

# BILAN RSE



## NOTRE ENGAGEMENT RESPONSABLE

Année 2022



**clériance**  
BIO-NETTOYAGE & HÔTELLERIE SANTÉ

# 3 AXES

## POUR ACCÉLÉRER NOTRE ENGAGEMENT RESPONSABLE



### VEILLER AU CONFORT ET AU BIEN-ÊTRE DES PERSONNES ACCUEILLIES

- ✓ Chaque jour nous désinfectons minutieusement plus de 6 000 chambres et nous avons à cœur de favoriser le bien-être de ses occupants.
- ✓ Notre conviction est ainsi de proposer à chaque résident ou patient un confort et une hygiène irréprochable dans leurs lieux de vie, mais aussi de valoriser le lieu de travail du personnel.



### S'ENGAGER DANS DES PRATIQUES SAINES ET DURABLES

- ✓ Nous sélectionnons des produits durables, avec une empreinte carbone faible tant en termes de composition que de fabrication.
- ✓ Nous formons nos collaborateurs à la réduction de l'impact de nos activités sur l'environnement et proposons des actions pour limiter l'utilisation des ressources en eau et énergies.



### DÉVELOPPER NOS ÉQUIPES ET DONNER DU SENS À LEUR MÉTIER

- ✓ Nous accompagnons nos 550 collaborateurs au travers d'un Plan de Développement des Compétences annuel, pour les faire évoluer et progresser dans leurs métiers spécifiques à la propreté en établissements de santé.
- ✓ Notre priorité est d'offrir à nos collaborateurs santé, sécurité et bien-être au travail grâce à des conditions de travail optimisées.

# Axe 1

**VEILLER** au confort et au bien-être des personnes accueillies



## NOTRE PRIORITÉ

PROPOSER L'EXCELLENCE HÔTELIÈRE AVEC LA GARANTIE D'UNE **HYGIÈNE IRRÉPROCHABLE**

1ère certification **QUALIPROPRE**

### L'OBJECTIF

Attester de notre savoir-faire et de notre expertise métier bio-nettoyage – spécifique au secteur de la santé et au milieu médical zones 1,2,3 et 4.



**2 513** contrôles contradictoires en 2022

**96%** de conformité lors de nos contrôles

**5** clients accompagnés par les équipes Clériançe pour obtenir la certification HAS de leur établissement

**1** outil digital « Pilotage Qualité » déployé dans 90% des établissements Clériançe pour assurer une traçabilité totale des prestations et fournir un reporting qualité précis

Nouveau GPS Clériançe

**100%**

DE NOS ÉTABLISSEMENTS ONT DÉPLOYÉ LE NOUVEAU GPS CLÉRIANÇE : LE GUIDE PRATIQUE DU SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE

### L'OBJECTIF

- Regrouper l'ensemble des procédures et modes opératoires hygiène
- Garantir la conformité aux recommandations et exigences réglementaires du CPIas
- Permettre la lisibilité et la facilité d'accès pour tous nos collaborateurs (utilisation d'un code couleur, procédure visuelle..)

Co-rédigé avec les Équipes Opérationnelles Hygiène de nos établissements partenaires



Le projet de refonte du GPS bionettoyage Clériançe s'inscrit dans un objectif de structuration et d'harmonisation des documents, en mettant l'accent sur leur compréhension par les opérationnels.

Il comprend notamment :

- Des procédures, à destination des hygiénistes/cadres de santé : pour définir les modalités techniques d'entretien des locaux ;
- Des modes opératoires, à destination des ASH, qui détaillent les étapes à suivre pour réaliser les opérations de bionettoyage de chaque espace.

Service Qualité - Groupe Restalliance

## INNOVER

DANS NOS PRATIQUES POUR UN NETTOYAGE **PLUS PERFORMANT** ET **PLUS ÉCOLOGIQUE**



## NOTRE OBJECTIF 2022

**RÉDUIRE** notre consommation d'eau



### Mécanisation des prestations

- ✓ Utilisation d'autolaveuses
- ✓ Nettoyage vapeur, par flux de vapeur surchauffé sous pression
- Efforts physiques et développement des TMS

### Pré-impregnation des lavettes et des franges

- ✓ Niveau d'hygiène optimisé
- Durabilité des supports textiles
- Quantité de produit utilisée

### Développement du nettoyage tout à l'eau

- ⊘ Aucun produit nettoyant / désinfection utilisé
- ... En test sur 2 établissements rhône-alpins

### 100% des sites équipés de centrales de dilution

- Déchets car utilisation de produits ultra-concentrés
- ✓ Utilisation d'une quantité de produit ajustée au besoin

# Axe 2

**S'ENGAGER** dans des pratiques saines et durables

## UNE DÉMARCHE PROACTIVE

AUTOUR DE NOS APPROVISIONNEMENTS

Des produits consommables durables et de qualité

### 25%

de nos produits et consommables ont un label écologique

#### TOP 1 PRODUIT

**Essuie-main**  
(66% de la catégorie)



#### TOP 1 PRODUIT

**Sacs poubelle**  
(61% de la catégorie)



#### TOP 1 PRODUIT

**Papier toilette**



### 100%

De nos franges sont fabriquées en Allemagne  
De nos consommables d'essuyage sont réutilisables  
(lavettes et franges)

### 42%

De nos franges sont des franges écologiques Swep en 2022  
(soit 130 kg eqCO2 économisés et 4200 bouteilles PET 50cl réutilisées)



# RÉDUIRE

NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

### 100%

des établissements se sont vus proposer un **plan de sobriété énergétique** : diminution consommation énergétique, meilleure gestion des cycles de lavage...

de nos agents sont **sensibilisés aux éco-gestes** et formés à **l'entretien régulier** de nos équipements pour maximiser leur durée de vie



## Insertion de notre matériel informatique usagé dans une logique d'économie circulaire

Via le don à notre nouveau partenaire local **Cyclotron**, qui répare et redistribue ordinateurs, imprimantes et téléphones

### 100 Kg

de matériel donné



## Construction de notre Plan de Mobilité Douce

### L'OBJECTIF

Réduire l'impact de nos déplacements sur notre bilan carbone (58% des émissions GES)

#### ÉTAPE 1: Questionnaire mobilité (300 interrogés\*)



### 50%

utilisent la voiture au quotidien



### 20%

utilisent le vélo régulièrement



### 47mn

= temps de trajet moyen aller-retour domicile-travail

#### PROCHAINES ÉTAPES

**3 actions à l'étude en 2023 :**

- Forfait Mobilité Durable
- Partenariat avec une plateforme de covoiturage
- Nouveaux équipements sur le lieu de travail

\*enquête réalisée sur l'ensemble du Groupe Restalliance

# Axe 3

**DÉVELOPPER** nos équipes et donner du sens à leur métier

## ASSURER

À NOS COLLABORATEURS SANTÉ, SÉCURITÉ, ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

### Notre priorité : la sécurité des collaborateurs

**-32%** d'accidents du travail vs 2021

**-25%** = taux de diminution du Taux de fréquence (indicateur de suivi de l'accidentologie) 50,8 en 2022 vs 67,6 en 2021

**100%** de nos managers sont formés au risque d'accident du travail et maladies professionnelles

### INTERVENTIONS D'ERGONOMES

dans les services sensibles (blanchisseries, blocs opératoires...) et sur les postes de machinistes et de gestion des déchets

**3** établissements parmi les plus accidentogènes ont débuté la démarche MASTER

## DÉMARCHE MASTER

= MANAGEMENT DE LA SANTÉ AU TRAVAIL PAR L'ÉCOUTE ET LA RÉPONSE DÉPLOIEMENT SUR 3 ANS

- Écoute des salariés
- Identification des risques
- Évaluation des risques
- Mise en œuvre d'un Programme Annuel de Prévention

### Des conditions de travail optimisées

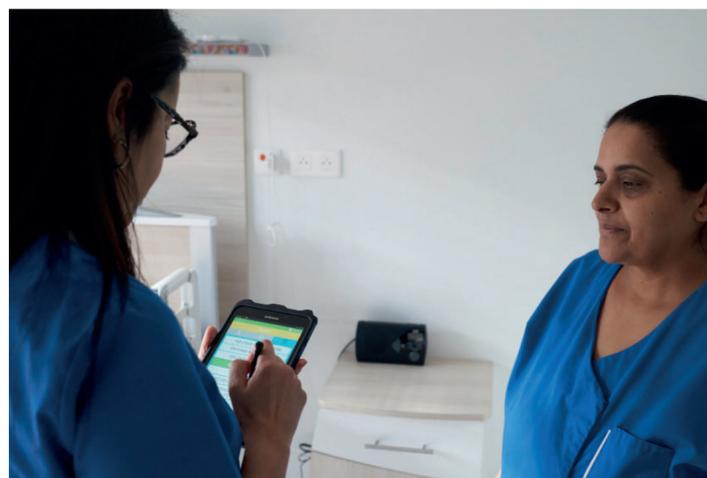
**85%** de CDI vs 81% en moyenne au sein des entreprises de propreté

**100%** des prestations réalisées en journée continue

**L'OBJECTIF :**  
Faciliter la vie familiale et sociale  
Créer des liens avec les patients et les équipes soignantes

**100%** des salariés ont des horaires fixes vs 80% en moyenne au sein des entreprises de propreté

**100%** des employés en employeur unique vs 47% de multi-emplois dans la branche



# DÉVELOPPER

LES COMPÉTENCES POUR FAIRE PROGRESSER NOS COLLABORATEURS

**147** collaborateurs formés soit 18% de l'effectif

**2%** de l'effectif a bénéficié d'une promotion interne

**1** communication «Flash» / mois (qualité, sécurité, RSE...) transmise à tous nos collaborateurs

## SENSIBILISATION SYSTEMATIQUE

à chaque réunion de service sur la santé et la sécurité au travail

### Exemples de sujets traités :

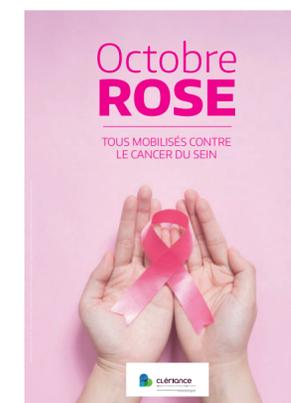
- Utilisation ergonomique du matériel
- Port des chaussures de sécurité
- Réglage de balai à hauteur
- Signalement du matériel en panne



# FAVORISER

LE COLLECTIF ET LE BIEN VIVRE ENSEMBLE

## DES ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS TOUT AU LONG DE L'ANNÉE



Octobre Rose



1ère édition de la journée de l'ASH



### L'OBJECTIF

Mettre un coup de projecteur sur l'indispensable métier d'Agent(e) de Service Hôtelier en établissement de santé et remercier nos 550 ASH Clériance !

## 2ème édition de la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD)

**3** campagnes de sensibilisation (affiches + vidéos) sur les éco-gestes et les bonnes postures au travail



**20** participants à l'atelier QVCT « Qualité de Vie et des Conditions de Travail »

**+100** retours sur les boîtes à idées RSE





## ÊTRE

UNE ENTREPRISE INCLUSIVE ET IMPLIQUÉE DANS SON ÉCOSYSTÈME



**DuoDay**  
2022



**18 BINÔMES**

formés à l'occasion du **DuoDay**,  
journée de découverte des métiers  
de Restalliance pour les personnes  
en situation de handicap

**5%** des contrats concernent des travailleurs reconnus en situation de handicap

**92/100** Score Index d'égalité hommes/femmes  
+7 points vs 2021 (88/100 moyenne nationale)

**91%** de nos managers sont des femmes

**Lancement de la Démarche Clés en Main**

**CLÉS EN MAIN**  
BIEN COMPRENDRE POUR MIEUX AGIR  
DANS LES MÉTIERS DE LA PROPRETÉ

**480H**  
de formation dispensées

### L'OBJECTIF

Proposer aux agents volontaires un parcours pour développer des compétences en termes de communication écrite et orale, lecture et utilisation numérique.

### Partenariat GEIQ propreté :

Ces structures agissent pour l'insertion des personnes isolées tout en les formant grâce à des parcours certifiants

### Crédits photographie

François-Xavier Driant

## CONTACT



[contact@cleriance.fr](mailto:contact@cleriance.fr)



04 72 76 50 40



213 RUE DE GERLAND  
69007 LYON

**in f**



**clérianance**  
BIO-NETTOYAGE & HÔTELLERIE SANTÉ