

# LA RATIONNELLE

Propreté & Multiservices



Rapport RSE  
2022



# SOMMAIRE

**4**

**Editorial**

**8**

**Valoriser le capital humain**

**20**

**Préserver le patrimoine  
environnemental**

**28**

**Offrir une Valeur Ajoutée  
à nos services**



# LE MOT DU PRESIDENT

Le bien-être de nos collaborateurs et la satisfaction de nos clients sont les principes qui guident nos actions.

Déployer une stratégie RSE, c'est finalement poursuivre ce que nous avons toujours fait depuis la création de l'entreprise en 1983.

En effet, le développement de l'entreprise s'est fait autour de valeurs fortes, à savoir :

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



J'ai bâti et développé LA RATIONNELLE en m'appuyant sur des femmes et des hommes courageux. Je leur ai donné leur chance, les ai accompagnés dans leur progression, comme dans leurs projets de vie. Cette **approche humaniste** est appréciée des collaborateurs qui nous récompensent aujourd'hui par leur fidélité.

De plus, avoir fait le choix de l'entretien des parties communes d'immeubles permet à nos agents de travailler en journée, et cela les rend plus proches des résidents au quotidien.

Cette recherche de proximité nous amène également à travailler avec nos fournisseurs, nos clients sur la durée dans un **esprit partenarial**. Nos clients, en particulier les bailleurs sociaux nous encouragent à faire évoluer nos pratiques, à revoir notre organisation et nous savons que nous pouvons nous appuyer sur nos fournisseurs pour trouver des produits et matériels pour y répondre.

La finalité de notre métier est de préserver et d'améliorer le cadre de vie des résidents d'immeubles en habitat social comme en copropriété. Nous souhaitons le faire dans le **respect de l'environnement** comme le traduisent nos choix quant aux méthodes de nettoyage utilisées.

Ainsi, nos **innovations** visent à la fois à améliorer les conditions de travail de nos agents et à limiter l'impact de l'activité sur l'environnement.

Nous poursuivons notre engagement à renforcer chaque jour ce socle de valeurs et proposer des services de nettoyage écologiquement satisfaisants et socialement équitables.

**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

Entretien d'immeubles



Entretien de bureaux

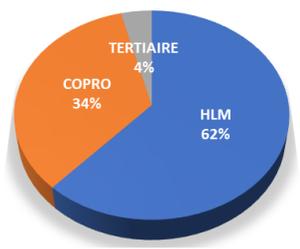


## Notre département spécialisé

Travaux Exceptionnels



### REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2022



24,2 M€ de CA en 2022



1 050 Salariés



200 Clients



1 050 Sites



13 Inspecteurs

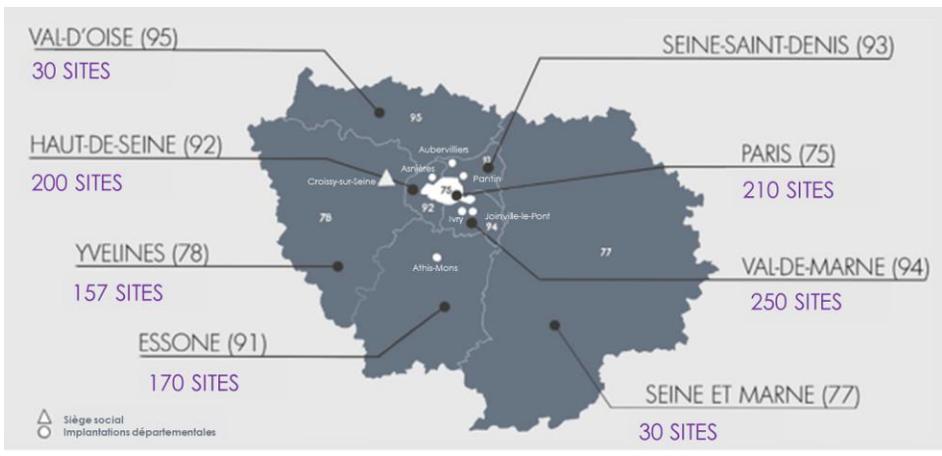


6 Commerciaux



25 Administratifs

**UNE BONNE IMPLANTATION EN ILE DE FRANCE**



## QUELQUES DATES-CLÉS 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

2022 : Maintien du Label RSE - ISO 26000

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 Responsibility Europe



## 3 QUESTIONS À CÉLINE GÉGOU, RESPONSABLE RSE...



### **Comment s'inscrit la politique RSE dans la stratégie de l'entreprise ?**

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. Les dernières années ont, par exemple, été marquées par des projets forts tels que l'accent mis sur la formation interne, la mise en place de la politique d'achats responsables, la transition numérique, ou encore le développement de la méthode de nettoyage PI-VERT...

### **Quels effets de la politique RSE observez-vous ?**

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. Ils nous incitent à limiter l'impact de notre activité sur l'environnement et à innover pour des méthodes de nettoyage plus respectueuses des hommes, pour une meilleure qualité de vie au travail.

### **Quelles sont les perspectives pour la politique RSE de l'entreprise ?**

Pour la deuxième année maintenant, réaliser un rapport RSE est 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. Ce rapport correspond à la volonté de communiquer en toute transparence sur notre politique RSE auprès des clients comme des collaborateurs.

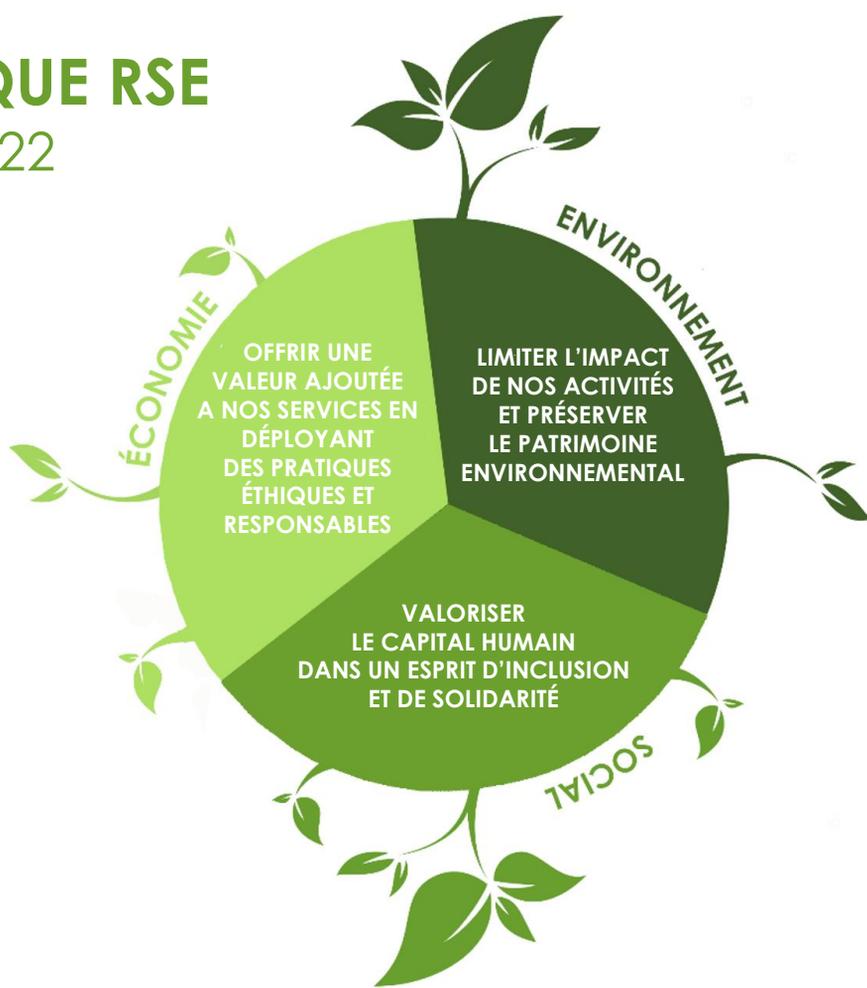
Lors du dernier audit d'évaluation en juillet 2021, l'AFNOR a encore reconnu notre progression de 30% des points obtenus sur les critères RSE évalués. Cela nous encourage dans notre engagement et notre dynamique d'amélioration continue.

Nous pouvons également compter sur le soutien de la FEP, qui met à notre disposition des supports et suggère des orientations d'actions.

Ainsi de nouvelles pistes de travail s'annoncent encore, telles que la mobilité, la santé et la sécurité au travail...

# POLITIQUE RSE

2022



## SOCIAL



- Accompagner le développement des compétences et les évolutions de carrière
- Œuvrer pour l'amélioration des conditions de travail
- Préserver la santé et la sécurité au travail
- Impliquer les collaborateurs dans les actions en faveur de la biodiversité

## ENVIRONNEMENTAL

- Déployer des méthodes de nettoyage innovantes et respectueuses de l'environnement
- Mener une politique d'achats responsable
- Rationaliser les consommations d'eau, de produits d'entretien, d'énergie et réduire les émissions de CO2
- Sensibiliser aux écogestes
- Optimiser notre système de collecte des déchets et sensibiliser à leur gestion
- Agir sur l'environnement et la biodiversité



## SOCIÉTAL



- Privilégier la qualité et la satisfaction clients
- Collaborer avec nos parties prenantes dans un esprit de partenariat et dans le respect de notre charte RSE fournisseur
- S'engager dans la transition numérique
- Faire évoluer le regard sur les métiers de la propreté





# 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

**94/100**

**Index égalité femmes / hommes 2022**

(vs 88/100 dans le secteur en 2022)

- 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 : 5/10



**50%** de femmes à des postes de direction

**40** nationalités

- 64% de salariés hors Union Européenne (vs 18% dans le secteur en 2022)



**69%** de 45 ans et +

(vs 53% dans le secteur en 2022)

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

### Des conditions de travail respectueuses des collaborateurs

**82%** de CDI

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

**44%** de temps complet

(vs 35% dans le secteur en 2022)

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.

**50%** des salariés ont + 5 ans d'ancienneté

(vs 41% dans le secteur en 2022)

### Un dialogue social de qualité

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**

## 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'ÉTONNEMENT		NOM	PRENOM	DATE ENTREE	LE	LA RATIONNELLE
La démarche de recrutement	L'intégration	La culture et les valeurs de l'entreprise		La relation manager / manager		
L'équilibre et les retours de travail	Les ressources mises à disposition	LE POSTE OCCUPÉ		Mes 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.

PRÉSERVER 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®, 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®**, une méthode de lavage à plat par pré-imprégnation **ERGONOMIQUE, EFFICACE et ECOLOGIQUE** !

## ASSURE UNE QUALITÉ 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



### ÉCOLOGIQUE



### ERGONOMIQUE



### RÉDUIT LA PÉNIBILITÉ

## RESPECTE L'ENVIRONNEMENT

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



**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

## RÉDUCTION DES RISQUES DE TMS\*

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



### Quand sécurité rime avec qualité...

Tout est mis en oeuvre 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.

**LAVAGE À PLAT**  
Seau bleu - brosse émergente - Seau rouge - presse - eau de rinçage

**METHODE PI-VERT**  
Seau de pré-imprégnation

**VETEMENTS DE TRAVAIL**

**BADGE**

**CHAUSSURES**

**TENUE FEMME**

**TENUE HOMME**

BAILETTE DE COUP  
MOULLEUR/RACLETTE  
PELLE BALAIÈTE  
GRATTOIR  
PAINNEAU DE RÉALISATION  
CHIFFONS MICROFIBRE  
PULVÉRISATEURS  
SACS POUSSIERE

Au-delà du déploiement de PI-VERT®, 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 À ADOPTER AU TRAVAIL & EN TÉLÉTRAVAIL

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.

NUMERO 14 AVRIL 2021

# ESPRIT RATIONNELLE

PARTAGEONS NOS IDÉES

### LE TELETRAVAIL

Dans la période actuelle, vous êtes amenés à travailler de chez vous. Aussi, il nous a semblé important de vous donner quelques conseils pour améliorer votre confort et conserver votre vitalité lorsque vous êtes en télétravail.

**3 PRINCIPES :**

- 🌀 **Bouger le plus possible**
- 🔄 **Alterner les positions**
- 🕒 **Faire des pauses**

**SANS OUBLIER :**

- Quelques échauffements le matin...
- Quelques étirements le soir pour défendre les muscles !

- 1 Une table à la bonne hauteur**

  - Les avant-bras posés sur la table dans toute leur longueur.
  - Ne pas hésiter à mixer les positions assis / debout si vous le pouvez...
- 2 Un fauteuil/chaise avec dossier**

  - Pieds à plat sur le sol, angle du coude droit, avant-bras proches du corps, main dans le prolongement de l'avant-bras.
  - Dos droit ou légèrement en arrière.

Ajouter un coussin pour conserver la courbure au niveau des lombaires si besoin.
- 3 Un écran à la bonne hauteur**

  - Droit devant, le haut de l'écran à hauteur des yeux.
  - Moduler l'inclinaison pour plus de confort, notamment pour éviter les reflets.
- 4 Un éclairage adapté**

  - Perpendiculaire à la fenêtre pour bénéficier des effets positifs de la lumière naturelle.
  - Le soir ou le matin tôt, limiter la quantité de lumière émise par votre écran et utiliser une lampe d'appoint.

## A CHAQUE MÉTIER, SON MATÉRIEL ERGONOMIQUE...



### Pour les agents :

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



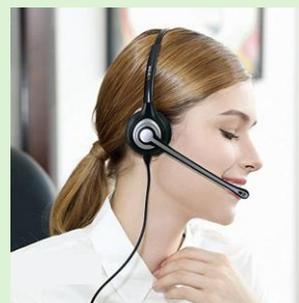
### Pour les itinérants :

- 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 SÉCURITÉ DES RÉSIDENTS

- Désinfection des points de contact lors du passage des agents.
- 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 SÉCURITÉ 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 SÉCURITÉ 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 SÉCURITÉ 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.



# 80%

## 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.

### DES FORMATIONS INTERNES CONÇUES 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-ETRE
- ★ La personnalisation de la formation selon les besoins des agents d'entretien

## DÉVELOPPER, FORMER



### LE ROLE DU FORMATEUR INTERNE :

Son 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.

**88%** 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

DEMARRAGE DE CHANTIER

FORMATION SUR SITE



1 agent



plusieurs agents

PRESENTATION DE LA SOCIETE LA RATIONNELLE

FORMATION THEORIQUE & PRATIQUE

#### SAVOIR-ETRE



- Tenue
- Savoir-être
- Gestes & postures
- Sensibilisation aux Eco-gestes
- Communication
- Qualités humaines

#### SAVOIR & SAVOIR-FAIRE



- Connaissance des produits
- Organisation de chantier
- Formation à la méthode de lavage : méthode PI-VERT® ou lavage à plat
- Maniement de l'aspirateur

EVALUATION A CHAUD des agents formés

EVALUATION A FROID à M+1 des agents formés



CERTIFICAT D'APTITUDE

### 3 CERTIFICATS D'APTITUDE PROPOSÉS 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 2022

**FORMATION EXTERNE :  
PRIORITÉ 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 réglementaires

Par obligation légale, nous renouvelons les formations :

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

## LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES SALARIÉS

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.

# FIDÉLISER

## TRANSPARENCE CONFIANCE RECONNAISSANCE

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.**

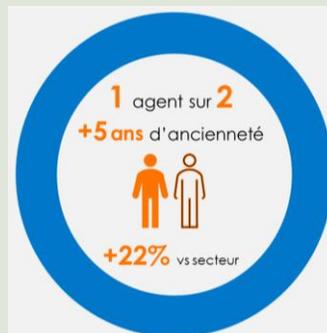
Atout Bien-Être au travail

**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, engagée au sein de l'Association Bulle d'Air, a financé une salle équipée en matériel spécialisé.

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 !

### Moyens matériels

- ✓ Distribution de tenues EPI performantes
- ✓ Moyens matériels (produits, matériels) distribués aux agents pour l'exécution de leur mission par les inspecteurs
- ✓ Equipe encadrement terrain équipée de tablettes numériques
- ✓ 100% d'équipement en ordinateurs portables, dotés 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

La Qualité de Vie au Travail englobe une multitude d'actions.

Mises bout à bout, elles permettent d'évoluer dans un environnement de travail agréable et motivant pour tous !

### Conditions de travail

- ✓ Aménagement des locaux des agents : vestiaire, local matériel, mobilier, équipement (bouilloire, micro-ondes,...)
- ✓ Flotte de 55 véhicules récents (renouvelés tous les 3 ans), comptant 58% 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 snacks 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 pour les nouveaux collaborateurs

### AMBIANCE DE TRAVAIL



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

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

# CÉLÉBRER, 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.



Une équipe de foot au top !



## UN MOMENT FORT DE 2022 : LA FÊTE DE FIN D'ANNÉE





A large, stylized green leaf graphic is positioned in the background, partially overlapping the text. The leaf is composed of several rounded shapes connected by a central stem, rendered in a lighter shade of green than the background.

## 2. Préserver le patrimoine environnemental

# LIMITER L'IMPACT DE NOS ACTIVITÉS 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.

**+16%** de produits labellisés depuis 2020

- Sourcing privilégiant les **produits Ecolabel ou Ecocert**.
- Formation des agents à la dilution des produits pour un usage raisonné.



- 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- PRIVILÉGIER 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- DÉVELOPPER UN PROCESS DE NETTOYAGE RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT**

**UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES**

**3- MAITRISEZ NOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE & NOTRE EMPREINTE ÉNERGETIQUE**



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

**4- RÉDUIRE & RECYCLER NOS EMBALLAGES**

**+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.
- Suivi semestriel du **devoir de vigilance** (obligations sociales et fiscales des fournisseurs)

- **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.
- **720 tonnes d'encombrants** mis en décharge par an : contrat avec Véolia.

**58%** de véhicules hybrides  
**430 000 km** en véhicules hybrides / an

- **55%** de la flotte en **CRITERE 1**
- **45%** de la flotte en **CRITERE 2**
- Installation d'interrupteurs à détecteur de présence au siège



DE PI-VERT À PI-VERT+

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.

## PI-VERT®, une méthode de nettoyage écoresponsable



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

DÉVELOPPER DES  
MÉTHODES DE  
NETTOYAGE  
RESPECTUEUSES DE  
L'ENVIRONNEMENT



## PI-VERT+, 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, un agent effectue une tournée afin de collecter les franges microfibrés sales et déposer les franges microfibrés propres sur les sites alentour. Puis il s'occupe du lavage et du séchage de ces franges microfibrés et prépare ensuite sa tournée du lendemain.



3 antennes  
équipées



tournées effectuées en  
véhicules électriques



73 sites  
desservis

**43%** des sites  
entretenus l'utilisent



Soit 414 sites



**55%** en  
Habitat Social & Intermédiaire



## Découverte des antennes LA RATIONNELLE

Après Athis-Mons en 2021, les antennes de Joinville-le-Pont et de Croissy-sur-Seine ont ouvert dans l'année 2022. Les tournées de 60 à 80 km sont désormais assurées **en véhicules électriques sans permis** (E-truck Fourgon Aixam), pour alimenter les sites de nos clients.

Chaque semaine, ce sont plus de 5 000 franges qui sont ainsi collectées, lavées et distribuées auprès de 73 sites.

D'autres antennes sont encore prévues en 2023 en Ile de France.



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



Organisation de tournées en véhicule électrique E-Truck pour la collecte et distribution de franges microfibres.



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 ÉCOGESTES 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'ÉLECTRICITÉ



- ✓ Economiser l'électricité

### 4- LES EPI & LA SECURITÉ



- ✓ 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



Limitier l'impact de notre activité sur l'environnement passe par la mise en place de filières de recyclage spécifiques pour les différents déchets générés.

- **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
- Récupération et **nettoyage des vêtements de travail** des anciens salariés.

AGIR SUR  
L'ENVIRONNEMENT  
ET LA  
BIODIVERSITÉ

### Sensibiliser au tri et au recyclage des déchets avec les opérations QUARTIER PROPRE

Afin de sensibiliser les enfants au tri des déchets, nous avons organisé des animations en partenariat avec les équipes d'ELOGIE-SIEMP, sur 2 sites d'Ile de France : La Celle Saint-Cloud et Vigneux-sur-Seine.



Au programme : jeu de cartes sur le tri des déchets, grande collecte de déchets par équipe, quiz, goûter et remise du diplôme de Super Ecolo !



# DES RUCHES ET UN POTAGER À LA RATIONNELLE !



## Construire un projet fédérateur et positif autour des ruches

Voilà ce qui a motivé l'installation de ruches à LA RATIONNELLE en 2019.

Le siège de l'entreprise, situé en bords de Seine, s'est révélé un cadre 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 ont permis à nos collaborateurs de découvrir le monde passionnant des abeilles mais également de récolter le miel.

Et nos abeilles ont l'air de bien apprécier notre cadre de verdure, puisque ce sont environ 70 kg de miel par an que nous récoltons depuis 3 ans !

Clients et collaborateurs en profitent et tous sont unanimes : **un vrai délice** 😊



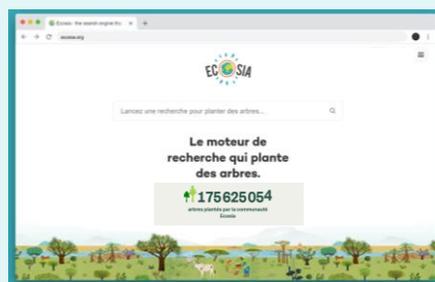
## Le potager : un beau projet durable

Depuis 2021, nos collaborateurs entretiennent un potager. Accompagnés d'un jardinier, ce projet nous amène aussi à parler de biodiversité, à découvrir des variétés originales de plantes, ou encore à échanger des recettes...

Cela donne lieu à des moments de partage et de reconnexion à la nature très agréables, sans oublier le plaisir de partager les récoltes !



## 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

### DÉONTOLOGIE & 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



Limitier 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 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE & QUALITÉ SIGNÉE 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



ÉTHIQUE COMMERCIALE



PROTECTION de l'ENVIRONNEMENT



SECURITÉ & SANTÉ au travail



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

7  
fournisseurs signataires

## À L'HEURE DU NUMÉRIQUE



### PROGICLEAN

Depuis 2020, nous utilisons 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 pour faciliter la gestion des absences, la traçabilité pour les clients, les 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 rejaillit 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 les inspecteurs et l'équipe commerciale

## SUIVRE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS EN TEMPS RÉEL



Via QUALIMOBIL 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.

**+70%**  
contrôles qualité en  
2022 vs 2020

près de **3 000**  
prestations / an de  
Travaux Exceptionnels

DIGITALISER  
LE SUIVI DE  
L'ACTIVITÉ

## FACILITER LA GESTION DES PRESTATIONS



Sur MOBICLEAN, 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 RÉGULIÈRE 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

**+50%**  
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, nous postons régulièrement des offres sur la rubrique 'RECRUTEMENT' de notre site internet.



### Silence on tourne !

Rien de tel qu'une vidéo pour présenter le système PI-VERT+ à nos clients et en démontrer la dimension RSE. Retour en image sur le tournage réalisé à l'antenne d'Athis-Mons avec l'agent affecté à ce site.

Nous veillons à donner la priorité à la qualité et à la relation à nos clients. La mise en place du logiciel PROGCLEAN 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 !

## DES CLIENTS SATISFAITS DES PRESTATIONS

**92%**  
sur le  
nettoyage

**99%**  
sur les travaux  
exceptionnels

PRIVILÉGIER LA  
QUALITÉ ET  
L'AMÉLIORATION  
DE LA RELATION  
CLIENT

**1663**

Contrôles qualité en 2022

**2** contrôles qualité /  
site / an : objectif 2022

**208**

Réclamations en 2022

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

# LES INDICATEURS RSE

2022

2021

2020

## INDICATEURS ECONOMIQUES

Chiffre d'affaires		24,2 M €	24,9 M €	23,4 M €
Budget consacré à la RSE		+11% vs 2021	+41% vs 2020	non renseigné
Répartition du CA par activité	Habitat social	62%	64%	64%
	Copropriété	34%	32%	31%
	Tertiaire	4%	4%	5%
Nombre de sites entretenus		1050	1200	1100

## INDICATEURS DE GOUVERNANCE

Nombre de Revues de Direction		1	1	1
Nombre de Revues Business Manager		10	6	7
Part des posts LinkedIn consacrés à la RSE		51%	40%	non renseigné

## INDICATEURS QUALITE

Nombre de contrôles qualité		1663	1707	981
Nombre de Réclamations		208	160	258
Taux de satisfaction	Nettoyage	92%	90%	non renseigné
	Travaux Exceptionnels	99%	95%	non renseigné

## INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Consommation d'électricité		52 071 kWh	72 059 kWh	52 642 kWh
Part de véhicules hybrides		58%	48%	42%
Kilomètres parcourus par les véhicules hybrides		430 000 km	530 000 km	
Consommation de carburant		1 283 L / véhicule	1 339 L / véhicule	1 496 L / véhicule
Consommation de papier		294 500 feuilles	283 500 feuilles	330 000 feuilles
Consommation d'eau		247 m <sup>3</sup>	251 m <sup>3</sup>	222 m <sup>3</sup>
Consommation de produits dangereux		16 045 L	19 382 L	16 560 L
Part des produits nocifs / produits consommés		20%	16%	11%
Part des produits Ecolabel / Ecocert		17%	15%	10%
Nombre de fournisseurs signataires de la Charte RSE		7	6	non renseigné
Part des sites utilisant la méthode PI-VERT	Total	43%	46%	non renseigné
	Habitat Social	55%	56%	non renseigné
	Copropriété	24%	44%	non renseigné
Nombre de sites alimentés par le système PI-VERT+		73	24	non renseigné
Volume d'encombrants traités		720	650	non renseigné
Nombre d'antennes LA RATIONNELLE		3	1	-

## INDICATEURS SOCIAUX

SOCIAL	Effectif total (CDD et CDI au 31 déc)		1050	1078	998	
	Part des CDI		82%	81%	82%	
	Part des contrats à Temps Complet		44%	45%	46%	
	Part du travail en journée		99%	99%	non renseigné	
	Nombre d'embauches dans l'année (CDI)		44	95	45	
	Répartition des âges	- 26 ans		3%	3%	2%
		26 / 44 ans		28%	30%	36%
		45 / 54 ans		38%	39%	37%
		+55 ans		31%	28%	26%
Part des salariés ayant +5 ans d'ancienneté			52%	50%	49%	
DIVERSITE	Part des femmes dans l'effectif total		29%	30%	30%	
	Part des femmes au sein de la RBM (Comité de Direction)		50%	50%	60%	
	Index Egalité femmes / Hommes		94%	99%	87%	
	Nombre de nationalités représentées		40	41	non renseigné	
SANTE	Nombre d'accidents du travail (avec arrêt)		22	40	22	
FORMATION	Nombre total d'heures de formation		1350	1350	non renseigné	
	Nombre de salariés formés		173	191	non renseigné	
	Part de l'effectif ayant suivi une formation		16%	18%	non renseigné	
	Part de la formation dédié à l'exploitation		88%	88%	non renseigné	

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

## 4

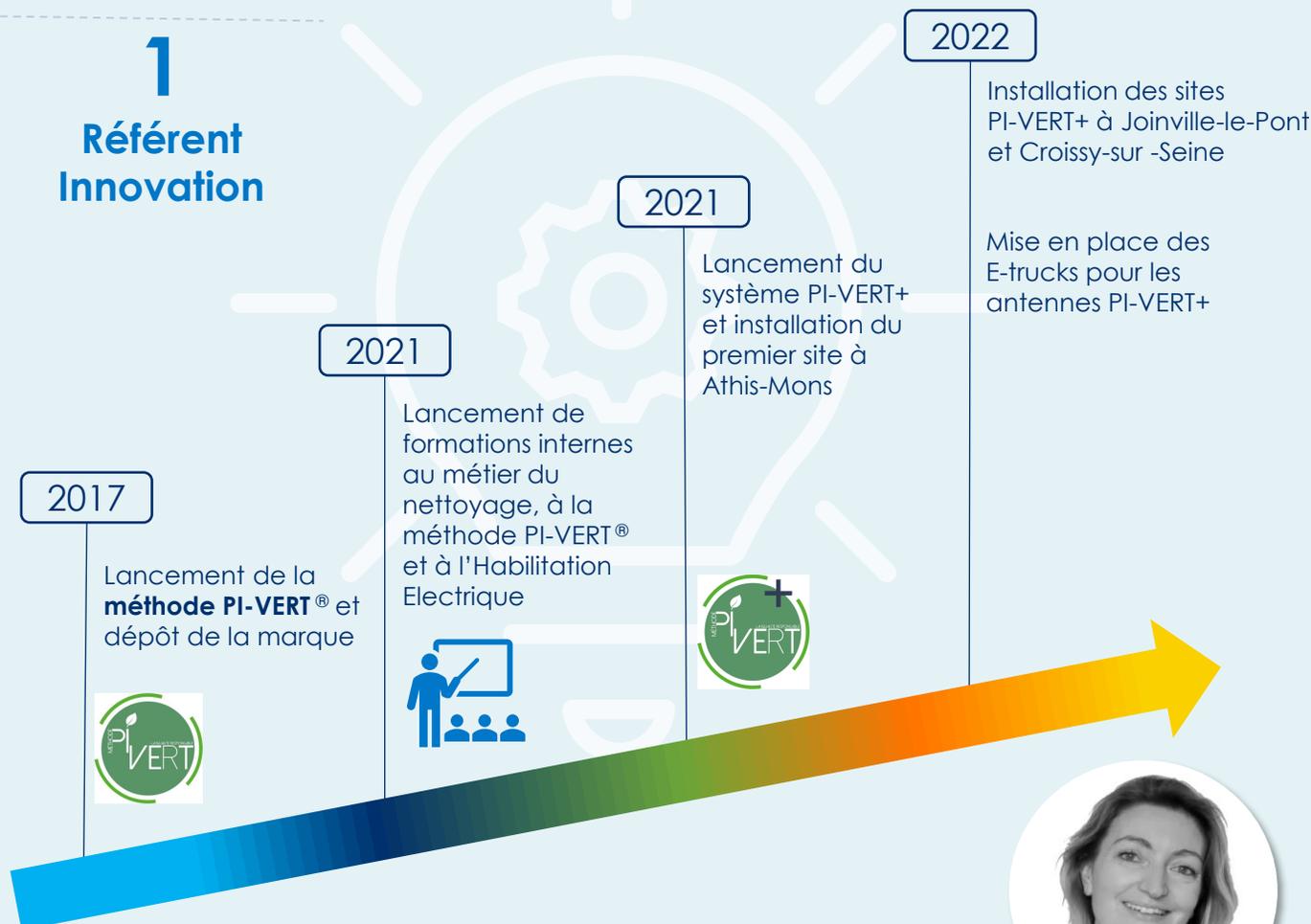
Marques déposées

## 1

Référent Innovation

Rechercher des procédés novateurs préservant l'environnement et améliorant les conditions de travail de nos agents, telle est notre motivation et notre engagement.

Noureddine Bourimech, fondateur et président de LA RATIONNELLE assure la mission de Responsable Innovation et contribue à adapter les méthodes de nettoyage aux contraintes et exigences des clients.



**Céline GEGOU**  
Responsable RSE

## LE MOT DE LA FIN...

“ Nous avons fait le choix de faire du système PI-VERT+ le pilier de notre politique RSE, et ainsi de mettre notre métier au cœur de nos engagements RSE.

Nous concentrons nos efforts sur le développement de PI-VERT+ et sur la méthode de lavage à plat par pré-imprégnation PI-VERT®. Le déploiement dans toute l'Ile de France se poursuit.

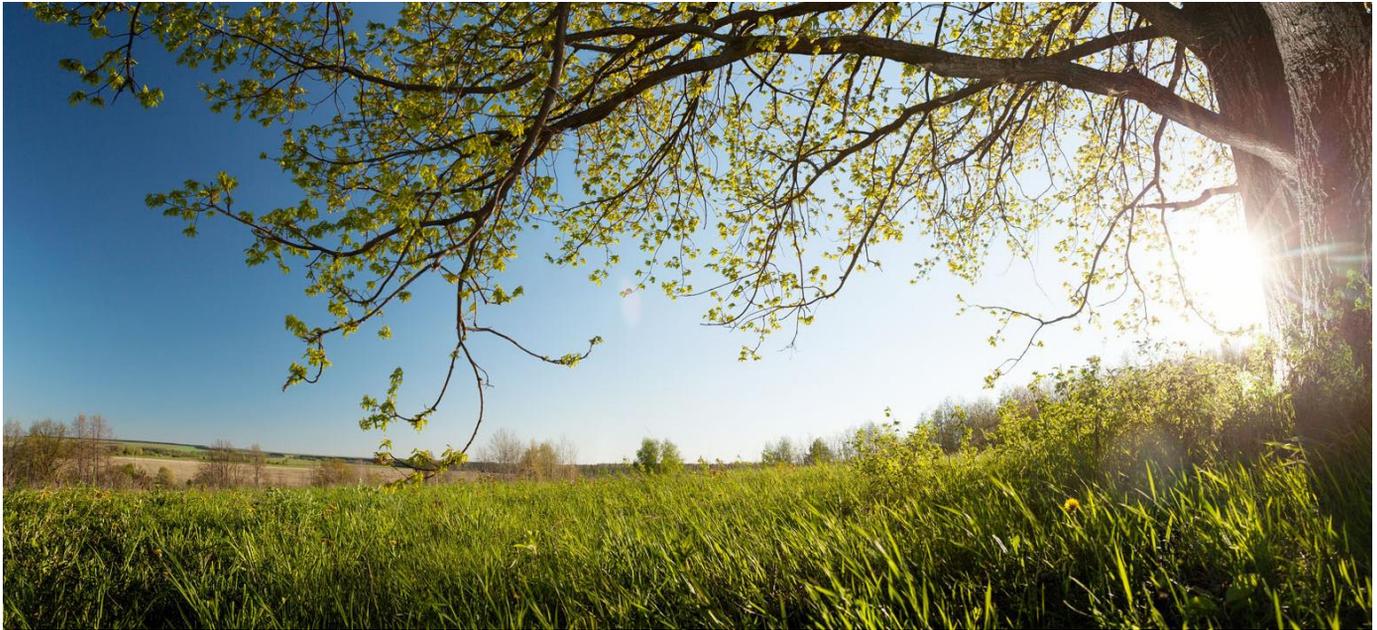
Cela nous permet non seulement d'améliorer les conditions de travail de nos agents, de préserver l'environnement, mais également d'offrir une meilleure qualité de services à nos clients.

Le système d'amélioration continue mis en place avec la norme ISO 9001 et notre vision RSE se rejoignent et se nourrissent mutuellement, au service de la satisfaction des clients.

”

# LA RATIONNELLE

Propreté & Multiservices



*Merci à tous nos collaborateurs pour leur engagement tout au long de l'année 2022 !*



[www.la-rationnelle.com](http://www.la-rationnelle.com)  
20 allée des Sablières – 78290 Croissy-sur-Seine

