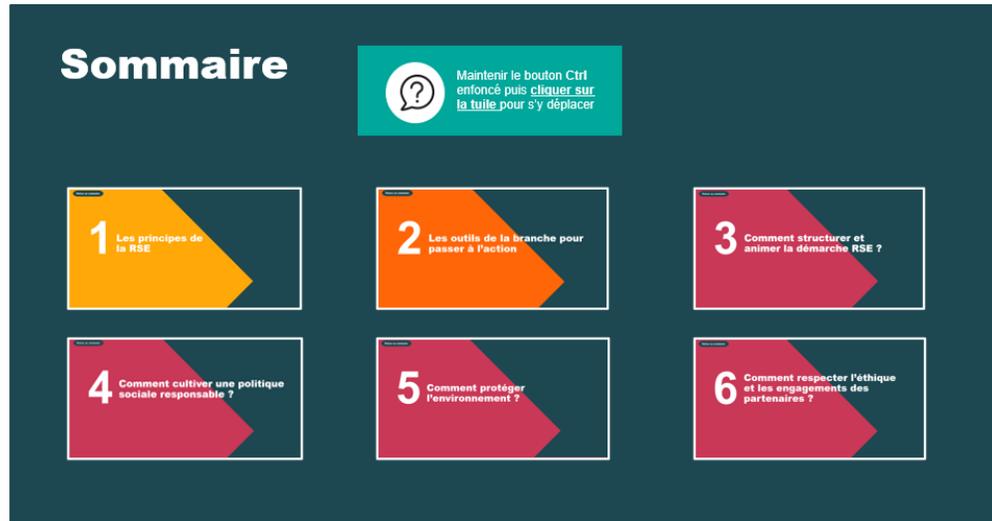


Module de professionnalisation sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Branche entretien et location textile

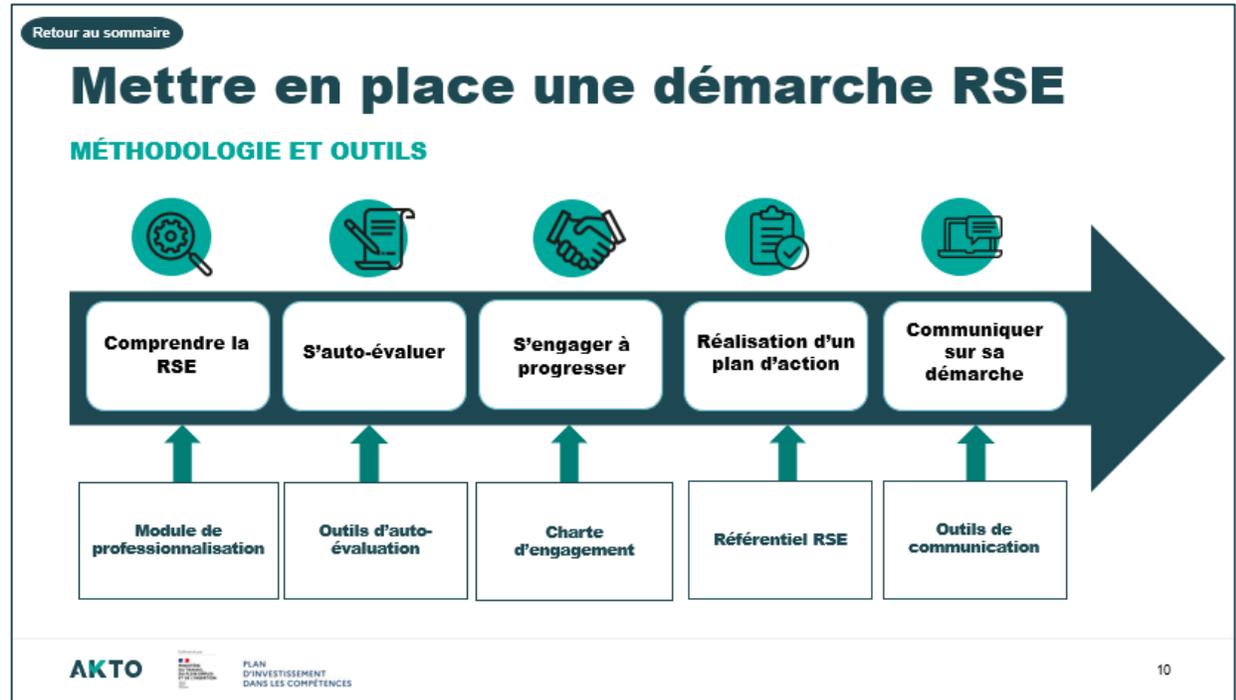


Comment naviguer sur ce document ?



Ce sommaire permet l'accès à chacun des modules

Ce bouton permet de retourner au sommaire à tout moment



Sommaire



Maintenir le bouton **Ctrl** enfoncé puis **cliquer sur la tuile** pour s'y déplacer

Retour au sommaire

1

Les principes de la RSE

Retour au sommaire

2

Les outils de la branche pour passer à l'action

Retour au sommaire

3

Comment structurer et animer la démarche RSE ?

Retour au sommaire

4

Comment cultiver une politique sociale responsable ?

Retour au sommaire

5

Comment protéger l'environnement ?

Retour au sommaire

6

Comment respecter l'éthique et les engagements des partenaires ?

1 Les principes de la RSE

Les principes de la RSE

THÉMATIQUES ABORDÉES

Ce module a pour objectif d'apporter un **socle de connaissance de base** sur les grands principes et enjeux de la responsabilité sociétale.

Il revient sur les définitions de la **responsabilité sociétale des entreprises (RSE)** et du **développement durable (DD)** afin de comprendre comment ces deux concepts s'articulent.

Par ailleurs, les **dates clés** et les **fondamentaux théoriques** seront rappelés.

Pour finir, ce module permet de comprendre quels sont les **standards et cadres de référence** à disposition des organisations pour mettre en place une démarche responsable et quels en sont les **avantages**.

Les principes de la RSE

DÉVELOPPEMENT DURABLE

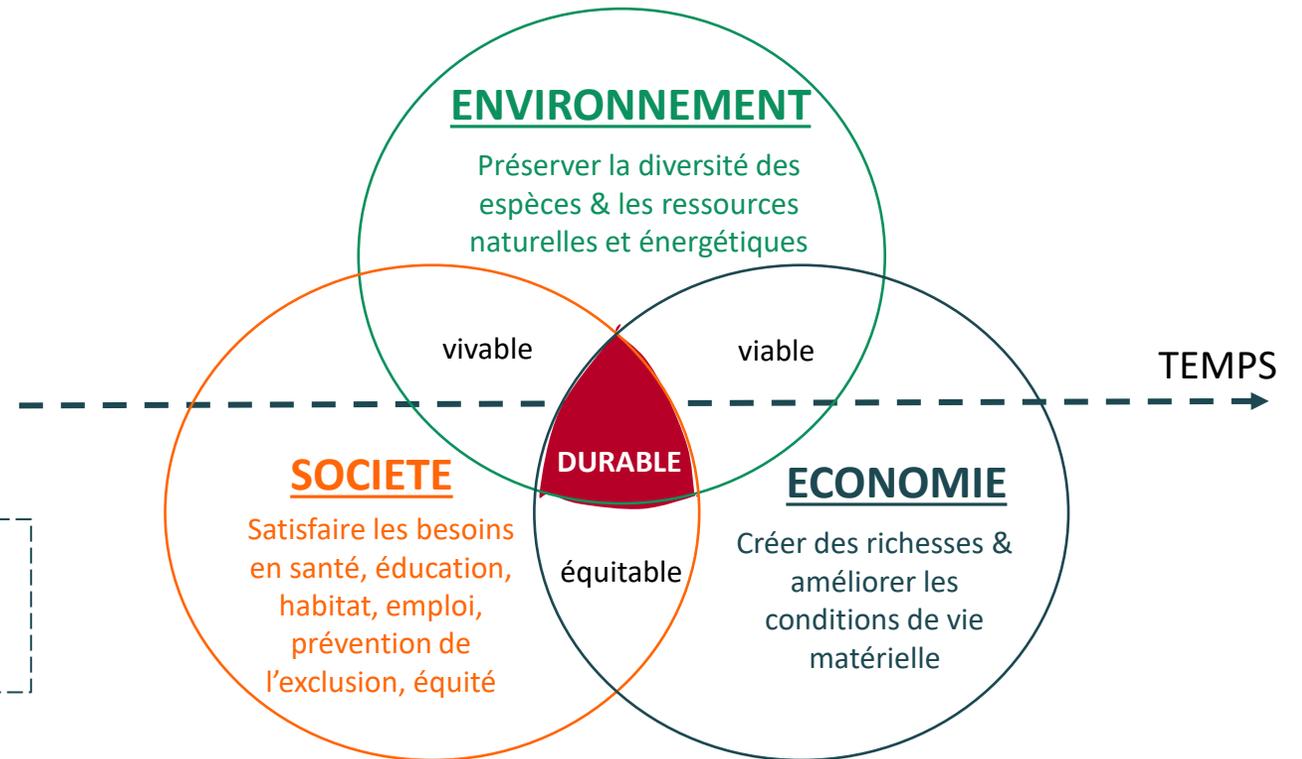
Le **développement durable (DD)** est le point de rencontre entre un développement humain élevé, une économie pérenne et un environnement de qualité.

« *Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des **générations futures** à répondre aux leurs* »

Rapport Brundtland (ONU), 1987



Le **rapport Brundtland** est une publication rédigée à la suite de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement de l'ONU qui utilise pour la première fois cette expression (en anglais « sustainable development »)



Les principes de la RSE

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

La **responsabilité sociétale des entreprises (RSE)** est l'**intégration volontaire** par les entreprises de **préoccupations sociales et environnementales** à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes.

C'est la responsabilité d'une organisation vis-à-vis **des impacts de ses décisions et activités** sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un **comportement éthique et transparent** qui :

1. **contribue au développement durable**, y compris à la santé et au bien-être de la société ;
2. prend en compte les **attentes des parties prenantes** ;
3. **respecte les lois en vigueur** tout en étant en cohérence avec **les normes internationales** de comportement ;
4. est **intégré dans l'ensemble de l'organisation** et mis en œuvre dans ses **relations**.



L'intégration volontaire par les entreprises implique que les actions de RSE mises en œuvre sont des actions qui vont **au-delà des obligations réglementaires des organisations**.

(source : ISO 26000, [Ministère de l'économie](#), Commission européenne)

Les principes de la RSE

DD ET RSE : QUELLE DIFFÉRENCE ?

GLOSSAIRE

LE DD = Développement Durable

LA RSE = Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

LA RSO = Responsabilité Sociétale des Organisations



Attention: L'erreur est souvent commise, il faut être vigilant à bien parler de **LA RSE/RSO** et non du RSE

DÉFINITIONS :

- **Le développement durable** est le point de rencontre entre un développement humain élevé, une économie pérenne et un environnement de qualité.
- **La responsabilité sociétale** est l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes (*source : Ministère de l'économie*).

Par conséquent, la responsabilité sociétale est l'**application du développement durable à une organisation ou à une entreprise**.

Une entreprise qui met en place une démarche RSE va donc chercher à avoir un impact positif sur la société tout en étant économiquement viable.



Les principes de la RSE

AVANTAGES POUR UNE ENTREPRISE

RAISONS INTERNES



Mobiliser ses collaborateurs



Réduire ses coûts



Attirer et recruter



Anticiper la réglementation



Donner du sens à son action et guider la stratégie

RAISONS EXTERNES



Améliorer l'image de l'entreprise auprès des parties prenantes



Fidéliser les clients



Renforcer la chaîne de fournisseurs



Maitriser et gérer ses risques



Innover

Les principes de la RSE

QUELQUES DATES CLÉS

1972

1^{ère} Conférence des Nations Unies sur l'environnement à Stockholm et publication du rapport Meadows (*The limits to growth*)



1992

Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement (Sommet de la Terre de Rio) et signature de [l'Agenda 21](#)



2015

21^{ème} Conférence des Nations Unies sur l'environnement et signature de [l'accord de Paris](#) visant à limiter le réchauffement climatique en dessous des 2°C



1987

Rapport Brundtland « Notre avenir à tous » et définition du développement durable (ONU)



1997

3^{ème} Conférence des Nations Unies sur l'environnement à Kyoto et signature du [protocole de Kyoto](#) visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre



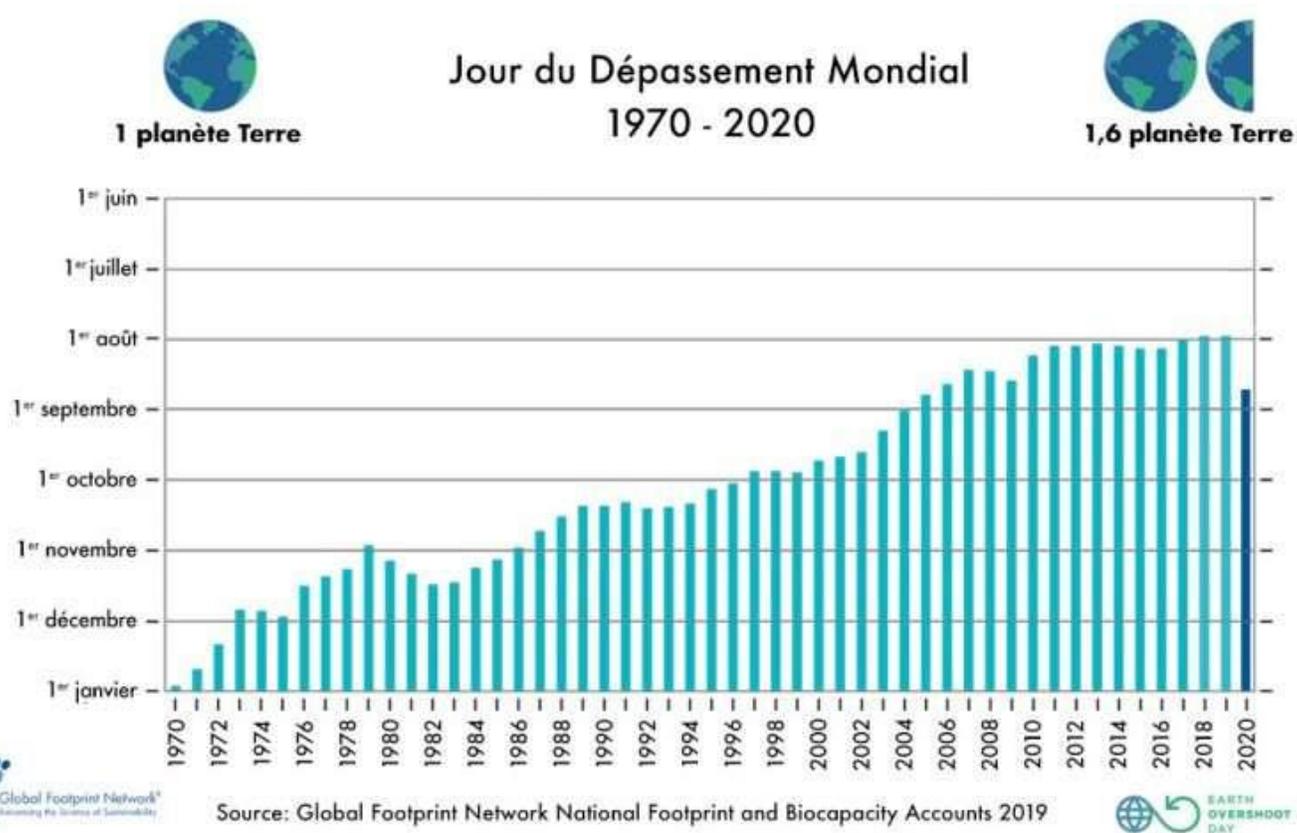
PARIS2015
UN CLIMATE CHANGE CONFERENCE
COP21·CMP11



Le **concept de développement durable** se développe, se formalise et s'intensifie dans les **années 1990**. Le principe de **RSE** quand à lui va davantage émerger à partir des **années 2000** jusqu'à ces dernières années grâce à **la prise de conscience des consommateurs et des entreprises**.

Les principes de la RSE

LE JOUR DU DÉPASSEMENT



En 2021, il fallait l'équivalent de :



Planète pour répondre aux besoins de l'humanité

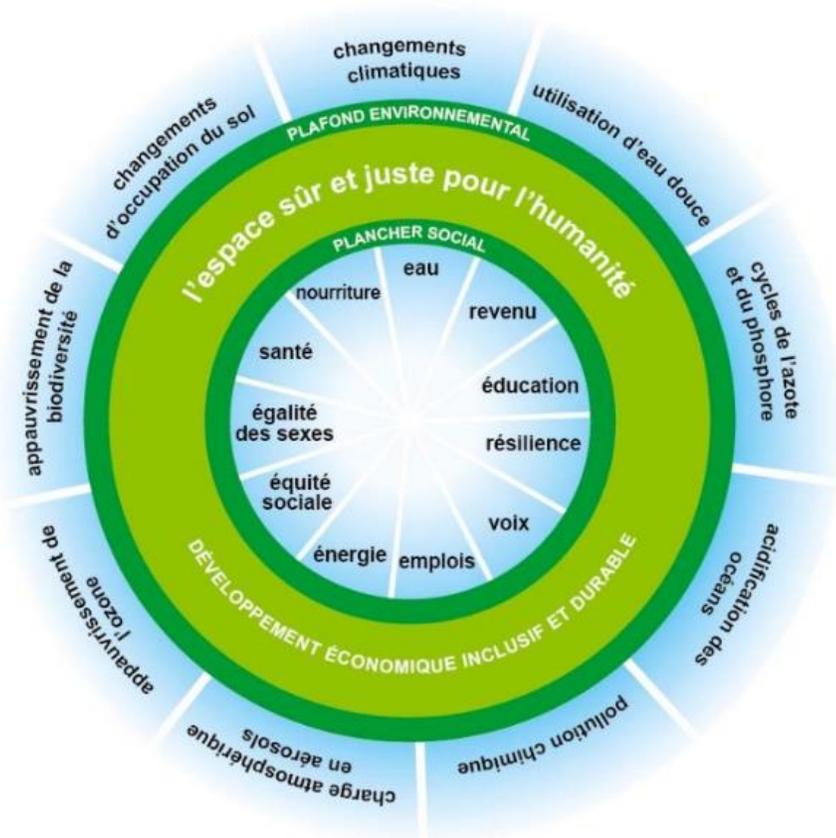
Le jour du dépassement illustre le jour de l'année où l'humanité a consommé l'ensemble des ressources que la planète peut régénérer en un an.

Cette dynamique a tendance à s'accélérer. En 1970, ce jour intervenait le 29 décembre, en 2022 c'était le 28 juillet.

Source : [ONG Global Footprint Network](#)

Les principes de la RSE

LA THÉORIE DU DONUT, KATE RAWORTH, OXFAM



La théorie du donut décrit un **espace « sûr et juste pour l'humanité »** dans lequel les hommes peuvent assouvir leurs besoins tout en respectant la planète.

Cet espace se situe alors entre un :

- **Un plancher social** correspondant au socle vital pour chaque être humain et les besoins de base qui doivent être assouvis (faim, soif, éducation, etc...)
- **Un plafond environnemental** correspondant aux limites qu'on ne doit pas dépasser sous peine de détruire notre environnement (comme le changement climatique ou la destruction d'écosystèmes).



Pour aller plus loin : [La théorie du donut : une nouvelle économie est possible, Oxfam](#)

Source : « La Théorie du donut, l'économie de demain en 7 principes », Kate Raworth, Editions Plon, 2018

Les principes de la RSE

QUELQUES RÉGLEMENTATIONS

Depuis 2012, **l'article 75 de la loi Grenelle II** indique que toutes les personnes morales de droit privé de plus de 500 salariés en France métropolitaine et de 250 salariés dans les régions et départements d'outre-mer, ainsi que les personnes morales de droit public de plus de 250 salariés et les collectivités de plus de 50 000 habitants sont assujetties à l'obligation de réalisation d'un **bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES)**. Les entreprises doivent renouveler la collecte de données pour le bilan carbone **tous les 4 ans**, quant aux collectivités, elles doivent réaliser un bilan carbone tous les 3 ans. Concrètement, la méthode utilisée pour le Bilan GES consiste à calculer l'empreinte carbone de l'entreprise en prenant obligatoirement en compte comme périmètre des **Scopes 1 et 2**, c'est-à-dire les données associées aux **émissions directes** de gaz à effet de serre **et les émissions indirectes** associées à l'énergie. A compter du 1er janvier 2023, les **émissions de Scope 3** sont également obligatoires.

Bilan carbone

Plan de mobilité

Le Plan de mobilité (PDM) est **un ensemble de mesures qui vise à optimiser et augmenter l'efficacité des déplacements des salariés d'une entreprise**, pour diminuer les émissions polluantes et réduire le trafic routier. **L'article 51 de la Loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV)** dispose que, dans le périmètre d'un plan de déplacements urbains, toutes **les entreprises regroupant plus de 100 travailleurs sur un même site** doivent élaborer un PDM pour améliorer la mobilité de son personnel et encourager l'utilisation des transports en commun et le recours au covoiturage. Ce plan peut comprendre par exemple la promotion du vélo, l'encouragement à l'utilisation des transports publics, l'aménagement des horaires de travail ou encore la mise en place d'un service d'autopartage.

Les principes de la RSE

QUELQUES RÉGLEMENTATIONS

Le principe ayant été fixé au niveau européen, la mesure a été transposée en droit français par la **loi dite DDADUE** du **16 juillet 2013**. L'audit réglementaire vise à inciter les grandes entreprises à se lancer dans une **démarche d'amélioration de la performance énergétique** en les obligeant à détecter, grâce à l'audit, les économies d'énergie réalisables dans le cadre de leurs activités. Sont obligées de réaliser un audit énergétique les entreprises répondant à l'une des conditions suivantes pour les deux derniers exercices comptables : avoir un effectif supérieur à 250 salariés et/ou déclarer un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'euros et un bilan supérieur à 43 millions d'euros. Déjà engagées dans une démarche d'amélioration de la performance énergétique, les entreprises certifiées ISO 50001 sur au moins 80 % de leur facture énergétique sont exemptées d'audit.

Audit
énergétique

Les principes de la RSE

QUELQUES RÉGLEMENTATIONS

La loi du 11 février 2005 sur les droits des personnes handicapées et leur inclusion dans la société, ("loi handicap 2005«), impose un principe d'égalité des chances et des droits notamment à l'emploi. Elle permet notamment la mise en place de mesures de compensation dans le cadre du travail pour les personnes handicapées et l'obligation d'accessibilité pour les bâtiments recevant du public (ERP) notamment. La loi confirme notamment **l'Obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH)** qui impose à toute entreprise de 20 salariés et plus d'employer au moins 6% de personnes en situation de handicap. Dans le cas contraire, une amende sera versée.

NB : Le mode de calcul des 6M a changé depuis le 1^{er} janvier 2020. Pour en savoir plus : [Secteur privé : qu'est-ce que l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés \(OETH\)? | entreprendre.service-public.fr](#)

Politique du handicap

L'index de l'égalité professionnelle

L'employeur d'une entreprise d'au moins 50 salariés doit calculer et publier un **index de l'égalité professionnelle** entre les femmes et les hommes.

L'index a été conçu comme un outil pour mettre fin aux inégalités professionnelles. Il se compose de **5 grands critères qui évaluent les inégalités entre femmes et hommes dans les entreprises sous la forme d'une note sur 100** : Écart de rémunération entre les femmes et les hommes; Écart de répartition des augmentations individuelles; Écart de répartition des promotions (uniquement dans les entreprises de plus de 250 salariés); Nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité; Parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Les principes de la RSE

QUELQUES RÉFÉRENTIELS INTERNATIONAUX

L'engagement des entreprises en matière de RSE est de plus en plus attendu voire exigé des parties prenantes (collaborateurs, nouveaux talents, clients, directions des achats, investisseurs, pouvoirs publics et consommateurs).

Des référentiels internationaux encadrent l'application du développement durable par les acteurs publics et privés. Ils sont non-contraignants et relèvent de l'implication volontaire des acteurs.

Global Compact, 2000

10 grands principes, charte à signer par les organisations



ISO 26000, 2010

norme de référence RSE



Les Objectifs de Développement Durable (ODD), 2015

Des Nations Unies



Ecovadis, 2007

Référentiel pour les évaluations RSE



Les principes de la RSE

GLOBAL COMPACT ET ECOVADIS

Le **Pacte mondial, ou Global Compact**, est une initiative des **Nations Unies** lancée en 2000. Cette initiative propose **10 grands principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail, environnement et corruption**. Elle représente ni une norme ou une certification mais un cadre d'engagement sous la forme d'une **charte à signer** par les organisations. En France, **plus de 1700 entreprises** se sont engagées à la mise en œuvre de ces principes dans leur organisation et de communiquer sur les progrès réalisés.



[Aller plus loin](#)



EcoVadis n'est pas un standard à proprement parler. C'est un **outil d'évaluation RSE** proposant aux entreprises d'évaluer et noter leurs **fournisseurs** pour contrôler le respect des principes de RSE sur l'ensemble de leur chaîne de valeur. Cette notation est basée sur un questionnaire intégrant les thématiques suivantes : **Environnement, Social & Droits Humains, Ethique et Achats Responsables**. Le questionnaire s'adapte au **secteur**, à la **localisation** et la **taille** de l'entreprise évaluée. De manière générale, les entreprises sont de plus en plus soumises par leurs clients à ce type de questionnaire.

Les principes de la RSE

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Les **Objectifs de Développement Durable (ODD)** ont été adoptés par l'ONU en 2015 dans le cadre de l'Agenda 2030. Ils définissent **17 priorités pour un développement socialement équitable à l'horizon 2030**. Ces objectifs mondiaux pour les Populations, la Planète, la Prospérité, la Paix et le Partenariat (les 5P) ont 3 objectifs principaux :

- Lutter contre les inégalités, l'exclusion et les injustices
- Faire face au défi climatique et à l'érosion de la biodiversité
- Mettre fin à l'extrême pauvreté

Par la suite, ces objectifs sont associés à des **cibles et des indicateurs**. En tout, 232 indicateurs ont été adoptés par la Commission statistique des Nations unies. La France en a 98.

Initialement destinés aux Etats, ils sont de plus en plus pris en main **par les entreprises et les collectivités**. Ils sont universels et transversaux. Ainsi les ODD représentent une feuille de route, que chaque organisation est censé s'approprier pour répondre aux défis mondiaux auxquels nous sommes confrontés.

Actuellement, les correspondances ODD sont souvent utilisés par les grandes entreprises notamment dans le cadre de leur DPEF (Déclaration de performance extra-financière).



[Source : Agenda 2030](#)

Les principes de la RSE

ISO 26000



Les 7 questions centrales de l'ISO 26000

Source : Label Lucie



La norme ISO 26000 est l'unique norme internationale qui vise à fournir les lignes directrices de la responsabilité sociétale. Elle est articulée autour de **7 questions centrales (QC)**, déclinées en **37 domaines d'action (DA)**, ce qui représente environ 300 actions et attentes.

Adoptée à 93% des voix aux termes de 5 années de négociation, elle a fait participer des experts de plus de 99 pays et de 42 organisations internationales. Elle fournit les lignes directrices de la responsabilité sociétale établies par consensus **pour toutes les organisations**(entreprises, collectivités, ONG, syndicat), **quel que soit leur type ou leur taille**.

Elle n'est **ni obligatoire, ni certifiable**. Elle invite les organisations à prendre conscience et à tenir compte des impacts de leurs décisions et activités sur leur environnement économique, sociétal et naturel.

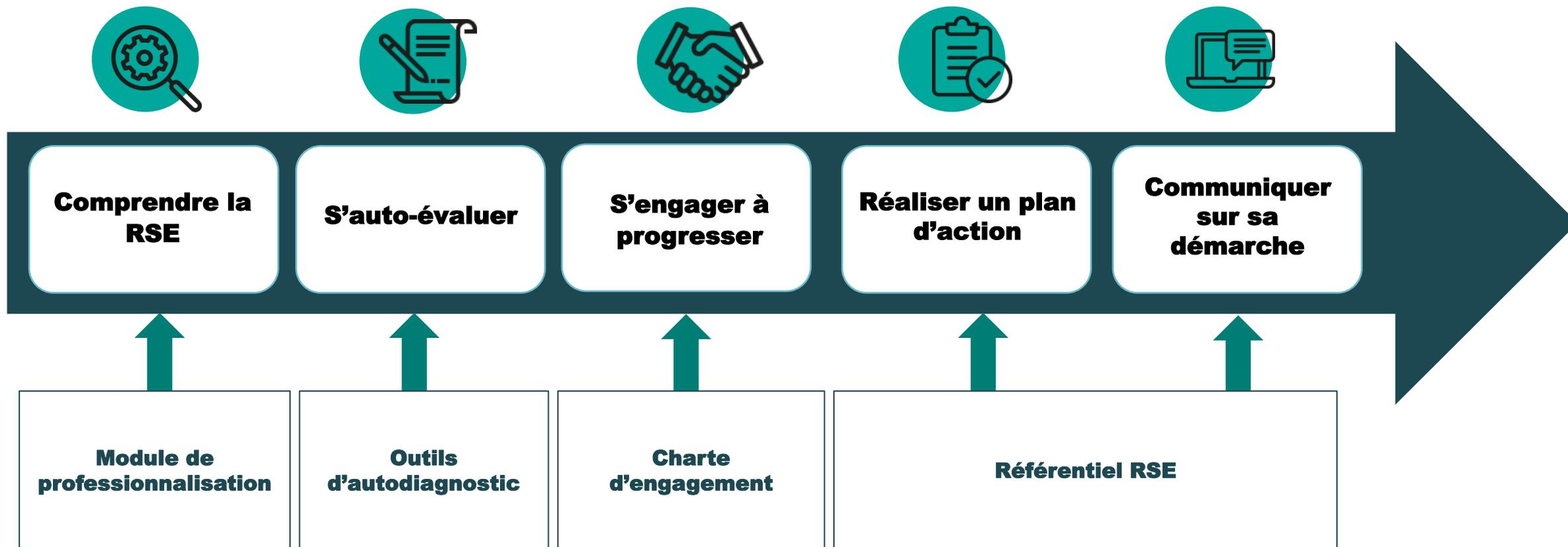
2

Les outils de la branche pour passer à l'action

Les outils de la branche pour passer à l'action

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS

Les outils mis à disposition des entreprises de la branche entretien et location textile ont été pensés pour s'intégrer dans le processus de mise en place d'une démarche RSE.



Les outils de la branche pour passer à l'action



LE RÉFÉRENTIEL

Objectifs



- **Accompagner** les entreprises dans la structuration de leur démarche RSE
- Donner des clés pour **évaluer sa maturité** sur l'ensemble des thématiques de la RSE
- Définir un **parcours de progrès** grâce à une échelle de maturité
- Proposer des **bonnes pratiques** pour permettre de mettre en place un plan d'action

Description



Le référentiel est matérialisé par un document structuré en **4 thématiques regroupant 16 enjeux RSE**. Chaque enjeu fait l'objet d'une **fiche thématique indépendante** présentant une description de l'enjeu, la maturité du secteur, une grille de maturité, des exemples de bonnes pratiques et d'indicateurs de performance et lorsque existant un rappel des réglementations en vigueur. Ce document est conçu pour être facilement **lisible et accessible**.

Le référentiel est structuré en 4 thématiques regroupant au total 16 enjeux :

Thématique 1 : Structurer et animer la démarche RSE

Thématique 2 : Cultiver une politique sociale responsable

Thématique 3 : Protéger l'environnement

Thématique 4 : Respecter l'éthique et les engagements avec les partenaires

Le référentiel est disponible sur le [site internet d'AKTO](#)

Les outils de la branche pour passer à l'action



LA CHARTE

Objectifs



- **Formaliser** les engagements en matière de RSE
- **Fédérer et impliquer** les acteurs de la branche autour d'engagements communs

Description



Cette charte se matérialise par un **document** d'une page au format A4 présentant les **16 engagements de la branche** sur la base des enjeux du référentiel. Les entreprises de la branche sont invitées à **signer cette charte** afin de concrétiser leur engagement en matière de RSE. Cette charte est conçue pour être un **outil de communication** à destination des entreprises afin qu'elles puissent l'afficher dans ses locaux, la joindre à des appels d'offres etc.

La charte est disponible sur le [site internet d'AKTO](#)

Les outils de la branche pour passer à l'action



LES OUTILS D'AUTODIAGNOSTIC

Objectifs



- **Evaluer le niveau de maturité** sur les différentes thématiques du référentiel RSE de la branche
- **Identifier les axes d'amélioration** pour mettre en place un plan d'action

Description



Deux outils d'autodiagnostic ont été créés. Le premier permet à l'entreprise d'avoir une première approche de son niveau de positionnement sur les thématiques RSE de la branche grâce à des questions simples et des réponses fermées. Le deuxième est un diagnostic plus complet et détaillé sur chacune des thématiques du référentiel.



1/ Outil de positionnement en ligne

Questionnaire accessible permettant de se positionner sur les 4 thématiques en répondant « Oui » ou « Non » à des questions simples. Il s'agit d'une première approche par un questionnaire simplifié.



2/ Questionnaire en ligne

Questionnaire plus détaillé permettant d'évaluer sa maturité sur les 16 enjeux du référentiel. Une note finale de maturité sera alors définie sur la base de cette évaluation.

Les outils auto-diagnostics sont disponibles sur le [site internet d'AKTO](#)

3

Comment structurer et animer la démarche RSE ?

Comment animer et structurer ma démarche ?

POURQUOI STRUCTURER ET ANIMER UNE DÉMARCHE RSE ?



70% des salariés se disent « pas ou mal informés » sur la politique RSE de leur entreprise.

Source : Des enjeux et des hommes et Ekodev, 2020

Objectifs

- **Prévenir et maîtriser ses risques** (environnementaux, sociaux et de gouvernance de son entreprise)
- **Se différencier** de la concurrence
- **Fédérer** les équipes

¹ **Loi Pacte** : Obligation pour toutes les entreprises de considérer leurs enjeux sociaux et environnementaux ([article 1833 du Code civil](#))

3 enjeux clés



Formaliser la stratégie RSE



Définir des moyens et organiser la démarche RSE



Communiquer en toute transparence sur la démarche RSE

25% des dirigeants adoptent une démarche RSE structurée alors qu'ils sont **90%** à déclarer mener des actions de RSE

Source : Bpifrance, 2018

+13% de performance économique pour les entreprises engagées en France

Source : France Stratégie, 2016

Comment animer et structurer ma démarche ?



FORMALISER LA STRATÉGIE RSE

La plupart des entreprises « font » déjà de la RSE sans le savoir : politique RH en faveur de la diversité, tri des déchets, actions qui minimisent la consommation d'énergie... Le but est maintenant de **formaliser, structurer et piloter** sa démarche RSE.



Quelques bonnes pratiques

- Rédaction d'un document interne formalisant la politique RSE
- Rédaction d'un document destiné à une communication externe (ex : Rapport RSE)
- Définition chiffrée des objectifs RSE à atteindre et suivi des progrès réalisés
- Adhésion à des initiatives RSE reposant sur un engagement déclaratif (Global Compact)
- Consultation régulière des attentes des parties prenantes internes et externes en matière de RSE

Quelques indicateurs

- Existence d'objectifs RSE et bilan annuel de l'atteinte des objectifs RSE (%)
- Existence d'une charte ou de principes RSE
- Certifications ou labels RSE, environnementaux, sociaux obtenus par l'entreprise (ex : Label Lucie, B Corps, Engagé RSE)

Comment animer et structurer ma démarche ?



DÉFINIR DES MOYENS ET ORGANISER LA DÉMARCHE RSE

Pour être efficace et effectivement déployée, une stratégie RSE doit s'accompagner de **moyens financiers, techniques et humains**. Il s'agit alors d'identifier des **porteurs de projet** et mettre en place des **moyens et des outils de pilotage** adaptés à la taille et aux enjeux RSE spécifiques de l'entreprise.



Quelques bonnes pratiques

- Identification de porteurs de projets RSE
- Définition d'objectifs RSE
- Réitération annuelle d'un diagnostic de maturité RSE
- Revue régulière des objectifs RSE avec les instances de gouvernance de l'entreprise

Quelques indicateurs

- Budget alloué à la RSE (€) et son évolution
- Nombre de porteurs de projets RSE ou pourcentage de site ayant un référent RSE

Comment animer et structurer ma démarche ?



COMMUNIQUER EN TOUTE TRANSPARENCE SUR LA DÉMARCHE RSE

Garantir un **principe de transparence** et **communiquer auprès de ses parties prenantes** est indispensable pour l'animation et le pilotage de la démarche RSE. L'entreprise peut alors communiquer sur ses **engagements**, ses **objectifs**, ses **indicateurs** et les **actions menées** ou même sur ses **axes de progrès**.



INITIAL

INTERMÉDIAIRE

AVANCÉ

EXEMPLAIRE

L'entreprise ne communique pas au-delà des exigences réglementaires si elle y est soumise.

L'entreprise communique partiellement sur ses engagements RSE via son site internet et auprès de ses collaborateurs.

Les engagements, les objectifs et les actions phares en lien avec la RSE sont régulièrement partagés auprès des parties prenantes internes et externes.

Une démarche transparente de communication des engagements, indicateurs et axes de progrès est structurée en interne et en externe.

Quelques bonnes pratiques

- Création d'une page « RSE » ou « développement durable » sur le site web
- Application des référentiels et recommandations en matière de communication RSE (guide ADEME, ARPP, etc.)
- Définition chiffrée des objectifs RSE à atteindre et suivi des progrès réalisés
- Adhésion à des mobilisations collectives, événements ou projets collectifs sociétaux ou environnementaux externes

Quelques indicateurs

- Existence d'une page web dédiée à la démarche RSE ou développement durable
- Existence de campagne de communication de la démarche RSE à destination des fournisseurs, prestataires, investisseurs, actionnaires et clients
- Nombre d'évènements internes et externes de communication RSE organisés par an

Comment animer et structurer ma démarche ?

POUR ALLER PLUS LOIN : QUELQUES RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

Enjeu 1 : Formaliser sa stratégie RSE

- [Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires, La responsabilité sociétale des entreprises](#)
- [ISO, ISO 26000 Responsabilité sociétale](#)
- [Nations Unies, Objectifs du Développement Durable](#)
- [UN Global Compact, Rejoignez le Pacte mondiale Réseau France](#)

Enjeu 2 : Définir des moyens et organiser la démarche

- [ISO, ISO 14000 Management environnemental](#)

Enjeu 3 : Communiquer en toute transparence sur sa démarche

- [Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, Le rapportage extra-financier des entreprises](#)
- [ADEME Agence de la transition écologique, Pour une communication sensible aux enjeux de la transition](#)
- [Autorité de régulation professionnelle de la publicité, Code de l'ARPP](#)
- [Direction interministérielle du numérique, Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité \(RGAA\)](#)
- [ISO, ISO 14021, Marquage et déclarations environnementaux](#)

4 Comment cultiver une politique sociale responsable ?

Comment cultiver une politique sociale responsable ?

POURQUOI CULTIVER UNE POLITIQUE SOCIALE RESPONSABLE ?



42% des salariés ont subi au moins un arrêt maladie en 2022 (stress, burnout, troubles musculosquelettiques...)

Source : Malakoff Humanis, 2022

Objectifs

- **Fidéliser** et **motiver** les collaborateurs
- **Attirer** de nouveaux talents
- **Défendre les droits humains par l'intégration des valeurs** en matière d'égalité et de non-discrimination
- Garantir un **climat social** favorable

¹ **Principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)** : Recommandations sur le comportement responsable des multinationales

² **Déclaration tripartite de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)** : Déclaration des Membres de respecter les principes sur les droits fondamentaux

³ **Principes directeurs des Nations Unies** : 31 principes décrivant les étapes à suivre pour respecter les droits de l'homme

5 enjeux clés



Garantir l'égalité des chances et lutter contre les discriminations



Améliorer les conditions d'emplois



Favoriser la qualité de vie au travail et le dialogue social



Protéger la santé et sécurité des collaborateurs



Professionaliser et fidéliser les collaborateurs

46% des femmes estiment avoir été discriminées en raison de leur sexe en 2020 contre **28%** en 2009

Source : INSEE, 2022

11 660€ est le coût du désengagement au travail par salarié par an en 2021 (lié à l'Indice de Bien-Etre au Travail)

Source: Mozart Consulting, 2022

Comment cultiver une politique sociale responsable ?



GARANTIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS

En tant qu'employeur, l'entreprise est responsable du **respect des droits fondamentaux de ses collaborateurs et de la garantie d'égalité des chances**. Ce principe doit s'inscrire dans **l'intégralité du parcours du collaborateur** (recrutement, formation, mobilité etc.) et s'accompagner d'une démarche de **prévention** de toute forme de discriminations.



INITIAL

L'entreprise respecte le socle réglementaire en matière de lutte contre les discriminations

INTERMÉDIAIRE

Une démarche de lutte contre la discrimination et le harcèlement est initiée. Les collaborateurs sont sensibilisés à ces enjeux.

AVANCÉ

Une politique volontariste de diversité et d'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi est mise en place. Un plan d'action est piloté.

EXEMPLAIRE

La diversité et l'inclusion sont au cœur des valeurs de l'entreprise. Toutes les parties prenantes sont impliquées.

Quelques bonnes pratiques

- Intégration d'un module diversité et inclusion dans le plan de formation des personnes en charge du recrutement et de l'encadrement
- Mise en place d'un accord égalité femmes-hommes intégrant des objectifs quantitatifs
- Publication de l'index égalité femme/homme sur le site de l'entreprise (si concernée)
- Nomination d'un référent harcèlement, référent handicap ou référent diversité

Quelques indicateurs

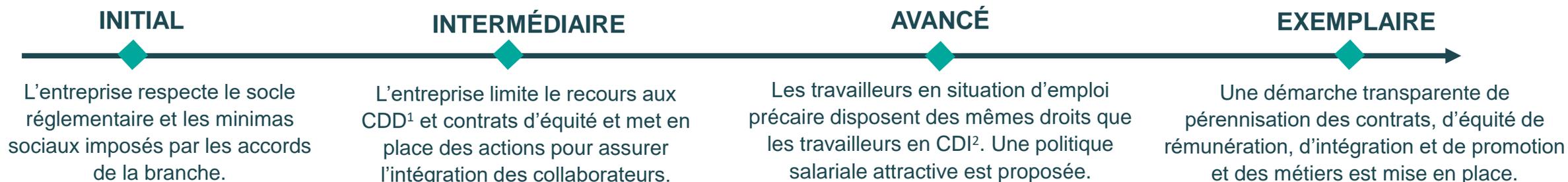
- Index égalité professionnelle (notation sur 100)
- Taux de féminisation au sein de l'effectif total et des cadres dirigeants (%)
- Taux de seniors et juniors (%)
- Taux de personnes en situation de handicap (%)

Comment cultiver une politique sociale responsable ?

AMÉLIORER LES CONDITIONS D'EMPLOI



Attirer des nouveaux talents et fidéliser les collaborateurs sont des enjeux majeurs pour la pérennité des activités. L'entreprise dispose de plusieurs leviers d'actions : elle peut **lutter contre le travail précaire**, proposer des **emplois pérennes**, veiller à l'**intégration** de ses salariés, et leur proposer des conditions de **rémunération équitables**.



Quelques bonnes pratiques

- Mise à disposition d'un livret d'accueil
- Privilégier les contrats en CDI
- Création d'un parcours d'intégration avec un système de parrainage ou mentorat
- Instauration du dialogue social réguliers sur les salaires et les conditions de travail
- Proposition d'avantages sociaux au-delà des minimas imposés par la convention collective : tickets restaurants, chèques vacances, cultures etc.
- Organisation et participation à des actions de promotion des métiers (forums, information collective, parrainage etc.)

Quelques indicateurs

- Taux d'emplois CDI (%)
- Taux d'emplois temporaires (CDD, interim etc.) (%)
- Taux d'alternants (%)
- Taux de salariés satisfaits de leur intégration (%)
- Taux de turnover (%)³

¹CDD : Contrat à durée déterminée

²CDI : Contrat à durée indéterminée

³Taux de turnover: [(Nombre de départs sur l'année N + nombre d'arrivées sur l'année N) / 2] / [Effectif au 1er janvier de l'année N]

Comment cultiver une politique sociale responsable ?



FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET LE DIALOGUE SOCIAL

Assurer la qualité de vie au travail (QVT) implique de développer des conditions de travail garantissant une **organisation du temps de travail équilibrée**, un **management bienveillant** et un **accompagnement des collaborateurs**. L'identification et le recueil des **besoins** des collaborateurs sont primordiaux, tout comme le dialogue social.



INITIAL

L'entreprise respecte les contraintes réglementaires et légales en matière de dialogue social

INTERMÉDIAIRE

Les besoins et les attentes des employés sont recueillis de façon informelle. Des aménagements des postes de travail sont réalisés.

AVANCÉ

Les besoins des employés sont recueillis et analysés régulièrement. Les indicateurs de bien-être au travail sont suivis.

EXEMPLAIRE

La qualité de vie au travail est au cœur de la stratégie et des valeurs de l'entreprise. Les résultats sont reconnus de tous.

Quelques bonnes pratiques

- Formation des managers à l'encadrement
- Définition et formalisation de règles de prise de congés
- Mise en place d'un accord équilibre vie professionnelle – vie personnelle
- Mise en place d'un baromètre social régulier
- Création d'un journal interne de partage d'informations et d'évènements
- Organisation de sorties et d'activités par l'entreprise en dehors de l'activité professionnelle

Quelques indicateurs

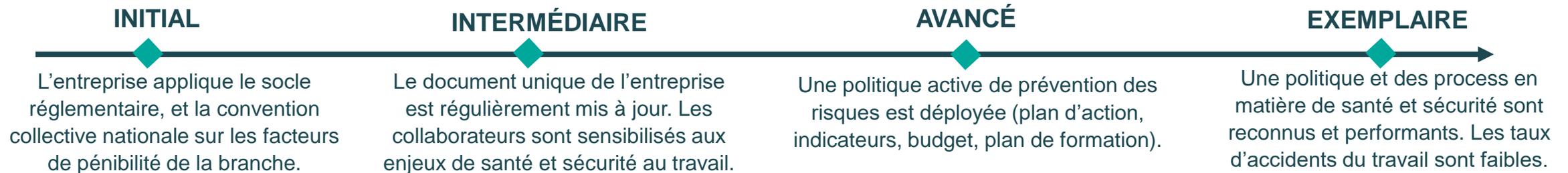
- Nombre de réunions du comité social et économique (CSE) par an
- Nombre d'événements indicateurs de tension (grèves...)
- Nombre d'événements conviviaux organisés par an
- Taux de salariés satisfaits de la qualité de vie au travail (%)



Comment cultiver une politique sociale responsable ?

PROTÉGER LA SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

Définir des **règles de prévention de santé et sécurité** des collaborateurs est un enjeu majeur pour une entreprise qui doit garantir un **environnement de travail sain et sûr**. Il s'agit d'**identifier tous types de risques** liés à l'activité des collaborateurs (physiques, psychosociaux et autres) afin de mettre en place des actions de prévention. Les **troubles musculosquelettiques** sont les plus gros risques de la branche.



Quelques bonnes pratiques

- Intégration de consignes de sécurité dans le livret d'accueil
- Nomination d'un technicien Hygiène-sécurité
- Rédaction d'une politique de santé et sécurité au travail
- Réalisation d'un arbre des causes des accidents de travail pour la prévention de l'accidentologie
- Interventions d'organismes spécialisés (médecine du travail, Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), ergothérapeute etc.)
- Certification du système de management santé et sécurité (ISO 45001)

Quelques indicateurs

- Nombre d'accidents du travail
- Taux d'absentéisme (en intégrant ou non les congés parentalité) (%)
- Budget consacré à la santé-sécurité
- % des salariés formés Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
- Taux de fréquence¹
- Taux de gravité¹

¹Taux de fréquence : Nombre d'accidents du travail / Nombre d'heures travaillées

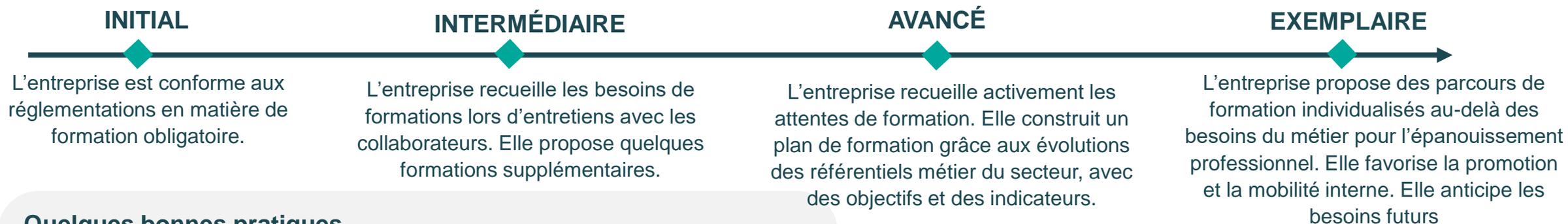
²Taux de gravité : Nombre de jours perdus / Nombre d'heures travaillées

Comment cultiver une politique sociale responsable ?



PROFESSIONNALISER ET FIDÉLISER LES COLLABORATEURS

Le **développement des compétences** des collaborateurs est un facteur clé pour la **performance de l'entreprise** ainsi que pour l'**épanouissement professionnel** et l'**employabilité** des collaborateurs. Le secteur est par ailleurs amené à s'adapter aux évolutions des habitudes des consommateurs, des contraintes réglementaires et des technologies. Il y a donc un fort enjeu d'anticipation de l'évolution des **compétences métier**.



Quelques bonnes pratiques

- Recueil des besoins de formations lors d'entretiens annuels
- Mise en place d'un canal d'échange de transfert de compétences et connaissances
- Formations dispensées selon plusieurs modalités : présentiel, e-learning, formation en situation de travail...
- Mise en place d'une politique de gestion des compétences (GPEC)
- Mise en place de cours (pendant les heures de travail ou en cours du soir) de français aux salariés en situation d'illettrisme ou de mauvaise maîtrise de la langue (CLéA ou FLE).

Quelques indicateurs

- Taux de promotion interne (%)
- Nombre de jours de formation dispensés
- Taux de salariés formés par an (%)
- Montant de budget de formation annuel (€ ou % de la masse salariale)

Comment cultiver une politique sociale responsable ?

POUR ALLER PLUS LOIN : QUELQUES RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

Améliorer les conditions d'emploi

- [Service public, Congé de proche aidant](#)
- [Service public, Compte épargne-temps \(CET\) du salarié](#)

Favoriser la qualité de vie au travail et le dialogue social

- [AKTO, Dialogue social en entreprise : un levier pour la formation professionnelle](#)
- [Ministère des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées, Mise à jour de la charte nationale de soutien à la parentalité](#)
- [Service public, Comité social et économique \(CSE\)](#)
- [Légifrance, Convention collective nationale de la blanchisserie – teinturerie et nettoyage \(blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie\) du 21 juin 2022](#)

Protéger la santé et sécurité des collaborateurs

- [Service public, Santé et sécurité au travail : obligations de l'employeur](#)
- [INRS, Dossier : pénibilité au travail](#)
- [Entreprendre service public, Qu'est-ce que le document unique d'évaluation des risques professionnels \(DUERP\)](#)
- [Service public, Médecine du travail](#)
- [ISO, ISO 45001, Système de management de la santé et de la sécurité au travail](#)
- [INRS, Dossier : organisation des secours en entreprise](#)

Professionaliser et fidéliser les collaborateurs

- [Service public, Qu'est-ce qu'un entretien professionnel ?](#)
- [Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion, Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences \(GPEC\)](#)
- [CLéA, Certificat de connaissances de compétences professionnelles](#)
- [FLE, Apprendre le français en France](#)
- [Ministère de l'économie des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, Entreprises : quelles sont vos obligations en matière de financement de la formation professionnelle ?](#)
- [CTTN IREN, Formation métiers du pressing, blanchisserie, hygiène des locaux](#)

5

Comment protéger l'environnement ?

Comment protéger l'environnement ?

POURQUOI S'ENGAGER POUR PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT ?



54% des TPE/PME ne se sentent pas prêtes à affronter les effets du changement climatique

Source : Goodwill management, 2022

10% seulement des entreprises savent mesurer précisément leurs émissions directes et indirectes de dioxyde de carbone (CO2)

Source : BCG, 2022

80% des entreprises ne se sont pas dotées d'un plan d'action pour une meilleure efficacité énergétique ou une réduction des émissions de CO2

Source: INSEE, 2016

Objectifs

- Réduire les impacts environnementaux de l'activité de l'entreprise
- S'adapter aux risques liés au changement climatique

¹ **Loi Grenelle II** : Loi sur l'engagement national pour l'environnement, qui impose notamment la réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) tous les 3 ans pour les entreprises de plus de 500 salariés en France

² **Accord de Paris** : Accord mondial dont l'ambition est de rester en dessous des 1,5°C de réchauffement climatique

³ **Loi de transition énergétique pour la croissance verte** : Loi qui impose notamment aux professionnels de trier les déchets selon les 5 flux

⁴ **Pacte Vert** : Accord européen dont l'ambition est de réduire les émissions de gaz à effet de serre en UE de 55% par rapport à celles de 1990

3 enjeux clés



Assurer une consommation responsable de l'eau



Minimiser ses consommations d'énergie et réduire ses émissions de gaz à effet de serre



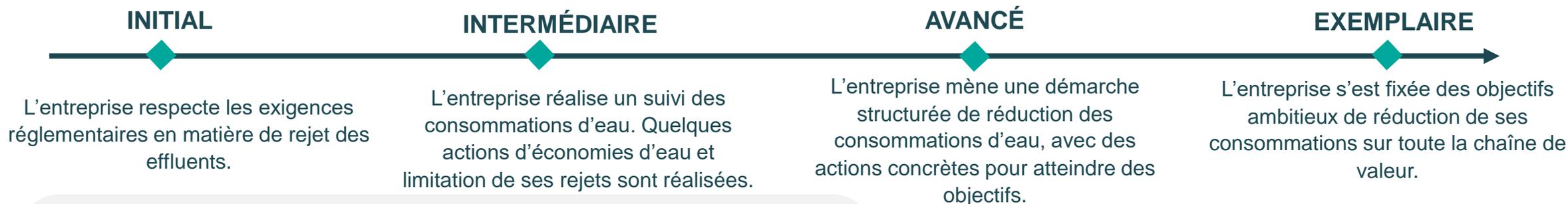
Limiter l'utilisation des consommables et améliorer la gestion de ses déchets



Comment protéger l'environnement ?

ASSURER UNE CONSOMMATION RESPONSABLE DE L'EAU

La **gestion de l'eau** est un enjeu majeur pour les entreprises du secteur, à la fois dans la **consommation** et dans le **rejet des effluents**. Il s'agit de réduire la consommation d'eau dans un contexte de **pénurie de la ressource**. Il est possible d'**optimiser les processus de lavage** pour réduire le besoin initial, mettre en place des procédés de **récupération et réemploi des eaux** en interne (entre deux équipements) ou en externe (eaux usées).



Quelques bonnes pratiques

- Suivre les mesures de rejets selon les conventions de déversement et les seuils ICPE
- Installation de compteurs individuels pour suivre la consommation
- 🌀 Mise en place d'un bassin tampon avant rejet des effluents si pertinent
- Certification du système de management environnemental (ISO 14000)
- Installation de système de récupération et traitement des eaux usées

Quelques indicateurs

- Consommation totale d'eau (m3)
- 🌀 Consommation d'eau (L/kg de linge lavé ou livré)
- 🌀 Taux d'analyse d'eau conformes (%)
- 🌀 Fréquence de réalisation des analyses d'eau
- 🌀 Consommation d'eau par pièces traitées

🌀 Spécifique blanchisseries

🌀 Spécifique pressing

¹ICPE : Installations classées protection de l'environnement

²GIDAF : Gestion Informatisée des Données d'Autosurveillance Fréquente

Comment protéger l'environnement ?



MINIMISER LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE ET ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES)

Les principales sources de consommation des entreprises du secteur concernent les **procédés d'entretien du linge** pour les blanchisseries et pressings (machines à laver, séchoirs, repassage etc.) et la **mobilité** et la **logistique** via le **transport** et la **livraison** du textile (principalement pour les blanchisseries industrielles).



Quelques bonnes pratiques

- Réalisation d'un bilan d'émissions de gaz à effet de serre (GES)
- Remplacement de l'éclairage classique par un éclairage LED
- Sensibilisation des collaborateurs à des modes de transports doux et/ou collectifs
- 🌀 Installation d'échangeurs thermiques
- 🌀 Réutilisation des eaux de lavage afin de limiter les dépenses énergétiques pour chauffer de l'eau neuve
- Certification du système de management de l'énergie (ISO 50001)
- Inscription de l'entreprise dans la trajectoire des Accords de Paris via SBTis

Quelques indicateurs

- Rejet de GES (kg eqCO₂) sur les différents scopes d'émissions
- Consommation totale d'électricité (Kwh) et suivi des évolutions
- Consommation d'électricité (Kwh/kg de linge lavé ou livré ou par pièce traitée)
- 🌀 Consommation d'autres énergies (gaz, pétrole etc.) (L/kg de linge lavé)
- 🌀 Consommation de ressources par pièces traitées

🌀 Spécifique blanchisseries 🌀 Spécifique pressing

¹ SBTis : Science Based Targets Initiative



Comment protéger l'environnement ?

LIMITER L'UTILISATION DES CONSOMMABLES ET AMÉLIORER LA GESTION DES DÉCHETS

L'entreprise doit adapter la consommation des consommables (produits lessiviels, produits chimiques, emballages, housses, cintres...) à ses **besoins réels**. Elle peut chercher à **allonger la durée d'utilisation** de ces produits, les **réparer** puis les **revaloriser** et **réemployer** en fin de vie. En dernier recours, elle peut mettre en place des solutions de **tri et recyclage**.



Quelques bonnes pratiques

- Sélection de consommables sur la base de critères de durabilité
- Optimisation des consommations de produits lessiviels
- Travail avec des prestataires externes pour optimiser les consommations (ex : plastique)
- Mise en place d'un système de retour et/ou consignes des cintres
- 🌀 Utilisation d'emballages réutilisables
- 🌀 Limiter le recours à des produits à usage unique (housses, contenants, agrafes...)
- Rédaction d'une politique zéro déchet
- Sensibilisation des consommateurs et des fournisseurs à l'économie circulaire

Quelques indicateurs

- Quantité de déchets selon le tri des 5 flux (Kg)
- Coût des dépenses de recyclage (€)

🌀 Spécifique blanchisseries

🌀 Spécifique pressing

Comment protéger l'environnement ?

POUR ALLER PLUS LOIN : QUELQUES RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

Enjeu 9 : Assurer une consommation responsable de l'eau

- [Ministère de la transition écologique, Présentation générale de GIDAF](#)
- [ISO, Norme ISO 14000, Management environnemental](#)
- [CTTN IREN, Guide pour la mise en application du nouvel arrêté ministériel du 5 décembre 2012 \(rubrique 2345\)](#)
- [Réglementation ICPE, rubrique 2340 « Blanchisserie, laverie de linge à l'exclusion du nettoyage à sec visé par la rubrique 2345 », Aida Ineris](#)
- [Réglementation ICPE, rubrique 2345 « Utilisation de solvants pour le nettoyage à sec et le traitement de textiles ou vêtements », Aida Ineris](#)

Enjeu 10 : Minimiser les consommations d'énergie et gaz à effet de serre

- [EDF, Eco-gestes pour le pressing et la blanchisserie](#)
- [ISO, ISO 50001, Management de l'énergie](#)
- [Sciences Based Targets, Ambitious corporate climate action](#)
- [Ministère de l'économie des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, Comment établir le bilan carbone d'une entreprise ?](#)

Enjeu 11 : Limiter l'utilisation des consommables et améliorer la gestion des déchets

- [United Nations, Qu'est-ce que l'Accord de Paris ?](#)
- [Science Based Targets, Guide pratique pour la définition d'objectifs carbone alignés sur les connaissances scientifiques](#)
- [GEIST, Votre guide de recyclage des déchets](#)

6

Comment respecter l'éthique et les engagements des partenaires ?

Comment respecter l'éthique et les engagements des partenaires ?

POURQUOI RESPECTER L'ÉTHIQUE ET LES ENGAGEMENTS AVEC LES PARTENAIRES ?



Objectifs

- Identifier et gérer les risques
- Organiser au mieux les pouvoirs pour renforcer leur utilité sociale

¹ **Loi Sapin II** : Obligation générale de transparence et de prévention de la corruption pour les entreprises de plus de 500 salariés ou dont le chiffre d'affaires est de plus de 100M€

² **Loi relative au devoir de vigilance** : Obligation faite aux sociétés mères et entreprises donneuses d'ordre de prévenir les risques sociaux, environnementaux et de gouvernance liés à leurs opérations

5 enjeux clés



Garantir les conditions d'une gouvernance responsable



Adopter un cadre déontologique et une conduite des affaires responsable



Intégrer des critères responsables dans les achats et fidéliser les fournisseurs



Assurer la qualité et satisfaction client et promouvoir l'innovation



Garantir son ancrage territorial et engagement sociétal

46% des fournisseurs pensent que l'engagement en faveur du développement durable de leurs clients « n'est réel que sur le papier »

Source : Ecovadis, 2021

65% des Français choisissent d'acheter (ou boycotter) une marque en fonction de ses prises de position

Source : Elan Edelman, 2018

46% des consommateurs sont prêts à payer plus cher pour une marque responsable

Source: Etude LSA Green, 2020



Comment respecter l'éthique et les engagements des partenaires ?

GARANTIR LES CONDITIONS D'UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

La **gouvernance responsable** repose sur des **processus de décision transparents et équitables** par une personne ou un groupe (comités de direction, comités exécutifs, conseils d'administration). Les **risques financiers, sociaux et environnementaux** (réputationnels, réglementaires, climatiques, raréfactions des ressources naturelles, cybersécurité, physiques, ...) doivent être pris en compte.



Quelques bonnes pratiques

- Réalisation d'un plan de continuité d'activité
- Réalisation d'une cartographie des risques détaillée couvrant les 3 champs (à l'instar d'un plan de vigilance)
- Souscription à une assurance Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement (RCAE)
- Mise en place d'une charte de l'administrateur
- Intégration d'administrateurs indépendants ou salariés
- Alignement de l'entreprise à des normes de reporting internationales

Quelques indicateurs

- Nombre de personnes impliquées dans la gouvernance
- Fréquence des réunions
- Taux de participation d'administrateurs indépendants ou salariés aux instances de gouvernance (%)
- Taux de féminisation au sein des instances de direction(%)
- Composition des instances de direction



Comment respecter l'éthique et les engagements des partenaires ?

ADOPTER UN CADRE DÉONTOLOGIQUE ET UNE CONDUITE DES AFFAIRES RESPONSABLES

Le **respect des droits humains** est un élément fondateur d'une démarche RSE. L'entreprise ne doit pas être impliquée dans des **pratiques illégales**, du **travail dissimulé**, de la **corruption**, des **pratiques anticoncurrentielles** ou une **atteinte à la vie privée**. L'entreprise doit être **vigilante aux pratiques de l'ensemble de sa chaîne de valeur** (fournisseurs et/ou sous-traitants).



INITIAL

INTERMÉDIAIRE

AVANCÉ

EXEMPLAIRE

L'entreprise ne met pas en place d'actions particulières au-delà du socle réglementaire (déclaration des salariés, conformité RGPD¹...)

L'entreprise identifie les risques en matière de travail illégal, d'éthique et loyauté des pratiques et met en place quelques actions de sensibilisation.

Un plan d'action et de prévention des risques éthiques et de non-respect des droits humains est mis en place. Des sanctions peuvent être appliquées en cas de manquement.

Les pratiques en matière d'éthique sont transparentes, partagées avec tous. Les fournisseurs sont régulièrement contrôlés et accompagnés sur ces questions

Quelques bonnes pratiques

- Mise en place d'un code éthique incluant une politique anti-corruption communiquée auprès des salariés
- Intégration de critères au-delà du critère tarifaire dans le processus de travail des enfants, environnement, traçabilité ...
- Accessibilité des systèmes d'alerte aux parties prenantes internes et externes (y compris fournisseurs de tiers 2)
- Réalisation d'audits RSE des fournisseurs

Quelques indicateurs

- Nombre de recours au canal d'alerte / procédure d'alerte par an
- Nombre d'audits fournisseurs réalisés par an
- Nombre d'incidents de corruption déclarés par an
- Nombre d'incidents de fuite de données ou d'intrusion informatique

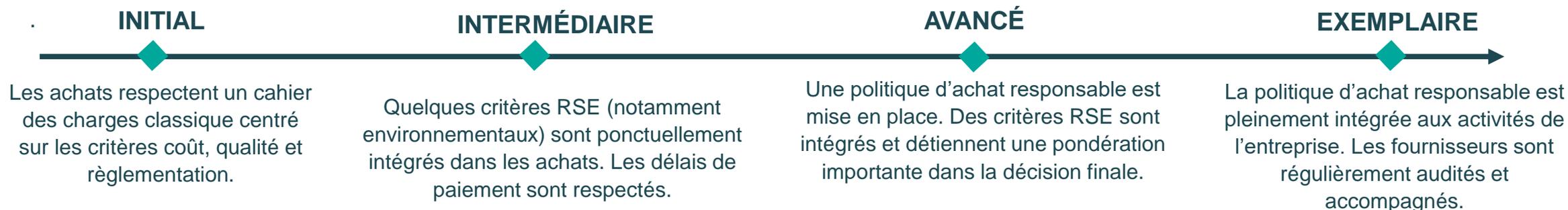
¹RGPD : Règlement général sur la protection des données



Comment respecter l'éthique et les engagements des partenaires ?

INTÉGRER DES CRITÈRES RESPONSABLES DANS LES ACHATS ET FIDÉLISER LES FOURNISSEURS

Adopter une **politique d'achats responsables** implique de **choisir les fournisseurs** et les **biens ou services** de façon responsable. Cela implique aussi de **créer des relations pérennes** avec ses fournisseurs et de les **accompagner dans leur propre démarche**. Les aspects positifs : **pérenniser l'activité, anticiper les risques de ruptures de la chaîne d'approvisionnement et fidéliser les fournisseurs.**



Quelques bonnes pratiques

- Formation des personnes en charge des achats à la RSE
- Définition d'une charte d'achats responsables
- Signature d'une charte de bonne conduite par les fournisseurs
- Dialogue avec les fournisseurs sur leurs pratiques RSE
- Obtention d'un label ou certification (ISO 20400)
- Réalisation d'audits RSE des fournisseurs
- Prise en compte de la RSE dans l'analyse des offres des fournisseurs et le choix final de sélection

Quelques indicateurs

- Taux d'achats labellisés sur le montant des achats totaux (%)
- Distance moyenne d'approvisionnement (km)
- Part de fournisseurs évalués en matière de RSE (%)
- Nombre d'audits réalisés

Comment respecter l'éthique et les engagements des partenaires ?



ASSURER LA QUALITÉ ET SATISFACTION CLIENT ET PROMOUVOIR L'INNOVATION

L'entreprise doit s'assurer de la **qualité de son offre** et de la **conformité des produits** mis sur le marché et **mesurer régulièrement la satisfaction des clients**. En créant une **relation de confiance et durable** avec ses clients, l'entreprise détient la possibilité d'anticiper leurs **besoins futurs**, d'**innover** et les **accompagner** vers des **modes de consommation plus responsables**.



INITIAL

L'entreprise respecte le socle réglementaire (mesures de prévention des risques des ERP¹), sans plus, et ne mesure pas la satisfaction client.

INTERMÉDIAIRE

L'entreprise veille à la qualité de ses produits et services, elle délivre une information claire et accessible. Elle mesure ponctuellement la satisfaction de ses clients.

AVANCÉ

L'entreprise a formalisé une procédure de sécurité et qualité robuste. Elle mesure régulièrement la satisfaction client. Elle identifie les besoins de ses clients pour leur proposer les prestations les plus adéquates.

EXEMPLAIRE

L'entreprise est reconnue pour la transparence de ses pratiques commerciales et innovatrices, sa proximité avec les clients, son taux de satisfaction et sa promotion de nouveaux modes de consommation.

Quelques bonnes pratiques

- Nomination d'un responsable qualité
- Réalisation d'audits sécurité internes et d'audits qualité externes
- Réalisation d'enquêtes satisfaction clients
- Mise en place de ressources pour la R&D et la veille sur des offres plus vertueuses et innovantes
- Sensibilisation des clients par la communication de leur impact environnemental (consommation d'eau par type de linge, km parcourus ...)
- Certification qualité (ISO 9000)

Quelques indicateurs

- Taux de satisfaction client (%)
- Note attribuée par les consommateurs sur les réseaux sociaux
- Taux de recommandation client (% ou note entre 1 et 10)
- Perte de clients à échéance contractuelle (taux d'attrition)
- Taux de réclamations clients traitées (%)
- Budget R&D (€)

¹ERP : Établissements Recevant du Public

Comment respecter l'éthique et les engagements des partenaires ?



AFFIRMER L'ANCRAGE TERRITORIAL ET L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

L'entreprise peut garantir la **création d'emplois locaux et non-délocalisables** et permettre le développement de **compétences locales**. Elle peut aussi soutenir des **projets d'intérêts général** sur le territoire et inciter ses collaborateurs à y contribuer.



INITIAL

Par sa présence sur le territoire, l'entreprise participe à son développement mais ne met pas en place d'actions particulières.

INTERMÉDIAIRE

L'entreprise est ancrée sur son territoire et privilégie le recrutement local et les fournisseurs locaux.

AVANCÉ

L'entreprise contribue au développement de son territoire grâce aux partenariats qu'elle a noués ou les réseaux d'entreprise auxquels elle participe.

EXEMPLAIRE

L'entreprise développe des partenariats forts et de long-terme sur le territoire. Les collaborateurs sont incités à y contribuer. Elle mesure ses impacts sur le territoire.

Quelques bonnes pratiques

- Participation à la journée portes ouvertes du GEIST
- Actions auprès d'acteurs du territoire (dons, soutien, accompagnement ...)
- Partenariats avec des organismes de formation locaux
- Partenariat avec un ESAT¹ pour certains services
- Création d'une fondation
- Mise en place de programmes de mécénat de compétences
- Soutient de chantiers d'insertion

Quelques indicateurs

- Budget alloué au soutien de projets d'intérêts général (€ ou en % du CA)
- Part des collaborateurs impliqués dans des projets d'intérêt général (%)
- Nombre de partenariats avec des entreprises locales
- Part d'achats locaux (%)

¹ESAT : Établissement et service d'aide par le travail

Comment respecter l'éthique et les engagements des partenaires ?

POUR ALLER PLUS LOIN : QUELQUES RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

Enjeu 12 : Garantir les conditions d'une gouvernance responsable

- [Lucie 26000, Gouvernance responsable et transparence](#)
- [SDIS 70, Guide de sécurité pour les établissements recevant du public, réglementation 2020](#)
- [GEIST, Groupement des entreprises industrielles de services textiles](#)
- [FFPB, Fédération française des pressings et blanchisseries](#)

Enjeu 13 : Adopter un cadre déontologique et une conduite éthique des affaires

- [Ministère du travail, du plein-emploi et de l'insertion, La notion de travail illégal](#)
- [Entreprendre service public, Obligations en matière de protection des données personnelles](#)
- [Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises, Ethique, responsabilité et stratégie d'entreprise](#)

Enjeu 14 : Intégrer des critères responsables dans les achats et fidéliser les fournisseurs

- [ADEME, Agence de la transition écologique, Les achats responsables](#)
- [ADEME, Agence de la transition écologique, Labels environnementaux](#)
- [ISO, ISO 9000, Management de la qualité](#)
- [ISO, ISO 20400, Achats responsables](#)

Enjeu 15 : Assurer la qualité et satisfaction client et promouvoir l'innovation

- [GEIST, La charte du GEIST](#)
- [Clean & Collect, L'application de l'entretien textile](#)

Enjeu 16 : Affirmer un ancrage territorial et un engagement sociétal

- [La Cloche, Offrir des services dans votre commerce](#)
- [Territoires zéro chômeur de longue durée, La démarche expérimentale](#)
- [Agefiph, Secteurs adapté et protégé : recours à la sous-traitance](#)

Cofinancé par



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**PLAN
D'INVESTISSEMENT
DANS LES COMPÉTENCES**

AKTO
L'humain au cœur des services

 **goodwill
management**
GROUPE BAKER TILLY



 **GEIST**
Groupement des Entreprises Industrielles de Services Textiles