

# LA RATIONNELLE

Propreté & Multiservices



LA RATIONNELLE  
Propreté & Multiservices

**100% ECO-PROPRETÉ !**

EXPERT ECO-PROPRETÉ DES IMMEUBLES  
EN ILE DE FRANCE DEPUIS 1983.



[www.larationnelle.fr](http://www.larationnelle.fr)  
[contact@larationnelle.fr](mailto:contact@larationnelle.fr)  
Tel. 01 39 76 59 69



## Rapport RSE

2020/2021

# SOMMAIRE

**3**

**Editorial**

**6**

**Valoriser le capital humain**

**18**

**Préserver le patrimoine  
environnemental**

**26**

**Offrir une Valeur Ajoutée  
à nos services**



# LE MOT DU PRESIDENT

Depuis la création de l'entreprise en 1983, le bien-être de nos collaborateurs et la satisfaction de nos clients sont les principes qui guident nos actions. Bien avant d'élaborer notre politique RSE, le développement de l'entreprise s'est construit autour de valeurs fortes basées sur :

- ❖ Une approche humaniste,
- ❖ Un esprit partenarial,
- ❖ Le respect de l'environnement,
- ❖ La passion d'innover.

Et nous sommes fiers de proposer des services écologiquement satisfaisants, socialement équitables et économiquement efficaces.

Dès 2017, nous nous sommes engagés dans la démarche RSE, en nommant un Responsable RSE. Accompagné par la CCI des Yvelines durant les premiers mois, le Responsable RSE a pu élaborer et mettre en oeuvre un plan d'actions. S'appuyer sur la FEP (Fédération des Entreprises de Propreté) en intégrant le Club des Responsables RSE a facilité l'adaptation de la politique RSE aux spécificités de notre métier. C'est ce qui nous a valu d'être la première entreprise de propreté d'Ile de France à obtenir le label RSE en 2018.

Nous venons de traverser deux années difficiles qui ont mis en lumière le caractère essentiel des métiers du nettoyage et de la désinfection. Nous n'oublions pas les femmes et les hommes formidables qui oeuvrent au quotidien et sommes très reconnaissants de leur implication, leur professionnalisme et leur discipline. Grâce à eux, nous avons pu répondre aux attentes de nos clients et partenaires.

Dans ce contexte, 2020 et 2021 marquent encore un renforcement de notre engagement en matière de RSE avec la transition numérique, l'accent mis sur la formation et le lancement de PI-VERT+, un système complet de nettoyage écoresponsable.

En 2021, nous sommes récompensés par le renouvellement du label RSE avec une progression de 30% par rapport à 2018, l'obtention du Label Responsibility Europe ainsi que le maintien de la Certification Qualité ISO 9001 (septembre 2021).

Autant de retours qui nous encouragent à poursuivre dans cette voie : exercer notre métier de manière toujours plus responsable, en veillant au bien-être de nos salariés et à la satisfaction de nos clients.

**Nouredine BOURIMECH**



## LA RATIONNELLE contribue aux ODD des Nations Unies...



# LA RATIONNELLE EN BREF...

## Les pôles d'activité



HABITAT  
SOCIAL &  
INTERMEDIAIRE



COPROPRIETE



TERTIAIRE

## Notre métier

Entretiens d'immeubles



Entretiens de bureaux



## Nos départements spécialisés

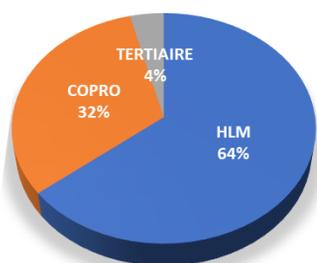
Travaux Exceptionnels



3D



## REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2021



CA 2021 : 24,9 M€



**1 200**  
Salariés



**200**  
Clients



**1 250**  
Sites



**13**  
Inspecteurs

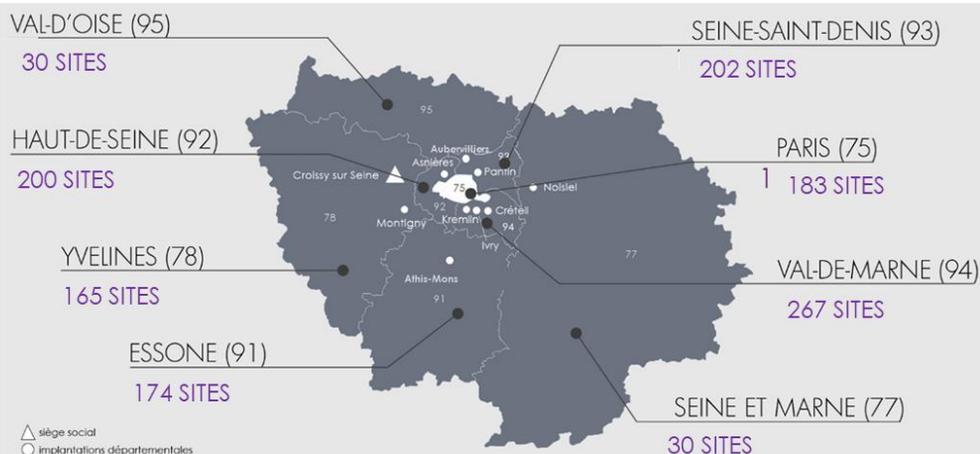


**6**  
Commerciaux



**25**  
Administratifs

## UNE BONNE IMPLANTATION EN ILE DE FRANCE



## QUELQUES DATES-CLES POUR LA RSE...

2010 :  
Obtention de  
la Palme Verte  
(FEP-IDF)

2018 : **Obtention  
du Label RSE - ISO  
26000 (niveau  
Progression)**

2021 : Confirmation  
Label RSE - ISO 26000  
(niveau Progression)  
et de la certification  
Qualité - ISO 9001

2017 : Début de la  
démarche RSE /  
Nomination d'un  
Responsable  
Qualité / RSE

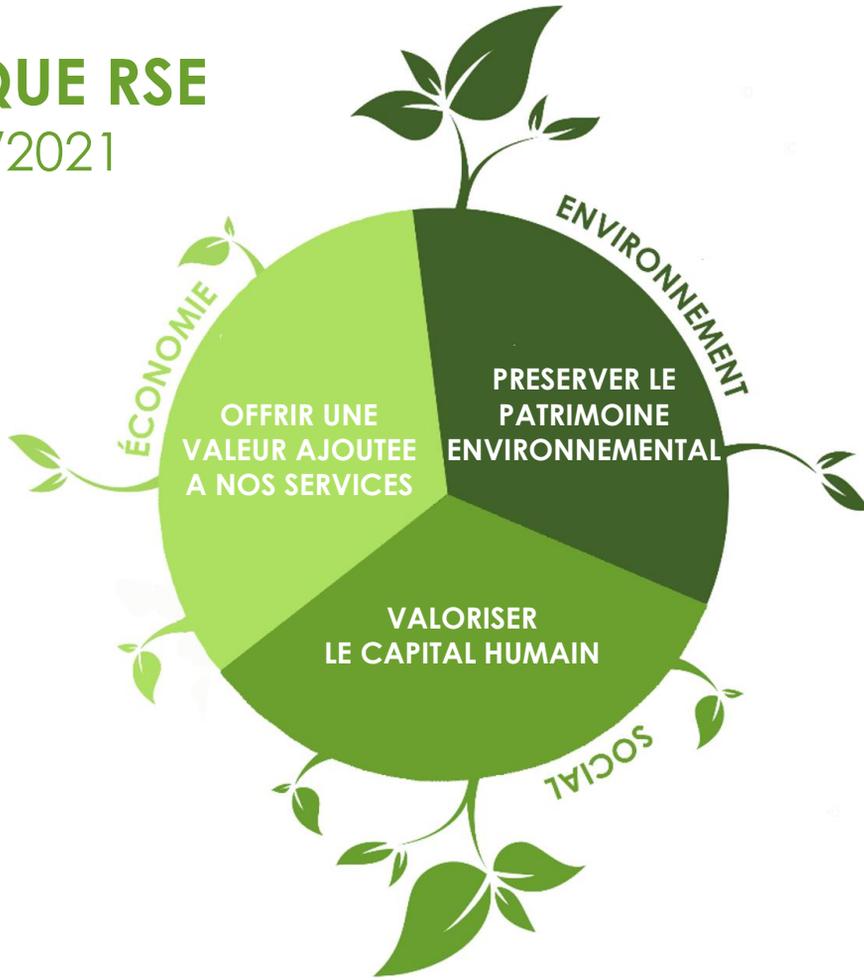
2019 : Elaboration du  
Système de Management  
de la Qualité et  
certification ISO 9001

2021 : Obtention  
du label  
Responsability  
Europe



# POLITIQUE RSE

2020/2021



## SOCIAL



- Permettre le développement des compétences et les évolutions de carrière en favorisant la promotion interne
- Renforcer notre expertise avec la mise en place de formations internes adaptées à nos méthodes de nettoyage
- Privilégier les contrats à durée indéterminée à temps plein
- Prévenir les risques en formant à l'hygiène, la santé, la sécurité au travail

## ENVIRONNEMENTAL

- Mettre en place des méthodes de travail respectueuses de l'environnement
- Réduire l'utilisation de produits nocifs
- Optimiser notre système de collecte des déchets
- Former aux écogestes
- Rationnaliser la consommation d'eau et de produits d'entretien
- Réduire notre consommation d'énergie et nos émissions de CO2



## SOCIÉTAL



- Collaborer avec des prestataires respectant les principes de notre charte RSE fournisseur
- S'engager dans la transition numérique
- Proposer des méthodes de travail innovantes
- Offrir à nos clients une réactivité, une proximité et un réel échange
- Collaborer avec nos parties prenantes dans un esprit de partenariat





# 1. Valoriser le capital humain

Depuis la création de l'entreprise, **l'insertion professionnelle** fait partie de nos engagements, à savoir recruter, intégrer, veiller aux non-discriminations et à l'égalité professionnelle,...

## INSERER LES SALARIES

### Les principes fondateurs de notre politique d'insertion :

- Insérer les jeunes travailleurs en rupture de parcours, les personnes éloignées de l'emploi et les personnes handicapées
- Lutter contre la discrimination liée à l'âge, au sexe, au handicap.
- Privilégier les CDI, les temps complets, le travail en journée et en continu.
- Diminuer le temps de trajet domicile / travail.
- Rendre la communication interne accessible à tous nos salariés.

### Une ouverture à des profils diversifiés

# 99/100



**Index égalité femmes / hommes 2021**  
(vs 85/100 secteur propreté)

- Indicateur écart de rémunérations : 39/40
- Indicateur écart de taux d'augmentation : 15/15
- Indicateur écart de taux de promotion : 20/20
- Indicateur retour de congés maternité : 15/15
- Indicateur hautes rémunérations : 10/10

### Des conditions de travail respectueuses des collaborateurs

# 81% de CDI

La priorité est donnée aux CDI, condition essentielle du bien-être au travail.

# 46% de temps complet

(vs 35% dans le secteur en 2020)

Les contrats à temps complets sont privilégiés, ainsi que le travail en continu.

# 99% de travail en journée

(vs 57% dans le secteur en 2020)

L'activité de nettoyage d'immeubles permet le travail en journée.

### UN DIALOGUE SOCIAL DE QUALITE

Afin de garantir l'équité sociale et la qualité du dialogue au sein de l'entreprise, ont été nommés :

- 1 référent harcèlement
- 1 référent handicap

# 49 nationalités



- 64% de salariés hors Union Européenne (vs 19% dans le secteur en 2020)

# 67% de 45 ans et +

(vs 52% dans le secteur en 2020)

- La forte représentation des seniors témoigne de la volonté de non-discrimination liée à l'âge.

### L'ACCENT MIS SUR L'ACCUEIL DES SALARIÉS

#### Le pack de bienvenue

Un pack de bienvenue est remis à chaque salarié à son arrivée. Il regroupe un livret d'accueil présentant l'entreprise, des documents utiles pour ses démarches administratives, le règlement intérieur et la charte éthique.



#### Le rapport d'étonnement

Afin d'améliorer l'accueil des nouveaux collaborateurs au siège social et de recueillir des axes d'amélioration, ils reçoivent un rapport d'étonnement à leur arrivée et le retournent un mois après leur arrivée. Ils peuvent ainsi exprimer leurs impressions sur leur intégration au sein de leur service et de l'entreprise.

MON RAPPORT D'ETONNEMENT		NOM	PRENOM	DATE ENTREE	CP
La démarche de recrutement	L'intégration	La culture et les valeurs de l'entreprise		La relation manager / manager	
L'ambiance et les relations de travail	Les ressources mises à disposition	LE POSTE OCCUPE		Des idées pour améliorer	
Ce qui correspond à mes attentes	Ce qui me surprend positivement				



Préserver **la santé et la sécurité** de nos collaborateurs est essentiel, quel que soit leur métier au sein de l'entreprise. L'évaluation des risques professionnels, formalisée dans le DUERP, fait ressortir que les principaux risques dans notre métier sont liés aux **Troubles Musculosquelettiques (TMS)**. C'est là l'une des motivations au développement de la méthode de nettoyage **PI-VERT®**. C'est également ce qui nous amène à mettre la formation, en particulier la formation interne, au cœur de la gestion des risques professionnels.

L'évaluation des risques professionnels est formalisée dans le **DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels)** remis à jour chaque année.

Notre volonté de nous inscrire dans un processus d'amélioration continue nous amène à identifier les situations de travail prioritaires et à nous appuyer sur les conseils méthodologiques d'experts de l'évaluation du risque.

Cela donne lieu à la cartographie des risques résiduels pour lesquels un **Plan d'Action de Prévention** est mis en place et dont la pertinence est évaluée chaque année.



## Le rôle du formateur interne dans la gestion de la santé et la sécurité au travail

La Rationnelle a fait de la formation des agents d'entretien un des piliers de sa politique RSE, avec la prévention des TMS, la formation aux écogestes et la mise en avant de méthodes de nettoyage respectueuses de l'environnement.

PRESERVER LA  
SANTÉ ET LA  
SÉCURITÉ

## LES FICHES SANTÉ & SÉCURITÉ



Sur les sites entretenus par LA RATIONNELLE, **des fiches Santé & Sécurité** très visuelles sont affichées dans les locaux des agents. Elles répondent à des exigences réglementaires et permettent également de rappeler les notions abordées par le formateur interne.

## Priorité à la sécurité

Pour tous les produits utilisés, les **Fiches de Données Sécurité** sont mises à disposition sur chaque site. Elles stipulent les données relatives aux propriétés des substances chimiques utilisées.





## La méthode de nettoyage PI-VERT<sup>®</sup>, notre atout de prévention contre les TMS

Nous avons développé une approche novatrice dans le domaine de l'Habitat Social et Intermédiaire et en Copropriété : **PI-VERT<sup>®</sup>** une méthode de lavage à plat par pré-imprégnation **ERGONOMIQUE, EFFICACE et ECOLOGIQUE !**

### ASSURE UNE QUALITE IRREPROCHABLE DE PRESTATION

- Un parfait dosage de produit d'entretien
- Une hygiène totale grâce à l'utilisation unique des franges et d'eau propre
- Le lavage des franges en machine

### INNOVATION

EFFICACE



ECOLOGIQUE



ERGONOMIQUE



REDUIT LA PENIBILITE

### RESPECTE L'ENVIRONNEMENT

- Une juste consommation d'eau
- Une juste consommation de produit d'entretien
- L'utilisation de produits Ecolabel

**LE SAVIEZ-VOUS ?**

**97%**  
des maladies professionnelles reconnues dans la Propreté sont des TMS

**+30%**  
sont en lien avec le mal de dos

Source Assurance Maladie

**-75%** charges soulevées

**-80%** temps de travail pénible

## REDUCTION DES RISQUES DE TMS\*

(Troubles Musculosquelettiques : dos, poignets, épaules, coudes,...)



### Quand sécurité rime avec qualité...

Tout est mis en place pour que nos agents exercent leur métier dans de bonnes conditions.

A commencer par la mise à disposition du matériel nécessaire à l'exercice de leur métier et la fourniture de tenues de travail adéquates (EPI,...).

Nos inspecteurs veillent au quotidien à ce que les agents disposent des produits et matériels dont ils ont besoin.



Au-delà du déploiement de PI-VERT®<sup>®</sup>, notre méthode de nettoyage réduisant les Troubles Musculosquelettiques (TMS), diverses actions sont menées en interne :

- formation des agents de services aux bons gestes et postures,
- sensibilisation des personnels aux risques inhérents à leurs métiers,
- mise à disposition de matériel performant.



## UNE SENSIBILISATION AUX BONS GESTES ET POSTURES

### Le formateur interne

Il suit les agents sur site durant leurs prestations : il les sensibilise systématiquement aux bons gestes et postures selon la tâche à accomplir comme la façon de se baisser, de porter le seau, de faire la vitrerie,...

### L'affichage sur site

Des fiches de rappel aux gestes santé et sécurité au travail sont affichées dans les locaux mis à disposition de nos agents.

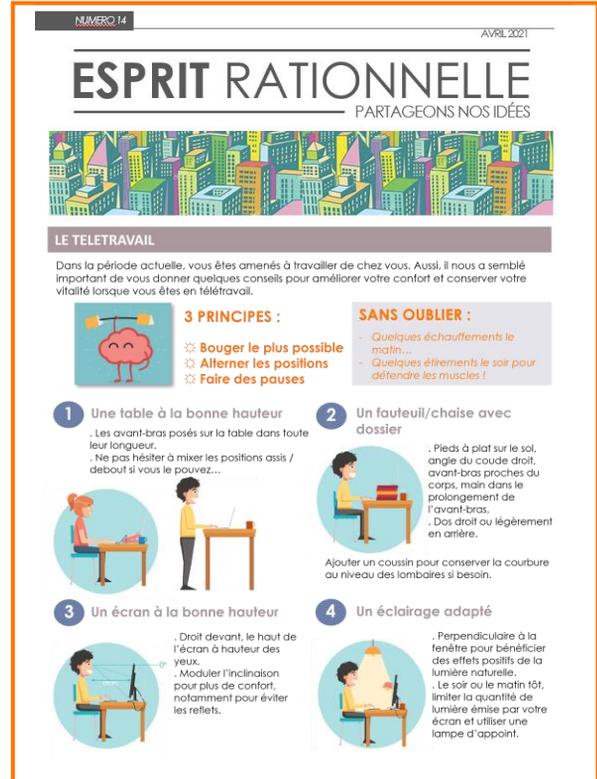
### Les fiches formation

Des rappels sur un sujet précis sont faits régulièrement et concernent les différentes missions et points de vigilance des agents. Ils font l'objet d'une fiche distribuée aux inspecteurs pour leurs agents d'entretien.



## LES POSTURES A ADOPTER AU TRAVAIL & EN TELETRAVAIL

Pour accompagner les personnels administratifs, nous communiquons en interne sur le sujet des gestes et postures sur **la newsletter** qui leur est destinée, avec en particulier un focus sur le télétravail.



## A CHAQUE METIER, SON MATERIEL ERGONOMIQUE...



### Pour les agents :

- Le chariot de ménage avec plateau surélevé.
- Le balai avec manche réglable.



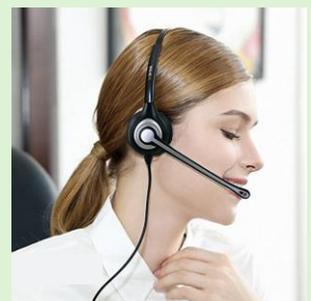
### Pour les itinérants :

- Des voitures à boîte automatique, de préférence hybride.



### Pour les administratifs :

- Des fauteuils réglables.
- Des casques téléphoniques.
- Des doubles écrans.



# UNE VIGILANCE A TOUS LES NIVEAUX DE LA PRESTATION

Afin de garantir une sécurité maximale sur les sites de nos clients, des actions sont mises en place à plusieurs niveaux, que ce soit la sécurité du site en lui-même, des résidents, mais également de nos agents et du stockage des produits.



## LA SECURITE DES RESIDENTS

- Dès le début de la pandémie de COVID-19, désinfection des points de contact à chaque passage d'agent.

- Informations préalables aux interventions spécifiques organisées sur le site.



- Réduction des risques de glissade grâce à la méthode PI-VERT® qui consomme moins d'eau.



## LA SECURITE DES SITES

- Remontée d'information des agents auprès du gardien ou de l'inspecteur lors de dégradations ou de dysfonctionnements constatés : fuite d'eau, problème électrique,...

- Formation à l'habilitation électrique du personnel amené à changer les ampoules.



- Visites régulières des inspecteurs sur les sites et réalisation d'autocontrôles permettant d'identifier et de résoudre des problèmes éventuels et d'améliorer les prestations.



## LA SECURITE DU PERSONNEL

- Formation des agents à la lecture et compréhension des pictogrammes pour une manipulation des produits en toute sécurité.
- Formation des agents au bon usage des équipements de protection individuelle (E.P.I.) mis à disposition.
- Formation aux risques électriques (usage de l'aspirateur, entretien des prises, branchements divers,....).
- Sensibilisation aux gestes et postures afin de limiter les troubles musculosquelettiques (TMS).
- Rappel de tous ces points dans le livret d'accueil remis à chaque agent, dans les affichages sécurité présents dans les locaux propreté, et dans le guide de bonnes pratiques.
- Mise à disposition d'une trousse de secours sur chaque site.
- Installation d'un défibrillateur au siège.



## LA SECURITE DES PRODUITS

- Affectation d'un local au stockage des produits ou si cela n'est pas possible, rangement en hauteur des produits d'entretien dans une armoire fermée.
- Organisation du local ou de l'armoire de stockage dans le respect de la compatibilité des produits d'entretien : formation et rappel sur une fiche sécurité affichée dans le local, mise à disposition du recueil des Fiches de Données Sécurité.
- Vigilance et contrôles effectués par l'inspecteur lors de son passage.
- Augmentation de la part des produits d'entretien Ecolabel utilisés et réduction de la part des produits nocifs utilisés.



# 93%

## de produits non nocifs

# La formation, un des piliers de la politique RSE

Enjeu fort dans le métier du nettoyage, les formations proposées à nos agents le sont dans **le respect des valeurs de l'entreprise** :

- 🎯 Répondre plus qualitativement aux besoins de nos clients.
- 🎯 Être en phase avec les évolutions techniques du secteur et promouvoir nos méthodes de nettoyage.
- 🎯 Se mettre en conformité avec les obligations réglementaires.
- 🎯 Faciliter l'intégration des agents en les formant dès leur intégration à la reprise du chantier (Article 7).
- 🎯 Identifier les besoins en formation grâce au suivi des contrôles qualité et assurer la montée en compétences des agents.
- 🎯 Contribuer à leur motivation, les fidéliser et limiter le turnover.
- 🎯 Transmettre le sens du service vis-à-vis des résidents.
- 🎯 S'assurer que le collaborateur ait bien intégré la formation par une évaluation à chaud et à froid.



**Pierrick MAJERAC**  
Formateur interne

“ Mon rôle est de transmettre aux agents d'entretien l'image, les valeurs et les exigences de LA RATIONNELLE. Pour cela les formations portent à la fois sur le SAVOIR et le SAVOIR-FAIRE quant aux méthodes de nettoyage, mais également sur le SAVOIR-ÊTRE, au travers des attitudes de service, de la prévention des TMS, de la connaissance des Ecogestes. ”

## DES FORMATIONS INTERNES CONCUES SUR-MESURE

Les principaux thèmes abordés lors des formations internes sont :

- L'hygiène et la sécurité
- La prévention des TMS
- Les Ecogestes
- Les méthodes de nettoyage
- Le savoir-être.

### 2 PRINCIPAUX ATOUTS :

- ☀️ L'accent mis sur le SAVOIR-ÊTRE
- ☀️ La personnalisation de la formation selon les besoins des agents d'entretien

## DEVELOPPER, FORMER

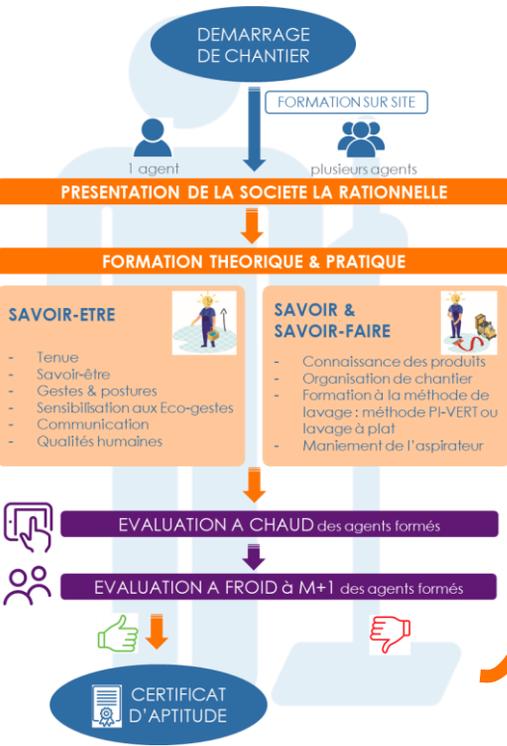


**90%** du budget formation pour l'exploitation

**1** Formateur dédié à 100% à l'exploitation

**3** Salles de formation

**99%** de satisfaction des salariés suite aux formations



### 3 CERTIFICATS D'APTITUDE PROPOSES EN INTERNE :

- Certificat d'Aptitude au métier d'Agent d'Entretien
- Certificat d'Aptitude à la Méthode PI-VERT®
- Habilitation électrique



C'est mon premier diplôme !!!



# 16%

Des salariés ont bénéficié d'une formation en 2021

**FORMATION EXTERNE :  
PRIORITE AUX FORMATIONS  
PROFESSIONNALISANTES**

Les formations diplômantes et professionnalisantes sont toujours privilégiées, que ce soit :

- CQP Chef d'équipe,
- CQP Inspecteur,
- CQP Agent Machiniste.



Depuis plusieurs années, nous nous appuyons sur les formations certifiantes de l'**INHNI**, l'Organisme de formation en hygiène, propreté et environnement du Monde de la Propreté, pour proposer à nos agents et inspecteurs **les meilleures formations du secteur**.

Voir nos collaborateurs saisir cette opportunité est aussi une fierté.

## Revaloriser des métiers de seconde ligne avec des diplômes...

Notre souhait est de revaloriser les métiers de seconde ligne pour des salariés n'ayant pas eu accès à des études. Nos formations internes les récompensent d'un diplôme, souvent leur premier !

La pandémie a mis en exergue le caractère essentiel de la profession : en continuant leur mission sur le terrain, nos agents ont prouvé leur engagement et leur sens du service.

**« Prendre soin de nos salariés pour qu'ils prennent soin de nos clients »**



Intégrer **le sens du service** dans nos formations internes, c'est transmettre aux agents les bonnes attitudes de services à adopter vis-à-vis des résidents. Notre reconnaissance de leur travail passe par la remise de Certificats d'Aptitude dès lors qu'ils valident leur formation.



### LES FORMATIONS REGLEMENTAIRES

Par obligation légale, nous renouvelons les formations :

- **Tous les 6 ans :**  
les méthodes de nettoyage
- **Tous les 3 ans :**  
l'Habilitation Electrique

## LA MONTEE EN COMPETENCES DES SALARIES

En accompagnant la montée en compétences de nos équipes, nous constituons un vivier en interne et préparons les équipes terrain à se positionner sur des fonctions d'encadrement.

Ainsi 100% de nos encadrants d'exploitation sont issus du terrain. Favoriser la promotion interne est aussi un moyen de fidéliser les agents les plus talentueux.



# 100%

**Des inspecteurs issus de la promotion interne**

Devenir inspecteur en étant issu du terrain, c'est la garantie d'avoir une bonne connaissance des problématiques des agents, comme des clients.

Les réflexes métier ainsi acquis permettent aux inspecteurs d'agir rapidement et de prendre les bonnes décisions.

# TRANSPARENCE CONFIANCE RECONNAISSANCE

## FIDELISER

Telles sont les valeurs guidant les actions vis-à-vis des collaborateurs.  
Veiller à la qualité de vie au travail est une préoccupation du quotidien.  
Les collaborateurs nous le rendent bien comme le prouvent leur fidélité et leur satisfaction.

Atout Bien-Être au travail

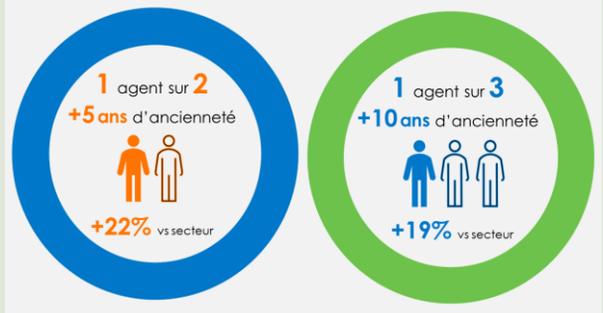
**PROGICLEAN**, l'outil informatique mis en place en 2020 permet de travailler à l'optimisation de la proximité entre le lieu de travail et le domicile du salarié.



**89%**  
satisfaction  
globale

Enquête de satisfaction  
auprès du personnel  
administratif en 2020

## Une grande fidélité des salariés



La politique d'insertion, les mesures prises pour la santé et la sécurité, la formation, la promotion interne contribuent à fidéliser les collaborateurs. C'est un atout indéniable dans notre secteur d'activité, que l'on doit beaucoup à la présence quotidienne de l'encadrement auprès des équipes sur le terrain. En étant à l'écoute de nos agents, en les formant, en assurant leur montée en compétences, nous renforçons le sens de leur mission. C'est toute la qualité de la prestation qui y gagne sur la durée !

## UNE IMPLICATION DANS DES ACTIONS SOCIALES LOCALES...



Pour LA RATIONNELLE, implantée en Ile de France, agir en local était une évidence ! Nous avons choisi de nous investir dans des causes qui nous touchent, liées aux enfants, au handicap et à l'éducation et d'impliquer les collaborateurs dans ses actions sociales de proximité.



Depuis 2019, LA RATIONNELLE est engagée au sein de l'Association Bulle d'Air et a financé une salle équipée en matériel spécialisé et une équipe dédiée au soutien des apprentissages académiques.

Nos collaborateurs sont mobilisés auprès de l'association, des familles et des enfants. Ils participent également à des opérations de levée de fond comme des événements sportifs.

L'Association Bulle d'Air accueille et prend en charge 140 enfants en situation de handicap de 1 à 10 ans, à Croissy-sur-Seine.

**JE ME SENS BIEN  
A LA RATIONNELLE !**

La Qualité de Vie englobe une multitude d'actions. Mises bout à bout, elles permettent d'évoluer dans un environnement de travail agréable et motivant pour tous !

### Moyens matériels

- ✓ Distribution de tenues EPI performantes
- ✓ Moyens matériels (produits, matériels) distribués aux agents pour l'exécution de leur mission grâce au passage régulier des inspecteurs
- ✓ Encadrement terrain équipé de tablettes numériques
- ✓ 100% d'équipement en ordinateurs portables, doté d'Office 365
- ✓ Utilisation du moteur de recherche écoresponsable Ecosia
- ✓ Accès à la plateforme collaborative Teams
- ✓ Système de téléphonie relié à une messagerie électronique
- ✓ Téléphones mobiles récents
- ✓ Mise à disposition de casques téléphoniques et doubles écrans

### Conditions de travail

- ✓ Aménagement des locaux des agents : vestiaire, local matériel, mobilier, équipement (bouilloire, micro-ondes,...)
- ✓ Flotte de 61 véhicules récents (renouvelés tous les 3 ans), comptant 48% de véhicules hybrides
- ✓ Mise à disposition de cartes essence pour les personnels itinérants
- ✓ Organisation d'évènements et célébration de moments dans la vie de l'entreprise
- ✓ Siège social moderne, avec aménagement d'espaces de détente, babyfoot,...
- ✓ Aménagement des terrasses
- ✓ Installation de ruches et d'un potager
- ✓ Installation de nouvelles machines alimentées en café issu du commerce équitable et de distributeurs de snackings bio

### Communication

- ✓ Communication interne sur l'actualité de l'entreprise au travers de newsletters (pour les agents et pour les administratifs)
- ✓ Communication sur notre engagement RSE et valorisation de notre métier
- ✓ Installation d'une Boîte à Idées
- ✓ Installation de panneaux d'affichage
- ✓ Réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des administratifs et des agents
- ✓ Réalisation d'entretiens annuels
- ✓ Recueil de fiches de souhaits
- ✓ Rapport d'étonnement

### AMBIANCE DE TRAVAIL



-  0 réponse
-  1 réponse
-  9 réponses
-  13 réponses

Enquête de satisfaction interne réalisée en janvier 2021 auprès du personnel administratif

# EVOLUER DANS DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL...



Finis les gobelets jetables grâce à la distribution de mugs en fibre de bambou.



Une pause café savoureuse et responsable avec l'installation de machines à café à grains issu du commerce équitable.



Que du beau, du bon, du bio avec l'installation d'un distributeur automatique My Green Shop.



Faire ensemble à LA RATIONNELLE, c'est aussi préparer des cadeaux clients comme ici les pots de miel de la récolte 2020 !

## CELEBRER, SE RETROUVER, FAIRE ENSEMBLE...



Evènements du calendrier, anniversaires, départ à la retraite, remises de diplômes à l'issue de la formation interne... nous ne manquons pas une occasion de partager un bon moment ensemble et célébrons les réussites.





A large, stylized green leaf graphic is positioned behind the text, extending from the top left towards the bottom right. The leaf is composed of several overlapping leaf shapes, creating a sense of depth and movement. The color is a vibrant green, matching the background's color scheme.

## 2. Préserver le patrimoine environnemental

# LIMITER L'IMPACT DE NOS ACTIVITES SUR L'ENVIRONNEMENT

La mise en place d'une politique d'achats responsables permet de limiter l'impact de nos activités sur l'environnement sur de nombreux critères.

## -72% de produits nocifs depuis 2018

- Sourcing privilégiant les **produits Ecolabel ou Ecocert**.
- Formation des agents à la dilution des produits pour un usage raisonné.
- Achats raisonnés effectués en petite quantité des produits pour l'activité 3D.



- 2017 : lancement de **PI-VERT**, une méthode de nettoyage à plat par pré-impregnation écoresponsable pour l'habitat social et la copropriété.
- 2021 : élargissement avec le système complet **PI-VERT+**.

**-75% d'eau**

**-75% de produit d'entretien**



### 1- UTILISER DES PRODUITS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

### 6- PRIVILEGIER DES ACHATS RESPONSABLES

- Priorité aux **fournisseurs locaux** (Ile-de-France).
- 100% de fournisseurs français
- Priorité aux **productions françaises ou européennes**.
- Suppression des gobelets jetables.

### 2- DEVELOPPER UN PROCESS DE NETTOYAGE RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT



### 3- MAITRISEUR NOTRE CONSOMMATION D'ENERGIE & NOTRE EMPREINTE ENERGETIQUE

### 5- S'INSCRIRE DANS UNE RELATION DURABLE AVEC NOS FOURNISSEURS

## +30 ans de partenariat avec notre fournisseur principal.

- **Partenariat long terme** avec les fournisseurs.
- Mise en place d'une **charte de responsabilité sociétale et qualité** avec les principaux fournisseurs.
- Sélection de fournisseurs ayant **des certifications**.
- Suivi de la **dépendance économique** des fournisseurs.
- Evaluation semestrielle des fournisseurs

### 4- REDUIRE & RECYCLER NOS EMBALLAGES

- **Recyclage des emballages** de produits d'entretien vides sur sites.
- Traitement spécifique des emballages de produits dangereux (hors site).
- **Recyclage des ampoules** depuis 2017 auprès de notre fournisseur.
- **650 tonnes d'encombrants** mis en décharge par an : contrat avec Véolia.
- **Recyclage des cartouches d'eau ozonée** auprès de notre fournisseur.

**48% de véhicules hybrides**  
**530 000 km en véhicules hybrides / an**

- **40% de la flotte en CRITERE 1**
- **60% de la flotte en CRITERE 2**
- Installation d'interrupteurs à détecteur de présence au siège





La méthode de nettoyage écoresponsable PI-VERT® est une méthode de lavage à plat par pré-imprégnation qui utilise des franges microfibres **nécessitant très peu d'eau et de produits d'entretien**, en les renouvelant à chaque étage.

Depuis 1983, nous sommes animés par la volonté d'INNOVER POUR DES METHODES DE NETTOYAGE toujours plus qualitatives et respectueuses des hommes et de l'environnement.

Pour aller plus loin dans la démarche de bionettoyage, nous utilisons **l'Eau Ozonée, une solution NATURELLE, INNOVANTE & DURABLE.**

De PI-VERT à PI-VERT+...

### L'EAU OZONÉE

- ✓ PUISSANT DESINFECTANT
- ✓ ELIMINE LES ODEURS

DEVELOPPER DES METHODES DE NETTOYAGE RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT

0 produit chimique

+50%

assainissement vs eau de javel

SANS ODEUR  
SANS EMANATION



### Un système complet de nettoyage écoresponsable

Afin de déployer la méthode PI-VERT® à grande échelle, nous avons imaginé le système PI-VERT+ : une approche unique et innovante du nettoyage d'immeubles.

Chaque jour, notre agent effectue une tournée afin de collecter les franges microfibres sales et déposer les franges microfibres propres sur les sites alentour. Puis il s'occupe du lavage et du séchage de ces franges microfibres et prépare ensuite sa tournée du lendemain.



**42%** des sites  
entretenus l'utilisent



Soit 390 sites



**56%** en  
Habitat Social & Intermédiaire



## Athis-Mons : première antenne LA RATIONNELLE permettant le déploiement du système de nettoyage écoresponsable PI-VERT+



La première antenne LA RATIONNELLE a ouvert en février 2021 à Athis-Mons, dans le sud de Paris. Des tournées sont organisées **en triporteur à assistance électrique** dans un rayon de 15 km, pour alimenter les sites de nos clients, soit près de 2 000 logements.

D'autres antennes sont prévues en 2022.



Application de la méthode de nettoyage PI-VERT utilisant de nombreuses franges microfibre.



Organisation de tournées en triporteur électrique pour la collecte et distribution de franges microfibre.



Lavage, séchage des franges à l'antenne LA RATIONNELLE et préparation des tournées suivantes.

# SENSIBILISER AUX éco-gestes

Lutter contre les dérives du quotidien dans l'exercice de notre métier et sensibiliser aux écogestes passe par plus de solidarité et de responsabilité de chacun, pour diminuer la pollution et améliorer l'environnement. Nous concentrons nos efforts sur 6 points de vigilance.

## LES ECOGESTES AU BUREAU

Suppression des gobelets plastiques

Eclairage à détection de mouvement

Tri sélectif des déchets

Consommation de l'eau du robinet

Mise en veille des ordinateurs

Usage raisonné des chauffages & climatisation

Impression recto verso

Recyclage du papier

### 2- LES PRODUITS CHIMIQUES



- ✓ Utiliser les produits adaptés
- ✓ Comprendre les étiquettes
- ✓ Manipuler en toute sécurité
- ✓ Respecter les dosages

### 1- L'EAU



- ✓ Éviter le gaspillage
- ✓ Limiter l'utilisation
- ✓ Détecter les fuites

### 3- L'ELECTRICITE



- ✓ Economiser l'électricité

### 4- LES EPI & LA SECURITE



- ✓ Porter les Equipements de Protection Individuels
- ✓ Veiller à la sécurité des usagers
- ✓ Respecter les consignes de sécurité du site



## LES POINTS DE VIGILANCE

### 6- LES ATTITUDES DE SERVICE



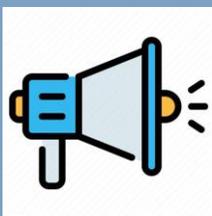
- ✓ Respecter les règles de politesse
- ✓ Appliquer les attitudes de service

### 5- LE RECYCLAGE DES CONTENANTS



- ✓ Respecter le tri sélectif
- ✓ Rincer les bidons avant de les jeter

## LES MOYENS DE COMMUNICATION



- ✓ Utilisation de la vidéo de la FEP sur les Ecogestes lors des formations internes
- ✓ Affichage des fiches de sécurité dans les locaux des agents sur site
- ✓ Diffusion des fiches de formation aux inspecteurs
- ✓ Panneau d'affichage au siège social
- ✓ Newsletter interne auprès du personnel administratif



## UNE POLITIQUE ACTIVE DE TRI ET DE RECYCLAGE



## AGIR SUR L'ENVIRONNEMENT ET LA BIODIVERSITE

- **Recyclage des emballages** de produits d'entretien vides sur les sites.
- Tri et recyclage dans des filières appropriées des emballages de produits dangereux, type décapants, biocides...
- **Recyclage des ampoules** depuis 2017 auprès de notre fournisseur.
- Contrat de **mise en décharge des encombrants**
  - avec **Véolia**, pour les plus courants
  - auprès de la société **OURI** pour les pneus
  - auprès d'un prestataire spécialisé pour les huiles et peintures
- **Recyclage des cartouches d'eau ozonée** auprès de notre fournisseur.
- Récupération et **nettoyage des vêtements de travail** des anciens salariés.

Les gobelets plastiques ont été remplacés par des mugs en fibres de bambou.



### Le potager LA RATIONNELLE : un beau projet durable...

Depuis 2021, nos collaborateurs participent à l'entretien d'un potager et partagent les récoltes. Accompagnés d'un jardinier de la société Noocity, ce projet nous donne l'occasion de parler de biodiversité, de découvrir des variétés originales de plantes, d'échanger des recettes...

Que de bons moments de partage et de reconnexion à la nature !



Après quelques semaines, nous avons récolté nos premiers radis, pour le plus grand plaisir de nos jardiniers en herbes !



## DES RUCHES A LA RATIONNELLE !



### Construire un projet fédérateur et positif !

Voilà ce qui a motivé l'installation de ruches à LA RATIONNELLE en 2019. Le siège situé dans la verdure, en bords de Seine, sans route à proximité immédiate, le cadre s'est révélé propice à l'installation de ruches urbaines. Deux entreprises voisines nous ont suivis dans cet engagement.



Un apiculteur professionnel local s'occupe des ruches et met en place des ateliers de découverte et de partage en équipe, qui sont l'occasion de découvrir le monde passionnant des abeilles mais aussi de récolter le miel.

Et nos abeilles ont l'air de s'être bien acclimatées à cet environnement puisque 80 kg de miel ont été récoltés en 2020 et 60 kg en 2021 !

Clients et collaborateurs ont pu en profiter et tous sont unanimes :

**un vrai délice 😊**

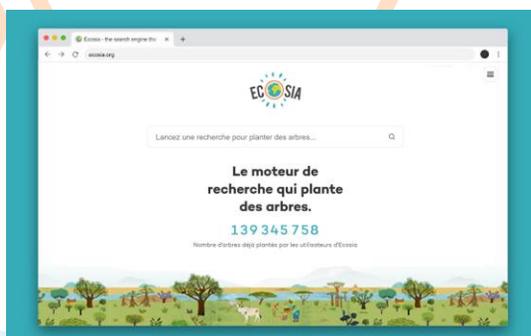
### PLANTONS DES ARBRES !

**ECOSIA** a été installé comme moteur de recherche principal sur tous les ordinateurs.

Ce moteur de recherche écoresponsable **plante des arbres**, dans les endroits de la planète qui en ont le plus besoin !

**Dès 45 recherches, un premier arbre est planté.**

Ainsi, chaque recherche sur internet, contribue à planter des arbres ! C'est ludique et très utile pour la planète !







3.  
Offrir une  
valeur ajoutée  
à nos services

## CHARTRE ÉTHIQUE

Un guide au quotidien

Depuis 2019, la Charte Éthique est remise à chaque collaborateur à son arrivée et communiquée sur notre site internet.

# DÉPLOYER DES PRATIQUES ÉTHIQUES ET RESPONSABLES AVEC NOS PARTIES PRENANTES

## LA CHARTRE ÉTHIQUE

### DEONTOLOGIE & VALEURS



Agir de manière éthique avec l'ensemble de nos parties prenantes.

### VOLET SOCIAL



Agir en employeur responsable, en luttant contre les discriminations, en améliorant les conditions de travail et en favorisant l'évolution professionnelle.



100% des inspecteurs issus du terrain

### PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT



Limiter l'impact de nos activités sur l'environnement.



Promouvoir la méthode PI-VERT®

“ Notre entreprise s'est développée sur des valeurs sociales et environnementales fortes d'insertion, d'adaptabilité et de proximité. Cela nous a amené à nous engager dans une démarche RSE puis d'amélioration continue avec la Certification Qualité.

La Charte Éthique exprime la sincérité de notre engagement et inscrit l'éthique dans l'ensemble de nos processus et pratiques. Cela afin de prévenir et atténuer les risques liés à notre activité et de générer des impacts positifs pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Nous voulons poursuivre notre développement dans cette voie et savons que nous pouvons compter sur les femmes et les hommes qui font la force de LA RATIONNELLE pour la mise en œuvre de cette Charte Éthique.”

Nouredine Bourimech

## 2

Évaluations /an  
de nos fournisseurs



## UNE CHARTRE DE RESPONSABILITE SOCIETALE & QUALITE SIGNEE AVEC NOS FOURNISSEURS

Cette charte formalise et clarifie les attentes de LA RATIONNELLE envers ses fournisseurs et prestataires principaux. En posant **les fondations d'une relation de confiance**, elle nous permet de créer des relations durables et responsables avec les fournisseurs :



TRANSPARENCE sur la politique sociale environnementale



ETHIQUE COMMERCIALE



PROTECTION de l'ENVIRONNEMENT



SECURITE & SANTE au travail



RESPECT des Droits de l'Homme et du Code du Travail

## 6

fournisseurs signataires

## 2020, L'ANNEE DE LA TRANSITION NUMERIQUE



En 2020, nous avons mis en place PROGICLEAN, un logiciel de centralisation de l'information et de solutions de gestion dédié aux entreprises de propreté.

6 mois ont été nécessaires pour adapter l'interface à nos besoins.

Il nous permet de piloter l'ensemble de notre activité : gestion des plannings et des prestations, centralisation des devis, informations relatives aux agents notamment la géolocalisation facilitant la gestion des absences, traçabilité pour les clients, contrôles qualité...

Améliorer la centralisation et la fluidité des informations et des prestations est l'objectif qui nous a guidé pour nous lancer dans la digitalisation.

**Interview de Lauren Moireau, Responsable du Pôle Administratif et Responsable du Projet PROGICLEAN**

**Quels ont été les changements de liés à la mise en place de PROGICLEAN ?**

Cela a profondément modifié notre fonctionnement en interconnectant tous les services, de la direction à l'exploitation en passant par la qualité et l'administration des ventes.

**Quels sont les bénéfices observés ?**

Fluidifier les échanges entre le terrain et les équipes support nous a permis de gagner en productivité, en raccourcissant les délais de traitement de certaines opérations, et cela rejaille sur la satisfaction des clients.

**Et au niveau humain, avez-vous constaté un impact ?**

Travailler sur tablettes numériques est plus valorisant pour nos inspecteurs. Cela répond aussi à la demande croissante de nos clients en matière de traçabilité et d'accès à l'information.

### 20 tablettes numériques

Pour le confort de travail des inspecteurs et de l'équipe commerciale, ils sont équipés en tablettes numériques.

Elles garantissent :

- La fluidité de la communication avec le siège
- La réalisation de contrôles qualité.



**+74%**

contrôles qualité en 2021 vs 2020

**+5 000**

prestations / an de Travaux Exceptionnels

DIGITALISER  
LE SUIVI DE  
L'ACTIVITE

## SUIVRE LA QUALITE DES PRESTATIONS EN TEMPS REEL



Via QUALIMOBİ sur leurs tablettes, nos inspecteurs vérifient la bonne exécution des prestations de nettoyage et effectuent :

- des contrôles contradictoires en présence du client.
- des auto-contrôles.

Ils détectent ainsi des écarts, des anomalies, et des dysfonctionnements. Ce suivi en temps réel nous permet de maintenir ou d'améliorer la qualité des prestations de nettoyage et d'en partager la traçabilité avec nos clients.

## FACILITER LA GESTION DES PRESTATIONS



Sur MOBİCLEAN, l'accès au planning pour les équipes des Travaux Exceptionnels est direct et en temps réel. C'est un atout pour cette activité dont les prestations sont souvent réalisées en urgence. Les techniciens suivent les prestations, attestent de leur passage, prennent des photos avant et après l'intervention. Ils peuvent également clôturer la prestation en faisant signer électroniquement le client et suivre le taux de satisfaction des clients en temps réel.



## UNE COMMUNICATION REGULIERE SUR NOS ACTIONS RSE

Nous portons tout au long de l'année à la connaissance de nos clients et partenaires les actions mises en place dans le cadre de notre politique RSE.



**1**  
post par  
semaine

**+40%**  
des posts  
sur la RSE

[www.larationnelle.com](http://www.larationnelle.com)

- ✓ Publication régulière d'articles sur les actions RSE menées,
- ✓ Création d'une rubrique consacrée à la méthode de nettoyage PI-VERT®
- ✓ Création d'une rubrique 'recrutement'.

## UNE PROMOTION ACTIVE DE LA RSE

**Céline Gégou, Responsable RSE**, partage volontiers l'expérience de LA RATIONNELLE dans l'élaboration et l'animation de la RSE auprès d'autres entreprises du secteur de la propreté ou de PME en Ile de France.



- ✓ Membre actif du Club RSE,
- ✓ Membre du Comité de relecture du référentiel des entreprises de propreté,
- ✓ Témoignage lors du Webinar « Initier la démarche RSE dans son entreprise ».



- ✓ Témoignage lors de la table ronde « Quelle RSE POUR LES PME ? »,
- ✓ Témoignage sur « LA LABELLISATION RSE » auprès d'entreprises des Yvelines en cours de labellisation.

Promouvoir la RSE fait partie des engagements pris lorsque nous nous sommes lancés dans la démarche de labellisation. Nous y contribuons auprès de nos clients et partenaires, ainsi qu'au sein de la profession.

## FAIRE ÉVOLUER LE REGARD SUR LES MÉTIERS DE LA PROPRETÉ & PROMOUVOIR LA RSE

### LA RATIONNELLE recrute sur internet !

Afin de favoriser la diversité des profils et de répondre aux besoins de recrutement, une nouvelle rubrique 'RECRUTEMENT' a été ajoutée sur le site internet. Des offres y sont postées régulièrement.



### Silence on tourne !

Afin de promouvoir le système PI-VERT+ auprès de nos clients, une vidéo a été tournée à l'antenne LA RATIONNELLE d'Athis-Mons avec l'agent affecté à ce site. Un support idéal pour présenter toute la dimension RSE de cette méthode !

Nous veillons à donner la priorité à la qualité et à la relation à nos clients. La mise en place du logiciel PROGICLEAN y contribue en facilitant les contrôles qualité et la gestion des réclamations. Les processus d'amélioration continue dans lesquels nous nous inscrivons avec la norme ISO 9001 également. Sur le terrain, réactivité, proximité et échanges sont les maître-mots.

Nous attachons une grande importance à la communication et la proximité avec les résidents que côtoient nos agents au quotidien.

Pour cela, nous actionnons plusieurs leviers :

- La formation des agents aux bonnes attitudes de service tels que la politesse, la discrétion,...
- L'organisation des heures de passage permettant de ne pas entraver la tranquillité des résidents ;
- La mise en place d'un planning propreté informant du passage régulier des agents et l'affichage avant les interventions exceptionnelles.

2019



LA RATIONNELLE a obtenu la Certification ISO 9001-v2015 en 2019, confirmé lors de l'audit de surveillance de septembre 2021 qui atteste de la bonne maîtrise de tout le système qualité par nos collaborateurs. C'est le reflet de l'engagement dans un processus d'amélioration continue fortement soutenu par la direction. Cela nous aide pour répondre aux exigences croissantes du secteur et de nos clients et nos collaborateurs l'ont bien compris !

DONNER LA  
PRIORITÉ À LA  
QUALITÉ ET  
L'AMÉLIORATION  
DE LA RELATION  
CLIENT

## DES CLIENTS SATISFAITS DES PRESTATIONS

90%  
sur le  
nettoyage

95%  
sur les travaux  
exceptionnels

1707

Contrôles qualité en 2021

2 contrôles qualité /  
site / an : objectif 2022

160

Réclamations en 2021

-38%

Réclamations vs 2020

Nous sommes très contents de LA RATIONNELLE, qui fait un super travail. Cela nous change de voir nos escaliers, halls d'entrée et vitrages propres !

Paul, Conseil Syndical

J'ai eu l'agréable surprise, en ouvrant la porte de mon appartement, d'observer un palier "neuf" ... Il venait de subir un 'décapage' en profondeur, laissant apparaître un sol clair et net... malgré ses 20 ans d'âge.

Natacha, locataire

Ce que  
disent  
nos  
clients...

Bravo pour ce que vous faites en matière de qualité et de RSE : c'est important et vertueux.

Pascal, directeur

Les prestations courantes sont toujours honorées à une fréquence plus que convenable. Je renouvelle donc ma confiance envers votre employé, sa capacité à "jongler" avec l'ensemble des tâches à effectuer et à en ajuster la périodicité, dans l'intérêt de chacun.

Jérôme, Manager de proximité

Un grand merci pour votre réactivité et pour la qualité des travaux de remise en état réalisés par vos équipes. Nous pouvons sereinement envisager un retour de nos locataires.

Marina, Responsable de site

2021

2020

## Indicateurs économiques

▪ Chiffre d'affaires		24,9 €	23,4 M€
▪ Budget consacré à la RSE		+41% 2021 vs 2020	
▪ Répartition du CA par activité	Habitat Social	64%	64%
	Copropriété	32%	31%
	Tertiaire	4%	5%
▪ Nombre de sites entretenus		1 250	1 100

## Indicateurs de gouvernance

▪ Nombre de Revue de direction		1	1
▪ Nombre de Revues Business Manager		6	7

## Indicateurs environnementaux

▪ Consommation d'électricité		72 059 kWh	52 642 kWh
▪ Part de véhicules hybrides		46%	42%
▪ Consommation de carburant		1 339 L / véhicule	1 496 L / véhicule
▪ Consommation de papier		283 500 feuilles	330 000 feuilles
▪ Consommation d'Eau		247 m <sup>3</sup>	222 m <sup>3</sup>
▪ Consommation d'Eau Ozonée		84 000 L sur 24 sites	114 000 L sur 24 sites
▪ Consommation de produits dangereux		16 830 L	14 629 L

## Indicateurs sociaux

<u>SOCIAL</u>	▪ Effectif total (CDD et CDI au 31 déc en ETP)		1078	998
	▪ Part des CDI		81%	82%
	▪ Part des contrats à Temps complet		45%	46%
	▪ Nombre d'embauches dans l'année (CDD / CDI)		95	45
	▪ Répartition des âges	-25 ans	3%	2%
		26 / 44 ans	30%	36%
		45 à 54 ans	39%	37%
+55 ans		28%	26%	
▪ Part des salaires ayant +5 ans d'ancienneté		50%	50%	
<u>DIVERSITE</u>	• Part des femmes sur l'effectif total		30%	30%
	• Part des femmes au sein de la RBM (Comité de Direction)		50%	60%
<u>SANTE</u>	• Nombre d'accidents du travail		55	22
<u>FORMATION</u>	• Nombre total d'heures de formation		1350	Non renseigné
	• Nombre de salariés formés		191	Non renseigné
	• Part de l'effectif ayant suivi une formation		18%	Non renseigné
	• Part de la formation dédiée à l'exploitation		88%	Non renseigné

# TOUJOURS PLUS LOIN EN MATIERE D' INNOVATION...

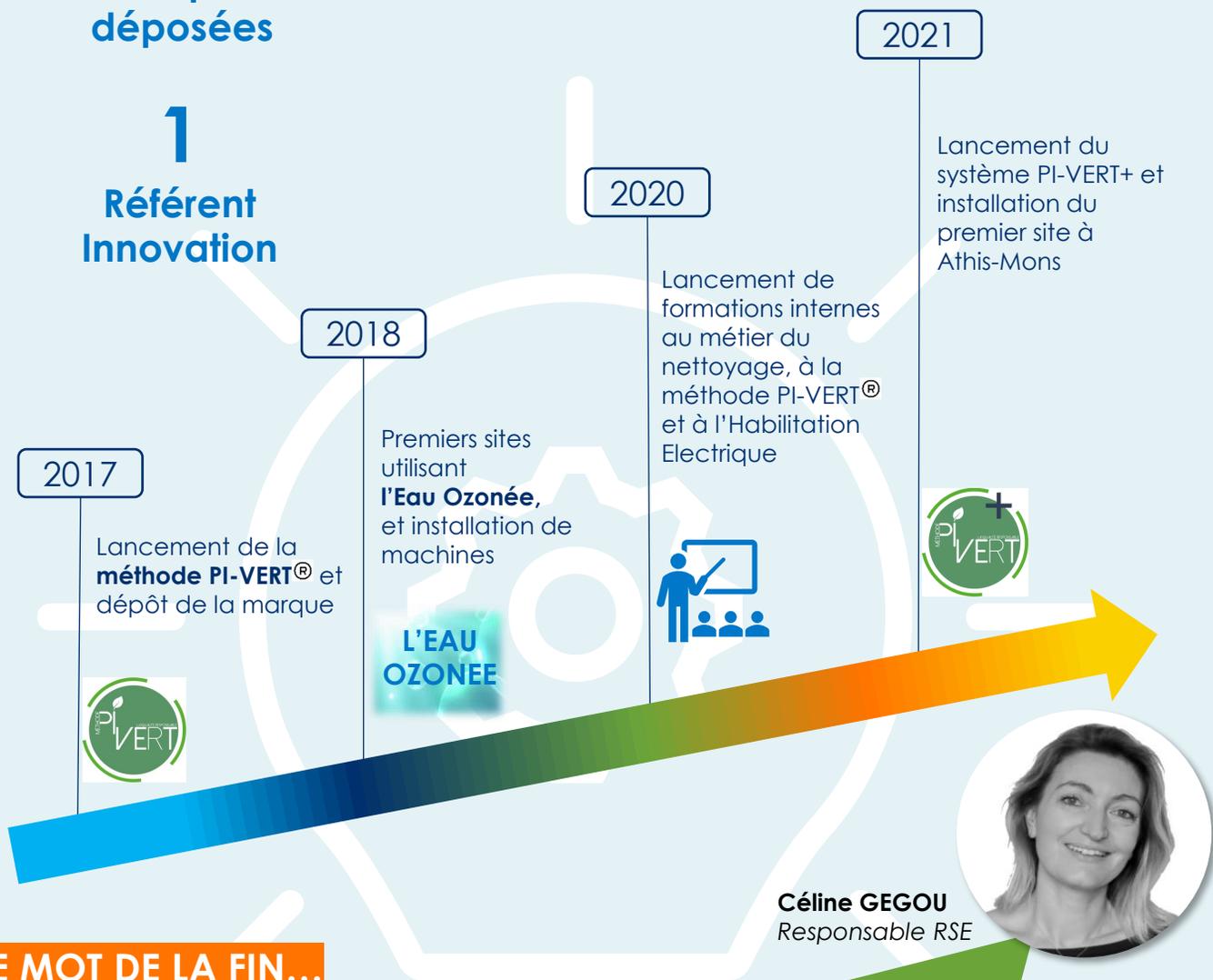
## 4

### Marques déposées

## 1

### Référent Innovation

Rechercher des procédés novateurs portant sur la protection de l'environnement et l'amélioration des conditions de travail de nos agents, telle est notre motivation et notre engagement. Nouredine Bourimech, fondateur et président de LA RATIONNELLE assure la mission de Responsable Innovation.



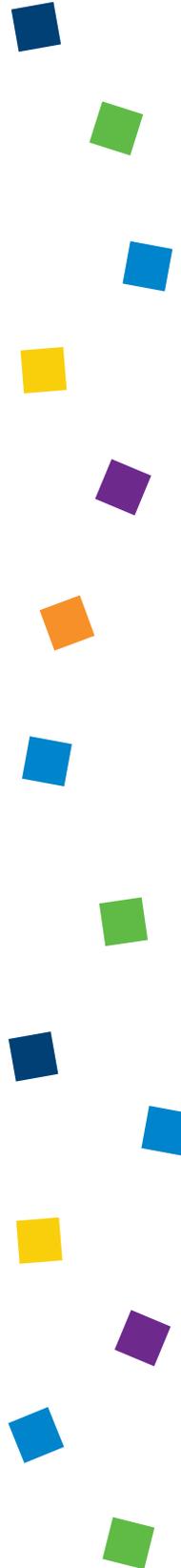
## LE MOT DE LA FIN...

“Depuis 2018, j'anime au quotidien la politique RSE de LA RATIONNELLE et accompagne les différents services dans sa mise en place. Depuis la création de l'entreprise, les considérations sociales et environnementales guident les actions. S'inscrire dans les exigences du label RSE appuie encore cette orientation stratégique et nous donne un cadre de travail très positif. Nous observons les effets de la mise en place de la politique RSE aussi bien en interne que vis-à-vis de nos clients. Les bailleurs sociaux, par exemple, sont très sensibilisés au sujet de la RSE. Les deux dernières années ont été marquées par des projets forts tels que l'intégration d'un formateur interne, la mise en place de la politique d'achats responsables, la transition numérique, le développement de la méthode PI-VERT®.

L'audit d'évaluation de juillet 2021 a reconnu une progression de 30% des points obtenus sur les critères RSE évalués, ce qui nous encourage dans notre engagement et notre dynamique d'amélioration continue. Soutenus par la FEP, qui met à notre disposition des supports et suggère des orientations d'actions, de nouvelles pistes de travail s'annoncent encore, telles que la mobilité, la santé et la sécurité au travail... Réaliser ce premier rapport RSE a été un formidable moyen de prendre conscience de l'ensemble des actions mises en oeuvre, chacune contribuant à faire de LA RATIONNELLE une entreprise de nettoyage écoresponsable. Il poursuit la volonté de communiquer en toute transparence sur notre politique RSE auprès des clients comme des collaborateurs.”

# LA RATIONNELLE

Propreté & Multiservices



[www.la-rationnelle.com](http://www.la-rationnelle.com)