Cofinancé par

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
Liberté
Égalité
Fraternité

PLAN D'INVESTISSEMENT DANS LES COMPÉTENCES

Référentiel de responsabilité sociétale (RSE) de la branche entretien et location textile

Le présent document constitue une aide pratique à la mise en œuvre d'une démarche RSE au sein des entreprises de la branche entretien et location textile. Il a été rédigé dans le cadre d'un travail de co-construction avec un panel de professionnels exerçant une activité de pressing et blanchisserie et de parties prenantes du secteur, notamment à l'occasion d'ateliers de travail qui ont eu lieu en septembre et octobre 2022.

Compte tenu de la diversité des profils des entreprises de la branche en termes de taille et type d'activité, ce document ne doit pas être considéré comme exhaustif. Il doit être utilisé comme un guide pratique qui devra dans chaque cas particulier être complété, adapté ou vérifié.

En aucun cas AKTO ne sera tenu responsable de l'utilisation, de l'interprétation et/ou de l'application qui en sera faite. Tout dommage résultant directement ou indirectement de l'utilisation du présent document technique, et/ou toute sanction prononcée par les autorités dans le cadre de dispositions réglementaires de niveau européen ou national seront supportés exclusivement par l'utilisateur du référentiel.

Toute reproduction de la présente publication, partielle ou totale, par quelque procédé que ce soit, destinée à une utilisation collective est interdite sans l'autorisation d'AKTO et constitue une infraction sanctionnée par le code de la propriété intellectuelle.

©AKTO, 2022, tous droits réservés

Édito

Aujourd'hui, les préoccupations sociales et environnementales sont devenues des enjeux majeurs partout dans le monde. Du fait de la nature de ses activités, notre branche professionnelle est sensible à ses enjeux de préservation des ressources de la planète. Pionnière dans l'économie de fonctionnalité et l'économie circulaire, notre profession offre de plus en plus de gammes de produits textiles éco-conçues, propose des solutions de lavage moins consommatrices en eau et en énergie que le lavage domestique, et valorise le textile proche de sa fin de vie grâce à la réparation, au réemploi, à la réutilisation et au recyclage.

Afin de s'inscrire dans cette dynamique RSE, notre branche professionnelle se dote d'un référentiel commun à toute notre profession. Ce référentiel RSE nous permettra notamment d'améliorer notre marque employeur, de favoriser notre sourcing et nos recrutements, et de renforcer l'attractivité de notre branche.

Ce référentiel* et les outils associés sont à votre destination, entreprises de la branche Entretien location textile, quelle que soit votre taille, souhaitant démarrer ou poursuivre votre démarche RSE. Nous souhaitons que chaque entreprise puisse se saisir, à son rythme, de l'ensemble des enjeux liés au développement durable et y trouver des repères.

Ce référentiel a été coconstruit par les partenaires sociaux et des entreprises de la branche. Nous souhaitons d'ailleurs remercier toutes les personnes ayant participé à l'élaboration de ces outils, pour le temps investi et la qualité de leurs contributions. L'objectif est de vous outiller afin d'identifier vos points forts et vos pistes de progrès, d'évaluer vos bonnes pratiques, et d'établir un plan d'action, toujours dans une logique d'amélioration continue.

Pour la FFPB, Fédération Française des Pressings et Blanchisseries
le Président
Olivier RISSE

Pour le GEIST, Groupement des Entreprises Industrielles de Services Textile
le Président
Sébastien SDEZ

Pour les organisations syndicales
le Président de la CPNE, Commission Paritaire Nationale de l'Emploi
Hervé DLUZNY

* Ce référentiel RSE s'inscrit dans le cadre de l'EDEC (Engagement de développement de l'emploi et des compétences) Grands évènements Culturels et Sportifs signé par le Ministère du Travail, 19 branches professionnelles, leurs opérateurs de compétences (OPCO) AFDAS et AKTO et le Comité d'Organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024.

**une charte, deux autodiagnostics et un module de professionnalisation complètent ce référentiel

Genèse du document

Dans le cadre du projet d'Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) au sein de la filière Grands Événements Culturels et Sportifs, co-financé par le Ministère du Travail, du Plein Emploi, et de l'Insertion, la branche entretien et location textile travaille à la mise en œuvre d'une politique de Responsabilité Sociétale (RSE). Le référentiel fait ainsi partie des outils pratiques mis à disposition des entreprises de la branche pour qu'elles puissent concrètement mettre en œuvre ou approfondir leur démarche RSE.

Objectifs du référentiel

- 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

Mode d'emploi

Le présent référentiel RSE est structuré en 4 thématiques présentant 16 fiches enjeux. Chaque fiche est indépendante et présente la même structure :

1. Description de l'enjeu

Cette partie explique les finalités de l'enjeu et rappelle les notions essentielles en matière de RSE. Elle permet de mieux comprendre pourquoi il est important que les entreprises s'engagent sur ce sujet.

2. Maturité du secteur

Cette partie permet de donner quelques clés de lecture sur la maturité des entreprises du secteur sur le sujet. Par ailleurs, des indicateurs de référence peuvent être intégrés lorsque la donnée est disponible. L'objectif est alors pour les entreprises de se positionner par rapport aux tendances du secteur.

Le niveau de maturité a été défini à la suite d'une phase d'état des lieux menée en 2022. Il résulte d'une interprétation des grandes tendances et des pratiques d'un panel d'entreprises identifiées au moment où l'analyse a été réalisée. Cette maturité peut ne pas toujours refléter les spécificités sectorielles des entreprises de la branche et peut être amenée à évoluer dans le temps.

Thème 1 : Structuration et animation de la démarche

Enjeu 1 : Formaliser sa démarche RSE

Description

Se lancer dans une démarche de responsabilité sociétale (RSE)* peut être intimidant. Pourtant, **la plupart des entreprises « font » déjà de la RSE sans le savoir** : politique RH en faveur de la diversité, tri des déchets, actions pour minimiser la consommation d'énergie, qualité du service client, choix de produits responsables... La première étape pour se lancer en RSE consiste donc à **formaliser sa stratégie RSE**, ce qui permettra de **structurer et piloter efficacement sa démarche**.

La RSE est un sujet transversal, qui recouvre des thématiques diverses. Il s'agit alors d'**identifier les enjeux majeurs** qui concerneront l'entreprise afin de **définir des axes stratégiques et des objectifs**. Pour cela, elle peut s'appuyer sur le présent référentiel ainsi que sur les **principaux standards** en matière de RSE (ISO 26000*, Objectifs de développement durables*, ...). Par la suite, l'entreprise pourra identifier les actions concrètes à mener pour progresser, et celles qui sont déjà en place. Intégrer la RSE dans sa stratégie permet à l'entreprise d'améliorer sa **performance globale**, de **répondre aux attentes de ses parties prenantes** et de **maîtriser ses risques sociétaux**.

Maturité du secteur

Le **niveau de formalisation** de la stratégie RSE **dépend directement de la taille** de la structure et des **ressources disponibles** qui peuvent être allouées. Les structures de plus petite taille possèdent moins de ressources pour structurer leur démarche RSE. Les structures de taille moyenne (50 à 250 salariés) formalisent davantage leur démarche, bien qu'elles ne disposent pas nécessairement d'un service RSE dédié. Au contraire, les structures de plus grande taille quant à elles disposent de davantage de ressources pour formaliser et mettre en place leur démarche, notamment poussées par le niveau de formalisation imposé par la réglementation (ex : rédaction d'une performance de déclaration extra-financière).

De manière générale, qu'importe la taille de la structure, les **attentes des parties prenantes** (clients, investisseurs, fournisseurs, pouvoirs publics, collaborateurs et candidats ...) sont **de plus en plus fortes**, ce qui entraine le besoin de structurer d'autant plus la stratégie RSE au sein de la structure.

Evaluez son niveau de maturité

Initial

L'entreprise n'a pas défini de stratégie RSE. Elle peut avoir mis en place des actions relevant de la RSE, sans les nommer.

Intermédiaire

Le dirigeant souhaite que l'entreprise s'inscrive dans une démarche RSE. Quelques grandes orientations et quelques actions concrètes sont formalisées dans un court document.

- Exécutions ponctuelles d'actions RSE, principalement poussées par la volonté du dirigeant
- Rédaction d'un document listant les actions RSE de l'entreprise sous forme d'état des lieux
- Engagement personnel de la direction dans la volonté de mise en œuvre de la stratégie RSE auprès de l'ensemble des collaborateurs (via une lettre au personnel ou la signature d'une charte)

3. Grille de maturité

Cette partie détaille 4 niveaux de maturité par enjeu, décrivant les objectifs à se fixer pour atteindre les différents niveaux. L'entreprise peut alors s'auto-évaluer sur l'enjeu. L'objectif est surtout de permettre aux entreprises d'identifier et définir des objectifs et un plan de progrès pour avancer sur cette échelle de maturité.

Chaque niveau de maturité est accompagné d'une liste non exhaustive de bonnes pratiques. Cette grille est à interpréter comme une boîte à outils permettant d'identifier des actions concrètes à mettre en œuvre en fonction des ressources disponibles des entreprises. Il n'est pas attendu que les entreprises mettent en place la totalité des actions listées pour atteindre le niveau de maturité correspondant.

Il est par ailleurs entendu que les actions que peuvent mettre en place les entreprises vont dépendre des moyens à leur disposition. Certaines actions dépendent donc fortement de la taille de l'entreprise, et ne sont pas pertinentes pour toutes les structures.

INITIAL

Ce niveau correspond au respect du cadre réglementaire imposé aux entreprises. Ainsi, la plupart des entreprises du secteur atteignent ce niveau qui constitue alors le niveau 0 dans la mise en place d'une démarche.

INTERMÉDIAIRE

Ce niveau indique une prise en compte partielle de la RSE. Des actions au-delà du seuil réglementaire sont mises en œuvre mais ne font pas nécessairement partie d'une démarche structurée appuyée par des moyens adaptés.

AVANCÉ

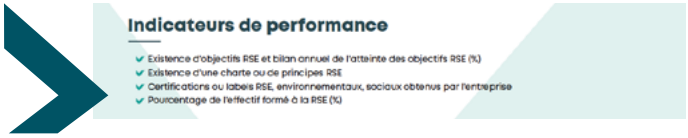
Ce niveau reflète la mise œuvre d'une démarche structurée définissant des objectifs concrets et ambitieux. Par ailleurs, des résultats sont visibles.

EXEMPLAIRE

Ce niveau démontre la mise en œuvre d'une démarche complète et la mise en place de pratiques innovantes.

4. Indicateur de performance

Afin de mesurer et piloter une politique RSE, il est indispensable de définir des indicateurs de performance. Cette partie liste de manière non-exhaustive quelques indicateurs identifiés comme pertinents pour structurer sa démarche.



5. Correspondance

Ce référentiel a été construit dans le respect des normes et standards internationaux en matière de développement durable et RSE. Cette étape est importante pour s'assurer de couvrir l'ensemble des enjeux tout en créant un référentiel adapté aux spécificités de la branche.

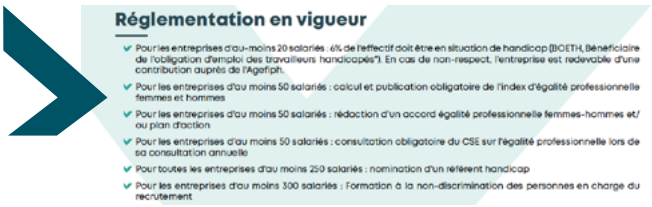
Cette partie permet donc d'établir une correspondance entre les enjeux définis dans ce référentiel et les deux cadres de référence en matière de RSE.

- Les Objectifs de développement durable (ODD). Adoptés en septembre 2015 par les Nations Unies (193 pays signataires), les ODD définissent les 17 enjeux sociétaux qu'il est nécessaire de prendre en compte pour construire une société plus durable, plus prospère et plus inclusive à l'échelle mondiale. Les ODD s'adressent à l'ensemble des acteurs, dont les entreprises.
- La norme ISO 26 000 : unique norme internationale définissant les principes et thèmes que recouvrent la RSE et décrivant de quelle manière les organisations peuvent contribuer au développement durable.

6. Réglementation en vigueur

Cette partie recense certains cadres réglementaires régissant les enjeux RSE correspondants. L'objectif est de rappeler les seuils minimaux réglementaires pour valoriser les pratiques qui vont au-delà des obligations.

Cette liste reste non exhaustive et ne remplace pas une veille réglementaire. Par ailleurs, le référentiel étant réalisé fin 2022, les réglementations peuvent être amenée à évoluer.



7. Ressources complémentaires

Cette partie rassemble une sélection de documents utiles pour aider les entreprises à s'approprier les enjeux et mettre en oeuvre concrètement les actions proposées.

Si ces ressources complémentaires sont directement reliées à une bonne pratique citée dans la fiche, cela est signalé par un astérisque (*).

Sommaire

Les 16 engagements RSE des entreprises de la branche entretien et location textile

THÈME N°1 : STRUCTURER ET ANIMER LA DEMARCHE RSE **7**

ENJEU 1 : Formaliser la stratégie RSE 8
ENJEU 2 : Consacrer des moyens et organiser la démarche RSE 10
ENJEU 3 : Communiquer en toute transparence sur la démarche RSE 12

THEMATIQUE N°2 : CULTIVER UNE POLITIQUE SOCIALE RESPONSABLE **14**

ENJEU 4 : Garantir l'égalité des chances et lutter contre les discriminations 15
ENJEU 5 : Améliorer les conditions d'emploi 18
ENJEU 6 : Favoriser la qualité de vie au travail et le dialogue social 20
ENJEU 7 : Protéger la santé et sécurité des collaborateurs 22
ENJEU 8 : Professionnaliser et fidéliser les collaborateurs 24

THEMATIQUE N°3 : PROTEGER L'ENVIRONNEMENT **26**

ENJEU 9 : Assurer une consommation responsable de l'eau 27
ENJEU 10 : Minimiser les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre 29
ENJEU 11 : Limiter l'utilisation des consommables et améliorer la gestion des déchets 32

THEMATIQUE N°4 : RESPECTER L'ETHIQUE ET LES ENGAGEMENTS AVEC LES PARTENAIRES **34**

ENJEU 12 : Garantir les conditions d'une gouvernance responsable 35
ENJEU 13 : Adopter un cadre déontologique et une conduite éthique des affaires 37
ENJEU 14 : Intégrer des critères responsables dans les achats et fidéliser les fournisseurs 39
ENJEU 15 : Assurer la qualité et satisfaction client et promouvoir l'innovation 41
ENJEU 16 : Affirmer un ancrage territorial et un engagement sociétal 43

REMERCIEMENTS ET CONTRIBUTEURS **45**

GLOSSAIRE **46**

Thématique 1

Structuration et animation de la démarche

Enjeu 1 : Formaliser sa démarche RSE

Description

Se lancer dans une démarche de responsabilité sociétale (RSE)* peut être intimidant. Pourtant, **la plupart des entreprises « font » déjà de la RSE sans le savoir** : politique RH en faveur de la diversité, tri des déchets, actions pour minimiser la consommation d'énergie, qualité du service client, choix de produits responsables... La première étape pour se lancer en RSE consiste donc à **formaliser sa stratégie RSE**, ce qui permettra de **structurer et piloter efficacement sa démarche**.

La RSE est un sujet transversal, qui recouvre des thématiques diverses. Il s'agit alors d'**identifier les enjeux majeurs** qui concerneront l'entreprise afin de **définir des axes stratégiques et des objectifs**. Pour cela, elle peut s'appuyer sur le présent référentiel ainsi que sur les **principaux standards** en matière de RSE (ISO 26000*, Objectifs de développement durables*, ...). Par la suite, l'entreprise pourra identifier les actions concrètes à mener pour progresser, et celles qui sont déjà en place. Intégrer la RSE dans sa stratégie permet à l'entreprise d'améliorer sa **performance globale**, de **répondre aux attentes de ses parties prenantes** et de **maîtriser ses risques sociétaux**.

Maturité du secteur

Le **niveau de formalisation** de la stratégie RSE **dépend directement de la taille** de la structure et des **ressources disponibles** qui peuvent être allouées. Les structures de plus petite taille possèdent moins de ressources pour structurer leur démarche RSE. Les structures de taille moyenne (50 à 250 salariés) formalisent davantage leur démarche, bien qu'elles ne disposent pas nécessairement d'un service RSE dédié. Au contraire, les structures de plus grande taille quant à elles disposent de davantage de ressources pour formaliser et mettre en place leur démarche, notamment poussées par le niveau de formalisation imposé par la réglementation (ex : rédaction d'une performance de déclaration extra-financière).

De manière générale, qu'importe la taille de la structure, les **attentes des parties prenantes** (clients, investisseurs, fournisseurs, pouvoirs publics, collaborateurs et candidats ...) sont **de plus en plus fortes**, ce qui entraine le besoin de structurer d'autant plus la stratégie RSE au sein de la structure.

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise n'a pas défini de stratégie RSE. Elle peut avoir mis en place des actions relevant de la RSE, sans les nommer.

Intermédiaire

Le dirigeant souhaite que l'entreprise s'inscrive dans une démarche RSE. Quelques grandes orientations et quelques actions concrètes sont formalisées dans un court document.

- ✔ Exécutions ponctuelles d'actions RSE, principalement poussées par la volonté du dirigeant
- ✔ Rédaction d'un document listant les actions RSE de l'entreprise sous forme d'état des lieux

  Engagement personnel de la direction dans la volonté de mise en œuvre de la stratégie RSE auprès de l'ensemble des collaborateurs (via une lettre au personnel ou la signature d'une charte)

*Disponible en ressources complémentaires

*Disponible en ressources complémentaires

Avancé

L'entreprise a réalisé un état des lieux de ses pratiques lui permettant de formaliser une stratégie RSE connue de tous les collaborateurs, déclinée en axes stratégiques, objectifs et feuille de route. La direction est engagée dans sa définition et l'entreprise s'engage vis-à-vis de ses parties prenantes externes (clients et fournisseurs) sur le sujet.

- Rédaction d'un document interne formalisant la politique RSE
- Définition chiffrée des objectifs à atteindre dans le cadre de la démarche RSE et suivi des progrès réalisés
- Évaluation de la maturité RSE de l'entreprise par une personne ou une organisation tierce
- Adhésion à des initiatives RSE reposant sur un engagement déclaratif (pas d'évaluation ou de suivi) à l'instar du Global Compact* (cadre d'engagement RSE universel proposé par les Nations Unies)
- Sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs à la stratégie RSE de l'entreprise
- Mise en place d'une veille réglementaire sur les normes RSE en vigueur et sur les sujets généraux de RSE

Exemplaire

L'entreprise intègre pleinement la RSE à sa stratégie globale. Elle a défini des objectifs chiffrés et mesure régulièrement ses impacts lui permettant d'adapter sa stratégie et d'adopter une démarche d'amélioration continue. La démarche est reconnue notamment par ses parties prenantes externes (clients et fournisseurs) qui sont consultés dans le cadre de sa définition.

- Rédaction d'un document destiné à une communication à l'externe (par exemple Rapport RSE)
- Mise en place d'une démarche de labellisation ou de certification RSE (label exigeant et/ou de progrès)
- Consultation régulière des attentes des parties prenantes internes et externes (salariés, clients, fournisseurs) en matière de RSE
- Prise en compte annuelle des indicateurs de performance RSE dans la revue de direction
- Valoriser son engagement RSE auprès de ses partenaires financiers (cotation de la Banque de France, partenaires bancaires, investisseurs à impact) pour obtenir des conditions de financement favorables

Indicateurs de performance

- 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
- Pourcentage de l'effectif formé à la RSE (%)

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 1 :
Gouvernance de l'organisation

Ressources complémentaires

- Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires, La responsabilité sociétale des entreprises
- Banque de France, l'approche RSE
- ISO, ISO 26000 Responsabilité sociétale
- Nations Unies, Objectifs du Développement Durable
- UN Global Compact, Rejoignez le Pacte mondiale Réseau France
- Exemples d'outils d'autodiagnostic RSE : GWM, Evaluation de votre maturité RSE ; Afnor certification, Diagnostic RSE online

Enjeu 2 : Consacrer des moyens et organiser la démarche RSE

Description

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 **outils** adaptés à la taille et aux enjeux RSE spécifiques de l'entreprise.

L'organisation de la démarche doit se structurer autour de la **stratégie et de la feuille de route** préalablement définies. Cela lui permettra à la fois d'**améliorer ses pratiques internes** mais aussi de s'inscrire dans une **dynamique d'amélioration continue**. Par ailleurs, il est important que l'entreprise déploie une démarche structurée sur ses enjeux **sociaux et environnementaux**.

Dédier des moyens et une organisation à la mise en place de la stratégie RSE est indispensable pour assurer la **pérennité de la démarche** et **garantir sa pertinence** et son efficacité.

Maturité du secteur

Petites structures

Le déploiement de moyens et d'une organisation dédiée à la RSE dépend de la **taille de la structure** et des **ressources disponibles**. Les structures de plus petite taille manquent généralement de temps, de ressources humaines et/ou financières et n'ont généralement pas encore eu la possibilité de développer une culture d'entreprise autour de la RSE. Les structures de plus grande taille sont davantage matures sur ce sujet, ayant souvent des porteurs de projet disposant d'outils de pilotage. Certaines entreprises peuvent avoir une équipe dédiée au pilotage de la démarche RSE.

Moyennes à grandes structures

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise n'a pas défini de stratégie RSE particulière. Des actions peuvent être menées sans pour autant que des porteurs de projets aient été identifiés ou des moyens aient été alloués.

Intermédiaire

L'entreprise met à disposition des moyens financiers, humains et techniques à la réalisation de certaines actions identifiées comme relevant de la RSE, sans toutefois structurer une démarche de façon pérenne. Un ou plusieurs porteurs de projets peuvent être identifiés et quelques indicateurs sont suivis.

- Identification d'un référent RSE et/ou des porteurs de projets RSE
- Mise en place de temps d'échange réguliers réunissant les référents et porteurs de projet RSE
- Mise à disposition d'un budget dédié à la RSE
- Définition et suivi des indicateurs de performance associés aux actions réalisées dans un tableau de bord

*Disponible en ressources complémentaires

Avancé

L'entreprise a mis en place une véritable organisation pour animer la démarche RSE en y allouant des moyens plus conséquents. Une revue régulière du plan d'action et des indicateurs associé est réalisée.

- Identification de relais dans l'entreprise pour sensibiliser tous les collaborateurs à la RSE
- Intégration d'objectifs RSE dans les objectifs annuels des porteurs de projets RSE stratégiques (référent RSE, acheteurs...)
- Réitération régulière d'un diagnostic de maturité RSE pour constater des améliorations réalisées et les axes de progrès
- Intégration de la RSE à l'ordre du jour de certains CSE ou comités de direction (s'il y en a).

Exemplaire

L'entreprise a mis en place des processus en matière de RSE et prend en compte cette dimension dans le management de la performance globale (démarche qualité, sécurité, RH ...). De plus, tous les métiers sont associés à la démarche développant alors une véritable culture d'entreprise de la RSE.

- Recrutement d'une ou plusieurs personnes dédiées à la RSE
- Revue régulière des objectifs RSE avec les instances de gouvernance de l'entreprise (dirigeant, comité de direction...)
- Intégration croissante de la RSE dans toutes les dimensions de l'entreprise (financière, rémunération ...)
- Mise en place de groupes de travail ouverts à l'ensemble des collaborateurs sur les thématiques d'engagement RSE au sein de l'entreprise
- Conditionnement de la part variable de la rémunération du ou des dirigeants sur l'atteinte des objectifs RSE

Indicateurs de performance

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

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 1 :
Gouvernance de l'organisation

Ressources complémentaires

- ISO, ISO 14000 Management environnemental

Enjeu 3 : Communiquer en toute transparence sur la démarche RSE

Description

Garantir un **principe de transparence** et **communiquer auprès de ses parties prenantes** est une étape 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.

Afin d'être exemplaire, elle peut aussi être transparente sur ses **axes de progrès**. En interne, cela permet de **mobiliser et d'engager les collaborateurs** autour de la démarche. En externe, cela permet de **crédibiliser la démarche** et de **valoriser l'image de l'entreprise**.

Cette-dernière peut recourir à **différents canaux** de communication comme un rapport RSE, son site internet, son intranet, une newsletter, des affichages publicitaires, ses réseaux sociaux ...

Maturité du secteur

Petites structures

L'enjeu de communication dépend du **degré de formalisation de la démarche RSE** lui-même dépendant de la taille de la structure. Ainsi, les structures de plus petite taille communiquent peu sur leurs engagements RSE. Certaines valorisent tout de même quelques indicateurs ou actions phares au sein d'une page dédiée. Les moyennes et grandes entreprises peuvent plus facilement communiquer sur leurs engagements et axes de progrès, ayant déjà identifié des objectifs et indicateurs. Cela est accentué par le fait que ces structures sont généralement soumises à des contraintes de déclaration extra-financières*.

Moyennes à grandes structures

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise ne met pas en place d'actions particulières au-delà des exigences réglementaires en matière de déclaration de performance extra-financière. La communication se concentre principalement sur les résultats économiques.

Intermédiaire

L'entreprise communique principalement sur les grandes orientations de sa stratégie RSE associés à quelques indicateurs notamment via son site internet. Elle diffuse des informations auprès de ses collaborateurs et présente sa démarche à ses clients et fournisseurs lors des échanges commerciaux.

- Diffusion de l'information sur la démarche RSE en interne (panneaux d'affichages, newsletters)
- Application des référentiels et recommandations en matière de communication RSE (guide ADEME*, ARPP*,...)
- Création d'une page « RSE » ou « développement durable » sur le site web
- Intégration des engagements RSE dans les propositions commerciales (conditions générales de ventes, réponses à appel d'offres, présentations clients...)
- Intégration des engagements RSE dans les offres d'emploi
- Adhésion à des plateformes de partage de suggestions en lien avec la RSE

*Disponible en ressources complémentaires

*Disponible en ressources complémentaires

Avancé

L'entreprise a structuré une démarche de communication régulière sur ses engagements, ses objectifs et ses principaux indicateurs. Elle partage ces informations en interne et en externe de manière transparente et responsable.

- Mise en place d'un plan de communication RSE (présentation de la politique, identification des canaux de communication, définition de la fréquence de publication...)
- Intégration des fondamentaux de la RSE dans le plan de formation des salariés
- Communication précise et comparable régulière concernant les impacts environnementaux et sociétaux liés à l'offre de l'entreprise (réseaux sociaux, presse)
- Adhésion de l'entreprise à des mobilisations, événements ou projets collectifs sociétaux ou environnementaux externes
- Sensibilisation et formations de l'ensemble des collaborateurs à la RSE
- Mise en place d'un process de validation des messages RSE afin d'assurer une communication responsable

Exemplaire

L'entreprise est vigilante aux principes de communication responsable. Elle communique à l'ensemble de ses parties prenantes sur l'atteinte de ses objectifs, ses axes de progrès et ses engagements RSE.

- Adhésion à des réseaux d'entreprises engagées
- Présentation de la démarche RSE de l'entreprise lors de journées portes ouvertes
- Évaluation des performances des sites internet (Ex : Ecoindex)
- Mise en place d'une checklist RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité)* pour chaque support de communication
- Mesure des résultats de la communication interne via un suivi des connaissances des collaborateurs en RSE (enquête d'opinion, quiz sur des questions RSE)
- Formation des équipes communication et marketing (s'il y a) à la communication responsable et aux enjeux d'allégations environnementales (ex : ISO 14021*)

Indicateurs de performance

- Existence d'un rapport RSE et fréquence d'édition ou existence d'un chapitre RSE dans le rapport d'activité
- Existence d'une page web dédiée à la démarche RSE ou développement durable
- Existence de campagne de communication à destination des fournisseurs (textile, produits lessiviels, véhicules, machines et consommables), prestataires, investisseurs, actionnaires et clients de la démarche RSE
- Nombre d'évènements internes et externes de communication RSE organisés dans l'année

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 1 :
Gouvernance de l'organisation

Réglementation en vigueur

Pour toute entreprise cotée de plus de 500 salariés et de 40M€ de chiffre d'affaires ou toute entreprise non-cotée de plus de 500 salariés et de 100M€ de chiffre d'affaires : soumission à la déclaration de performance extra-financière.

Ressources complémentaires

- 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, Recommandation Développement durable
- Direction interministérielle du numérique, Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)
- ISO, ISO 14021, Marquage et déclarations environnementaux

Thématique 2

Cultiver une politique sociale responsable

Enjeu 4 : Garantir l'égalité des chances et lutter contre les discriminations

Description

En tant qu'employeur, l'entreprise est responsable du **respect des droits fondamentaux de ses collaborateurs et de la garantie d'égalité*** des chances pour tous peu importe le genre, l'âge, l'origine, le handicap ...

Ce principe doit s'inscrire dans l'intégralité du parcours du collaborateur (recrutement, formation, mobilité ...) et s'accompagner d'une démarche de **prévention de toute forme de discriminations**.

Par ailleurs, en favorisant la diversité et l'inclusion, l'entreprise assure un climat positif pour le **développement de tous ses salariés** et contribue à l'**insertion professionnelle** des personnes éloignées de l'emploi.

Maturité du secteur

Le secteur de la location et entretien textile est historiquement un secteur fortement **féminisé**. En revanche, comme dans la plupart des entreprises, la part des hommes et des femmes **varie selon les postes** : les instances dirigeantes au sein des entreprises de plus grande taille sont généralement moins paritaires. A titre d'exemple, à l'échelle des adhérents du GEIST (Groupement des Entreprises Industrielles de Services Textiles), en 2021, les femmes représentaient 51,5% de l'effectif total. Toutefois, elles ne représentaient que 32,2% de la catégorie cadres contre 70,4% de la catégorie ouvriers. Par ailleurs, des actions sont mises en œuvre pour favoriser **l'insertion professionnelle des travailleurs en situation de handicap** et des **personnes éloignées de l'emploi**.

***Source** : Chiffres GEIST, branche location-entretien d'articles textiles, 2021*

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise ne met pas en place d'actions particulières en matière de garantie de l'égalité des chances au-delà du socle réglementaire.

Intermédiaire

L'entreprise est consciente des enjeux de diversité et inclusion et sensibilise ses collaborateurs. Elle met notamment en place une démarche de lutte contre le harcèlement et se tient vigilante en cas d'abus.

- ✔ Sensibilisation ponctuelle des collaborateurs aux enjeux associés à la diversité
- ✔ Recrutement et maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap
- ✔ Vigilance sur l'accessibilité du ou des sites pour les personnes à mobilité réduite

Avancé

L'entreprise met en place une politique volontariste de diversité et insertion professionnelle de personnes éloignées de l'emploi. Elle suit des indicateurs, se fixe des objectifs et pilote un plan d'action.

- ✔ Formation des personnes en charge du recrutement à la diversité et non-discrimination
- ✔ Intégration d'un module « diversité et inclusion » dans le plan de formation des personnes en charge de l'encadrement (chefs de projets, managers, responsables, dirigeants...)

*Disponible en ressources complémentaires

- Nomination d'un référent harcèlement ou diversité et affichage* clair et lisible de ses coordonnées au sein des locaux
- Mise en place d'une procédure d'alerte
- Application d'une politique proactive de recrutement auprès de différents acteurs de l'insertion (Agefiph, Cap emploi, missions locales, Pôle Emploi, associations de quartiers...)
- Application d'un politique d'adaptation des postes de travail : mi-temps thérapeutique, handicap ...
- Accompagnement des collaborateurs à l'établissement de dossiers de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)
- Publication de l'index égalité femme/homme* sur le site de l'entreprise (si concernée)
- Création de contrats de professionnalisation*

Exemplaire

L'entreprise place la diversité et l'inclusion au cœur de ses valeurs et de sa politique sociale. Les parties prenantes internes sont impliquées dans la démarche et sont formées aux enjeux de diversité et inclusion. Les résultats sont satisfaisants.

- Mise en place d'un accord égalité femmes-hommes intégrant des objectifs quantitatifs (notamment sur la parité dans le management)
- Nomination d'un référent diversité
- Mise en place d'une charte diversité
- Labellisation diversité
- Création et suivi d'un tableau de bord diversité avec revue régulière des indicateurs et objectifs
- Nomination d'un référent handicap
- Création d'ateliers et chantiers d'insertion au sein de la structure
- Création de programmes de mentorat intergénérationnel
- Organisation d'évènements dans le cadre de la journée des droits de la femme

Indicateurs de performance

- Index égalité professionnelle (notation sur 100)
- Taux de féminisation au sein de l'effectif total (%)
- Taux de féminisation parmi les cadres dirigeants (%)
- Taux de seniors (%)
- Taux de juniors (%)
- Taux de personnes en situation de handicap (%)
- Nombre d'alternants
- Nombre de stagiaires
- Taux d'alternants recrutés (%)
- Taux de stagiaires recrutés (%)

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 2 :
Les droits de l'homme

Réglementation en vigueur

- Pour les entreprises d'au-moins 20 salariés : 6% de l'effectif doit être en situation de handicap (BOETH, Bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés*). En cas de non-respect, l'entreprise est redevable d'une contribution auprès de l'Agefiph.
- Pour les entreprises d'au moins 50 salariés : calcul et publication obligatoire de l'index d'égalité professionnelle femmes et hommes
- Pour les entreprises d'au moins 50 salariés : rédaction d'un accord égalité professionnelle femmes-hommes et/ou plan d'action
- Pour les entreprises d'au moins 50 salariés : consultation obligatoire du CSE sur l'égalité professionnelle lors de sa consultation annuelle
- Pour toutes les entreprises d'au moins 250 salariés : nomination d'un référent handicap
- Pour les entreprises d'au moins 300 salariés : Formation à la non-discrimination des personnes en charge du recrutement

Ressources complémentaires

- Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion, Egalité professionnelle, discrimination et harcèlement
- Entreprendre service public, Quelles sont les obligations d'affichage dans une entreprise ?
- Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion, Index égalité professionnelle femmes-hommes
- Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion, Contrat de professionnalisation
- Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion, Obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH)
- Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion, Bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (BOETH)

Enjeu 5 : Améliorer les conditions d'emploi

Description

L'activité des entreprises du secteur de l'entretien et de la location textile repose essentiellement sur la main d'œuvre. Ainsi, **attirer des nouveaux talents** et **fidéliser les collaborateurs** sont des enjeux majeurs pour la pérennité des activités. Pour cela, une entreprise dispose de différents leviers d'action. Elle peut ainsi garantir une **stabilité de l'emploi** en luttant contre le travail précaire et proposer des **emplois pérennes**. Elle peut veiller à l'**intégration des collaborateurs** tout au long de leur parcours au sein de l'entreprise et s'assurer du respect d'un **principe d'équité en matière de rémunération et de parcours professionnel**. Par ailleurs, les entreprises du secteur jouent aussi un rôle dans la **valorisation de l'image et la promotion de leurs métiers auprès de la sphère publique** notamment des jeunes ou encore des acteurs publics.

Maturité du secteur

L'attractivité du métier est un enjeu majeur pour les entreprises du secteur qui font face à des **problématiques de recrutement**. C'est la raison pour laquelle les entreprises agissent sur les différents leviers d'action. La majorité des entreprises proposent des **contrats à durée indéterminée** et ont recours à des **contrats à durée déterminée de façon ponctuelle** (remplacement, besoins saisonniers...). Les actions en matière de recrutement et d'intégration des collaborateurs sont quant à elles existantes mais souvent moins formalisées au sein des structures de plus petite taille.

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise ne met pas en place d'actions particulières en matière d'attractivité des métiers au-delà du socle réglementaire et des minimas imposés par les accords de branche.

Intermédiaire

L'entreprise s'assure de l'accès de ses employés à l'information sur leurs droits et veille activement à la bonne application de ces derniers.

- Rédaction de fiches de postes détaillées
- Mise à disposition d'un livret d'accueil* pour les nouveaux arrivants
- Privilégier les contrats en CDI
- Mise en place d'un rapport d'étonnement après 8 jours à la suite du recrutement

Avancé

L'entreprise veille à l'application des mêmes droits pour l'ensemble de ses salariés quel que soit leurs contrats et s'assure de l'intégration de tous ses collaborateurs. De plus, elle propose une stratégie d'attractivité et de rétention des talents.

- Création d'un parcours d'intégration des nouveaux arrivants notamment avec un système de parrainage ou mentorat
- Formalisation au sein d'un document partagé et accessible les règles clairement identifiées de recours à des contrats précaires (situations de remplacement, besoins saisonniers, surcroit exceptionnel d'activité

*Disponible en ressources complémentaires

- Instauration du dialogue social sur les salaires et conditions de travail avec des cycles de négociations réguliers (ex : biannuels)
- Proposition d'avantages sociaux au-delà des minimas imposés par la convention collective : tickets restaurants, chèques vacances, cultures...
- Intégration de questions sur la politique d'intégration et de rémunération dans les questionnaires de satisfaction des collaborateurs ou le baromètre social
- Prise en compte des éléments de la vie personnelle des collaborateurs (célébration des dizaines, naissances, mariages...)

Exemplaire

L'entreprise mène une démarche active et transparente de pérennisation des contrats proposés et de promotion de l'équité en matière de rémunération. De plus, elle contribue à la promotion et la valorisation des différents métiers du secteur en externe.

- Partenariats avec des acteurs locaux accueillants des jeunes (missions locales, organismes de formations, établissements scolaires...)
- Organisation et participation à des actions de promotion des métiers (forums, information collective, parrainage...)
- Mise en place de solutions d'épargne salariale
- Développement de l'actionnariat salarié
- Labellisation et certification marque employeur
- Vérification de la compétitivité des rémunérations via un benchmark externe
- Développement de la marque employeur
- Mise en place de la prime de partage de la valeur (PPV)* anciennement appelée « prime Macron »
- Mise en place d'un accord sur les congés des aidants*, le don de congés* ou de compte épargne temps*

Indicateurs de référence

- Taux d'emplois CDI (%)
- Taux d'emplois temporaires (CDD, interim ...) (%)
- Taux d'alternants (%)
- Taux de salariés satisfaits de leur intégration (%)
- Ancienneté moyenne au sein de l'entreprise
- Taux de turnover (%)

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

  Il est possible de calculer le taux de turnover sur les effectifs permanents (hors contrats temporaires)

Données de performance

- Turnover moyen en France tout secteur confondu : 16.8 % (INSEE, 2015)
- Part d'emplois CDI du secteur en 2021 (échelle GEIST) : 85,7 %
- Part d'emplois CDD du secteur en 2021 (échelle GEIST) : 12,7 %
- Part d'emplois Intérim du secteur en 2021 (échelle GEIST) : 2 %

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 3 :
Les relations et conditions de travail

Ressources complémentaires

- Service public, Qu'est-ce que la prime de partage de la valeur (PPV) anciennement appelée « prime Macron »?
- Service public, Congé de proche aidant
- Service public, Don de jours de repos à un salarié parent d'enfant gravement malade ou proche aidant
- Service public, Compte épargne-temps (CET) du salarié

Enjeu 6 : Favoriser la qualité de vie au travail et le dialogue social

Description

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. L'entreprise doit permettre le **développement du dialogue social** entre les dirigeants et les collaborateurs et veiller à la qualité de la communication interne. Les enjeux d'attractivité et de fidélisation des collaborateurs conditionnent la pérennité des activités dans ce secteur.

Maturité du secteur

La prise en compte des enjeux de **management, dialogue social, communication et organisation du temps de travail** peut varier fortement selon la taille de l'entreprise. Les démarches structurées et formalisées sont plus rares au sein des structures de plus petite taille, même si les dirigeants peuvent rester vigilants pour garantir la qualité de vie au travail de leurs collaborateurs. Par ailleurs, ils peuvent s'appuyer sur la convention collective nationale pour structurer une politique sociale.

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise s'assure de la mise en place de conditions de travail et d'un dialogue social respectant les contraintes réglementaires et légales.

Intermédiaire

L'entreprise met ponctuellement en place des projets d'aménagement des postes de travail de façon pour améliorer les conditions de travail optimales (matérielles, organisationnelles, relationnelles ...). De plus, elle recueille les besoins et attentes de ses employés lors de temps de communication informels.

- ✔ Mise en place de réunions régulières pour faciliter la circulation d'informations en interne
- ✔ Création d'une boite à idées à disposition des employés
- ✔ Création d'un espace de dialogue dédié aux collaborateurs

Avancé

L'entreprise a formalisé une politique de développement de la qualité de vie au travail définie sur un recueil des besoins qu'elle veille à analyser. Cette démarche est pilotée par des indicateurs qui couvrent de nombreux aspects de la QVT notamment la souplesse des horaires ou le management bienveillant.

- ✔ Définition et formalisation de règles de prise de congés
- ✔ Formation des managers aux métiers d'encadrement
- ✔ Diffusion d'un questionnaire de satisfaction des collaborateurs sur les enjeux de qualité de vie au travail

*Disponible en ressources complémentaires

- Mise en place d'un accord équilibre vie professionnelle – vie personnelle
- Mise en place d'une charte du bien-être au travail
- 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

Exemplaire

La qualité de vie au travail est au cœur de la stratégie et des valeurs de l'entreprise qui met en place des solutions innovantes. Elle est reconnue pour ses performances en matière de communication transparente et dialogue social.

- Mise en place d'un baromètre social régulier dont les résultats montrent des bons résultats
- Mise en place d'une charte de bien-être au travail
- Souscription à la charte de parentalité*
- Aide à l'installation de nouveaux arrivants en dehors du cadre professionnel (hébergement, place en crèche, accompagnement de la mobilité du conjoint)
- Association des salariés au projet d'entreprise
- Existence de filières d'écoute et d'accompagnement dédiées (ex : assistante sociale)

Indicateurs de performance

- 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
- Fréquence des points de communication internes (réunions, affichage…)
- Taux de salariés satisfaits de la qualité de vie au travail (%)

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 3 :
Les relations et conditions de travail

Réglementation en vigueur

- Loi n°2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi (loi Rebsamen)
- Pour les entreprises de moins de 11 salariés : pas d'obligations de comité social et économique (CSE)
- Pour les entreprises d'au moins 11 salariés : obligation de création d'un comité social et économique (CSE) qui doit se réunir au moins 1 fois par mois
- Pour les entreprises d'au moins 50 salariés : obligation de création d'un comité social et économique (CSE) dont la fréquence de réunion est fixée par un accord collectif avec un minimum de 6 réunions par an

Ressources complémentaires

- 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)
- Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion, CSE : définition et cadre de mise en place
- 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

Enjeu 7 : Protéger la santé et la sécurité des collaborateurs

Description

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 alors pour l'entreprise d'**identifier tous types de risques** liés à l'activité de ses collaborateurs (physiques, psychosociaux et autres) afin de mettre en place des **actions de prévention**. Pour la branche entretien et location textile, les efforts se concentrent principalement sur les **troubles musculosquelettiques**, dont les leviers d'actions peuvent être différents selon le type d'acteur (pressing ou blanchisserie). Pour répondre à ses enjeux, l'entreprise peut utiliser différents leviers comme l'amélioration des **conditions de travail notamment matérielles et organisationnelles**. Se saisir de cet enjeu est indispensable pour garantir des conditions de travail responsables et **prévenir des accidents de travail** ou de l'**absentéisme**.

Maturité du secteur

Certains métiers du secteur sont des **métiers physiques**. Les entreprises concentrent leur effort sur le développement de la **polyvalence** afin de **réduire la pénibilité du travail*** et **prévenir des risques de troubles musculosquelettiques (TMS)**. En fonction de la taille de l'entreprise, la politique de prévention santé et sécurité est plus ou moins formalisée.

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise ne met pas en place d'actions particulières en matière de santé et sécurité au-delà du socle réglementaire et de la rédaction de son document unique*. De plus, elle applique la convention collective nationale sur les facteurs de pénibilité*.

Intermédiaire

L'entreprise met à jour son document unique. Elle s'appuie sur les risques psychosociaux pour prévenir les accidents de travail. Les collaborateurs sont sensibilisés aux enjeux de santé et sécurité au travail.

- Intégration de consignes de sécurité dans le livret d'accueil
- Réalisation d'une veille réglementaire sécurité
- Surveillance de la température dans les locaux et actions de régulation (systèmes de rafraichissement d'air, ventilation, rafraichisseurs à eau...)
- Aménagements possibles des postes
- Actions de sensibilisations via l'affichage interne et la distribution de flyers ou campagnes mail spécialisées
- Nomination d'un technicien Hygiène-sécurité
- Création d'un registre d'accidents du travail bénins

*Disponible en ressources complémentaires

Avancé

Une politique active de prévention des risques est déployée avec un budget consacré. Une démarche de polyvalence est développée pour réduire fortement la pénibilité. Les collaborateurs sont pleinement intégrés dans la démarche d'identification des risques et sont formés à la santé sécurité.

- Rédaction d'une politique de santé et sécurité au travail
- Intégration des risques psychosociaux (RPS) dans le plan d'action
- Réalisation d'un arbre des causes des accidents de travail pour la prévention de l'accidentologie
- Identification d'un budget annuel fléché à la santé et sécurité des collaborateurs
- Interventions d'organismes spécialisés (médecine du travail*, CARSAT*, ergothérapeute...)
- Sensibilisation et formation aux gestes et postures à adopter au travail

Exemplaire

L'entreprise dispose d'une politique et des process en matière de santé et sécurité reconnus et performants. L'entreprise met en place des partenariats avec des organismes externes pour développer la démarche de prévention. Des référents sont identifiés au sein de la structure.

- Certification du système de management santé et sécurité (ISO 45001)*
- Réalisation d'un audit sécurité
- Mise en place de groupes de travail internes sécurité et santé au travail
- Mise en place de campagnes de sensibilisation périodiques thématiques (stress, addiction...)

Indicateurs de performance

- Nombre d'accidents du travail
- Taux d'absentéisme (en intégrant ou non les congés parentalité) (%)
- Taux de fréquence (nombre d'accidents du travail / nombre d'heures travaillées)
- Taux de gravité (nombre de jours perdus /nombre d'heures travaillées)
- Budget consacré à la santé-sécurité (€ ou % des investissements)
- % salariés formés Sauveteur Secouriste du Travail (SST)

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 3 :
Les relations et conditions de travail

Réglementation en vigueur

- Pour toutes entreprises dès la première embauche : rédaction d'un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)
- Pour les entreprises d'au-moins 300 salariés : création d'une commission spécifique au sein du comité social et économique (CSE)
- Obligations de formations de salariés aux gestes premiers secours* et sécurité santé au travail : nombre de salariés formés dépend de l'entreprise
- Rédaction obligatoire d'une fiche entreprise avec la médecine du travail dans l'année qui suit l'adhésion à un service de prévention et santé au travail

Ressources complémentaires

- Service public, Santé et sécurité au travail : obligations de l'employeur
- Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion, Le suivi de l'état de santé du salarié
- INRS, Dossier : pénibilité au travail
- Légifrance, Accord du 27 mai 2016 relatif à l'exposition des salariés aux facteurs de pénibilité
- Entreprendre service public, Qu'est-ce que le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)
- Service public, Médecine du travail
- L'assurance retraite, CARSAT, Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
- ISO, ISO 45001, Système de management de la santé et de la sécurité au travail
- INRS, Dossier : organisation des secours en entreprise

Enjeu 8 : Professionnaliser et fidéliser les collaborateurs

Description

Le **développement des compétences** des collaborateurs est un facteur clé pour la performance de l'entreprise. Cela permet de garantir le **maintien des compétences** de son **capital humain** dans le cadre de ses activités et de ses évolutions mais aussi d'assurer l'**épanouissement professionnel** et l'**employabilité des collaborateurs**.

Par ailleurs, la location et entretien textile est un secteur amené à s'adapter aux évolutions rapides 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.**

Maturité du secteur

Les entreprises sont conscientes du fort enjeu de développement des compétences et reconnaissance des savoir-faire. Elles ont identifié comme objectifs prioritaires tout ce qui permet d'**élever les niveaux de qualification**, de **favoriser l'employabilité** et le **développement des compétences**.

Elles prennent un soin particulier à accompagner leurs salariés et nouveaux entrants à travers des **dispositifs de formation** alliant les formations obligatoires (par exemple : conduite de machines à sec, aqua nettoyage), **parcours d'intégration** dans l'entreprise et des formations plus techniques visant à améliorer les **compétences opérationnelles** des équipes. En revanche, peu d'entreprises proposent pour l'instant des **parcours de carrière individualisées** pour motiver les salariés à s'engager en mettant en lumière les opportunités d'évolution dont ils disposent.

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise ne pas en place d'actions particulières au-delà des formations obligatoires et l'allocation d'un budget minimum.

Intermédiaire

L'entreprise recueille les besoins de formations lors d'entretiens avec les collaborateurs. Elle peut alors leur proposer quelques formations supplémentaires.

- Recueil des besoins de formations lors d'entretiens annuels
- Développement de la polyvalence

Avancé

L'entreprise recueille activement les attentes de formation des collaborateurs. Elle construit un plan de formation grâce aux évolutions des référentiels métier du secteur. Cette démarche s'accompagne d'objectifs de formation et est pilotée par des indicateurs de suivi.

- Mise en place d'un canal d'échange de transfert de compétences et connaissances
- Propositions des formations de développement de compétences en savoir-être (soft skills)
- Création d'un espace de retours d'expérience à disposition des collaborateurs sur les formations données
- Formations dispensées selon plusieurs modalités : présentiel, e-learning, formation en situation de travail...

*Disponible en ressources complémentaires

*Disponible en ressources complémentaires

Exemplaire

L'entreprise propose des parcours de formation individualisés au-delà des besoins du métier pour l'épanouissement professionnel des collaborateurs. Elle favorise la promotion et la mobilité interne. Elle mène une politique active d'anticipation des besoins futurs et s'assure de l'employabilité de ses collaborateurs.

- Mise en place d'une politique de gestion des compétences (GPEC)*
- Intégration de parcours qualifiants et/ou certifiants dans les formations proposées
- Recrutement d'alternants et d'apprentis et proposition de contrat de professionnalisation (Prodiat)
- Elaboration des plans de formations individuels
- 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 maitrise de la langue (CLéA* ou FLE*)
- Création d'une école de formation interne à l'entreprise sur les métiers liés à son activité

Indicateurs de performance

- Taux de promotion interne (%)
- Nombre de jours de formation dispensés
- Taux de salariés formés par an (%)
- Montant de budget de formation annuel (€ et/ou % de la masse salariale)
- Nombre d'heures d'entretiens professionnels

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 3 :
Les relations et conditions de travail

Réglementation en vigueur

- Pour les entreprises de moins de 11 salariés : taux de contribution à la formation professionnelle (CFP)* de 0,55 %
- Pour les entreprises de plus de 11 salariés : taux de contribution à la formation professionnelle (CFP) de 1 %
- Pour toutes les entreprises : obligation de réalisation d'entretiens au moins tous les deux ans
- Pour les entreprises d'au moins 50 salariés : obligation d'un état des lieux récapitulatif tous les 6 ans vérifiant notamment le suivi d'au moins une action de formation

Ressources complémentaires

- Service public, Qu'est-ce qu'un entretien professionnel ?
- Bpifrance, Comment bien mener l'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

Thématique 3

Protéger l'environnement

Enjeu 9 : Assurer une consommation responsable de l'eau

Description

La gestion de l'eau est un enjeu majeur pour les entreprises du secteur de l'entretien et la location textile, à la fois dans **la consommation et dans le rejet des effluents**. Il s'agit pour les entreprises de réduire leur consommation d'eau notamment dans un contexte de rareté et pénurie de la ressource. Dans un premier temps, elles peuvent **optimiser leur processus de lavage** pour réduire leur besoin initial. Par la suite, elles peuvent mettre en place des procédés de **récupération et réemploi des eaux** soit en interne (entre deux équipements), soit en externe (eaux usées). Cette démarche peut être renforcée grâce au **dialogue avec les fournisseurs notamment de machines** pour développer des solutions adaptées. Les **rejets d'effluents** sont encadrés par la réglementation. De manière générale, pour être exemplaire, une entreprise doit penser à **minimiser les conséquences environnementales** de ses produits et services sur l'ensemble de son cycle de vie, s'inscrivant en particulier dans une démarche d'éco-conception.

Maturité du secteur

L'enjeu de la minimisation des consommations d'eau est **au cœur de la démarche environnementale** de la plupart des entreprises du secteur avec la réduction des consommations d'énergie. Les solutions et technologies applicables varient en fonction des processus en place (blanchisseries industrielles, pressings en aquanettoyage ou encore nettoyage à sec ...). Si les entreprises de la branche notamment les blanchisseries industrielles traitent déjà la question de la gestion de l'eau, les parties prenantes externes dont les **pouvoirs publics exercent une pression de plus en plus importante**, en raison notamment des épisodes de canicule et de sécheresse. Cependant, le lavage dans des systèmes mutualisés et/ou industrialisés est plus efficace que du lavage à domicile en terme de consommation d'eau. Concernant les effluents, le sujet est suivi de près notamment du fait des réglementations de plus en plus strictes. Le secteur reste en veille sur les réglementations et sujets émergents.

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise n'a pas mis en œuvre d'actions particulières pour minimiser ses consommations d'eau. Elle respecte les exigences réglementaires en matière de rejet des effluents.

- Suivi régulier des mesures de rejets selon les conventions de déversement et les seuils imposés par les réglementations Installations classées protection de l'environnement (ICPE)
- Déclaration et suivi des données d'autosurveillance GIDAF (Gestion Informatisée des Données d'Autosurveillance Fréquente)*

Intermédiaire

L'entreprise réalise un suivi régulier de ses consommations d'eau et met en œuvre quelques actions d'économies d'eau et limitation de ses rejets.

- Mise en place d'une veille régulière sur les innovations et bonnes pratiques sectorielles en matière de réduction des consommations de ressources
- Affichage d'écogestes en lien avec l'eau et mise à disposition de bonnes pratiques
- Suivi quotidien d'indicateurs de consommation pour éviter tout risque de surconsommation accidentelle (fuite)
- Groupement du linge de différents clients afin d'optimiser l'étape d'entretien

*Disponible en ressources complémentaires

Spécifique blanchisserie Spécifique pressing *Disponible en ressources complémentaires

Avancé

L'entreprise mène une démarche structurée et formalisée de réduction de ses consommations d'eau. Elle a identifié des chantiers prioritaires et met en œuvre des actions concrètes pour atteindre des objectifs fixés.

- Installation de compteurs individuels sur chaque machine pour suivre la consommation d'eau
- Sensibilisation des collaborateurs sur les limitations de consommation de ressources en eau et incitations aux écogestes
- Réalisation d'un audit de consommation d'eau
- Respect des fréquences d'analyses des eaux de la convention de rejets et recherche de solutions si écarts de résultats des analyses
- Mise en place d'un bassin tampon avant rejet des effluents si pertinent

Exemplaire

L'entreprise s'est fixée des objectifs ambitieux de réduction des consommations en matière d'eau et travaille sur des projets innovants pour les atteindre en relation avec des partenaires. La question de la gestion de l'eau et des rejets est appréhendée sur l'ensemble de la chaine de valeur.

- Certification du système de management environnemental (ISO 14000)*
- Installation de système de récupération et traitement des eaux usées visant à recycler l'eau
- Développement de partenariats avec des prestataires afin de réduire les consommations d'eau
- Communication des bénéfices liés aux modes de production et aux pratiques de l'entreprise auprès du client final
- Respect total des fréquences d'analyses d'eaux de la convention de rejets et analyses des eaux conforme
- Utilisation de tunnels de lavage et partenariat avec le lessiviel pour la découpe du tunnel afin de réduire les consommations d'eau
- Mise en place d'un dialogue avec les fabricants de machines
- Formation des collaborateurs au risque de déversement accidentel et développement d'un protocole adapté

Indicateurs de performance

- 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

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 4 : L'environnement

Réglementation en vigueur

- 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

Ressources complémentaires

- 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)

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

Description

Les entreprises du secteur sont consommatrices de ressources, notamment d'énergie (électricité, gaz, pétrole...), qui sont **émettrices de gaz à effet de serre** (GES). Il est important pour elles d'identifier leurs **principales sources de consommation**. La majorité des dépenses énergétiques concerne les **procédés d'entretien du linge** pour les blanchisseries et pressings (machines à laver, séchoirs, repassage ...). La **mobilité** et la **logistique** via **le transport et la livraison du textile** est aussi un enjeu important notamment pour les blanchisseries industrielles. Minimiser ses consommations de ressources est à la fois un levier environnemental pour une entreprise mais aussi un levier de **maîtrise de ses coûts**.

De manière générale, pour être exemplaire, une entreprise doit penser à **minimiser les conséquences environnementales** de ses produits et services sur l'ensemble de son cycle de vie, s'inscrivant en particulier dans une démarche d'éco-conception.

Maturité du secteur

Par la nature de leur activité, les entreprises de la branche sont énergivores. Par exemple, les charges énergétiques représentent la 3ème charge la plus importante (après les charges salariales et locatives) pour les pressings1. Dans un contexte actuel de hausse des prix des ressources, de prise de conscience généralisée des enjeux liés au changement climatique et d'évolution des contraintes réglementaires les entreprises du secteur s'engagent de façon croissante.

[1]***Source*** *: Paris Commerce Energie*

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise n'a pas mis en œuvre d'actions particulières pour minimiser ses consommations d'énergie* et réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) au-delà des contraintes réglementaires lorsqu'elles s'appliquent à elle.

Intermédiaire

L'entreprise a identifié ses principales sources de consommations d'énergie et d'émissions de GES. Elle a mis en place un suivi régulier de ses consommations d'énergie et met en œuvre quelques actions pour limiter ses émissions, notamment en lien avec sa stratégie de réduction de consommation d'énergie

- Revue des paramétrages des machines et suivi régulier des consommations d'énergie
- Remplacement de l'éclairage classique par un éclairage LED dans les locaux de production
- Installation d'un éclairage avec détecteur de mouvement dans les zones de passage et/ou minuterie par zonage
- Mise hors tension des machines lorsqu'elles ne sont pas utilisées
- Mise en place de procédés de lavages à basses températures si adapté
- Mise en place d'une veille régulière sur les innovations et bonnes pratiques sectorielles en matière de réduction des consommations de ressources
- Affichage d'écogestes* en lien avec les énergies
- Maintenance régulière des installations et matériels
- Groupement des lessives de différents clients

*Disponible en ressources complémentaires

- Sensibilisation des collaborateurs à des modes de transports doux et/ou collectifs (vélo, marche, transports en communs...)
- Réalisation d'une empreinte carbone de l'entreprise sur le Scope 1 et Scope 2
- Optimisation des tournées et chargement des camions

Avancé

L'entreprise mène une démarche structurée et formalisée de réduction de ses dépenses énergétiques. Elle estime la quantité de gaz à effet de serre émise par les différentes activités et veille à leur réduction par le suivi régulier d'indicateurs.

- Installation d'échangeurs thermiques pour utilisation de la thermie des rejets et chauffer les eaux froides entrantes
- Réutilisation des eaux de lavage afin de limiter les dépenses énergétiques pour chauffer de l'eau neuve
- Installation de séchoirs double charges pour optimiser le séchage
- Installation de sonde de détection de la notion « sec » au sein des séchoirs
- Mesure du taux d'humidité résiduelle (THR) du linge
- Installation de compteurs individuels pour suivre les consommations d'électricité et de gaz
- Animation régulière de campagnes d'incitation aux écogestes pour limiter les consommations d'énergie
- Mise en place de stratégie de transition énergétique des installations (ex : Signature de contrats d'achat d'électricité verte, production décentralisée ...)
- Installation de matelas isolants grâce aux C2E
- Réalisation d'un bilan d'émissions de gaz à effet de serre
- Achat ou location de véhicules lourds ou légers étiquetés Crit'air 1 ou 2*
- Achat ou location de véhicules lourds ou légers normes euros V ou VI*

Exemplaire

L'entreprise s'est fixée des objectifs ambitieux de réduction des consommations d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre. La minimisation des consommations d'énergie est pensée sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

- Certification du système de management de l'énergie (ISO 50001)*
- Mise en place d'un dialogue avec les fabricants de machines pour mettre en place des solutions de réduction des consommations énergétiques adaptées aux besoins réels de l'entreprise
- Développement de partenariats avec des prestataires de solutions d'économies d'énergie
- Production et/ou utilisation d'énergie renouvelable
- Réalisation d'un audit énergétique notamment des machines
- Remplacement de la flotte de véhicules professionnels pour des modèles alternatifs
- Réalisation d'une empreinte carbone globale de l'entreprise (Scope 1, Scope 2 et Scope 3) et d'un plan d'action associé
- Inscription de l'entreprise dans la trajectoire des Accords de Paris notamment via l'initiative Science-Based Targets (SBTis)*
- Cartographie précise des trajets des véhicules lors des tournées pour une optimisation précise

Indicateurs de performance

- Consommation totale d'électricité (Kwh) et suivi des évolutions à moyen-terme
- Consommation d'électricité (Kwh/kg de linge lavé ou livré ou par pièce traitée)
- Consommation d'autres types d'énergie (gaz, pétrole ...) (L/kg de linge lavé)
- Consommation de ressources par pièces traitées
- Part d'énergie renouvelable dans la consommation totale (%)
- Part de production d'énergie renouvelable (%)
- Rejet de GES (kg eqCO2)* sur les différents scopes d'émissions
- Distance moyenne parcourue par kg de linge (km)

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 4 : L'environnement

Réglementation en vigueur

- 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

Ressources complémentaires

- Engie, Pressing : comment faire des économies d'énergie ?
- EDF, Eco-gestes pour le pressing et la blanchisserie
- ISO, ISO 50001, Management de l'énergie
- ISO, ISO 14000, Management environnemental
- CTTN IREN, Guide pour la mise en application du nouvel arrêté ministériel du 5 décembre 2012 (rubrique 2345)
- Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires, Le dispositif Crit'air
- Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires, Normes euros d'émissions de polluants pour le véhicules lourds
- Sciences Based Targets, Ambitious corporate climate action
- Science Based Targets, Guide pratique pour la définition d'objectifs carbone alignés sur les connaissances scientifiques
- 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

Description

Les entreprises utilisent des **consommables** tels que des produits lessiviels, produits chimiques, emballages, housses, cintres ... L'entreprise est confrontée à un enjeu de **minimisation de la consommation** de ces ressources et de **limitation des sources de pollutions**. La première étape est l'adaptation de la consommation de ces produits à ses **besoins réels**. Ensuite, elle peut chercher à **allonger la durée d'utilisation** de ces produits, travailler à 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**. De manière générale, s'inscrire dans un **modèle d'économie circulaire** est une des solutions pour faire face aux enjeux actuels environnementaux (changement climatique, consommation de ressources, production de déchets).

Maturité du secteur

Le modèle d'affaire de certaines entreprises ayant une activité de location textile **intègre par nature une logique d'économie circulaire**. Ce modèle peut notamment se décliner dans leurs opérations avec un recours limité à des produits à usage unique, l'achat de textile durables, des actions de réparation, réutilisation ... Ces acteurs travaillent ainsi à **maximiser la durée de vie des articles**, et intègrent une démarche de **minimisation des impacts environnementaux** aux différents stades de la chaîne de valeur.

Toutefois, les innovations plus responsables peuvent être freinées par les **habitudes de consommation des clients**. Leur adoption à grande échelle nécessitera donc une sensibilisation des clients finaux.

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise n'a pas mis en œuvre d'actions particulières pour minimiser l'utilisation de consommables et respecte les exigences réglementaires en matière de tri des déchets.

Intermédiaire

L'entreprise a mis en œuvre quelques actions pour limiter le volume de consommables utilisés et ses sources de pollutions.

- Sensibilisation des collaborateurs au tri par l'affichage de consignes dans les locaux
- Mise en place d'un registre des déchets
- Limitation des emballages individuels en privilégiant le vrac pour la livraison des produits ou des emballages réutilisables.

Avancé

L'entreprise pilote et réduit sa production de déchets et maxime le recyclage en faisant appel à des prestataires spécialisés. Elle suit ses consommations et ses déchets.

- Sélection de consommables et produits sur la base de critères de durabilité et travail à l'allongement de leur durée de vie lorsque pertinent

*Disponible en ressources complémentaires

- Optimisation des consommations de produits lessiviels et adaptation aux programmes et typologies de linges
- Recyclage des bidons de lessives
- Réalisation d'un suivi des consommations de consommables
- Travail avec des prestataires externes pour optimiser au maximum les consommations de consommables (ex : plastique)
- Promotion des modèles d'économie circulaire auprès des parties prenantes et de leurs bénéfices
- Mise en place d'un système de retour et/ou consignes des cintres
- Etude de processus de nettoyage alternatifs moins impactant
- Utilisation d'emballages réutilisables
- Limiter le recours à des produits à usage unique (housses, contenants, agrafes...)

Exemplaire

Le modèle économique de l'entreprise intègre les dimensions de l'économie circulaire (éco-conception, consommation responsable, économie de la fonctionnalité, fin de vie, ...) sur l'ensemble de la chaîne de valeur. L'entreprise s'inscrit dans une trajectoire zéro déchet non valorisé (dans la limite des contraintes réglementaires et de ses activités).

- Rédaction d'une politique zéro déchet
- Mutualisation des collectes de déchets avec les structures voisines
- Sensibilisation des consommateurs finaux et des fournisseurs à l'économie circulaire
- Collecte des intrus récupérés dans les poches des vêtements professionnels (ex : stylos) à laver pour les donner à des associations
- Sensibilisation des clients à la non-utilisation d'emballages (housses) pour leur linge

Indicateurs de performance

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

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 4 : L'environnement

Réglementation en vigueur

- 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

Ressources complémentaires

- United Nations, Qu'est-ce que l'Accord de Paris ?
- Sciences Based Targets, Ambitious corporate climate action
- ISO, ISO 50001, Management de l'énergie
- ISO, ISO 14000, Management environnement
- EDF, Eco-gestes pour le pressing et la blanchisserie
- CTTN IREN, Guide pour la mise en application du nouvel arrêté ministériel du 5 décembre 2012 (rubrique 2345)
- Science Based Targets, Guide pratique pour la définition d'objectifs carbone alignés sur les connaissances scientifiques
- GEIST, Votre guide de recyclage des déchets à retrouver sur le site du GEIST

Thématique 4

Respecter l'éthique et les engagements avec les partenaires

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

Enjeu 12 : Garantir les conditions d'une gouvernance responsable

Description

La **gouvernance responsable*** repose sur un fonctionnement **transparent et équitable** des processus de décisions et de direction de l'organisation. Ces processus peuvent être sous la responsabilité d'une **seule personne** dans des petites structures ou d'un **groupe de personnes** (les comités de direction, des comités exécutifs ou encore des conseils d'administration), leur but est de représenter les salariés. Par ailleurs, il est important que les mécanismes de décisions s'appuient sur une **identification des risques financiers, sociaux et environnementaux** (réputationnels, réglementaires, climatiques, raréfactions des ressources naturelles, cybersécurité, physiques, ...). L'entreprise pourra alors s'assurer de la mise en place de **mécanismes de prévention et gestion de l'ensemble de ses risques** nécessaires à la pérennité de son activité.

Maturité du secteur

Petites structures

La prise de conscience de la nécessité d'une gouvernance responsable est un sujet de plus en plus important au sein des grandes structures qui identifient quelques indicateurs de suivi. L'enjeu nécessite moins de formalisation au sein des entreprises de plus petite taille dont la gouvernance se traduit opérationnellement par une seule personne, généralement le dirigeant. Ainsi, la démarche de ces entreprises doit se concentrer davantage sur la maîtrise des risques.

Moyennes à grandes structures

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise ne met pas en œuvre d'actions particulières en matière de gouvernance responsable.

Intermédiaire

L'entreprise veille de manière informelle à la bonne représentativité de ses parties prenantes au sein de ses instances de gouvernance. Elle a identifié ses risques économiques et a mis en place un plan de gestion des risques classiques.

- ✔ Réalisation d'un plan de continuité d'activité*
- ✔ Adhésion à un syndicat professionnel pour assurer une veille réglementaire

Avancé

L'entreprise veille à la transparence et la régularité des réunions des instances de direction et s'assure du traitement équitable de tous les représentants. De plus, elle a mis en place un plan d'action de gestion de ses risques financiers, sociaux (réputation, marque employeur, devoir de vigilance…) et environnementaux (raréfactions des ressources naturelles, énergies fossiles…).

*Disponible en ressources complémentaires

- Réalisation d'une cartographie des risques détaillée couvrant les 3 champs (à l'instar d'un plan de vigilance)
- Publication d'un rapport RSE
- Souscription à une assurance RCAE (Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement)

Exemplaire

L'entreprise est reconnue pour sa gouvernance participative, elle dispose de parties prenantes externes et indépendantes au sein des instances de gouvernance. De plus, elle dispose d'un processus de pilotage et prévention de l'ensemble de ses risques.

- Mise en place d'une charte de l'administrateur
- Intégration d'administrateurs indépendants
- Intégration d'administrateurs salariés
- Alignement de l'entreprise à des normes de reporting internationales

Indicateurs de performance

- Nombre de personnes impliquées dans la gouvernance
- 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
- Fréquence des réunions

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 1 :
La gouvernance de l'organisation

Réglementation en vigueur

- Pour les entreprises de plus de 250 salariés, le conseil d'administration ou de surveillance doit compter au moins 40% de femmes (loi dite Copé-Zimmermann relative à la représentation équilibrée des femmes et des hommes au sein des conseils d'administration et de surveillance)

Ressources complémentaires

- LUCIE 26000, Gouvernance responsable et transparence
- SDIS 70, Guide de sécurité pour les établissements recevant du public, réglementation 2020
- MEDEF, Fiche Pratique : Améliorer sa gestion des risques avec la RSE
- Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale, Guide pour réaliser un plan de continuité d'activité
- Ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, Mixité et égalité professionnelle dans les entreprises
- 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

Description

Le **respect des droits humains** est un élément fondateur d'une démarche RSE. Il s'agit ainsi pour une entreprise de veiller à ne pas être impliquée dans des pratiques illégales* en matière de respect des droits humains. Cela peut se traduire par la prévention du **risque de travail dissimulé** ou encore d'**atteinte à la vie privée**. L'entreprise est responsable des pratiques mises en place sur l'**ensemble de sa chaîne de valeur** et doit ainsi être vigilante aux pratiques de ses **fournisseurs et/ou sous-traitants**.

De manière générale, il est nécessaire que l'entreprise s'assure de la bonne conduite de ses affaires **en luttant contre la corruption** et les **pratiques anticoncurrentielles**. L'ensemble de ces enjeux sont majeurs dans la prévention d'un **risque réputationnel**.

Maturité du secteur

Petites structures

De manière générale, le risque d'atteinte aux droits humains reste plus **faible** au sein du secteur. En revanche, ce risque peut augmenter à mesure que la **chaîne de valeur se complexifie** notamment au sein des entreprises de plus grande taille. Au contraire, les procédures peuvent être moins formalisées au sein des structures de plus petite taille. Le risque de travail dissimulé (emploi irrégulier de travailleur étranger, dissimulation d'heures de travail, absence de déclarations obligatoires...) peut ainsi augmenter.

Moyennes à grandes structures

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise ne met pas en place d'actions particulières au-delà du socle réglementaire (déclaration des salariés, conformité RGPD* pour le traitement des données personnelles...).

Intermédiaire

L'entreprise a identifié ses risques en matière de travail illégal, d'éthique et loyauté des pratiques* et met en place quelques actions de sensibilisation de ses parties prenantes.

- ✔ Utilisation du règlement intérieur ou d'un livret d'accueil comme outil de sensibilisation au respect des droits humains et à la corruption

Avancé

L'entreprise a mis en place un plan d'action et de prévention des risques éthiques et de non-respect des droits humains. Ses engagements sont formalisés et partagés avec ses parties prenantes. Des canaux d'alerte, de sanctions et procédure de contrôle sont mis en place.

- ✔ Mise en place d'un code éthique incluant une politique anti-corruption communiquée auprès des salariés

*Disponible en ressources complémentaires

- Instauration d'un dialogue avec les fournisseurs sur leurs pratiques RSE
- Intégration de critères spécifiques au-delà du critère tarifaire dans le processus de contractualisation (par exemple : travail des enfants, environnement, traçabilité…)
- Obligation pour les salariés de respecter le code éthique

Exemplaire

L'entreprise est reconnue pour la transparence de ses pratiques en matière d'éthique. L'ensemble de ses parties prenantes dont les fournisseurs sont intégrés dans la démarche. Ces derniers sont régulièrement contrôlés et l'entreprise s'engage à les accompagner en cas de points de vigilance identifiés.

- Réalisation d'audits RSE des fournisseurs
- Signature de la charte éthique par les fournisseurs
- Accessibilité des systèmes d'alerte à l'ensemble des parties prenantes internes et externes (y compris fournisseurs de tiers 2)
- Mise en place de processus d'évaluation et de contrôles notamment sur la protection des données personnelles et la sécurité des systèmes informatiques

Indicateurs de performance

- Nombre de recours au canal d'alerte / procédure d'alerte (sur l'année)
- Nombre d'audits fournisseurs réalisés (sur l'année)
- Nombre d'incidents de corruption déclarés (sur l'année)

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 1 :
La gouvernance de l'organisation

Question centrale 5 :
Les bonnes pratiques des affaires

Réglementation en vigueur

- Pour toutes les entreprises : mise en conformité obligatoire au règlement général sur la protection des données (RGPD). Il est à noter que la majorité des déclarations auprès de la CNIL sont remplacées par les dispositions inscrites dans le cadre du RGPD.
- Pour toutes les entreprises : vérification de l'identité de tout employé et déclaration obligatoire auprès de l'Urssaf (Unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales) de tout travail effectué
- Pour toutes les entreprises : attestation de vigilance délivrée par l'Urssaf confirmant le paiement des cotisations sociales en règle

Ressources complémentaires

- 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
- CNIL, Comprendre le RGPD
- Bpifrance, CNIL, Guide pratique de sensibilisation au RGPD pour les petites et moyennes entreprises
- 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

Description

L'entreprise exerce une influence sur sa chaîne d'approvisionnement en tant qu'**acheteur**. Adopter une politique d'achats responsables* implique d'intégrer des critères responsables dans le **choix des fournisseurs** mais aussi dans les **caractéristiques des biens ou services achetés**.

Cela implique aussi de créer des **relations pérennes avec ses fournisseurs** et de les **accompagner dans leur propre démarche**. Se doter d'une démarche d'achats responsables permet alors de **pérenniser son activité, d'anticiper des risques de ruptures de la chaîne d'approvisionnement** et de **fidéliser ses fournisseurs**.

Maturité du secteur

Les postes d'achats peuvent être différents en fonction des activités de la branche. Il peut alors s'agir de l'achat de **machines**, de **produits lessiviels**, de **consommables**, de **véhicules**, ou encore de **textiles**. Les entreprises sensibles à cette logique peuvent notamment privilégier les **achats de produits certifiés et labellisés***.

Certaines entreprises exerçant une activité de location textile se sont d'ores et déjà saisi de cet enjeu, le modèle étant basé sur une démarche d'**économie circulaire** visant à garder les produits en utilisation. Elles choisissent ainsi des produits résistants afin d'**allonger leur durée de vie**.

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise ne met pas en place d'actions particulières en termes d'achats responsables. Les achats respectent un cahier des charges classique centré sur les critères coût et qualité et s'assurent du respect des critères réglementaires (ex : marquage CE* ...)

Intermédiaire

L'entreprise dispose d'une charte d'achats responsables qui encadre les pratiques attendues par ses fournisseurs et permet d'influencer l'ensemble de la chaîne de valeur. Elle respecte des délais de paiement et s'appuie sur des contrats types.

- Définition d'une charte d'achats responsables
- Intégration de critères de localisation dans les cahiers des charges ou charte (pour le fournisseur ou la fabrication des produits)
- Intégration de critères environnementaux dans les cahiers des charges ou charte (écolabels, prise en compte de la fin de vie, ...)
- Intégration de critères de qualité dans les cahiers des charges ou charte (ISO 9000* notamment)
- Signature d'une charte de bonne conduite par les fournisseurs
- Dialogue avec les fournisseurs clés sur les pratiques RSE

Avancé

L'entreprise a mis en place une politique d'achats responsables. De plus, la démarche RSE des fournisseurs est systématiquement évaluée dans le cadre des processus de décision. L'entreprise entretient des relations durables avec ses fournisseurs avec qui elle dialogue régulièrement.

*Disponible en ressources complémentaires

- Recours à des plateformes d'évaluation des pratiques RSE et d'achats responsables des fournisseurs (Sedex*, Ecovadis*...)
- Mise en œuvre d'une politique d'exclusion des fournisseurs non responsables
- Prise en compte de la RSE dans l'analyse des offres des fournisseurs et le choix final de selection
- Instauration de points réguliers avec les fournisseurs stratégiques
- Signature de contrats pluriannuels pour avoir de la visibilité
- Formation des personnes en charge des achats à la RSE

Exemplaire

La politique d'achats responsables est transparente et intègre des critères RSE notamment environnementaux. Les fournisseurs sont régulièrement audités et l'entreprise veille à les accompagner dans l'amélioration de leur démarche. Elle crée aussi des liens durables avec ses fournisseurs afin de coconstruire des solutions.

- Etablir une cartographie de ses fournisseurs afin d'évaluer le risque d'un déficit de responsabilité sociétale
- Obtention d'un label ou certification (ISO 20400)*
- Réalisation d'audits RSE des fournisseurs
- Définition et formalisation d'une grille de pondération des critères RSE dans le choix des fournisseurs et des produits ou prestations

Indicateurs de performance

- Taux d'achats labellisés sur le montant des achats totaux (%)
- Distance moyenne d'approvisionnement (km)
- Délais moyens de paiement des fournisseurs
- Part de fournisseurs évalués en matière de RSE (%)
- Niveau de notation des fournisseurs aux questionnaires RSE
- Part des achats liés à des fournisseurs ayant signé le code de bonne conduite (%)
- Nombre d'audits réalisés

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 5 :
Les bonnes pratiques des affaires

Réglementation en vigueur

- Les véhicules lourds sont soumis à des normes européennes d'émissions de polluants, dites normes Euros* fixant des limites maximales de rejets de polluants pour les véhicules neufs.
- Certains produits sont soumis au marquage CE (conformité européenne) qui garantit le respect des exigences réglementaires européennes le concernant

Ressources complémentaires

- ADEME, Agence de la transition écologique, Les achats responsables
- ADEME, Agence de la transition écologique, Labels environnementaux
- Ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, Le marquage CE
- ISO, ISO 9000, Management de la qualitSedex, Questionnaire d'auto-évaluation (SAQ)
- Sedex, Questionnaire d'auto-évaluation (SAQ)
- Ecovadis, Des évaluations RSE d'entreprises basées sur des preuves et reconnues à l'international
- ISO, ISO 20400, Achats responsables
- Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires, Normes euros d'émissions de polluants pour le véhicules lourds
- Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires, Le dispositif Crit'air

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

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

Description

L'entreprise doit s'assurer de la **qualité de son offre et de la conformité des produits mis sur le marché**, notamment au regard des enjeux de santé et sécurité des consommateurs. Pour cela, elle doit mesurer régulièrement la **satisfaction des clients**.

Par ailleurs, il est nécessaire que l'entreprise soit **transparente** et s'assure de la **qualité des informations** qui leur sont transmises. 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.**

Maturité du secteur

En tant que prestataires de services, les entreprises du secteur sont très attachées à la notion de **service et la relation clients**. Par la nature de leur activité, certaines entreprises peuvent utiliser un vocabulaire technique qui mérite d'être explicité et clarifié auprès des clients. L'approche client reste très différente selon la taille de l'entreprise mais surtout selon le type de client auquel on s'adresse. D'un côté, les blanchisseries dépendent davantage de clients professionnels, entraînant des **relations contractuelles de long terme**. D'un autre côté, les pressings développent des prestations uniques avec des particuliers et s'intéressent de plus en plus à la **digitalisation de la relation client**.

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise ne met pas en place d'actions particulières au-delà du respect des contraintes règlementaires (exemple : mesure de prévention pour les Etablissements Recevant du Public (ERP)* et ne mesure pas la satisfaction client.)

Intermédiaire

L'entreprise veille à la qualité de ses produits et services et s'engage à délivrer une information claire et accessible. De plus, elle mesure ponctuellement la satisfaction de ses clients.

- Nomination d'un responsable qualité
- Réalisation d'audits qualité internes réguliers
- Diffusion d'informations sur les produits et services
- Développement d'une veille commerciale des produits et services du secteur
- Interaction avec les clients sur les réseaux sociaux et autres plateformes en répondant notamment aux avis et commentaires (avis Google ...)

Avancé

L'entreprise a formalisé une procédure de sécurité et qualité robuste en veillant notamment à réduire l'usage de substances nocives. Elle mesure régulièrement la satisfaction client qui enregistre des taux élevés. Elle identifie les besoins de ses clients afin de proposer les prestations les plus adéquates.

*Disponible en ressources complémentaires

- Réalisation d'audits qualité externes
- Réalisation d'enquêtes satisfaction clients
- Digitalisation de la relation client par le développement d'application ou via le site internet (ticket de caisse dématérialisé, suivi des dépôts, carte de fidélité…)
- Mise en place de ressources pour la recherche et développement et la veille sur des offres plus vertueuses et innovantes (réduction des consommations d'énergie, adaptation aux besoins futurs des clients…)
- Communication auprès des clients des bénéfices du type de prestation utilisée (par exemple l'efficacité des processus de traitement, émissions évitées en mutualisant le linge, économie circulaire…)
- Sensibilisation des clients par la communication de leur impact environnemental (consommation d'eau par type de linge, km parcourus…)
- Signature de contrats pluriannuels avec les clients professionnels (si non déjà existant)

Exemplaire

L'entreprise a mis en place des process et approches similaires à un système de management de la qualité certifié. Elle est reconnue pour la transparence de ses pratiques commerciales, sa capacité d'innovation, sa proximité avec ses consommateurs, son fort taux de satisfaction et sa promotion de nouveaux modes de consommation (économie circulaire, fonctionnalité…).

- Certification qualité (ISO 9000)*
- Co-construction des produits et services avec les consommateurs
- Création d'un service de satisfaction clients ou nomination d'un responsable

Indicateurs de performance

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

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 6 :
Les questions relatives aux consommateurs

Ressources complémentaires

- Entreprendre service public, Qu'est-ce qu'un établissement recevant du public ?
- ISO, ISO 9000, Management de la qualité
- GEIST, La charte du GEIST
- Clean & Collect, L'application de l'entretien textile

Enjeu 16 : Affirmer un ancrage territorial et un engagement sociétal

Description

Par son implantation dans son territoire, l'entreprise crée de la valeur et participe au **développement socio-économique**. Dans le cadre des activités du secteur, l'entreprise peut **garantir la création d'emplois locaux et non-délocalisables** et permettre le **développement de compétences locales**. Par ailleurs, en tant qu'acteur économique, elle est responsable de ses **investissements** et peut notamment soutenir des **projets d'intérêt général** sur le territoire et inciter ses **collaborateurs** à y contribuer.

Maturité du secteur

Les entreprises du secteur de la location et entretien textile sont impliquées dans la création et la pérennisation d'**emplois locaux, non délocalisables**. En revanche, peu d'entreprises formalisent des politiques d'achats et d'investissements locaux. Certains acteurs préfèrent mener une **politique de mécénat** auprès d'associations présentes sur leur territoire. Cette approche reste toutefois pour l'instant réservée aux structures de plus grande taille.

Evaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

Par sa présence sur le territoire, l'entreprise participe à son développement. En revanche, elle 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. Par ailleurs, elle participe ponctuellement à des initiatives locales notamment par le biais financier.

- Dons ponctuels à des associations
- Organisation de journées portes ouvertes au sein de son entreprise
- Participation à la journée portes ouvertes du GEIST
- Participation aux jobs dating locaux

Avancé

L'entreprise mène une politique active de développement de la vie associative locale en définissant notamment un budget annuel. Elle contribue au développement de son territoire grâce aux partenariats qu'elle a noués ou les réseaux d'entreprise auxquels elle participe.

- Actions régulières auprès d'acteurs du territoire (dons, soutien, accompagnement...)
- Partenariats avec des organismes de formation locaux

*Disponible en ressources complémentaires

*Disponible en ressources complémentaires

- Propositions des prestations de services à des personnes en situation de précarité (Ex : adhésion à des réseaux de commerçants solidaires comme La cloche* ou mise en place d'un système de prestation « suspendue » financé par d'autres clients)
- Partenariat avec un ESAT (Etablissement et service d'aide par le travail) pour certains services comme entretien des espaces verts
- Mise en place d'actions d'aide à l'installation des salariés

Exemplaire

L'entreprise développe des partenariats forts et de long-terme sur le territoire. Elle s'implique humainement dans les structures locales en incitant fortement les collaborateurs à contribuer à cet engagement. Elle mesure ses impacts sur le territoire et participe au développement de projets territoriaux.

- Création d'une fondation
- Mise en place de programmes de mécénat de compétences
- Soutien de chantiers d'insertion
- Participation à l'expérimentation territoire zéro chômeurs de longue durée*
- Valorisation de modèles ou pratiques responsables (ex : économie circulaire)

Indicateurs de performance

- Budget annuel alloué au soutien de projets d'intérêts général (€ ou en % du CA)
- Part des collaborateurs impliqués dans des projets d'intérêt général (%)
- Indicateurs clé d'impact sur les actions de mécénat de l'entreprise (nombre de personnes touchées ...)
- Nombre de partenariats avec des entreprises locales
- Part d'achats locaux (%)

Correspondance

Objectifs de Développement durable

ISO 26000

Question centrale 7 :
L'engagement sociétal

Ressources complémentaires

- 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

Remerciements et contributeurs

Ce référentiel a pour ambition de faciliter la mise en œuvre d'une démarche RSE au sein des différentes entreprises de la branche. C'est la raison pour laquelle il a été élaboré en concertation avec d'autres acteurs de la branche qui ont soutenu la démarche ou y ont activement contribué.

Ce document a pu être créé grâce au soutien d'AKTO et du ministère du travail, du plein emploi de l'insertion, le pilotage des membres du comité technique du projet et de la Commission paritaire nationale pour l'emploi (CPNE), et la contribution d'entreprises de la branche lors d'entretiens et d'ateliers de co-construction. Nous les remercions pour leurs précieux conseils et retours d'expérience.

Comité technique

- Antoine Bordron - Thermes Marins de Saint Malo, GEIST
- Christophe Beguet - Cercle du Propre, GEIST
- Claire Bottineau – Elis
- Hervé Dluzny – CFTC
- Nathalie Matignon - GEIST
- Thomas Labrunye - Bulle de Linge, FFPB

Comité de pilotage

- Alexandre Romi - GEIST
- Arnaud Lasserre - DGEFP
- Hervé Dluzny – CFTC
- Michèle Duval - FFPB

Pilotage du projet

- Céline Allo - AKTO
- Evelyne Sworowski - AKTO
- Helga Sallé – Goodwill-management
- Mathilde Richomme – Goodwill-management
- Mélissa Santos – AKTO
- William Ubelmann – Goodwill-management

Participants aux ateliers et entretiens

- Agnès Béguery - Aqualogia Pressing
- Anaïs Laurent - Blanchisserie du Maine
- Benjamin Allary - SMTN Boucaud
- Bérangère Fely - 5àsec
- Cyril Corria - Blanchisserie de Paris
- Emmanuel Regourd - Christeyns
- Eric Normand - CTTN
- Frédéric Pagerey - CTTN
- Hervé Debard - Initial
- Hubert Palfray - 5àsec
- Laurent Deshayes - SDL Service
- Magali Georges - Blanchisserie du Maine
- Mathilde Jouénard - Initial
- Olivier Risse - FFPB
- Philippe Beaudoux - Elis
- Sylvain Dizerens - Kunz Pressing
- Xavier Loegel - TGL Tissus Gisèle

Glossaire

Agefiph : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

BEGES : Bilan d'émissions de gaz à effet de serre

BOETH : Bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés

C2E ou CEE : Certificats d'économie d'énergie

CARSAT : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

CCTN : Centre technique de la teinturerie et du nettoyage

(Marquage) CE : Conformité européenne

CET : Compte épargne temps

CFP : Contribution à la formation professionnelle

CPA : Congé de proche aidant

CSE : Comité social et économique

DUERP : Document unique d'évaluation des risques professionnels

ERP : Etablissements recevant du public

ESAT : Etablissement et service d'aide par le travail

FFPB : Fédération françaises des pressings et blanchisseries

FLE : Français langue étrangère

GEIST : Groupement des entreprises industrielles de services textiles

GES : Gaz à effet de serre

GIDAF : Gestion informatisée des données d'autosurveillance fréquente

GPEC : Politique de gestion des compétences

ICPE : Installations classées protection de l'environnement

ISO : International organization for standardization

ISO 14001 : Norme de référence portant sur le management environnemental

ISO 14021 : Norme de référence portant sur le marquage et déclarations environnementaux

ISO 20400 : Norme de référence portant sur les achats responsables

ISO 26000 : Norme de référence portant sur la responsabilité sociétale

ISO 45001 : Norme de référence portant sur les systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail

ISO 50001 : Norme de référence portant sur le management énergétique

ISO 9000 : Norme de référence portant sur le management de qualité

ODD : Objectifs de développement durable

OETH : Obligation d'emploi des travailleurs handicapés

PPV : Prime de partage de valeur

QC (liée à l'ISO 26000) : Question centrale

QVT : Qualité de vie au travail

R&D : Recherche et développement

RCAE : Responsabilité civile atteinte à l'environnement

RGAA : Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité

RGPD : Règlement général sur la protection des données

RPS : Risques psychosociaux

RQTH : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

RSE : Responsabilité sociétale des entreprises

AKTO

ffPB

GEIST
Groupement des Entreprises Industrielles de Services Textiles

goodwill management
GROUPE BAKER TILLY

Cofinancé par

MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION
Liberté
Égalité
Fraternité

PLAN
D'INVESTISSEMENT
DANS LES COMPÉTENCES