



L'ENGAGEMENT DE NOTRE SOCIÉTÉ

Parce qu'il contribue à forger nos valeurs, le respect des bonnes pratiques dans notre activité est avant tout d'apporter un service professionnel et innovant, gage de qualité envers nos clients, d'être honnête et transparent vis-à-vis de nos partenaires et clients, afin d'instaurer un climat de confiance durable.



Face à l'urgence du changement climatique, aux désordres écologiques et à la persistance des inégalités sociales, CNH a une responsabilité particulière pour promouvoir des comportements plus compatibles avec un développement durable de nos sociétés. En favorisant et en suivant une politique de Responsabilité Sociétale Engagée. La mise en place de cette politique au sein de CNH se concrétise par la rédaction de cette charte RSE, permettant ainsi de tracer une ligne de conduite commune, et d'instaurer des pratiques responsables sur les axes suivants :



SOCIAL

L'amélioration de la santé au travail et de la prévention des risques professionnels constituent un axe prioritaire pour notre société au travers d'une culture de prévention se déclinant à tous les niveaux de l'entreprise et pour tous les collaborateurs.

Nos pratiques :

- ✓ Privilégier le travail en journée, et dans la mesure du possible, regrouper les heures d'intervention.
- ✓ Actions de formation à la prévention des risques.
- ✓ Actions de sensibilisation de nos agents sur les principaux risques des TMS.
- ✓ Développement de la formation en interne.
- ✓ Accueil des nouveaux embauchés : Livret d'accueil intégrant un volet S&ST, parcours d'intégration formalisés...
- ✓ Collaboration ponctuelle avec des structures d'insertion.
- ✓ Élaboration de process de recrutement, de maintien en emploi, de formation et de gestion des âges visant à prévenir les discriminations.



ÉCONOMIQUE

Plus que des emplois, la propreté est un métier riche de nos engagements, de son utilité sociale, de ses valeurs. Elle se formalise dans notre stratégie :

- ✓ Actions pour améliorer les conditions de travail et la qualité de vie du personnel.
- ✓ Élaboration et diffusion de notre politique RSE.
- ✓ Recherche d'outils, de solutions techniques et produits à moindres impacts.
- ✓ Déploiement des formations et des montées en compétences des salariés.
- ✓ Politique d'achats responsables.



ENVIRONNEMENTAL

Notre engagement se traduit par la réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et l'appui à la transition écologique de nos clients :

Nos pratiques :

- ✓ Choix de produits et techniques à moindre impact (produits écolabellisés, utilisation de produits concentrés, microfibrilles, réduction des emballages, centrale H2o...).
- ✓ Sensibilisation ou formation de nos agents aux écogestes.
- ✓ Mise en place du tri des déchets, valorisation/recyclage.
- ✓ Repérage et signalement des dysfonctionnements aux clients (fuites...)
- ✓ Analyse du cycle de vie de la prestation.
- ✓ Action sur la réduction de l'impact environnemental des déplacements (ex : sensibilisation à l'écoconduite, transition du parc de véhicules vers des véhicules à moindre impact...).
- ✓ Optimisation de l'affectation des agents sur les sites afin de minimiser les temps de transport.
- ✓ Organisation des Horaires de travail pour faciliter l'accès aux transports en commun.



SOCIÉTAL

La relation client a pour objectif sa satisfaction. Notre encadrement est proactif et propose des prestations personnalisées et spécifiques aux demandes de nos clients.

Nos pratiques :

- ✓ Mise en place de process qualité.
- ✓ Visites régulières de l'encadrement sur site.
- ✓ Rencontres régulières du client.
- ✓ Formation des agents de propreté aux attitudes de services.
- ✓ Évaluation du niveau de satisfaction et recueil des besoins et attente du client.
- ✓ Identification d'un contact privilégié pour chaque client.
- ✓ Utilisation d'une plateforme numérique dédiée à la relation client.
- ✓ Anticipation et pro-action permanentes au cours de la vie du marché.
- ✓ Mise en valeur de la contribution du travail du personnel.