

Rapport
Développement Durable
2015

ÉCOUTE
Implication
RESPECT

IL Y A DES VALEURS QUE L'ON NE VEUT PAS BALAYER.



LA PROPRETÉ, LA CONFIANCE EN PLUS

Sommaire

Préambule

Engagement de la direction	3
----------------------------	---

Informations générales

Présentation de l'entreprise	5
Données clés	6
Domaines d'activités	7

Engagement social

En faveur de l'emploi	9
Formations	11
Contre les discriminations	15
Organisation du temps de travail	16
Santé et Sécurité	17

Engagement environnemental

Politique générale	19
Gestion des déchets	21
Choix des produits	22
Bilan carbone	25

Engagement solidaire

Mécénats	27
Parrainage et solidarité	29

■ L'engagement de la direction



Net Plus connaît depuis sa création une croissance forte et régulière dans son périmètre historique, la Bretagne et les Pays de Loire.

Aujourd'hui, l'entreprise est appelée à relever de nouveaux défis.

Parce que certains marchés importants sont aujourd'hui nationaux,

Parce que la structure de notre profession sur notre segment de marché – le nettoyage généraliste des locaux - exige que nous développiions notre chiffre d'affaires (compte tenu notamment de la baisse tendancielle des marges)

Nous avons décidé de déployer le groupe Net Plus sur **l'ensemble du territoire métropolitain**. Cette nouvelle visibilité de notre entreprise a pour corollaire de nouvelles exigences :

Une exigence d'**amélioration de la satisfaction de nos clients** dans chacune de nos entités

Une exigence de **cohérence et d'homogénéité de nos méthodes** de sorte que nous puissions apporter à nos clients la même qualité de services sur l'ensemble du territoire

Une nouvelle exigence en matière de **responsabilité sociétale**. Notre rayonnement implique que nous soyons exemplaires dans le respect des dispositions légales, dans la pratique de notre management, dans la relation avec nos clients et dans notre **prise en compte de l'impact de nos activités sur l'environnement**. Le bien-fondé de ces exigences doit être compris par chacun de nous au sein des entités Net Plus, quelle que soit sa fonction.

Il en va de la crédibilité de notre entreprise, de sa légitimité auprès des tiers et donc de sa place sur le marché. Pour répondre à ces nouveaux défis, nous avons pris les décisions suivantes :

Création au sein de l'entreprise d'un département QSE (qualité - sécurité- environnement) placé sous l'autorité de Quentin Corolier. Ce service aura en charge le management QSE dans toutes ses composantes et pilotera la mise en œuvre opérationnelle et l'amélioration continue du système au sein du groupe.

Mise en œuvre d'un programme de formation/sensibilisation destiné à l'ensemble du personnel de Net Plus et portant sur l'importance à satisfaire les exigences clients.

L'engagement d'une démarche de certification ISO 9001 et 14001 dont l'obtention prévue en 2014 viendra attester de la pertinence des actions entreprises et de l'amélioration continue dans le cadre de nos objectifs de qualité, environnement et de responsabilité sociétale.

Bruno COEURDRAY

Pierre MOUSSION



INFORMATIONS GENERALES

Informations générales

■ Présentation de l'entreprise



Après sa création en **juin 1990** sous forme d'entreprise individuelle, NET PLUS s'est transformée en SARL en 1997. Aujourd'hui, elle est une société indépendante au capital de 300 000 €.

NET PLUS est un réseau d'entreprises indépendantes qui apporte à ses clients son savoir-faire pour la propreté et l'entretien des locaux.

Depuis plus de 20 ans, NET PLUS fait de la disponibilité, de la proximité et du sens de la relation humaine les piliers fondateurs de son développement, au service de tous ses clients.

Aujourd'hui, NET PLUS poursuit son objectif de développement national, en s'appuyant sur des entreprises locales. Grâce à cette proximité alliée à la puissance d'un réseau, NET PLUS réalise des prestations durables et adaptées aux exigences de ses clients.

Siège social :

40 Rue du Bignon – Forum de la Rocade BP 61589 CHANTEPIE
CESSON SEVIGNE (35515).

Dirigeants :

Bruno COEURDRAY
Pierre MOUSSION
(Présidents)

Yann GAUDRONNEAU
(Directeur Général)

Informations générales

■ Les données clés



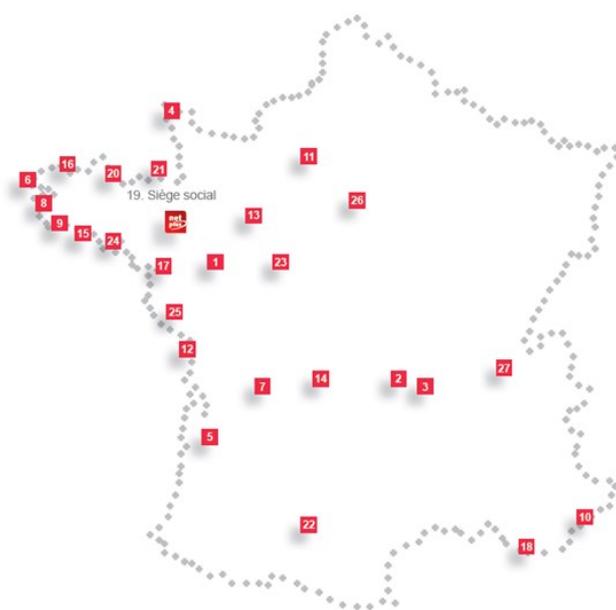
Au service des entreprises, des collectivités et des administrations, NET PLUS est une entreprise de propreté dont l'activité principale est le **nettoyage** des locaux industriels, des locaux commerciaux et locaux d'habitation.

Nos prestations sont délivrées dans le cadre de contrats d'abonnement et d'opérations ponctuelles.

NET PLUS s'est également axé sur un autre domaine d'activité, le **Multiservices**: par exemple un changement de luminaires, une porte à repeindre, un WC à changer, un interrupteur à changer, une moquette à poser, etc...



La proximité de nos agences est primordiale pour la réactivité de nos collaborateurs sur vos sites, c'est pourquoi NET PLUS **développe son réseau d'agences** et se fait fort de ne pas se positionner chez des prospects trop éloignés de ses implantations.



Informations générales

■ Domaines d'activités

DISTRIBUTION

GSA

GSS : habitat, bricolage & jardinage, automobile & mécanique...

Commerce.../...

SERVICES

Privés : agence immobilière, cabinet de conseil & étude, service à la personne, entreprise de location

Publics : Mairie, Conseil général, ministère, chambre du commerce, écoles, lycées.../...

TRANSPORTS

Urbain et routier

Ferroviaire

Maritime.../...

SANTE

Cliniques et hôpitaux privés

EHPAD

Cabinets radiologie

Laboratoires d'analyse médicale.../...

HABITAT

Syndic particulier

Promoteur immobilier

Cabinet d'architecte.../...

ESPACES PUBLIQUES

Salle de spectacle , palais des congrès...

Théâtre, musée, cinéma

Complexe omnisport

Therme, thalassothérapie.../...

INDUSTRIE

Textile

Chimie, pétrochimie

Cosmétique

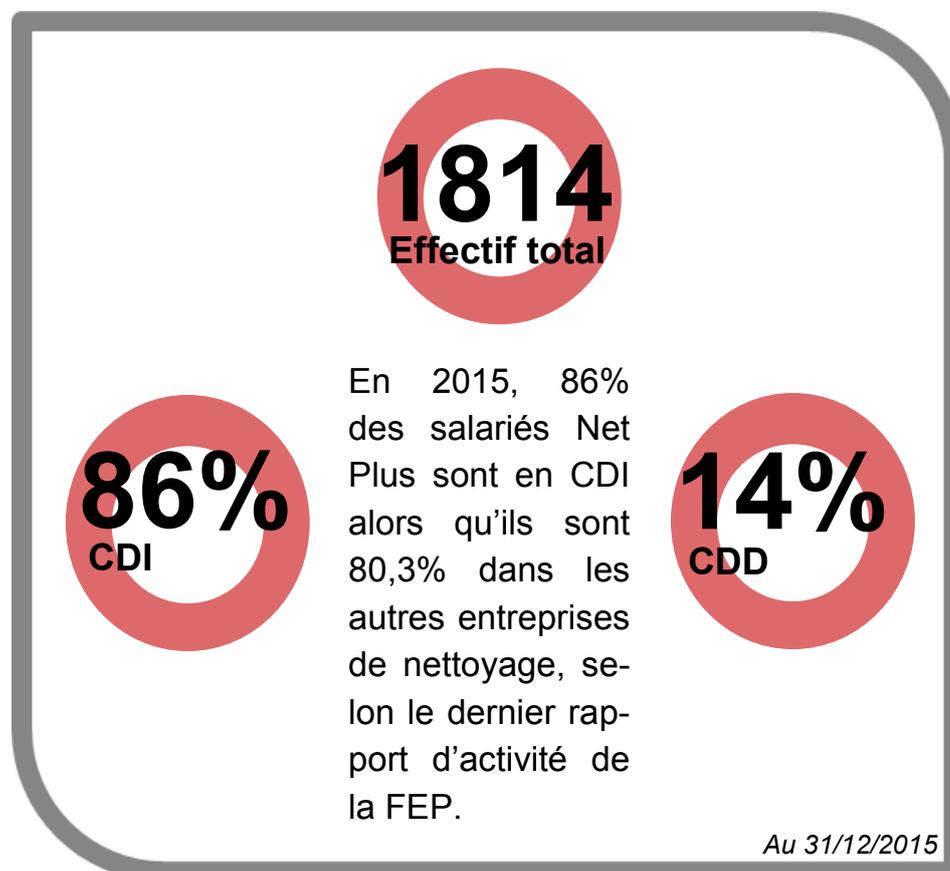
Nous effectuons aujourd'hui chez nos clients toute la gamme de travaux de maintien et de remise en propreté.



ENGAGEMENT SOCIAL

Engagement social

■ En faveur de l'emploi



Nos métiers se basant sur la qualité des femmes et des hommes qui travaillent sur vos sites, nous sommes toujours en recherche de profils correspondant aux exigences des missions qui leur seront confiées et pour cela, nos sources de candidatures sont activées de façon permanente .

Chaque jeudi dans l'ensemble de nos agences, nous avons mis en place une journée de l'emploi, jour pendant lequel chacun peut se présenter en nos locaux pour y rencontrer nos chargés de clientèle.

Chaque poste à pourvoir est identifié afin de déterminer les capacités nécessaires du futur salarié :

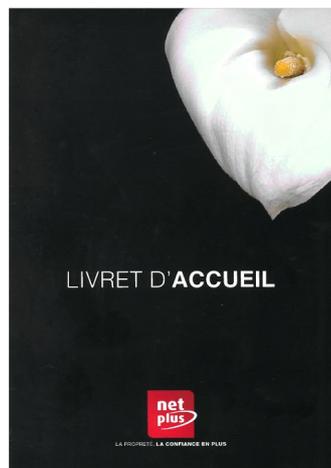
- Capacités méthodologiques liées à l'activité de nos clients
- Capacité d'intégration de données complexes
- Capacité d'adaptation
- Capacités d'autonomie
- Capacités techniques

Engagement social

Nous rencontrons chaque candidat. Nous lui présentons l'entreprise, la mission qu'il est susceptible de mener puis nous évaluons son niveau de compétences par un questionnaire technique.

Le candidat retenu reçoit ensuite un livret d'accueil et remplit les obligations administratives liées à son embauche.

Cette phase de recrutement se conclut dans un 1er temps par l'accueil du candidat sur un site où nous avons déjà une équipe de 3 à 4 personnes en place. Puis, suivant son degré d'indépendance, il peut se voir confier certaines missions sur des postes plus autonomes.



Témoignage de Pierre-Yves, responsable d'exploitation : Agence de Rennes

Arrivé en 2010 à Net Plus en tant qu'agent de service, Pierre Yves, aujourd'hui responsable d'exploitation, incarne l'un des exemples de parcours de réussite au sein de l'entreprise.

Je suis un bon exemple qui illustre le phénomène d'ascenseur social au sein du groupe. En effet, après seulement 8 mois sur le terrain, je suis devenu Chargé de clientèle. C'est à partir de 2015 que Pierre Yves évolue en tant que Responsable d'exploitation et gère le plus gros portefeuille client. Titulaire d'un baccalauréat série ES, il explique son changement de poste : ***Bien que je n'ai pas étudié après le bac, j'ai rencontré plusieurs personnes qui m'ont offert un vécu. Ma formation provient de l'expérience dont je me suis nourri en côtoyant mes collaborateurs qui m'ont permis d'arriver à ce stade.***

Pierre Yves décrit l'ambiance de travail à Net Plus comme « **particulière et solidaire** » propre au métier mais aussi à la structure : ***on gère beaucoup d'urgences, ce qui permet de tisser des liens forts entre nous.*** En effet, l'entreprise se

distingue aussi par la proximité qu'elle entretient avec ses agents, un côté humain que l'interviewé qualifie de « **passionnant** ». Le cadre de travail est tout aussi important selon lui : ***Le côté collectif que je retrouve ici, c'est ce qui me donne envie de me lever le matin. La particularité de Net Plus c'est qu'il y a des personnalités très différentes mais elles sont toutes orientées vers un objectif commun.***

En ce qui concerne les interactions, je pense qu'on est dans l'incitation hiérarchique. Moi, c'est ce qui me parle. Par ce mode de fonctionnement j'ai beaucoup appris des gens qui sont placés au-dessus de moi dans la hiérarchie. Ils donnent des conseils sur certaines façons de faire et après, libre à chacun de les adapter ou non. Un mode de fonctionnement apprécié par le responsable d'exploitation qui ajoute enfin : ***ce que j'aime ici c'est l'écoute, je peux aller parler aux deux actionnaires quand je le souhaite.***

Informations générales

■ Formations



NET PLUS met l'accent sur le suivi de ses agents sur site, notre objectif est qu'aucun de nos salariés ne soit livré à lui même sur son site, pour cela il est mis en place par le Chargé de Clientèle, suivi par des contrôles et régulièrement formé aux techniques de nettoyage.

Pour ce faire, NET PLUS a choisi de faire confiance à un organisme de formation et de conseil d'hygiène, de nettoyage et de propreté, nommé **INHNI**, qui permet à l'entreprise d'optimiser les compétences de ses salariés.

Conscient de l'enjeu majeur que représente la formation, NET PLUS participe de manière très **engagée** à la professionnalisation de son secteur. Nous proposons des formations à l'ensemble de nos salariés conduisant à un CQP (Certification de Qualification Professionnelle).



Le CQP Agent Machiniste Classique

Utilisation des techniques d'entretien courant manuel et mécanisé (Exemple : mono brosse).



CQP Agent d'Entretien et de Rénovation en Propreté

Réalisation des travaux de remise en état de sol et travail en équipe volante sur des sites différents.



CQP Laveur de Vitres avec moyens spécifiques

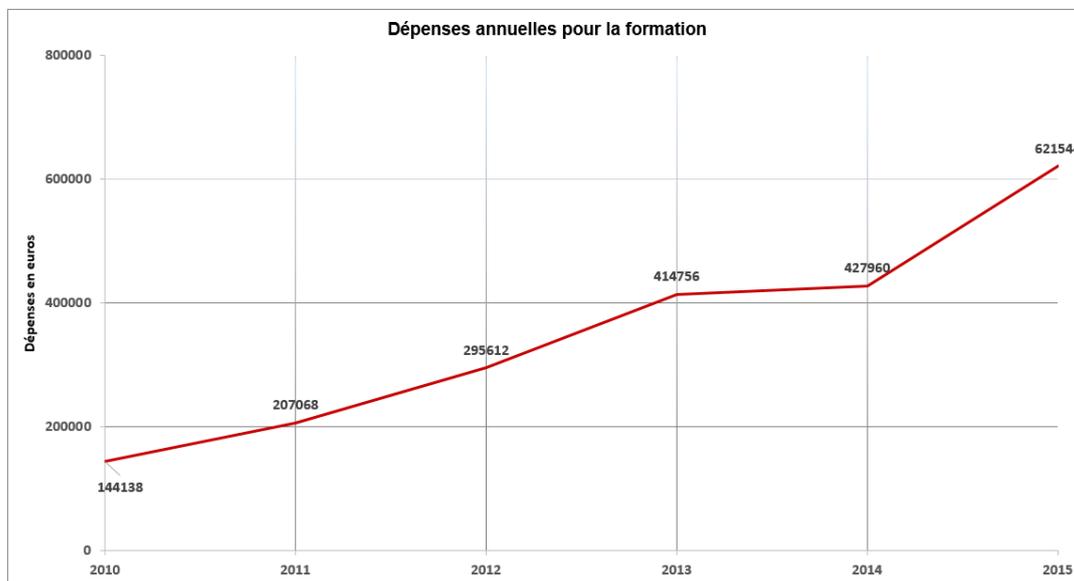
Travaux en hauteur avec des plateformes d'élévation mobile, des échelles ou des échafaudages et contact avec le client et les usagers des sites sur lesquels s'effectue l'intervention.



CQP Chef d'Équipe Propreté

Coordination d'une équipe d'agents de service et remplacement si nécessaire d'un membre de l'équipe en utilisant les mêmes techniques professionnelles que l'agent machiniste classique.

Engagement social



Nous nous sommes engagés à permettre chaque année aux salariés volontaires de suivre, sur leur temps de travail rémunéré, des formations leur permettant de lever la barrière de l'écrit.



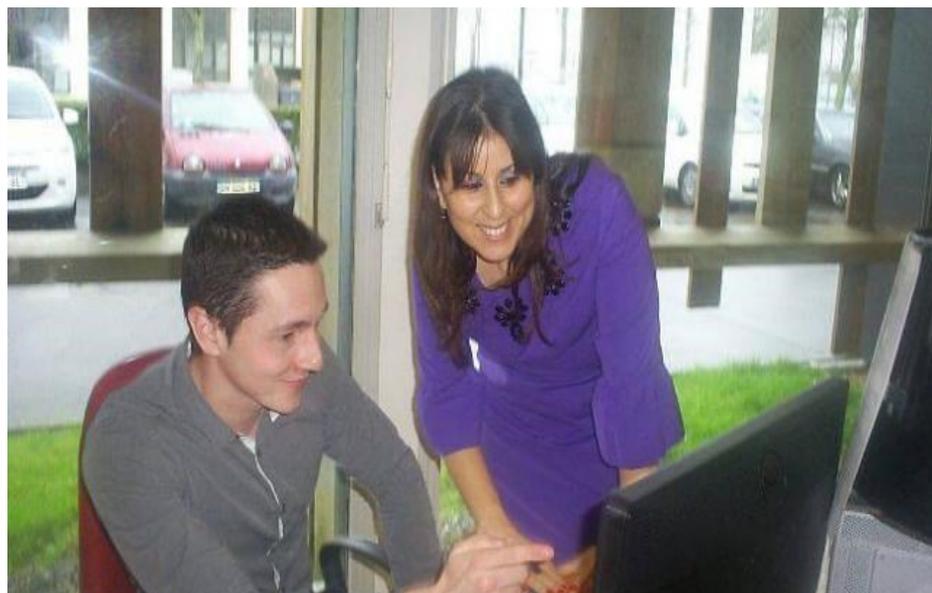
7 salariés de Net Plus, dont 4 femmes, ont suivi durant plus d'un an une formation destinée à améliorer leur maîtrise du français.

Le 29 mai 2014, ils ont reçu leurs certificats de formation en présence de Bruno Coeurdray (co-président de Net Plus) qui les a félicités pour leur investissement.

Émotion et fierté étaient au rendez-vous de cet événement qui consacre les efforts fournis par tous en faveur d'une meilleure intégration professionnelle.

Net Plus, le bon élève de l'apprentissage

Cesson-Sévigné - 24 Février 2014



Vendredi, la Région lançait la onzième semaine de l'apprentissage. Avec quinze apprentis, l'entreprise Net Plus fait figure d'exemple dans le secteur du nettoyage

Ouvrir des portes aux jeunes, accueillir les non-diplômés, valoriser l'évolution des salariés. Net Plus, basée dans la zone industrielle Sud-Est, en a fait son cheval de bataille. Comment ? Grâce à l'apprentissage. À ce titre, l'entreprise se targue du taux d'apprentis le plus élevé dans le secteur du nettoyage.

Au nombre de 15 à la rentrée 2013, ceux-là représentent 4,27 % des effectifs. Pour rappel, une entreprise de plus de 500 employés doit compter légalement au moins 4 % d'alternants. « **Même avant les quotas, nous atteignons déjà ce pourcentage** », se félicite Bruno Coeurdray,

dirigeants associés de Net Plus (1 200 employés répartis dans 22 agences au niveau national). **Pourquoi ? C'est une philosophie d'entreprise, une manière de miser sur l'avenir.**

70 apprentis formé depuis 1997

Depuis 1997, l'entreprise a formé 70 apprentis. « **Au départ, le but était surtout d'aider les jeunes sans diplôme, en les formant au métier d'agent d'entretien.** » Les perspectives ont évolué. Les diplômes préparés par alternance, en collaboration avec le CFA Propreté inhi Ouest, vont du CAP au master (Bac +5). Pour aboutir sur des postes aussi variés qu'agent de service, chef d'équipe, chargé de clientèle, responsable qualité.

Encadré par un tuteur, l'apprenti a un coût pour l'entreprise. Il touche de 590 € à 1 250 €, suivant l'âge et le diplôme préparé. « **On paye quelqu'un qui n'est pas encore productif, et qui souvent vient en doublon d'un employé déjà en place**, relate Bruno Coeurdray. **Mais l'investissement est rentabilisé.** »

Le dirigeant affiche fièrement un bilan positif. 100 % des apprentis réussissent leurs examens. « **Ensuite, si nous sommes satisfaits, nous les embauchons** », rapporte-t-il.

En 2012-2013, les deux chargés de clientèle formés à l'agence de Cesson-Sévigné ont obtenu un CDI. Encore mieux : les deux premiers jeunes formés en 1997 par Net Plus, ont aujourd'hui créé leur propre entreprise. « **La cerise sur le gâteau est quand, ensuite, ces jeunes deviennent eux-mêmes formateurs** », s'enthousiasme le dirigeant.

Net Plus a la chance de connaître une croissance à deux chiffres. « **Tout n'est pas rose**, nuance Bruno Coeurdray. **De 2012 à 2013, la croissance est passée de 20 % à 15 %. Dans un contexte morose, les clients sont plus frileux.** » **Cependant, « l'apprentissage ne doit pas pâtir de la crise. Au contraire, c'est un bon moyen d'en anticiper la sortie ».**

Anne-Sophie VALENTIN.

Le ménage, un métier qui marche bien en journée

Cesson-Sévigné - 4 décembre 2014



Hier à la chambre de commerce, de nouveaux partenaires ont signé la charte « propreté en journée », parmi lesquels Jean-Michel Rondepierre, directeur immobilier de la BPA (entouré de Nicolas Lefebvre, à gauche et Bruno Coeurdray, président de la Fep-Ouest)

Dans l'agglomération, 20 % des agents de nettoyage travaillent en journée. C'est deux fois plus qu'il y a deux ans et les horaires décalés devraient continuer à perdre du terrain.

« On a fait un sondage parmi les personnes qui sont passées en horaires à la journée : on constate cinq fois moins d'absentéisme et une baisse de 30 % des accidents du travail. Et chez les clients qui ont abandonné les horaires décalés, pas un seul n'est revenu en arrière. » Patron d'une entreprise de nettoyage de l'agglomération, Nicolas Lefebvre a planché au sein de la Fep-Ouest (fédération des entreprises de propreté) au projet « travail en journée », avec la maison de l'emploi de la métropole.

Une première charte pour inciter les entreprises du secteur de la propreté et les donneurs d'ordre à opter pour cette organisation du travail a été adoptée en 2009. Aujourd'hui, dans l'agglomération, la charte compte 148 entreprises et administrations signataires. Sur les quelque 6 800 salariés

concernés, 20 % travaillent en journée continue, avec des horaires quasi « normaux », à partir de 6 h ou 7 h du matin jusqu'au tout début d'après-midi, ou de midi ou 13 h jusqu'au début de soirée.

« Moins fatiguée »

Rien à voir avec le rythme auquel les femmes de ménages en entreprise se pensaient condamnées. Comme Sylvie, agent de service d'une entreprise nantaise : **« Pendant quatre ans, j'ai travaillé de 4 h à 10 h du matin, et le soir de 18 h à 21 h, sur plusieurs chantiers. Depuis un peu plus d'un an, je fais du 6 h-14 h. Maintenant, je suis aux 35 heures. Et je suis beaucoup moins fatiguée qu'avant. Et puis, côté sécurité, ça n'a rien à voir : quand vous débarquez dans une entreprise à 4 h du matin, ça n'est pas très rassurant. »**

Un témoignage qui conforte Philippe Gouret dans son opinion. Référent de la filière propreté au sein de la maison de l'emploi, il a participé au lancement de la charte « travail en journée » : **« On avait beaucoup de femmes à la**

recherche d'emploi qui pouvaient travailler dans ce secteur, mais qui ne pouvaient se contenter de temps partiel et avaient aussi des difficultés à s'adapter à des horaires fractionnés. »

« Les freins sont culturels »

Possibilité de travail à temps plein (et donc meilleur salaire), horaires qui permettent de se reposer convenablement et d'avoir une vie sociale et familiale, contacts avec les salariés des entreprises où ils interviennent : les salariés des entreprises de propreté y gagnent.

Les clients aussi, affirme Nicolas Lefebvre : **« La prestation est meilleure, pour un prix équivalent. »**

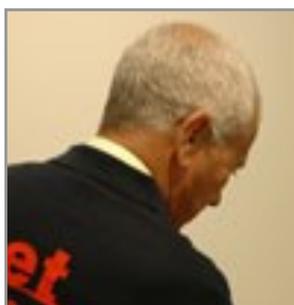
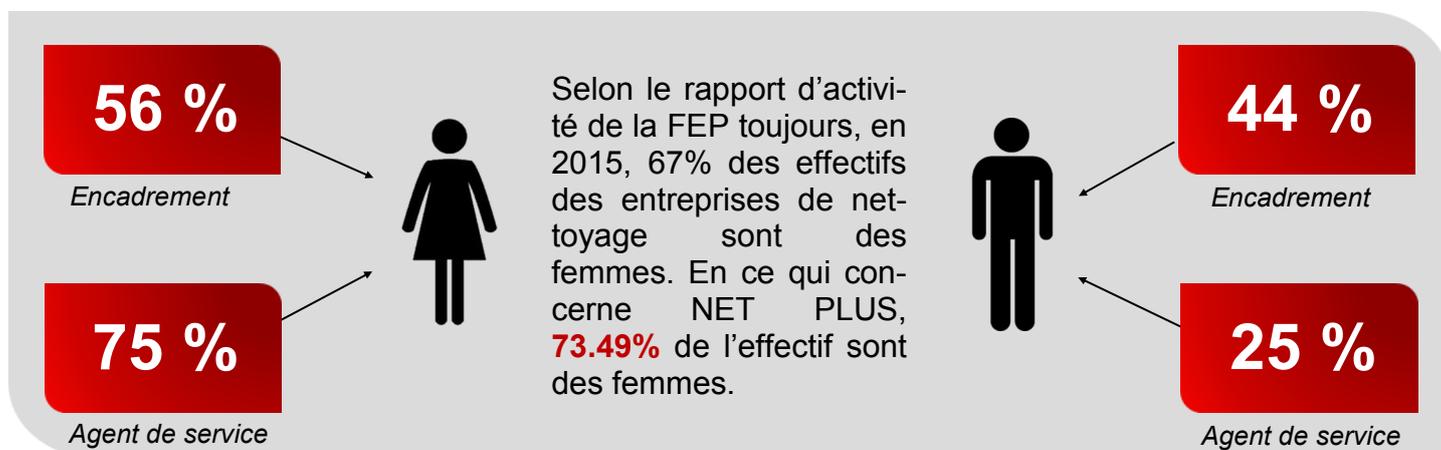
Et à l'actif du travail en journée, il faudrait aussi ajouter la possibilité pour les salariés d'utiliser les transports en commun (impossible à 4 h du matin) ou les économies d'électricité (pas besoin d'allumer les locaux au petit matin ou à la nuit tombée).

Pour Nicolas Lefebvre, rien ne s'oppose à l'abandon du travail décalé et fractionné. **« Les freins sont purement culturels. L'argument de l'aspirateur est vite balayé : cela représente 5 % de la prestation et on peut très bien le passer à un moment où les locaux sont vides. Pour le tertiaire, qui représente 50 % de nos clients, il n'y a aucune contrainte technique pour intervenir sur le temps d'activité de l'entreprise. Pour des structures qui reçoivent du public, c'est un peu plus compliqué, mais il y a toujours au moins une partie du travail qui peut se faire en co-activité. En fait, on a l'ambition que le travail en journée continue devienne la règle dans notre profession. »**

Par Thierry MALLEVAËS

Engagement social

■ Contre les discriminations



NET PLUS s'est engagé à lutter contre les discriminations sur critère d'âge lors de ses recrutements. Cet engagement a été contractualisé par un accord d'entreprise et fait l'objet d'un suivi annuel.

Les personnels seniors sont également au cœur du dispositif de lutte contre les TMS* engagé par NETPLUS.

* TMS: *Troubles Musculo-squelettiques*



L'accueil privilégié des travailleurs handicapés est pour nous un acte de solidarité élémentaire. Notre objectif : dépasser dans chacune de nos agences le taux de 8% de personnes reconnues en situation de handicap (Obligation légale 6%/ moyenne nationale 2,9%*).

* Source ADAPT

Conscients de la nécessité de privilégier, de développer et de garantir la diversité et l'égalité des chances, nous réaffirmons notre attachement aux principes généraux de non-discrimination et d'égalité des chances, depuis le recrutement jusqu'au terme de la vie professionnelle des salariés en situation de handicap.

Engagement social

■ Organisation du temps de travail

Précurseur dans notre mode de fonctionnement de la gestion des ressources humaines, un constat s'est imposé à nous ; la qualité de vie des femmes et des hommes qui collaborent avec NET PLUS est un élément primordial de motivation, d'implication et de sérieux.



Dans la continuité de l'amélioration des conditions de travail, Net Plus veille à aménager les horaires de ses employés. Favorisation du travail de jour, limitation voir suppression du travail de nuit, communication entre les employés sont les maîtres-mots de cet engagement.

NET PLUS est l'un des pionniers pour la promotion du travail en journée auprès des donneurs d'ordre. Le travail en journée facilite l'usage des transports en communs pour nos salariés, préserve leur vie de famille, et réduit l'isolement lié au travail.



« Le travail isolé n'est pas un phénomène nouveau; il existe depuis longtemps dans de nombreuses activités, artisanales ou agricoles.

Le travail isolé est le fait, pour une personne, de travailler seule, mais il peut aussi concerner les activités d'un groupe de personnes, isolés de leur structure d'appartenance, pour des raisons géographiques par exemple.

Les premières études de l'INRS, réalisées dans les années 80, ont permis de comprendre comment l'isolement intervenait dans la genèse de l'accident. D'une manière plus générale, elles ont également souligné l'importance de l'information et de la communication dans le travail isolé. Enfin, ces études ont confirmé que l'isolement intervenait à deux niveaux :

- ◆ *avant l'accident, en créant des situations favorables à l'émergence de facteurs de risques propres à la situation de travail ;*
- ◆ *après l'accident, en aggravant ses conséquences. »*

Extrait du texte « travail isolé » de l'INRS

Engagement social

■ Santé et sécurité

Avant chaque démarrage de site, une visite est organisée avec l'équipe commerciale, le service exploitation et un membre du CHSCT.

Chaque personne entrant dans l'entreprise bénéficie d'une formation sur l'hygiène et la sécurité. Des formations spécifiques sont organisées pour les personnels concernés (CACESS, habilitation électrique, risques chimiques,...).

□ Livret d'accueil

Il est remis à chaque nouveaux salarié signant un CDI, il contient toutes les informations concernant les produits dangereux, les consignes de sécurité et d'hygiène à respecter ainsi que l'attitude à avoir en cas d'accident.



1 - IDENTIFICATION DES RESPONSABILITÉS	
Entreprise réalisatrice (E1)	Entreprise utilisatrice (E2)
NET PLUS	Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutual de Franche-Comté
Adresse : 55 rue Le Dain 2000 QUARTIER 01 83 33 00 00	Adresse : 7, route de Luchin 2000 QUARTIER Cedex 9 01 83 33 01 11
Responsable : Véronique THORAU Titre :	Responsable : Titre :
Entreprise sous-traitante 1 de E.E.	Entreprise sous-traitante 2 de E.E.
Adresse & Téléphone : Titre :	Adresse & Téléphone : Titre :

2 - IDENTIFICATION DE L'OPERATION	
Nature des travaux :	
Taux de Dangerosité :	
Type de site :	
Adresse & Téléphone :	
Effectifs maximum des intervenants :	
Jours d'intervention :	
Plages horaires d'intervention :	
Etat de début et de fin d'intervention :	
Nombre d'heures total de travail sur site :	
Tous les intervenants ont-ils été formés et habilités pour ce type de travaux ?	

□ Plan de prévention

Il est systématiquement créé pour tous les sites représentant plus de 400 heures par an comme l'exige la législation

□ EPI

Au-delà des obligations légales nos chargés de clientèle communiquent périodiquement sur les bonnes pratiques de port et d'utilisation des EPI (Équipement de protection individuelle).

■ **Protection de la tête** : casques de chantier, casquettes anti-heurts et accessoires (jugulaires, visières, bavolets de nuque)

La protection de la tête comprend =

protection des yeux : lunettes, sur lunettes, masques,

protections auditives : bouchons d'oreilles,

protection du visage : écrans faciaux, masques et visières,

protection respiratoire : masques jetables ou réutilisables, demi-masques et masques à cartouches filtrantes, appareils respiratoires, d'épuration, de ventilation ;

■ **Protection des mains** : gants,

■ **Protection des pieds** : chaussures (femmes et hommes),

■ **Protection du corps** : vêtements professionnels génériques et spécifiques (y compris sur bottes, coiffes de têtes, ...), contre le froid, la chaleur, les intempéries, risque chimique, vêtements haute visibilité ;

■ **Protection anti-chute** : tous dispositifs antichute et accessoires, de connexion et de maintien (bloqueur, descendeur), d'ancrage, longes, enrouleurs, cordes, ligne de vie, cravates, harnais ;

■ **Protections spécifiques** : dispositifs pour Travailleur Isolé, détecteurs de gaz, ceintures de maintien, genouillères, etc.





ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Engagement environnemental

■ Politique générale

L'**engagement environnemental** est aujourd'hui une priorité dans la politique d'entreprise de NET PLUS, c'est pourquoi nous sommes en cours de certification ISO 14001.

La norme ISO 14001 constitue un cadre définissant des règles d'intégration des préoccupations environnementales dans les activités de l'organisme afin de **maîtriser les impacts sur l'environnement** et ainsi concilier les impératifs de fonctionnement de l'organisme et de respect de l'environnement. Elle s'applique à tout type d'organisme. Elle concerne les aspects environnementaux liés aux activités, produits et services de cet organisme (interactions entre les activités, produits et services et les composantes de l'environnement).

Il s'agit d'une **norme internationale** définie par l'organisation mondiale de normalisation (ISO - le terme ISO signifiant International Standard Organisation) qui est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation regroupant environ 140 pays. Cette norme est reconnue au niveau international.

Le respect de ses exigences nécessite de mettre en place un système de management environnemental qui inclut :

- une analyse environnementale permettant de dresser un état des lieux des activités, de la réglementation applicable à ces dernières et des impacts environnementaux qu'elles induisent ;
- une politique environnementale comportant un engagement d'amélioration continue et de prévention de la pollution, de conformité à la législation et à la réglementation environnementales applicables et aux autres exigences auxquelles l'organisme a souscrit ;
- la structure organisationnelle, les activités de planification, les responsabilités, les pratiques, les procédures, les procédés et les ressources pour élaborer,

mettre en œuvre, réaliser, passer en revue et maintenir la politique environnementale de l'organisme. La mise en place d'un système de management environnemental selon le référentiel de la norme ISO 14 001 repose sur une démarche volontaire qui doit permettre :

- de mieux connaître les impacts environnementaux générés par les activités de l'organisme ;
 - de garantir le respect de la réglementation et d'être à même d'anticiper sur les évolutions à venir de cette dernière ;
 - d'être en mesure d'améliorer les pratiques dans une logique de progrès continu dans le sens d'une réduction des impacts environnementaux ;
- Le système de management environnemental participe directement d'une inscription des activités de l'entreprise dans une logique de développement durable.

La certification selon la norme ISO 14 001 d'un système de management environnemental est obtenue à l'issue d'un audit effectué par un organisme agréé indépendant. Le maintien ultérieur de la certification est subordonné à la vérification régulière (annuelle) de la conformité du système avec la norme et au renouvellement (tous les 3 ans) de la certification par un organisme indépendant.

Engagement environnemental

L'engagement de la direction

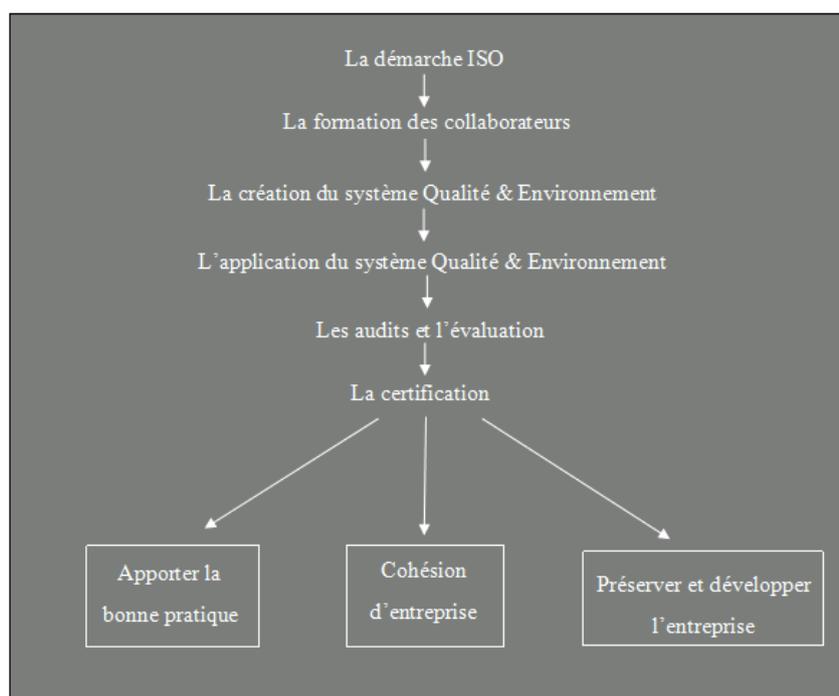
« La satisfaction des clients ainsi que la préservation de l'environnement sont des enjeux essentiels pour NET PLUS.

Avec vous, nous allons mettre en place un système de management de la Qualité et de l'Environnement, tourné vers la satisfaction de nos clients, le respect des réglementations environnementales et les réponses aux attentes de la société civile.

Nous nous engageons à garantir les ressources nécessaires à la mise en œuvre, au bon fonctionnement et à l'amélioration continue du Système de Management de la Qualité et de l'Environnement. »

La démarche Qualité Environnement pourra s'appuyer sur :

- La volonté de la direction de conforter l'image professionnelle de NET PLUS, de se doter d'un moyen adéquat de développement pour répondre aux appels d'offre, de transformer la contrainte normative en un outil de pilotage, de fonctionner de façon mieux organisée et plus harmonieuse aujourd'hui... pour demain !
- Le clair besoin identifié par les responsables d'une démarche d'organisation de NET PLUS historique et particulièrement du siège,
- Les responsables et chargés de clientèle, leur motivation, leur réactivité, leur disponibilité aux clients, à leurs collègues et aux agents.
- Des collaborateurs plutôt motivés par une démarche permettant d'améliorer la satisfaction de leurs clients,
- Une culture de la relation clients indéniable,
- Le respect de l'homme en valeur partagée autour d'une relation « d'écoute à l'autre ».



Engagement environnemental

■ Gestion des déchets



Dans notre politique de gestion des déchets nous avons décidé l'appliquer la règle des « **3R** ». Cette hiérarchie des stratégies se base sur 3 principes :

- Réduire
- Réutiliser
- Recycler

Pour répondre à ces contraintes, NET PLUS s'engage à :

- Ne référencer que des fournisseurs en produits et en matériels ayant une politique environnementale forte qui intègre la diminution des déchets d'emballage et la prise en compte des recyclages.
- S'intégrer de manière absolue dans les processus de gestion des déchets mis en place par nos clients par la fourniture de chariots équipés et la formation de nos salariés.

Nous pouvons mettre en œuvre sur chaque site un système de tri sélectif des matières premières re-valorisables.

Ce tri permettra de séparer les papiers blancs le carton et les DIB (Déchets industriels banals).

Pour ce faire nos salariés seront pourvus de chariots de ménage équipés de bacs à tri sélectif et une formation au tri des déchets leur est dispensée.

NET PLUS prendra en charge la fourniture et la mise en place de sacs poubelles adaptés aux réceptacles divers en place dans vos locaux.



Engagement environnemental

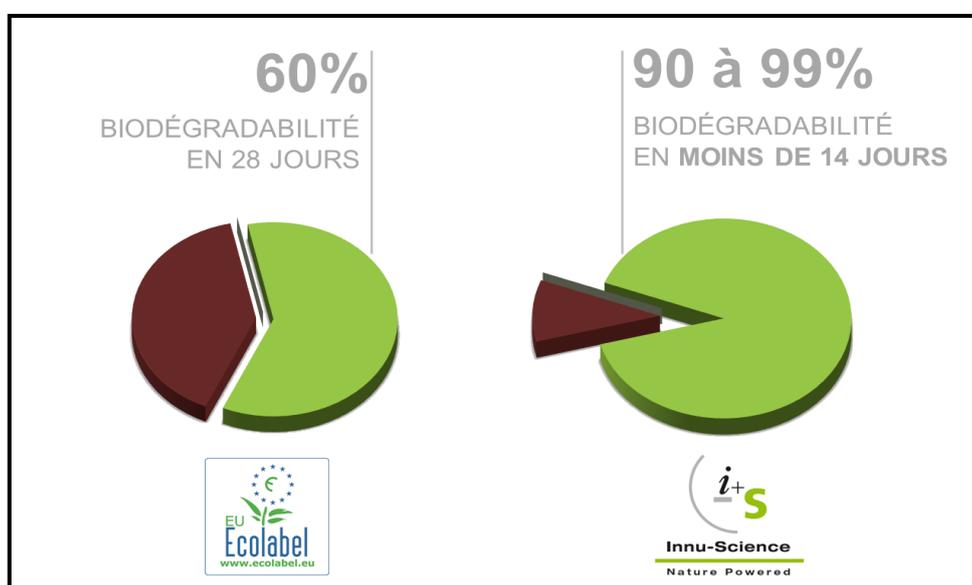
■ Choix des produits

Pour entretenir l'ensemble de vos locaux, nous avons choisi d'utiliser les produits de la gamme **Innu-Science** issus de la biotechnologie.

La biotechnologie résulte d'un mariage entre la science des êtres vivants et un ensemble de techniques nouvelles issues d'autres disciplines telles que la microbiologie, la biochimie, la biophysique, la génétique, la biologie moléculaire, l'informatique...

Innu-Science propose une gamme complète et efficace de produits de nettoyage dépassant toutes les normes environnementales, biodégradables et sûrs pour l'environnement comme pour les utilisateurs.

L'utilisation des produits **Innu-Science** réduit fortement la charge chimique des rejets aux effluents sur les sites (DCO/DBO5)



Ce référencement nous permet aujourd'hui de traiter **100 %** des tâches courantes avec des produits éco-labellisés.

Les produits de biotechnologie Innu-Science ne contiennent pas de substances irritantes ou inflammables ou cancérigènes ou mutagènes ou reprotoxiques, ...

Une fois le cycle de vie du produit analysé, les critères sont définis. Ceux-ci ont pour but de limiter les effets sur l'environnement. La performance du produit a également un rôle important.

Voici la liste des problèmes écologiques pris en compte :

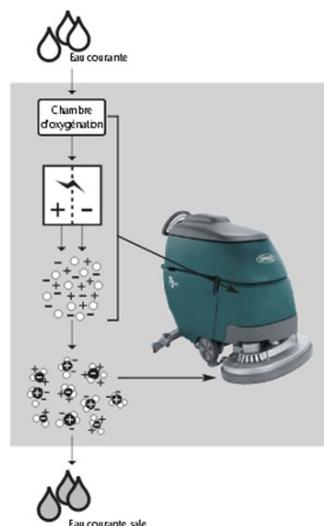
- La qualité de l'air et de l'eau
- Les nuisances sonores et la biodiversité
- La protection des sols
- La limitation des déchets
- Les économies d'énergie
- La gestion des ressources naturelles
- La prévention du réchauffement planétaire
- La sécurité environnementale
- La protection de la couche d'ozone

Engagement environnemental

Utilisation d'auto-laveuse équipée de la technologie ec-H2O.



La technologie ec-H2O NanoClean™ transforme l'eau de manière électrique en une solution de nettoyage novatrice qui nettoie efficacement et permet de réaliser des économies et de réduire l'impact environnemental en comparaison avec les produits chimiques de nettoyage quotidien.



Utilisation du système H2O pour le lavage de vitres.

Ce système de traitement à l'eau pure allie la qualité du nettoyage, la sécurité de l'opérateur et une mise en œuvre plus respectueuse de l'environnement.



Matériel 100% écologique.

Nettoyage des grandes surfaces lavables : vitrerie, bardages...

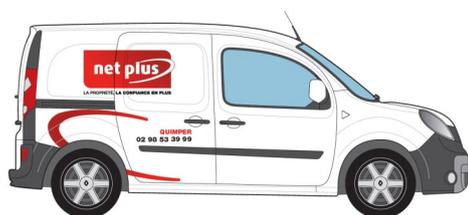
Système H²O : l'eau courante passe par plusieurs filtres et en sortie de machine, il ne reste que de l'eau pure (H²O), dite osmosée. Surface propre au séchage et sans trace.

Utilisation de perches télescopiques adaptées permettant de travailler jusqu'à 15m de hauteur sans l'utilisation d'un appareil d'élévation.

Engagement environnemental

■ Utilisation de véhicules électriques et triporteurs

Dans le cadre de notre politique de développement durable, nous privilégions actuellement le déploiement de véhicules électriques lorsque le rayon d'action de transport le permet.



Nous avons également fait l'acquisition d'un véhicule électrique pour l'agence de Saint-Malo.



Dans la continuité de notre engagement environnemental, nous avons fait l'acquisition d'un vélo à assistance électrique adapté à la ville.

En effet, il permet à nos salariés de se déplacer plus facilement et d'avoir accès au copropriété du centre-ville avec tout leur matériel.

Le triporteur, ça roule pour la société de nettoyage

Jeudi 21 novembre 2013



On connaît déjà les Triporteurs rennais, qui transportent 600 colis par jours avec zéro émission de gaz carbonique. Désormais, on trouve encore plus propre avec le triporteur de Net Plus, une entreprise de nettoyage qui a également choisi d'adopter cet engin à trois roues, très populaire en Hollande. Là-bas, au pays du fromage et des tulipes, les triporteurs font partie du paysage. Ils sont utilisés depuis plus d'un siècle par les familles et les professionnels.



Net Plus est présente jusqu'à jeudi soir au Cosyad, à Rennes, la 10e édition du Salon de la copropriété. Elle présente une innovation : un mode de transport écolo pour aller faire le ménage chez les clients.

Pratique dans les copropriétés

« Appelés aussi bakfiets ou trike, ils offrent avec une grande caisse pour tout transporter », décrit le fabricant Amsterdamer. C'est ce qui a séduit Net Plus. L'entreprise, dirigée

par Bruno Coeurdray et Pierre Mousion, emploie un millier de salariés en Bretagne, dont 310 dans son siège rennais. Elle possède des filiales un peu partout en France, surtout dans le Grand Ouest. « **Nous nettoyons des bureaux commerciaux, des grands magasins, des hypermarchés**, décrit Bertrand Lecoq, chargé de clientèle, accompagné de son assistante, Claire Fabian, **également de nombreuses copropriétés.** »

Rien qu'à Rennes, elle s'occupe de plus de 200 copropriétés. Et c'est là que ça se corse, car ces immeubles sont situés le plus souvent en centre-ville, difficiles d'accès. « **Beaucoup ne possèdent pas un local ménage**, témoigne Jimmy, l'un des salariés. **Il faut donc transporter avec soi le matériel. Et une fois sur place, trouver une place pour se stationner.** » Bref, beaucoup de temps perdu. Après avoir songé au scooter, Net Plus a finalement penché pour le triporteur à assistance électrique.

Succès immédiat. D'abord pour le côté pratique. « **Je me déplace beaucoup plus facilement**, montre Jimmy, en soulevant le capot, **et je peux mettre tout mon matériel dans la malle.** » Aspirateur dorsal, balai télescopique, manche rétractable, bidon d'eau : la panoplie parfaite du M. Propre en intervention.

Image positive

Mais ce n'est pas le seul avantage du triporteur. « **Il facilite le contact et valorise la profession** », assure Bertrand Lecoq, qui constate que l'engin véhicule une image très positive sur son passage. Et cela tombe bien, car l'entreprise s'est lancée dans la démarche pour décrocher les normes de qualité Iso 9 000 et 14 001, en utilisant des produits d'entretien éco labellisés. En selle pour respecter l'environnement, Net Plus en connaît déjà un rayon.

Par Olivier BERREZAI

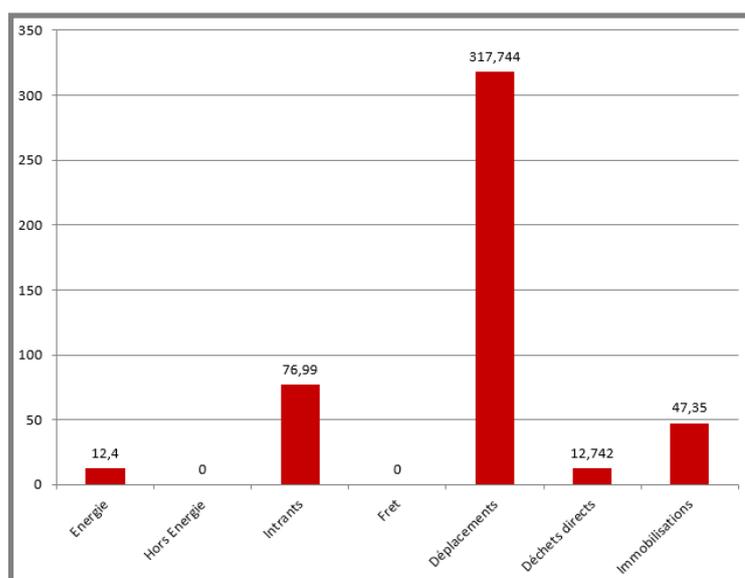
Engagement environnemental

■ Bilan carbone

Le Bilan Carbone® est une méthode de comptabilisation des émissions de Gaz à Effet de Serre (directes ou indirectes) engendrées par l'activité d'une entreprise. Cette méthode a été créée en 2004 par l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie).

Afin de le réaliser, Net Plus a choisi la solution logicielle CarbonArtik mise en place par la Fédération des Entreprises de Propreté. Nous avons ainsi la possibilité de calculer les émissions de Gaz à Effet de Serre, de les suivre et de les piloter.

Le dernier Bilan d'Emissions de Gaz à Effet de Serre de Net Plus nous donne les informations suivantes pour le site de Cesson :



Emissions de GES par catégories, en tCO2.

Les postes émetteurs analysés sont :

- **Energie** : Consommation d'électricité
- **Hors Energie** : Climatisation
- **Intrants** : Consommation de produit de nettoyage, de consommable de nettoyage, de vêtement de travail, de petit matériel et de fournitures de bureau.
- **Fret** : Transport des fournisseurs
- **Déplacements** : Véhicule de la société
- **Déchets directs** : Quantité de déchets générés en agence
- **Immobilisations** : Bâtiment, matériels

Pour l'année 2015, l'agence de Net Plus Cesson a émis 467 tonnes de CO2.



ENGAGEMENT SOLIDAIRE

Engagement solidaire

■ Mécénat

Le mécénat d'entreprise représente plus qu'un soutien matériel à des activités d'intérêt général. Il constitue un support précieux aux valeurs que défend et partage l'entreprise. Nous sommes résolument engagés dans des actions de mécénat : Promotion d'exposition, Soutien à des festivals locaux, Soutien aux associations humanitaires.

Tous nos projets s'inscrivent dans la même démarche de générosité et illustrent fidèlement nos engagements :

- Proximité** - avec les salariés, les artistes, les sportifs, l'environnement local
- Qualité** - dans les actions que nous menons ou soutenons
- Ouverture** - à l'altérité, à la différence, à la nouveauté.

Chez NET PLUS nous avons choisi de promouvoir l'art contemporain, par le biais d'une galerie d'art installée au sein même de nos locaux. Ouverte à tous, elle accueille sur 200m² des expositions où les œuvres sont avant tout des vecteurs d'échanges et de découvertes, sans élitisme.



25 ANS 25 ARTISTES

La Galerie Net Plus a proposé à l'occasion de ses 25 ans, sa première exposition collective.

Elle célèbre les artistes qui ont contribué au succès de la galerie et présente également de nouveaux talents

Exposition en cours :



MEDIATIONS MECANIQUES

Odile Ferron-Verron

Peintures

Exposition du 17 mai
au 2 septembre 2016.

Engagement solidaire

L'ART COMME UNE SECONDE NATURE

Pour dépasser notre mission économique et prouver que les entreprises peuvent être des animateurs culturels sur leur territoire, nous collaborons sous forme de mécénat avec les ailes de Caïus.



INAUGURÉE EN OCTOBRE 2010, LA GALERIE NET PLUS EST UN ESPACE ALTERNATIF POUR L'ART CONTEMPORAIN.

L'association Les ailes de Caïus en assure l'animation selon la programmation artistique et l'accueil des publics.

Couverte à tout, elle reçoit sur 200m² des expositions ou les ateliers sont avant tout des vecteurs d'échanges et de découvertes, sans médiation.

L'ART COMME UNE SECONDE NATURE
 Pour dépasser notre mission économique et prouver que les entreprises peuvent être des animateurs culturels sur leur territoire, nous collaborons sous forme de mécénat avec Les ailes de Caïus. Une réponse à deux préoccupations communes :

- LE SOUTIEN À LA CRÉATION ACTUELLE
 Aide à la production (matériaux, diffusion et exposition) d'œuvres d'art contemporain.
- LA SENSIBILISATION À L'ART CONTEMPORAIN
 Travail de médiation en direction des publics les plus vulnérables (handicapés, associations, maisons de quartier, centres d'activités, etc.).

Créée par la volonté de Bruno Colantoni et Pierre Moussion, l'association Les ailes de Caïus, est une équipe dédiée au contact quotidien d'œuvres d'art. Elle offre un cadre de travail enrichissant à ses salariés ainsi qu'un lieu idéal pour des rencontres professionnelles.



- 2010 - Loïc Babin, *Dolly vs Lucien*, Sylvie Fajonka
- 2011 - Shoa Hong, *Up Flower*, Pierre Yves Gervais, *Un point de vue*, Georges Dussault, *Séquences photographiques*
- 2012 - Pierre Magnard, *Autoprotecté*, Miguel Egula, *Supermatrice*, Roland Topik, *La nuit venue on y sera plus clair*
- 2013 - Yves Sigot, *365 Days in Paradise*, Loïc Babin, *Cher King Cong - CXC*, Stéphane Dubois, *Brasarmstrong*
- 2014 - Georges Dussault, *Un lieu d'heures*, Hervé C., *Le crépuscule des mécanismes*
- 2015 - Charlotte Vitteux, *Goodbye Marilyn*, Pierre Antkowiak, *Michèle Saragat*, Stéphane Belaire, Jacques Beau, Yves Sigot, Loïc Babin, Kyung Shuhours, Vincent Boulet, Martine De Coux, Georges Dussault, Miguel Egula, Pierre Yves Gervais, Shoa Hong, Hervé C., Alexis Jarrold, Nathalie Lemerand, Denis Ouhart, Philippe Perrot, Bruno Van Wassenhou, Charlotte Vitteux, Sébastien Vitteux, Richard Vitteux, René Bidon, *25 ans / 25 artistes*, Denis Ouhart, *Des proches et des lointains*
- 2016 - Richard Vitteux, *My Own Private Grand Zoo*

« Nous constatons combien il apporte un supplément de sens au travail quotidien des collaborateurs et développe la fierté d'appartenance. C'est une ouverture au monde qui renforce notre ancrage dans notre environnement et notre territoire. »
 B. Coeurdray et P. Moussion



TVR SOIR
 19h30 - 20h30 - 21h30 - 22h30 - 23h30 - 24h30 - 25h30 - 26h30 - 27h30 - 28h30 - 29h30 - 30h30 - 31h30 - 32h30 - 33h30 - 34h30 - 35h30 - 36h30 - 37h30 - 38h30 - 39h30 - 40h30 - 41h30 - 42h30 - 43h30 - 44h30 - 45h30 - 46h30 - 47h30 - 48h30 - 49h30 - 50h30 - 51h30 - 52h30 - 53h30 - 54h30 - 55h30 - 56h30 - 57h30 - 58h30 - 59h30 - 60h30 - 61h30 - 62h30 - 63h30 - 64h30 - 65h30 - 66h30 - 67h30 - 68h30 - 69h30 - 70h30 - 71h30 - 72h30 - 73h30 - 74h30 - 75h30 - 76h30 - 77h30 - 78h30 - 79h30 - 80h30 - 81h30 - 82h30 - 83h30 - 84h30 - 85h30 - 86h30 - 87h30 - 88h30 - 89h30 - 90h30 - 91h30 - 92h30 - 93h30 - 94h30 - 95h30 - 96h30 - 97h30 - 98h30 - 99h30 - 100h30

EMMISSION DU 11/06/2015

NET PLUS réalise 22 M€ de chiffre d'affaires pour ses 25 ans.
 L'entreprise de nettoyage vise le Top 30 des entreprises de nettoyage et d'entretien et envisage déjà son cinquantième siège

Il brille par ses performances
 10 ans à Caïus-Netplus et 10 ans de succès sur le marché NB, P et D. Elle a obtenu le Grand Ouest.

Angélique Dubois

Engagement solidaire

■ Parrainage et solidarité

Le Marathon Vert Rennes :

« Le mot du président :

Notre troisième édition du « Marathon Vert Rennes Konica Minolta va se dérouler les 2 et 3 novembre 2013. Après le résultat de novembre 2012 avec un temps de niveau mondial - 2h09 - la barre a été placée très haute !

L'objectif de cette année est d'assurer un temps aussi bon, sinon meilleur. Konica Minolta s'est engagé dans un « partenariat titre » de 4 ans soulignant tout l'intérêt du Groupe pour les valeurs véhiculées par le Marathon Vert.

La manifestation de l'année 2012 a permis de planter plus de 67 000 arbres en Juin et Juillet 2013 en Ethiopie, dans la région du Tigre.

Une délégation s'est rendue sur le terrain pour découvrir le reboisement effectué en partenariat avec Green Ethiopia et la fondation Yves Rocher.



Edition 2012

Le marathon vert Konica Minolta a une vraie signification dans le cadre du développement durable, nous posons notre pierre pour un meilleur écosystème sur la planète. De nombreux partenaires et fournisseurs nous suivent dans cette belle manifestation.

Je tiens à remercier de leur participation et leur implication très fortes dans les communes traversées et les brétiliens bénévoles qui nous permettent d'inscrire le marathon dans une continuité de la vie sportive déjà très riche de notre département... »

Daniel JEULIN (Président de l'asso. Sportive Rennes - Cap Malo)



Edition 2013

Dimanche 4 Novembre 2012, Bruno Coeurdray et son équipe ont parcourus les 42 kms du marathon relais. Net Plus parraine trois écoles Rennaises : l'INHNI, l'ENS Cachan, ESC de Rennes. Ensemble, ils ont pris le départ à 10H à Cap Malo et sont arrivés vers 13H à l'esplanade Charles De Gaulle.

Engagement solidaire



Le 14 Février 2013, NET PLUS s'est engagé auprès de Marc Emmanuel, dans l'émission "Tous Ensemble" diffusé sur TF1.

Le chantier a commencé le 31 Janvier au lieu dit "Le Charme" à côté de Bonneville dans la Sarthe et il s'est terminé le 25 Février. Plus de 200 Bénévoles ont participé au chantier, pour que la maison devienne un havre de paix.

L'équipe NET PLUS du Mans constituée de Laurianne, Virginie, Monique, Mareva, Mélinda, Charlotte, Thérèse et Lucie a répondu présent. Elles ont aidé à la remise en état de la maison de Sylvie, Hans et Anouk qui vivent depuis 2006 dans un mobil-home suite à des problèmes de santé, qui avaient contrarié l'avancement des travaux de leur maison.

Bravo à l'équipe NET PLUS pour son dévouement.

L'émission a été diffusé le 23 Mars 2013 à 17H50 Sur TF1