

L'ENTREPRISE A MISSION

UNE STRATEGIE COLLABORATIVE



**RAPPORT
DU COMITÉ DE MISSION 2024**

LE MOT D'INTRODUCTION

Chers membres et partenaires,

C'est avec un immense plaisir que je vous présente ce rapport annuel, reflet de notre engagement et de notre parcours durant l'année 2024.

Quasiment quatre ans se sont écoulés depuis que nous avons pris la décision stratégique de nous orienter vers le statut d'entreprise à mission. Ce choix, mûrement réfléchi, a été le point de départ d'une aventure collective, visant à redéfinir nos objectifs et à clarifier notre raison d'être. En 2023, nous avons franchi une étape décisive en recevant la reconnaissance officielle de notre statut d'entreprise à mission. Ce moment marquant a non seulement validé notre démarche, mais a également renforcé notre détermination à agir en faveur d'un développement responsable et durable.

Forts de cette reconnaissance, nous sommes résolus à intensifier nos actions et à affiner nos missions.

Dans un contexte de croissance significative, tant en 2023 qu'en 2024, nous avons dû relever des défis d'adaptation qui ont exigé une gestion proactive et des recrutements diversifiés. Ce rapport présente un bilan de nos activités, mettant en lumière nos réussites et les ajustements nécessaires pour continuer à avancer sur la voie de l'excellence en tant qu'entreprise à mission.

L'année 2025 sera un tournant déterminant. Nous serons confrontés à de multiples défis, qu'ils soient économiques, organisationnels ou liés au développement et à l'adaptation de nos activités. Pour nous préparer à relever ces enjeux, j'ai pris la décision stratégique de recruter un directeur général. Cette initiative vise à renforcer notre efficacité et à nous donner les moyens de performer dans les domaines clés de la triple performance : économique, sociale et environnementale.

Nous allons continuer à travailler avec enthousiasme et détermination pour faire de notre entreprise un modèle d'engagement et d'impact positif.

Je tiens à remercier l'ensemble des collaborateurs d'EPSO, nos clients et partenaires, ainsi que les membres du comité de mission, pour leur confiance et leur soutien.

Je vous invite à découvrir les réalisations de l'année écoulée ainsi que nos ambitions pour l'avenir.

Bien à vous,

Fabien DAROLLES
Président



SOMMAIRE

LE COMITE DE MISSION EPSO..... 6

LA RAISON D'ETRE 8

**LES MISSIONS SOCIALES ET
ENVIRONNEMENTALES..... 9**

**LA PORTEE ET L'EXECUTION DES MISSIONS
SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES.....10**

LES MOYENS ENGAGES19

LES INDICATEURS CLES21

LE COMITE DE MISSION EPSO

Nous nous sommes réunis **deux fois en 2024**, une première le 31 mai et la seconde le 4 décembre. Nous avons pu consolider le rôle du comité et approfondir les attentes des membres qui jouent pleinement leur rôle à ce jour.

Certains des membres ont également participé à l'audit de l'OTI qui dans sa démarche se doit d'entendre le ressenti des membres externes afin d'établir qu'EPSO diffuse sa mission de façon claire et surtout que sa stratégie est en adéquation avec les objectifs statutaires.

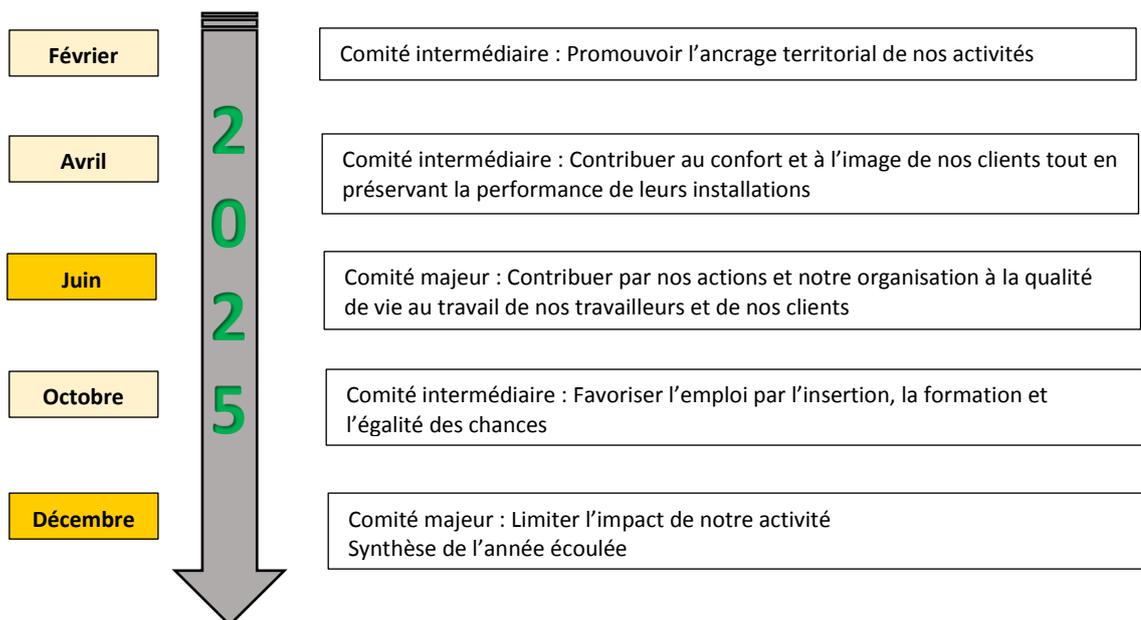
- **Challenger EPSO** dans ses missions
- Apporter un **regard externe**
 - Proposer des **retours d'expériences / d'étonnement**
- Co-Construction**
 - Être porteur de **nouvelles idées** pour EPSO

- Contribuer à faire **rayonner** EPSO
- Participer au **suivi de la mission** (indicateurs)
- Participer à l'élaboration du rapport du comité de mission

Lors du dernier comité, il a donc été décidé de se réunir plus fréquemment en planifiant des comités intermédiaires afin que tout le monde puisse apporter sa contribution sur la réflexion des indicateurs à faire évoluer dans les 5 missions, et participer aussi au rayonnement d'EPSO.



Dans cette démarche un planning prévisionnel des différents comités a été mis en place pour l'année 2025.



Les membres du comité jouent un rôle essentiel et nous les remercions de l'investissement dont ils font preuve à chaque rencontre.



Emmanuelle BESSEZ
(Dirigeante de WUNJO – cabinet conseil & centre de formation spécialiste de la QVT)



Xavier PASCHE
(Directeur Occitanie Grandes entreprises CIC Sud-Ouest)



Guillaume MAINHAGUIET
(Directeur Général Clinique de L'UNION – Groupe RAMSAY)



Claude CARRERE
(Directeur Leroy-Merlin Colomiers)



Damien PENIN
(Dirigent d'entreprise)



Rémi TEULIERE
(Président Directeur Général HEMODIA)



Fabienne DELLA MARTA
(Directrice d'agence CRIT Intérim)



Grégory CORBIERES
(Directeur Général Associé PELRAS)



Claude RODIER
(Coach de cadres dirigeants et dirigeants d'entreprises)



Hélène FLORANT
(Directrice associée INTEVA Consulting)



Christian CARLES
(Délégué Régional Occitanie – La Poste)



Cédric DUBOIS
(Consultant QHSE)



Jérémy GONCALVES
(Directeur d'Agence EPSO)



Tiffany LEPELTIER
(Responsable Pôle RH-Paie EPSO)



Mélanie PONSART
(Directrice d'Agence EPSO)



Fabien DAROLLES
(Président d'EPSO)

LA RAISON D'ÊTRE

Il est important dans ce chapitre de rappeler « la raison d'être » construite avec l'ensemble des collaborateurs et qui est le point de départ de la transformation d'EPSO en Entreprise à Mission.

Cette démarche a permis de mettre en avant la réelle fonction d'EPSO dans son secteur d'activité avec la volonté de donner du sens à nos métiers et de quantifier les impacts de nos actions.

Cette **raison d'être** anime à ce jour l'ensemble des équipes dans leurs actions quotidiennes :

« Contribuer au confort et à l'image des entreprises et des territoires tout en favorisant l'épanouissement et la valorisation de chacun »

Elle a été le centre des réflexions durant les différents comités de mission 2024 afin de consolider et faire grandir les réflexions sur nos missions sociales et environnementales.

Epso a une réelle vocation sociale et sociétale, nous portons dans l'ensemble de nos échanges avec nos partenaires cette conviction que notre métier est un véritable levier dans la valorisation de l'humain.

Au-delà de la démarche RSE entreprise depuis 2021, le statut d'entreprise à mission et les engagements qui en découlent ont un impact réel et opérationnel sur nos organisations, l'humain et l'environnement.



Cette raison d'être est portée par nos collaborateurs au quotidien

« Mes chefs sont à l'écoute et ils sont très présents »

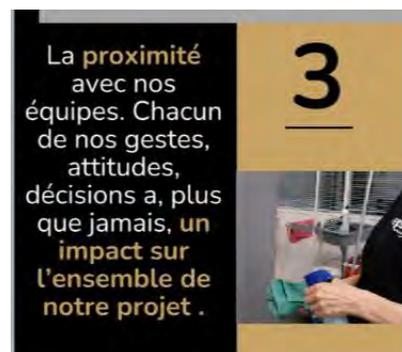


« Chez EPSO j'ai pu évoluer dans mon travail et j'aime ce que je fais »

Et elle représente un véritable engagement auprès de nos clients.

« On a choisi EPSO pour sa proximité et sa réactivité »

« Très satisfait d'EPSO, des responsables locaux qui se démènent pour leurs clients »



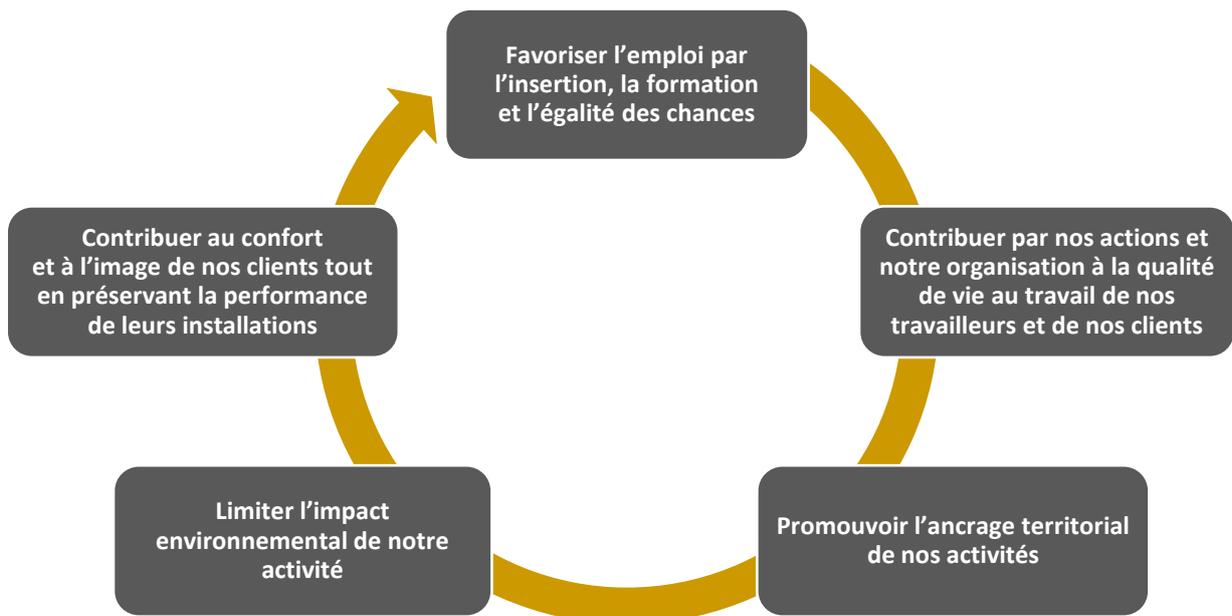
« J'ai choisi EPSO comme partenaire car leurs valeurs répondent aux miennes et c'est une entreprise engagée »

LES MISSIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

Définies comme le socle stratégique de nos actions, les missions d'Epso ont été challengées par les membres du comité de mission afin d'en vérifier la pertinence.

Durant cette année 2024, les deux comités de mission ont permis à Epso d'évoluer dans l'appréhension de ses missions mais également dans la façon de communiquer sur ses actions afin d'embarquer le collectif dans cette démarche.

L'avis favorable de l'Organisme Tiers Indépendant sur la cohérence et l'implication dans l'exécution de la mission a conforté EPSO dans son engagement et a permis de mettre en place des actions à moyen terme.



LA PORTEE ET L'EXECUTION DES MISSIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

Afin de mesurer ses impacts sociaux et environnementaux, EPSO a défini des objectifs opérationnels qui ont servi de support à l'évaluation de l'OTI dans la validation des engagements statutaires.

Tout au long de la démarche en 2023 il a été important de définir des axes de travail afin de pouvoir réellement quantifier l'impact des activités d'EPSO. Le travail réalisé en 2024 a permis de consolider ces indicateurs mais également de les faire évoluer en ouvrant la discussion avec les membres du comité lors des différentes rencontres.

C'est la raison pour laquelle il a été mis en place dans le tableau de bord des objectifs opérationnels une échéance à 2026 afin de consolider l'existant mais également de positionner des KPIs plus pertinents.

Objectif 1 : Contribuer au confort et à l'image des utilisateurs tout en préservant leurs installations

Un des rôles principal d'EPSO du fait de son activité, consiste à entretenir les locaux de ses clients dans le sens large du terme.

En effet les différents métiers portés par les équipes permettent d'apporter une réponse globale qui prend en compte 2 aspects importants :

- L'image de marque d'une entreprise aussi bien pour ses propres clients que ses collaborateurs
- Les performances de production dans la continuité de ses activités quand la prestation de propreté intègre les processus de ces entreprises.

Lors du comité de mission du 31 mai 2024, les membres sont totalement rentrés dans leur rôle en débattant sur les indicateurs de l'objectif statutaire 1.

En effet, les premiers indicateurs de cet objectif étaient très orientés « qualité » dans le but de quantifier la satisfaction des clients en fonction du respect des engagements.

Il a donc été suggéré d'intégrer d'autres variables telles que :

- Suivre la durée des contrats et la fréquence de renouvellement permettant une visualisation claire de la longévité des relations.
- Intégrer dans la prestation une alerte client en cas d'incidents relevés chez le client en formant les agents EPSO à détecter toute forme d'anomalie, concernant la prestation d'EPSO si nécessaire.

EPSO souhaite offrir des prestations de mise en propreté de qualité, et contribuer à **développer un partenariat** qui va bien au-delà, favorisant ainsi **le confort et l'image** de ses clients.

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses prestations, EPSO modernise son parc matériel, en le dotant des dernières innovations, avec l'accompagnement et les conseils de ses fournisseurs de proximité.

De plus, le développement du travail en journée, permet non seulement de développer l'employabilité de chacun, offrant ainsi les mêmes opportunités à tous, mais aussi de mettre en valeur les agents auprès des clients.



« Intervention en continue dans des concessions automobiles »



Enfin, dans des secteurs comme la santé ou l'industrie de pointe, l'intervention des équipes d'EPSO devient essentielle pour la sécurité des personnes ou encore pour la production d'éléments sensibles sous atmosphère contrôlée.

Pour cela, EPSO se doit d'optimiser la traçabilité de ses interventions avec des outils dématérialisés mais également de former ses équipes aux spécificités terrain pour accroître la productivité et la qualité des services apportés.



Objectif 2 : Contribuer par nos actions et notre organisation à la qualité de vie au travail de nos travailleurs et de nos clients

Un des défis sur l'année 2024 a été de diffuser les actions à l'ensemble des collaborateurs sur le terrain. Cela avait déjà été soulevé par les membres du comité, et se posait alors la question de l'acculturation des membres du personnel.

De ce fait EPSO a engagé une démarche forte avec la mise en place de plusieurs actions ayant pour but d'accentuer le sentiment d'appartenance des collaborateurs, tout en embarquant le collectif dans cette aventure.

EPSO a décidé d'organiser 3 événements importants intitulés « Journée ateliers cohésion », dans chaque agence et qui ont eu pour but d'embarquer le collectif. Ces journées ont permis de diffuser des informations sur les différentes actions menées par l'entreprise pour le bien-être et la considération de l'ensemble des salariés.

En lien avec le thème des espaces de discussion déjà mis en place, un des objectifs est de faire un état des lieux de leur sentiment d'appartenance à l'entreprise.

« *Entreprise humaine – mise en confiance* »

« *Merci de m'avoir donné ma chance* »

« *Bonne ambiance et bonne considération des employés* »



Ces moments privilégiés permettent aussi d'accentuer la proximité et favorisent les échanges entre collaborateurs.

Devant le succès affiché, EPSO a décidé de maintenir ces ateliers de cohésion en 2025.

Au cours de l'année, EPSO a lancé la campagne des espaces de discussions (EDD) après avoir formé les managers à la réalisation de cet exercice.

Ces moments d'échanges conviviaux ont permis d'aborder le sujet de l'esprit d'appartenance qui est un thème stratégique dans le déploiement de la vision d'entreprise. En effet comme cela a été soulevé lors des comités de mission, une des problématiques principales dans l'activité d'EPSO réside dans la manière d'embarquer l'ensemble des collaborateurs.

C'est pourquoi la démarche EDD est renforcée en 2025 avec l'accompagnement de la société Wunjo, afin d'approfondir l'analyse des remontées et consolider les actions à mener sur l'acculturation des collaborateurs.

À titre d'exemple, plusieurs initiatives sont toujours en place pour garantir le bien-être et la sécurité des employés :

- Une **formation systématique aux gestes et postures** lors de la formation d'intégration, avec des rappels dans le livret d'accueil et sécurité, afin de prévenir les accidents et les troubles musculosquelettiques (TMS).
- Une formation des cadres et des maîtrises pour les aider à préparer physiquement les agents avant, pendant et après les prises de poste, en proposant **des exercices d'échauffement et d'étirement adaptés aux postes de travail.**
- **Des systèmes de lavage ergonomiques avec des balais réservoirs pour limiter le port de charges et économiser l'eau**, ainsi que des **autolaveuses compactes** pour le lavage des sols, permettant un meilleur résultat tout en préservant la santé et la sécurité des agents.
- Une mécanisation adaptée à chaque utilisateur, une veille sur l'innovation afin d'être à la pointe de la prévention des TMS.

- En 2024, EPSO a fait l'acquisition de balais réservoir Pour un montant de 10K€



- d'auto laveuses permettant ainsi de mécaniser des sites jusqu'alors nettoyés manuellement pour un montant de 78K€



Objectif 3 : Favoriser l'emploi par l'insertion, la formation et l'égalité des chances

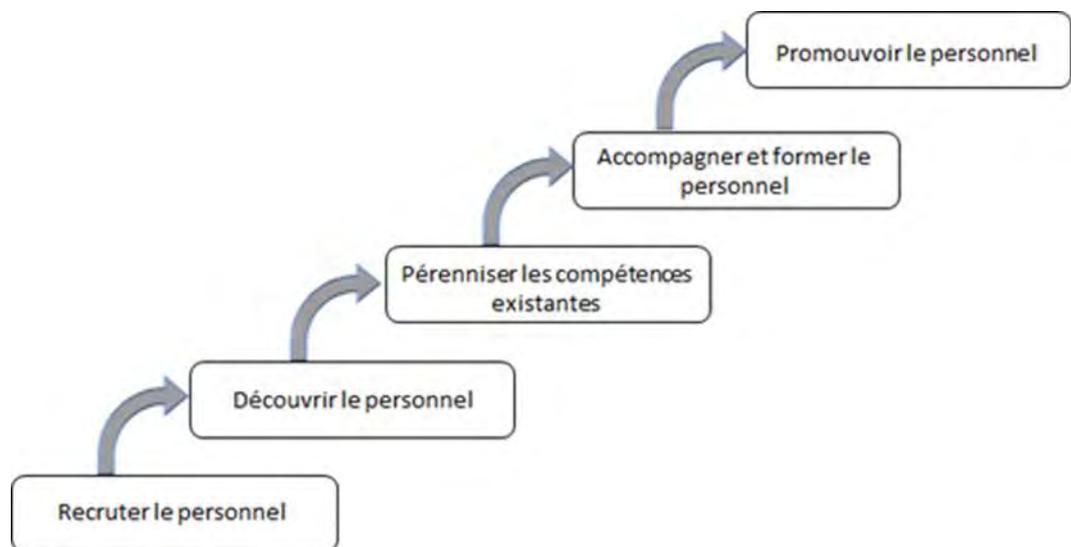


Depuis sa création en 2016, EPSO a toujours attaché une grande importance aux valeurs humaines en considérant qu'un de ses rôles principaux était de permettre à tous d'accéder à l'emploi.

Les métiers de la propreté permettent d'intégrer un large public en favorisant l'insertion sociale et professionnelle. Il est donc essentiel dans la stratégie RH d'être en lien avec les acteurs du secteur social et de l'emploi afin de s'attacher à faire découvrir nos activités.

À titre d'exemple, une charte avec la mission locale permet tous les mois une rencontre avec des jeunes éloignés de l'emploi et souvent sans diplôme. Les équipes d'EPSO présentent ainsi leur quotidien, leur métier et leur rôle au sein de l'entreprise.

Pour accompagner cette insertion, voire réinsertion, EPSO s'attache à promouvoir **l'accès à l'emploi** et le **développement des compétences** par de la **formation continue**, pour que l'intégration des collaborateurs soit la plus fluide possible tout au long de leur parcours professionnel chez EPSO.



L'entreprise participe ainsi à la création d'un **environnement inclusif et respectueux qui promeut l'égalité des chances** pour tous, indépendamment de son origine, de son genre ou de son handicap. Chacun a **les mêmes chances de progresser professionnellement**, de vivre l'expérience EPSO pleinement, et de développer son **employabilité**.

EPSO poursuit sa démarche d'entreprise inclusive en proposant systématiquement chez les nouveaux clients une organisation permettant de favoriser le travail en journée pour augmenter l'employabilité.

Objectif 4 : Limiter l'impact environnemental de notre activité

L'enjeu environnemental prend une place de plus en plus importante dans notre société et EPSO attache toujours une place conséquente à cette notion.

Outre le fait de piloter ses impacts directs, EPSO joue un rôle primordial chez ses clients en intégrant dans sa façon de gérer les prestations un facteur environnemental.

En effet, l'activité se passe essentiellement dans les locaux du client, donc cela implique des pratiques vertueuses par l'utilisation de produits écoresponsables mais également dans la démarche de toujours chercher à évoluer sur les techniques.

Sur chaque chantier, la recherche de mécanisation permet une meilleure maîtrise de la consommation d'eau et de ce fait la consommation de chimie.

À titre d'exemple, plusieurs actions à impact positif pour l'environnement sont toujours en place :

- **Formation systématique** des agents aux éco-gestes via le livret d'accueil et de sécurité :
 - Maîtrise des consommations d'eau
 - Sensibilisation aux consommations d'énergie
 - Consignes de rejet des eaux de nettoyage
- **Utilisation d'Innobox** (base ultra-concentrée conditionnée en grand format) :
 - 70% de plastique en moins
 - Génère moins de déchets
 - Produits éco labélisés
 - Doseur mécanique pour une maîtrise des dosages
 - Conditionnement des « box » entièrement recyclable



De plus, EPSO intègre dans ses activités les nouvelles réglementations afin d'apporter à ses clients des solutions complètes et positives sur leur empreinte écologique.

Le partenariat passé tout début 2024 avec une société de collecte de biodéchets a pour but d'apporter des solutions durables à nos clients. Avec un cycle complet de traitement et la transformation de 100% des bio déchets collectés en compost, remis ensuite à la disposition des clients, avec une traçabilité répondant à la directive européenne sur la valorisation des bio déchets.

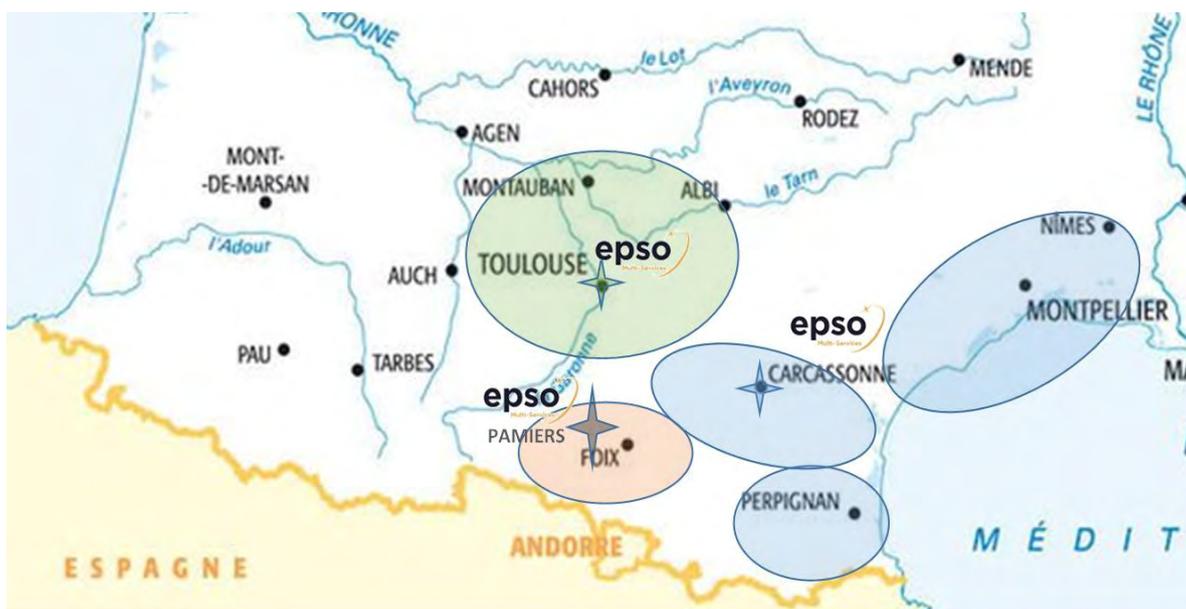
Le développement de cette activité et la prise de conscience sont longs mais EPSO engage des moyens de communication sur le sujet pour promouvoir cette démarche.

Objectif 5 : Promouvoir l'ancrage territorial de nos activités

Depuis sa création EPSO a intégré dans ses valeurs la proximité, c'est une réalité autant avec ses agents que dans la relation avec ses clients et autres partenaires locaux.

Cette démarche se caractérise par les implantations actuelles mais également futures afin de rayonner sur l'Occitanie dans les années à venir.

En 2024, EPSO continue à construire son rayonnement en Occitanie :



L'entreprise a la conviction que son implication auprès des différents acteurs du territoire doit prendre une dimension encore plus importante dans les années à venir. Les actions avec l'écosystème local doivent être valorisées et signifier clairement les engagements pris avec les différentes associations.

Dans l'ensemble des secteurs, les partenariats sportifs sont un soutien à des clubs formateurs mais ils sont aussi l'occasion de mettre en avant ses collaborateurs locaux. Faire participer les agents et leur famille à des événements sportifs est l'occasion de valoriser leur travail et de les rendre fiers d'appartenir à une entreprise impliquée.

EPSO a également continué à soutenir des **associations, ONG ou partenaires** qui promeuvent des actions de protection de l'environnement, d'actions solidaires, ou de protection et développement des jeunes.

Des partenariats durables et constructifs inscrits dans la continuité



ÉcoGolf Ariège Pyrénées Balma Rugby XV Carcassonne Rugby XIII Albi Rugby XIII Tarascon Rugby XV Pamiers Rugby XIII



Saverdun Rugby XV Foix Rugby XV Association histoire et devoir SCA Albi Les Restos du cœur Health Stream Initiative

Epsa maintient et développe ses partenariats avec divers organismes sociaux de proximité



EPSO, entreprise à impact 2024 !

L'ensemble de cette transformation ainsi que le travail réalisé par les équipes a permis d'obtenir le trophée de « l'entreprise à Impact » lors de l'IBD (Impact Business Day) 2024, récompensant les entreprises engagées dans des démarches à impact positif.



Une première reconnaissance qui a permis de conforter EPSO dans sa démarche mais également de valoriser le travail de chaque salarié(e) dans un métier souvent laissé dans l'ombre.

LES MOYENS ENGAGES

Un investissement continu afin de se doter de moyens permettant de renforcer les actions à impact social et environnemental tant en interne qu'en externe.

Les ressources techniques et financières

Campagne de communication 2024-2027 : EPSO a engagé avec Impact Évolution une stratégie de communication forte. L'objectif de cette campagne est double :

- La fidélisation et le développement des clients
- L'embarquement des salariés dans la démarche de l'entreprise à mission.

Plusieurs actions ont été engagées :

- Participation aux journées « ateliers cohésion »
- Formation de l'encadrement aux éléments de langage
- Interview de collaborateurs et création de vidéo et de post en lien avec les activités de l'entreprise et ses actions d'entreprise à mission
- Réalisation d'entretien collaborateurs sur leur place dans l'entreprise
- Interview clients sur leur partenariat avec EPSO
- Stratégie réseaux sociaux et déploiement
- Création et publication de posts, articles sur différents supports
- Mise à jour du site web, vitrine des métiers et des actions engagées

Progiciel de gestion intégré :

Le déploiement d'un nouvel ERP permet à EPSO de réduire son empreinte environnementale en digitalisant les documents (95% d'impressions supprimées), en favorisant la communication numérique, en automatisant certains processus et en offrant des espaces individuels aux salariés et aux clients.

Dotation de tablettes pour l'ensemble des Responsables de Secteur (RDS) :

Finalisation de la mise en place des tablettes pour faciliter la formation des salariés directement sur le terrain, suivre les demandes clients/salariés en direct et réaliser des contrôles qualité dématérialisés.

Renouvellement de la flotte de véhicules : Une partie de la flotte de véhicules a été renouvelée en faveur de véhicules électriques et hybrides, contribuant ainsi à réduire l'empreinte carbone.

Accompagnement par des partenaires externes : EPSO maintient son partenariat avec « Wunjo » dans sa stratégie d'engagement dans la qualité de vie des travailleurs. En 2024 les managers ont été formés à la réalisation d'espaces de discussion (EDD), qu'ils ont pu mettre en application afin d'apporter un échange avec les agents présents chez leurs clients. Le programme sur 2025 a pour but de consolider cette culture QVT en renforçant la dynamique opérationnelle.

Mécénats : maintien du soutien d'initiatives sociales et environnementales à travers des actions de mécénat, accentuant ainsi l'impact positif sur le territoire.

Les ressources humaines

Dans le cadre de son engagement, EPSO maintient un fort taux d'encadrement opérationnel afin de répondre aux besoins de proximité des clients et des salariés :

- Recrutement de responsables de secteur (RDS) sur les 3 agences
- Recrutement et montée en compétences de personnels sur des postes de chefs d'équipe multisites pour un appui terrain aux RDS



Dans le cadre de sa politique de recrutement, EPSO poursuit avec ses **alternants** au sein des métiers support de l'entreprise, renforçant ainsi son engagement en faveur de l'emploi des jeunes.

Forte implication des responsables locaux auprès des organismes tels que la Mission locale ou l'AFPA pour intégrer régulièrement des stagiaires en découverte métiers.

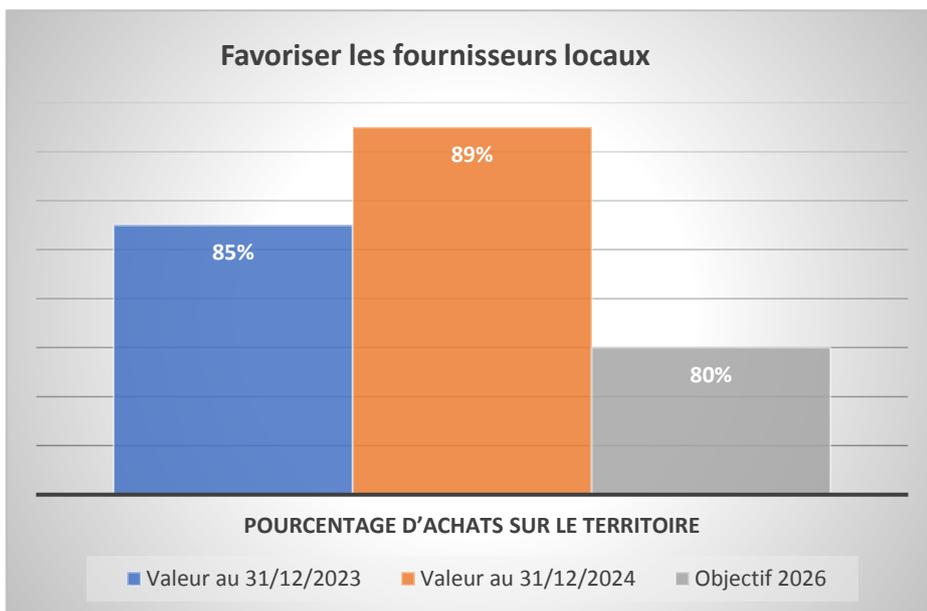
LES INDICATEURS CLES

Les indicateurs de suivi des atteintes des objectifs sociaux et environnementaux ont été discutés au sein du Comité de Mission.

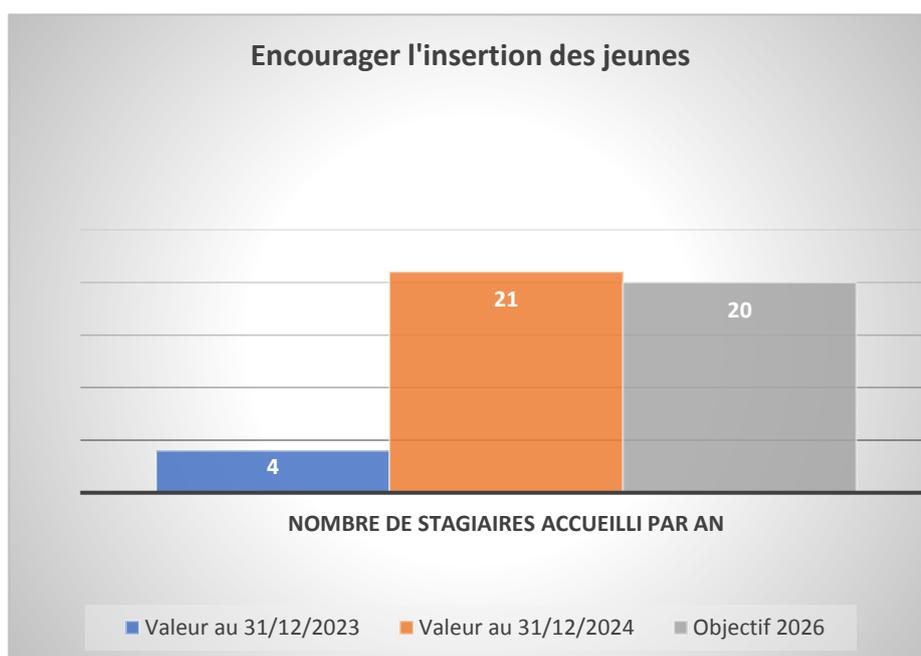
Ces indicateurs sont une **première base et font l'objet d'un suivi et d'une actualisation au fil de l'eau.**

Pour un pilotage au plus juste, la liste de ces indicateurs peut évoluer, en fonction de la maturité des sujets qui seront notamment discutés lors des 5 comités prévus dans le courant de l'année 2025.

Promouvoir l'ancrage territorial



Favoriser l'emploi par l'insertion, la formation et l'égalité des chances



*Contribuer par nos actions et notre organisation à la qualité de vie
au travail de nos travailleurs et de nos clients*

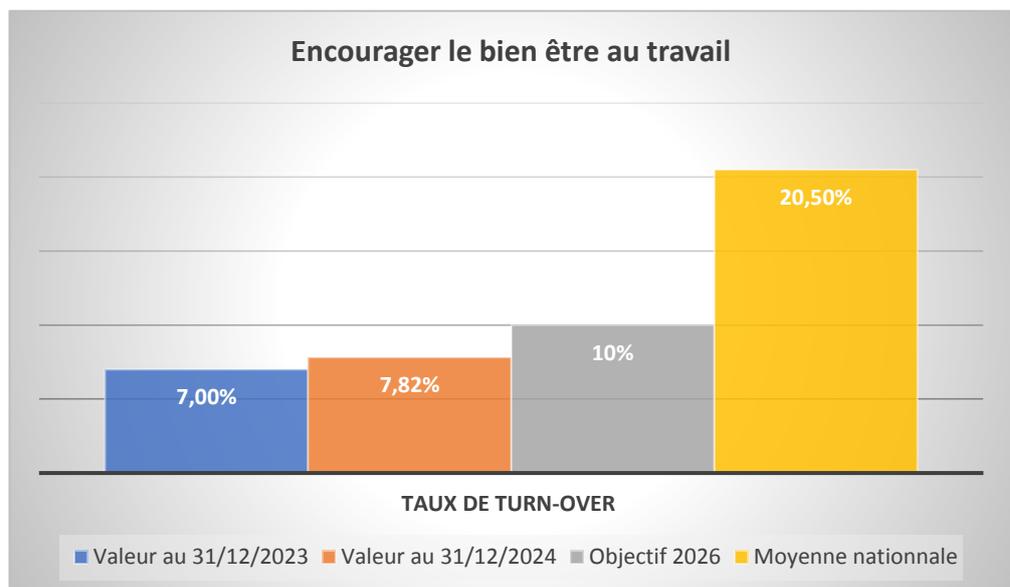
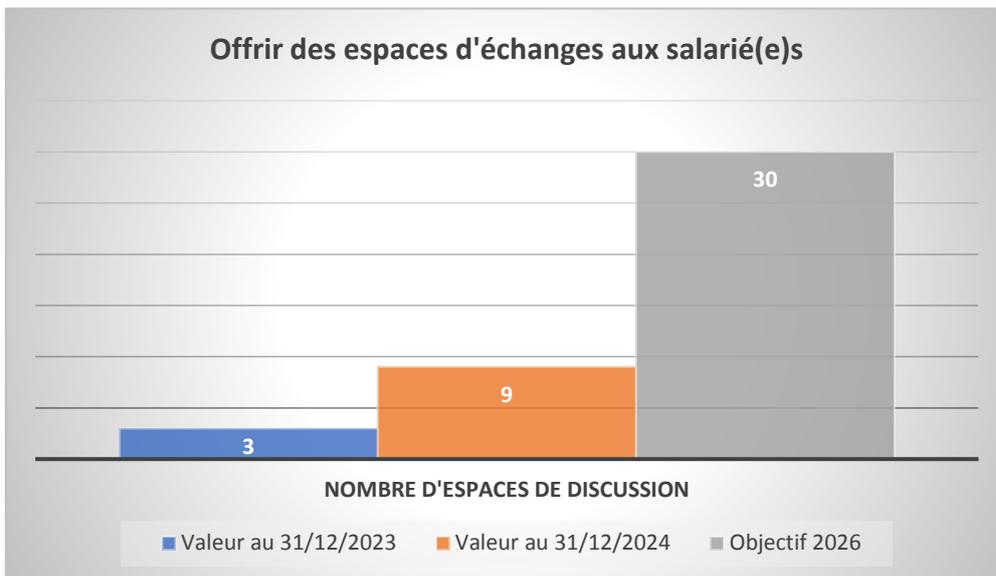


TABLEAU « INDICATEURS DE SUIVI DES OBJECTIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX »

Objectif 1 : Contribuer au confort et à l'image des utilisateurs tout en préservant leurs installations

Objectifs opérationnels	KPI	Fréquence de MaJ	Valeur au 31/12/2023	Valeur au 31/12/2024	Objectif 2026
Assurer le meilleur niveau de qualité de services	Taux de retour 100% sur le planning déterminé annuellement	Mensuelle	34%	25%	100%
	Contrôle qualité contradictoire à 80% de Niveau de Qualité Admissible (taux de retour 100% sur le planning déterminé)	Mensuelle	92%	88%	80%
	Taux de retour 100% sur le planning déterminé annuellement	Trimestrielle	37%	30%	100%
	Fiche d'évaluation de la satisfaction à 75 % de satisfaction (taux de retour 100% sur le planning déterminé annuellement)	Trimestrielle	88%	82%	80%
	Nombre d'agents formés pour détecter les incidents (fuite, câble électrique, portails ouverts.....) chez le client et remontés par les collaborateurs EPPO	Mensuelle			80%
Développer le rayonnement de la mission sur le territoire	Durée de vie des contrats clients	Annuelle	37%	39%	60% inf 5ans
			63%	61%	40% sup à 5 ans
	Taux de recommandation	Mensuelle			75%
	Nombre de sites clients sur l'exercice / Cartographie régionale	Annuelle	591	610	700

Objectif 2 : Contribuer par nos actions et notre organisation à la qualité de vie au travail de nos travailleurs et de nos clients

Objectifs opérationnels	KPI	Fréquence de MaJ	Valeur au 31/12/2023	Valeur au 31/12/2024	Objectif 2026
Soutenir la qualité de vie au travail de nos clients	Taux de satisfaction à la qualité de vie au travail de nos clients	Mensuelle		82%	75%
Baromètre social	Pourcentage d'état motivationnel positif	3 ans	49%	-	50%
Encourager le bien-être au travail pour nos salariés	Pourcentage d'agents travaillant entre 8h et 19h	Mensuelle	33%	30%	50%
Encourager le bien-être au travail pour nos salariés	Taux d'absentéisme	Mensuelle	4,26%	5,65%	inf 7%
Encourager le bien-être au travail pour nos salariés	Taux de turn-over	Mensuelle	7,00%	7,82%	inf 10%
Offrir à nos salariés des espaces d'échanges sur leurs parcours au sein de l'entreprise, leurs missions...	Nombre de cadres et maîtrises formés	Annuelle	100%	100%	100%
Offrir à nos salariés des espaces d'échanges sur leurs parcours au sein de l'entreprise, leurs missions...	Nombre d'espaces de discussion	Annuelle	3	9	30

Objectif 3 : Favoriser l'emploi par l'insertion, la formation et l'égalité des chances

Objectifs opérationnels	KPI	Fréquence de MaJ	Valeur au 31/12/2023	Valeur au 31/12/2024	Objectif 2026
Favoriser l'insertion professionnelle de tous	Taux d'insertion	Annuelle	10,76%	10,00%	10%
Favoriser l'insertion professionnelle de tous	Taux de salariés en situation de handicap	Mensuelle	6,92%	6,07%	8%
S'engager auprès d'acteurs de l'insertion, de la formation, et de l'égalité des chances	Charte avec organisme d'insertion (mission locale.....), nombre de partenariat	Annuelle	4	4	6
Encourager l'insertion des jeunes	Nombre d'alternants par an	Annuelle	11	2	3
Encourager l'insertion des jeunes	Nombre de stagiaires accueilli par an	Trimestrielle	4	21	20
Soutenir la formation continue	Taux de salariés formés sur l'année	Semestrielle	54%	21%	SUP 35%

Objectif 4 : Limiter l'impact environnemental de notre activité

Objectifs opérationnels	KPI	Fréquence de MaJ	Valeur au 31/12/2023	Valeur au 31/12/2024	Objectif 2026
Limiter l'impact carbone de nos activités et de l'entreprise	Calcul de notre impact carbone Tonne CO2/an	Annuelle			900T
Limiter l'impact carbone de nos activités et de l'entreprise	TCO2e / an / employé	Annuelle			1,1T
Assurer une dilution de produits maîtrisée pour éviter les surdosages	Pourcentage de produits utilisés via le système de dilution	Trimestrielle	80%	78%	75%
Assurer une meilleure gestion des déchets	Nombre de clients chez qui nous avons mis en place la collecte des bio-déchets	Trimestrielle		1	60
Assurer une meilleure gestion des déchets	Nombre de tonnes de bio déchets valorisés/an	Annuelle		1T	20T
Assurer une meilleure gestion des déchets	Volume de compost créé	Annuelle		0,4T	4T
Favoriser des circuits courts	Pourcentage d'achats avec des fournisseurs/partenaires dans un rayon inférieur à 100km	Annuelle	86%	88%	90%

Objectif 5 : Promouvoir l'ancrage territorial de nos activités

Objectifs opérationnels	KPI	Fréquence de MaJ	Valeur au 31/12/2023	Valeur au 31/12/2024	Objectif 2026
Favoriser les fournisseurs locaux	Pourcentage d'achats sur le territoire	Annuelle	85%	89%	80%
S'engager dans la vie locale du territoire	Nombre de partenariat et mécénats par type d'associations locales	Annuelle	10	10	10

CONCLUSION

Cette deuxième année a été marquée par une montée en maturité sur l'ensemble des éléments clés de l'entreprise à mission avec notamment :

- Un comité de mission qui a pris son rôle et qui le joue pleinement, avec un accompagnement dans la réflexion, des idées et des propositions pour challenger l'entreprise et le collectif pour aller toujours plus loin et toujours mieux, mais aussi dans le soutien au rayonnement d'EPSO
- Des équipes renouvelées qui se sont appropriées les valeurs de l'entreprise en s'investissant toujours plus dans cette volonté de mieux faire
- Des partenaires, clients, fournisseurs, organismes d'insertion, qui se prêtent au jeu et s'investissent à nos côtés dans cette mission, avec notamment le développement du travail en journée
- Des investissements en hausse tout en préservant l'équilibre financier de l'entreprise :
 - o Matériels (mécanisation des prestations) et renouvellement du parc
 - o Formations internes et externes
 - o Renouvellement de la flotte de véhicules
 - o Investissement dans des outils de gestion et de formation plus performants
 - o Campagne de communication interne et externe
 - o Formation et accompagnement de l'encadrement sur la QVCT
 - o etc.

Compte tenu des enjeux actuels de transition écologique, social et économique, cette consolidation des fondations permettra d'amplifier la résonance positive d'EPSO au niveau des territoires et des organisations.

En 2025, EPSO va continuer cette transformation en renforçant ces efforts notamment sur les 5 missions qu'elle s'est données :

- Mise en place de 3 comités de mission intermédiaires, plus deux majeurs, soit cinq comités en 2025, afin de renforcer l'impact du comité sur la mise en place et le suivi des actions
- Doublement des journées « ateliers- cohésions » en faisant appel à des organismes et associations à impact lors de ces journées afin d'animer des ateliers
- Amplification de l'ancrage territorial avec le développement de :
 - o Partenariats locaux avec des organismes d'insertion
 - o Diversification des mécénats
 - o Participation à des salons, colloques, etc.
 - o Participation individuelle ou collective à des manifestations caritatives locales
- Accentuation de la présence sur le terrain, auprès des différents acteurs : salariés, clients, etc.
- Augmentation de la formation individuelle et collective
- Continuité dans la favorisation de l'expression avec le développement :
 - o Des espaces de discussion (EDD)
 - o Des journées « ateliers-cohésion »
 - o Le déploiement de l'application EPSO pour les salariés
 - o etc.

- Développement du partenariat avec nos clients :
 - o Innovation sur les méthodes (savoir-faire, savoir-être, matériels, etc.)
 - o Développement de nouvelles prestations (bio-déchets par exemple)
 - o Mise en place d'actions communes de mise en valeur de nos salariés et de nos clients
- Réflexion sur de nouveaux indicateurs afin de mesurer l'impact et le rayonnement de la mission
- Continuité dans la réflexion pour affiner les investissements à impact social et environnemental
- Exploiter la maturité du comité de mission et son implication dans l'évolution de l'entreprise afin d'amplifier les impacts sociaux et environnementaux tout en préservant la bonne santé financière d'EPSO.

Notre engagement ne se limitera plus à bien faire notre travail, ni même à améliorer nos impacts sur la Société tant sur un plan sociétal, qu'environnemental, qu'économique, mais aussi de permettre à notre secteur d'activité de mesurer les effets positifs que nous pouvons avoir sur la Société.

Fabien DAROLLES
Président

ION •

MISSION

MISSION



POUR ALLER PLUS LOIN ENSEMBLE

www.epso.fr

8, route de Bessières, 31 140 PECHBONNIEU

epso Multi-Services