sur la qualité de ses prestations, mises en œuvre par un personnel compétent et formé et de sa pratique d'une politique sociale juste et raisonnée. L'entreprise a donc engagé une démarche pour obtenir la marque QUALIPROPRE sur les volets économique et social.

**Certification ISO 9001**

L'entreprise souhaite également s'engager sur une certification de management de la qualité ISO 9001 pour faire valoir son professionnalisme, sa responsabilité et sa démarche d'amélioration continue auprès de ses donneurs d'ordre actuels et futurs. Pour cela la procédure de préparation de l'audit est engagée avec comme objectif d'obtenir la certification ISO 9001 version 2008 fin 2015.

**Une mise à jour du Bilan Carbone**

Cinq ans après la première édition, il est temps de mettre à jour le Bilan Carbone de l'entreprise pour mesurer les marges de progrès accomplies et se donner de nouveaux objectifs de réduction de l'empreinte carbone de l'activité. Pour cela PNS va utiliser la plateforme CarbonArtik, un outil spécifiquement conçu pour



les entreprises de propreté dans le cadre du programme développement durable de la branche. Accessible sur une plateforme web, CarbonArtik permet de mesurer et de gérer l'empreinte carbone grâce à l'édition de plans d'actions et de rapports téléchargeables.

**La création d'un accueil sécurité**

Suite au travail de fond accompli ces dernières années chez PNS pour améliorer la sécurité et les conditions de travail, 2015 verra la création d'un « accueil sécurité » destiné au personnel. Celui-ci sera conçu et animé par le CHSCT avec l'appui du service prévention de la CARSAT et le service de santé au travail, SANTRA PLUS.

**L'adhésion au Global Compact**

Le Pacte mondial, ou Global Compact en anglais, est une initiative des Nations unies lancée en 2000 visant à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir plusieurs principes relatifs aux droits de l'homme, au droit du travail, au développement durable et à la lutte contre la corruption. En 2015, PNS se rapprochera du Global Compact pour adhérer à ce réseau mondial d'échanges de bonnes pratiques.

**Tableau indicateurs avec correspondances**  
**Global Reporting Initiative (GRI)**

L'ambition du GRI est de fournir aux organisations de toute taille, tout lieu, et tout secteur un cadre fiable et crédible pour leur reporting de développement



Le tableau ci-dessous présente les indicateurs 2013 qui ont servi à la rédaction de ce rapport avec les correspondances GRI. L'année 2012 correspond à l'année de référence, date du premier rapport de RSE publié par PNS.

DOMAINE	INDICATEUR	2012	2013	CODE GRI
<b>PERFORMANCE ECONOMIQUE</b>				
	Chiffre d'affaires	5 953 870	5 978 979	EC1
	Résultat	120 073	266 395	EC1
	Excédent Brut d'Exploitation (EBE)	318546	37 651	EC1
	Participation, redistribution, dividendes	55536	37 651	EC1
<b>Contentieux juridiques</b>				
	Nbre de redressement fiscal	0	0	
	Nbre de contentieux avec le personnel	2	1	
	Autres contentieux	0	0	
<b>EQUITE SOCIALE</b>				
<b>Effectifs salariés</b>				
	Nombre de salariés	370	352	LA1
	Cadres	4	4	LA1
	Maîtrise	3	3	LA1
	Production (A.S et Admin.)	363	345	LA1
	Nombre d'ETP	207	200	
	Ratio CDD/CDI	88/282	67/285	LA1
	Nombre de promotion interne	1	0	
<b>Ratio</b>				
	Ratio H/F	48/322	47/305	LA13
	% handicapés	3,7	4	LA13
	Prestation avec ESAT, GEIQ... .	1	1	
	% jeunes/total personnel (- 25 ans)	13,5	4,7%	LA13
<b>Jeunes</b>				
	Nombre de stagiaires	3	2	
	% contrat professionnalisation/total de jeunes	1	1	EC7
	% contrat apprentissage/total de jeunes	0	0	LA11
	% seniors	13	13,5	LA13
<b>Nombre de Formations</b>				
	Nbre de formation professionnalisantes (CQP)	4	4	LA11
<b>PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT</b>				
<b>Mesures de réduction</b>				
	Formation éco-conduite	2	4	EN7
<b>BONNE GOUVERNANCE ET DIALOGUE</b>				
<b>Reporting</b>				
	Rapport RSE	1	1	

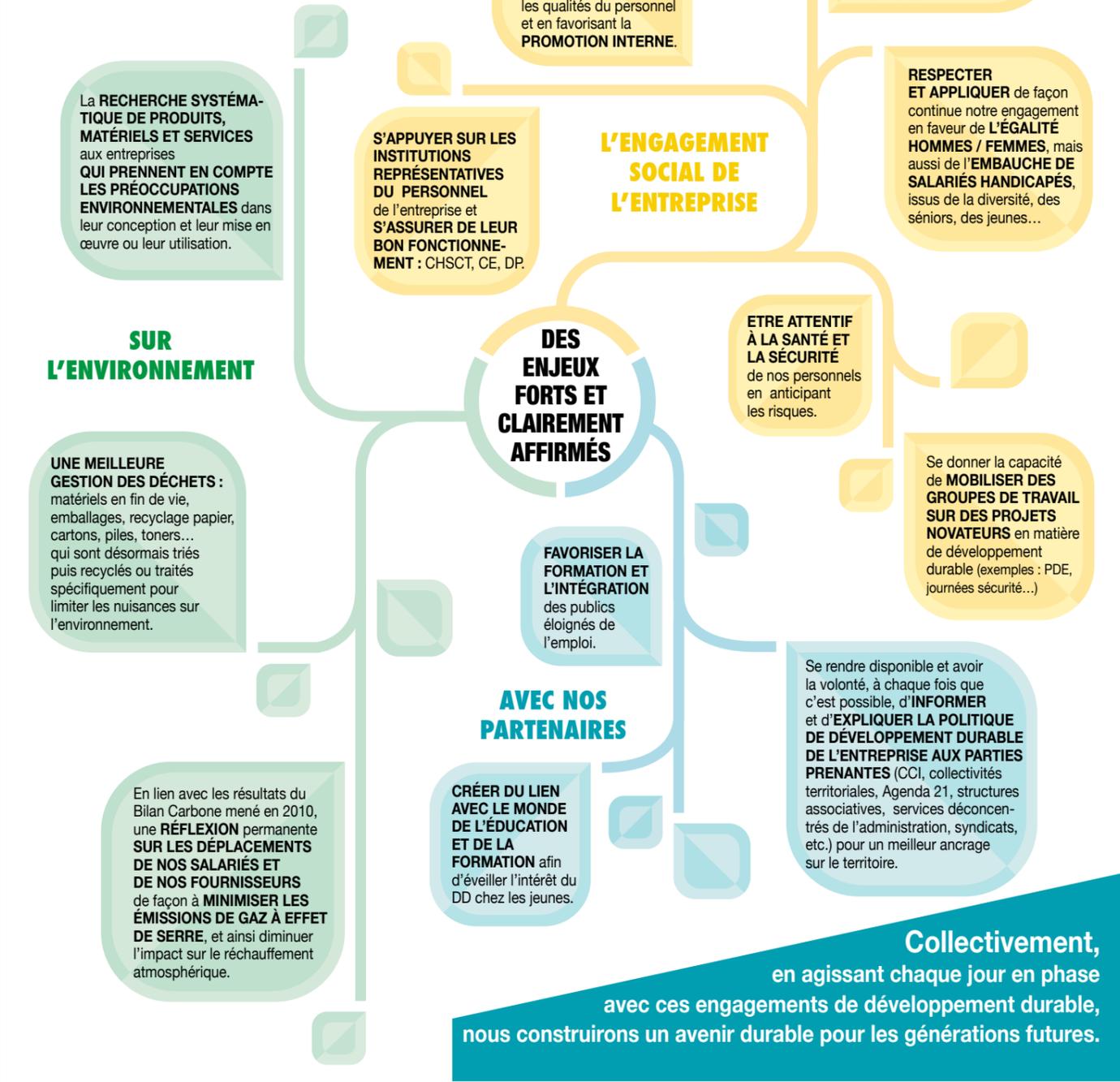


**Le développement durable est maintenant une réalité pour PNS**

Une série de rencontres et d'échanges menés en interne associant la plupart des collaborateurs a concrétisé une démarche désormais bien ancrée dans l'entreprise.

Cette charte est en quelques sortes la partie visible de notre engagement, une façon de le partager le plus largement possible avec l'ensemble des parties prenantes de PNS.

**CHARTRE DEVELOPPEMENT DURABLE**



## LE HAVRE

4 rue du Commandant-Charcot (siège)  
B.P. 46 - 76310 Sainte-Adresse  
Tél. **02 35 54 67 54** - Fax. **02 35 44 99 12**  
Email : [pns@wanadoo.fr](mailto:pns@wanadoo.fr)

---

## ROUEN

Imm. Brabant - 5 rue F.-Joliot-Curie  
76120 Grand-Quevilly  
Tél. **02 35 67 33 20** - Fax. **02 35 67 34 11**

---

## CAEN

701 bd de la Grande-Delle  
14200 Hérouville-Saint-Clair  
Tél. **02 31 75 20 91** - Fax. **02 31 74 00 67**