



**CLÉRIANCE**  
BIO-NETTOYAGE & HÔTELLERIE SANTÉ

**2024**



**NOTRE  
ENGAGEMENT  
RESPONSABLE**

# 3 AXES

## POUR TRADUIRE NOTRE ENGAGEMENT RESPONSABLE



### AXE 1 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 leurs 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.



### AXE 2 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 en énergie.



### AXE 3 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 la santé, la sécurité et le 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

Certification **QUALIPROPRE** depuis 2022

Cette certification atteste de notre savoir-faire et de notre expertise métier bio-nettoyage – spécifique au secteur de la santé et au milieu médical, zones 1 à 4.



**2 500**

contrôles contradictoires réalisés en moyenne chaque année.

**96%**

de conformité en moyenne lors des contrôles contradictoires.

## TRAÇABILITÉ TOTALE

des prestations et un reporting qualité précis grâce à 1 seul et unique outil digital « Pilotage Qualité » déployé sur les établissements Clérianse.

**HAS**

Clérianse accompagne ses clients dans la certification HAS de l'établissement et s'engage sur la qualité sanitaire.

## Le rôle de l'Agent de Services Hôteliers (ASH)

L'ASH impliqué dans le quotidien des personnes accueillies en établissement de santé :

### SES MISSIONS

- Le respect du patient dans son intimité et son parcours de soin.
- L'attention au sens du détail dans la chambre et auprès du résident / patient.
- La présentation systématique des intervenants Clérianse aux résidents / patients.
- Le devoir d'alerte / interface avec les équipes soignantes.



Guide Pratique du **Savoir-Faire** et **Savoir-Être**

**100%**

DE NOS ÉTABLISSEMENTS SONT DOTÉS DU GPS CLÉRIANCE :  
**LE GUIDE PRATIQUE DU SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE**

### LE GPS PERMET :

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

Co-rédigé avec les équipes opérationnelles hygiène de nos établissements partenaires.



“

Le projet de refonte du GPS bionettoyage Clérianse 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 et 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

”



# AXE 2 S'ENGAGER

## DANS DES PRATIQUES SAINES ET DURABLES



### UNE DÉMARCHE PROACTIVE : AUTOUR DE NOS ACHATS

Des produits consommables **durables** et **certifiés**

#### LES TOPS PRODUITS

**Essuie-main**  
66% de la catégorie est :



**Sacs poubelle**  
61% de la catégorie est :



**Pulvérisateurs**  
100% réutilisables  
et rechargeables  
aux centrales de  
dilution

(100% produits  
écolabellés)



**Flacons  
rechargeables  
et facilement  
identifiables**

**Cleanea**



La machine Cleanea permet de produire des produits détergents et désinfectants par électrolyse à partir d'eau et de sel pour nettoyer tout type de surfaces, remplaçant ainsi 80% de la chimie traditionnelle.

**8X MOINS**

de gaz à effet de serre

**30X MOINS**

de déchets

**100%**

- De nos lavettes et franges sont réutilisables
- De nos franges sont fabriquées en Allemagne

**42%**

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



Des pratiques innovantes pour une prestation **plus performante** et **écologique**

#### Mécanisation de la prestation

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

#### Maîtrise de la fin de vie du matériel

- ✓ Maintenance quotidienne
- ✓ Formation à la bonne utilisation
- ✓ Recyclage et élimination appropriée pour minimiser l'impact environnemental.

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

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

#### Suppression des EPI à usage unique pour le service des repas

- ✓ Mise en place de chasuble et tablier lavables

### RÉDUIRE : NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

**100%**

- ➔ Des établissements se sont vus proposer un **plan de sobriété énergétique** : diminution de la 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.



#### Plus de sobriété dans nos usages numériques



**-7 000KW**

d'énergie utilisée par an grâce au stockage des données dans un **unique datacenter** alimenté par de l'électricité verte.



**80%**

des **ordinateurs réutilisés.**



**10%**

des **téléphones portables récupérés et réinjectés** ; possibilité d'avoir un unique téléphone double sim pour usage professionnel et personnel.

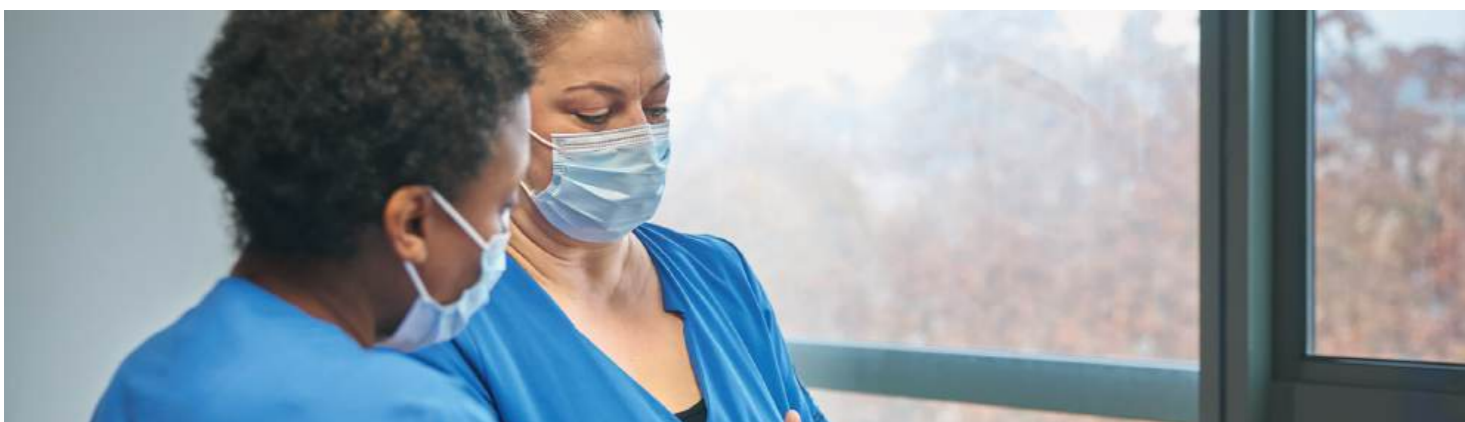


**600KG**

de **matériel informatique** ont été donnés par le groupe Restalliance à notre partenaire local, Cyclotronic.

# 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

**-14%** d'accidents du travail entre 2022 et 2023 (-35% d'accidents du travail en 2022 vs 2021).

**-21%** diminution du taux de fréquence des AT.

**100%** de nos managers sont formés aux risques d'accidents du travail et maladies professionnelles.



Des conditions de travail optimisées

**86%** 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, les résidents 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.

#### Rénovation complète des bureaux

Pour 200 collaborateurs au siège du Groupe Restalliance à Lyon.

Un projet auto-financé grâce à une optimisation des espaces.

- + de confort
- + de convivialité via le flex office
- de consommation d'énergie

## DÉVELOPPER : LES COMPÉTENCES POUR FAIRE PROGRESSER NOS COLLABORATEURS



**227**

collaborateurs formés en 2023 soit + de 40% de notre effectif.



**11**

personnes ont bénéficié d'une promotion interne cette année.



**1**

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

### Une organisation apprenante



Pour toute nouvelle recrue en CDI, nous mettons en place systématiquement 3 modules de formation à leur arrivée :

- **E-learning** : découverte de l'environnement santé, suivi d'un débriefing avec la gouvernante de l'établissement.
- **Formation** : bonnes pratiques du bionettoyage (sur 1 jour).
- **Parcours AFEST (actions de formation en situation de travail)** : Coaching individuel pour validation de la montée en compétences.

Pour les postes de gouvernantes :

- **Coaching** : Manager en Hôtellerie de Santé pour accompagner nos gouvernantes dans leur rôle managérial en 4 modules (découverte de soi et de sa légitimité, échanges de bonnes pratiques, co-développement).



## FAVORISER : LE COLLECTIF ET LE BIEN VIVRE ENSEMBLE

La journée de l'ASH chaque année au mois de juin

### UN ÉVÉNEMENT CRÉATEUR DE LIENS

Entre vos équipes, les patients / résidents et les équipes Clériance.



#### Les objectifs et attendus de cette journée

- **Mettre à l'honneur** les ASH en leur donnant la parole sous la forme de témoignages et d'interviews et les valoriser sur nos outils de communication (site internet et réseaux sociaux).
- **Remercier** les ASH pour leur implication quotidienne dans la vie d'un établissement de santé.
- **Valoriser** et faire découvrir le **métier indispensable** de l'ASH.
- Mettre en avant les **valeurs de Clériance**.
- **Réveiller la créativité** au travers d'un concours photo.
- Entretien une **bonne ambiance de travail** et un **esprit d'équipe**.



Des événements organisés tout au long de l'année

### SEDD 2024

- Collecte au profit du Secours populaire : **+ de 160 kg** de vêtements et produits d'hygiène.
- Webinaires sur l'inclusion en entreprise et la gestion de l'énergie.



### OCTOBRE ROSE

Lancement du mois de sensibilisation au siège :



Buffet sous la thématique du « **tout en rose** » réalisé par les équipes opérationnelles de Lyon.



### 2 QUIZZ

envoyés à l'ensemble des collaborateurs sur le **numérique responsable et la sobriété énergétique** pour sensibiliser et communiquer sur les bonnes pratiques.

## ÊTRE : UNE ENTREPRISE INCLUSIVE ET IMPLIQUÉE DANS SON ÉCOSYSTÈME

Une journée porte ouverte, le DuoDay

DuoDay

# 52 BINÔMES

Le DuoDay, c'est une journée d'accueil qui a eu lieu chaque année pour faire découvrir les métiers du Groupe Restalliance à des personnes en situation de handicap.

La charte **des 1000**

Clériance s'engage pour l'insertion et l'emploi aux côtés de plus de 1000 entreprises sur le territoire de la Métropole de Lyon.



Quelques **chiffres clés** sur nos effectifs

# 5%

**des contrats** concernent des travailleurs reconnus en situation de handicap.

# 92/100

**Score Index d'égalité hommes/femmes** (88/100 moyenne nationale).

# 91%

**de nos managers sont des femmes.**



# 43

**Nationalités** représentées dans les effectifs

Partenariat **GEIQ propreté**

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

**En 2023 :** Nous avons accueilli 110 personnes dans le département de la Loire.



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



04 72 76 50 40



213 Rue de Gerland  
69007 Lyon



**Clériance**

BIO-NETTOYAGE & HÔTELLERIE SANTÉ