

Fidélité

Esprit de
service

Innovation

Proximité

Expertise



NOS
VALEURS

À La Providence, la culture de l'excellence rime quotidiennement avec bienveillance et montée en compétence.

Notre priorité est de fournir une expérience hautement qualitative à nos clients, délivrée par des collaborateurs aux valeurs fortes, épanouis et passionnés par leur travail.

Depuis sa création en 1961, La Providence ne cesse d'évoluer.

La croissance et la pérennité de l'entreprise dépendent de la satisfaction de nos clients, des compétences des femmes et des hommes qui la composent et de la bonne tenue de nos résultats économiques.

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise se doit d'être profitable à tous, c'est pourquoi nous l'avons conçue de manière pragmatique et ambitieuse.

Orientée vers :

- **P'innovation** qui nous permet de nous démarquer et de nous améliorer en continu,
- **la proximité** avec nos clients qui nous permet d'être réactif en toutes circonstances,
- **l'expertise** qui est révélée par le savoir-faire et l'expérience de nos collaborateurs,
- **l'esprit de service** qui, par la collaboration et l'entraide constante, assure une performance opérationnelle, en améliorant les conditions de travail,
- **la fidélité** qui est représentée non seulement par nos clients historiques, mais aussi par nos collaborateurs, qui évoluent en même temps que nos services.

ENVIRONNEMENTAL

- Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement
- Diminuer notre empreinte carbone
- Intégrer dans nos politiques achats des critères environnementaux et privilégier les projets innovants
- Développer les compétences de nos collaborateurs

SOCIÉTAL

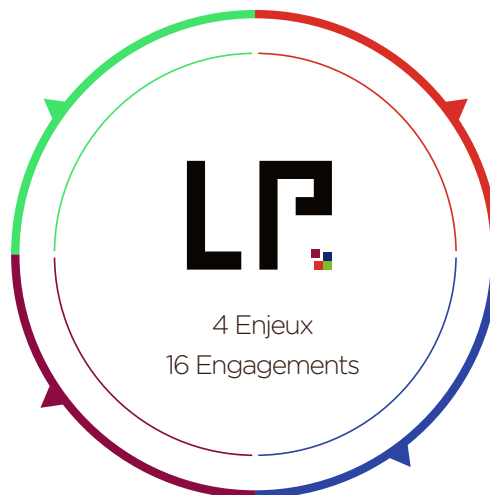
- Promouvoir notre charte éthique
- Privilégier et valoriser nos jeunes talents
- Favoriser la diversité et l'inclusion
- Contribuer à l'intérêt général en structurant notre mécénat

SOCIAL

- Offrir un environnement de travail serein et épanouissant en éliminant les dangers et en réduisant les risques SST
- Accompagner nos collaborateurs en proposant le travail en journée afin de réduire la précarité
- Déployer notre programme TMS PRO
- Consulter et faire participer nos salariés et leurs représentants

ÉCONOMIQUE

- Pérenniser un développement économique et qualitatif pérenne
- Partager notre expérience et être force de proposition
- Fidéliser nos clients
- Satisfaire aux exigences légales et autres exigences



La Politique **Qualité / Sécurité / Environnement** de La Providence découle naturellement de notre stratégie de Responsabilité Sociétale, elle repose sur un système de management qui vise l'amélioration continue de nos performances en relation avec nos 4 enjeux.

Les fondamentaux que nous cultivons pour la motivation et le bien-être de nos salariés, avec l'aide de nos partenaires, concourent à ce que nous réalisons un service de qualité, respectueux de l'environnement, afin de satisfaire les besoins de nos clients et de leurs occupants au quotidien, dans une démarche d'amélioration continue.



Pour mener à bien cette politique nous nous engageons à :

- *Conformer l'entreprise aux exigences clients, réglementaires, légales et normatives*
- *Orienter et soutenir les collaborateurs en donnant les moyens adéquats tant au niveau organisationnel, humain, technique et financier*
- *Garantir les conditions de travail optimales à tous les niveaux de l'organisation*
- *Veiller à l'application, la surveillance, à l'efficacité et à l'amélioration du système de management.*

Pour réussir cette démarche, nous demandons à chacun de nos collaborateurs d'adhérer à cette politique, la déployer et la soutenir auprès de l'ensemble des acteurs concourant à la réalisation de notre service, tant en interne qu'en externe auprès de nos parties prenantes.

L'implication de toutes et tous contribuera au quotidien à l'amélioration de nos performances et de celles de nos clients.

POLITIQUE QSE

ENGAGEMENTS 2022 - 2024

ENGAGEMENTS

OBJECTIFS

INDICATEURS (CIBLES)

SOCIAL



- Offrir un environnement de travail serein et épanouissant en éliminant les dangers et en réduisant les risques SST
- Accompagner nos collaborateurs en proposant le travail en journée afin de réduire la précarité
- Déployer notre programme TMS PRO
- Consulter et faire participer nos salariés et les représentants du personnel

- Maintenir le taux de réalisation de nos causeries Santé Sécurité (100%)
- Renforcer le taux de réalisation des enquêtes AT (100%)
- Accroître le taux de travail en journée (+5%)
- Informer les salariés et les représentants du personnel sur les risques TMS (100%)

ENVIRONNEMENTAL



- Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement
- Diminuer notre empreinte carbone
- Intégrer dans nos politiques achats des critères environnementaux et privilégier les projets innovants
- Développer les compétences de nos collaborateurs

- Maintenir le taux de réalisation des causeries Environnement (100%)
- Evaluer nos performances environnementales (nombre de site évalués)
- Augmenter le taux de commande des produits de nettoyage ecolabellisés (90%)
- Former l'encadrement à l'environnement (80%)

ÉCONOMIQUE



- Pérenniser le développement économique et qualitatif
- Partager notre expérience et être force de proposition
- Fidéliser nos clients
- Satisfaire aux exigences légales et autres exigences

- Entretenir un taux de réalisation des CQ sur site (75%)
- Garder un taux de conformité moyen des CQ (88%)
- Conserver un taux de transformation de prospects en clients (33%)
- Garantir un taux de recommandation (89%)

SOCIÉTAL



- Promouvoir notre charte éthique
- Privilégier et valoriser nos jeunes talents
- Favoriser la diversité et l'inclusion
- Contribuer à l'intérêt général en structurant notre mécénat

- Mettre en lumière notre charte éthique (100%)
- Renforcer les équipes (nombre d'apprentis)
- Préserver le taux de personnes handicapées (>6%)
- Valoriser la Fondation La Providence (nombre de communication)

Le 31/03/2022 à Courbevoie
M. Yannick DURET
Président

Le 31/03/2022 à Courbevoie
M. Joao RAMOS
Directeur Général