

04/03/2019

# CHARTRE ÉTHIQUE



**nsi** Groupe

Sarl au capital de 10 000 euros  
NAF : 8121 Z • SIRET : 537 629 057 00010  
552 rue des bouleaux • Zone POL'ECO  
59860 Bruay-sur-l'Escaut  
Tél. : 03 27 30 29 70 • Fax : 09 82 63 81 60

Ce document est confidentiel et son contenu est protégé par le secret professionnel. Il est à l'usage exclusif des collaborateurs **nsi** Groupe. Les collaborateurs **nsi** Groupe mais aussi Toutes autres personnes sont par les présentes avisées qu'il lui est strictement interdit de le diffuser, de le distribuer ou de le reproduire.



Propreté  
Multiservices



# SOMMAIRE

03

LE MOT  
DU DIRIGEANT

05

LA POLITIQUE  
QSE DU GROUPE

6

LES VALEURS

**nsi** Groupe

CLIENT

SOCIAL

DEVELOPPEMENT DURABLE

INNOVATION

PARTICIPATIVE

12

NOS RÈGLES  
DE CONDUITE

13

MISE  
EN ŒUVRE

# LE MOT DU DIRIGEANT

*“La société NETTE SERVICES a vu le jour en 2011. Depuis la création, nous bénéficions d’une croissance presque inégalée à ce jour. Nous sommes passés en effet d’un collaborateur à 600 aujourd’hui en seulement 7 ans. En 2019, j’ai souhaité accélérer d’avantage ce développement en reprenant la société HYGIÈNE PROPRETÉ SERVICES. Le regroupement de ces deux entités en une seule et même marque dénommée NSI Groupe (NETTOYAGE SERVICES INNOVATION) nous positionne aujourd’hui en leader sur le périmètre géographique du sud de l’Île-de-France au Littoral des Hauts-de-France.*”

*De plus, depuis la création nous nous efforçons avec l’ensemble des équipes opérationnelles, fonctions supports, ressources humaines et commerciales, à garantir le respect des valeurs qui nous animent, celles-ci sont clairement exprimées au quotidien.*

**Notre première et principale valeur est le respect,** le respect de l’ensemble des parties prenantes de l’entreprise : collaborateurs, clients et partenaires. Chez NSI Groupe, nous allons bien plus loin que les concepts marketés du bien-être et du bonheur au travail. Cette notion de bien-être fait partie de notre quotidien. À chaque moment de la vie de l’entreprise nous nous efforçons d’être prévenants, attentionnés et tolérants avec tous les collaborateurs NSI Groupe, mais aussi avec nos clients, que nous traitons comme le centre névralgique et vital de notre entreprise.

**Notre seconde valeur est la confiance.** Chacun des collaborateurs est invité à dialoguer pour évoquer les projets,

les problématiques rencontrés et ainsi faire connaître sa pensée à l’ensemble de l’entreprise. Nous avons confiance en chacun d’entre nous pour transmettre et guider nos valeurs fondamentales, mais aussi confiance dans le professionnalisme et l’implication de chacun.

**Notre troisième valeur est le service,** il est notre ADN du départ et est notre combat du quotidien. Chacun des collaborateurs NSI Groupe doit se battre pour rendre service. Ce service est tourné vers le triptyque fondamental : le collaborateur, le client et le partenaire.

Ce n’est qu’en respectant ces valeurs fortes que **chacun d’entre nous gagnera au quotidien le respect des équipes, des clients et des partenaires,** avec comme objectif un développement économique responsable de l’entreprise.

Pour réaliser un tel objectif, la **solidarité, la loyauté, le dialogue, le sens des responsabilités** et le **travail en équipe** demeurent nos maîtres mots. Les plus belles réussites sont celles faites en équipe. Seul on va plus vite mais ensemble on va plus loin.

Afin de favoriser l’**épanouissement professionnel** de nos **collaborateurs,** je m’engage au quotidien à respecter les droits fondamentaux et à leur assurer les meilleures conditions de travail dans le contexte de l’entreprise.

De cette façon, le **bien-être des salariés** rejillit assurément sur les prestations réalisées **chez nos clients** dont la satisfaction est notre principal objectif.”



**Romain TELLIER,**  
Dirigeant et fondateur

# LA POLITIQUE QSE DU GROUPE



**nsi Groupe** recherche continuellement à prendre en compte les besoins et attentes de ses clients, en répondant à leurs exigences et en assurant un niveau de qualité irréprochable dans ses services de nettoyage réguliers et ponctuels mais également pour l'ensemble des prestations proposées par le groupe.

Nous nous engageons à fournir une expertise métier technologique et désormais numérique, à développer la formation continue des collaborateurs pour donner à nos clients la confiance en nos services opérationnels, au travers de notre savoir-faire, notre jugement et notre intégrité.

De plus, nous améliorons en permanence notre système qualité et son efficacité, non seulement en répondant aux normes, législations et réglementations en vigueur, mais surtout en les surpassant.

Nous reconnaissons l'importance de la sécurité par la sensibilisation à celle-ci et à la santé au travail, ainsi qu'à la protection de l'environnement. En effet nous réduisons notre impact environnemental par l'amélioration de nos méthodes. La direction générale s'assure que cette politique qualité, sécurité et environnement soit communiquée et comprise par tous les employés de l'organisation.

Entreprise certifiée



# LES VALEURS nsi Groupe



Les mots du président expriment clairement les valeurs fortes de l'entreprise. D'autres valeurs voulues par la direction sont également à promouvoir et à respecter au quotidien pour l'ensemble des collaborateurs :

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 01. Le respect          | 08. Le respect de l'environnement                |
| 02. La confiance        | 09. La combativité                               |
| 03. Le service          | 10. Le dépassement de soi                        |
| 04. L'intégrité         | 11. L'équilibre vie privée / vie professionnelle |
| 05. La transparence     | 12. La loyauté                                   |
| 06. L'équité            | 13. L'entrepreneuriat                            |
| 07. Le respect des lois |  |

Les valeurs nsi Groupe doivent guider les actions du groupe et des collaborateurs dans la recherche de la performance tant au niveau des clients, des ressources humaines, de la santé et de la sécurité au travail, du développement durable mais aussi dans l'innovation.

Entreprise certifiée



# CLIENT

## RELATION CLIENT

**nsi Groupe** a toujours choisi de mettre le client au cœur de ces préoccupations. Depuis toujours la satisfaction de chacun d'entre eux que nous appelons d'ailleurs couramment partenaires est notre priorité au quotidien. Un chiffre est chez **nsi Groupe** plus qu'ailleurs la symbolique de notre volonté permanente de la satisfaction client : c'est celui de la reconduction de nos contrats, il frôle les 99 %, ce qui est exceptionnel dans la profession.

La confiance est l'intégrité de chacun d'entre nous. Elle doit donc systématiquement s'imposer dans les relations avec nos clients. L'honnêteté dans le discours doit traduire le respect d'une transparence totale avec l'ensemble de nos clients.

## RESPECT DES ENGAGEMENTS

À la signature de notre contrat chaque service de l'entreprise s'engage à respecter l'ensemble des engagements pris dans la rédaction de notre offre, puis à la mise en place de l'exploitation, chaque collaborateur doit s'efforcer à ne pas trahir les engagements pris par l'entreprise.

Pas de confiance sans fiabilité. Pour **nsi Groupe** c'est une évidence. Cette fiabilité repose donc sur notre responsabilité de mettre tout en œuvre pour respecter les engagements pris.

Nous devons rechercher en permanence la perfection dans la qualité de nos prestations, dans la relation avec nos clients mais aussi dans l'amélioration continue de notre offre.

- Nous devons donner à nos clients le meilleur de nous-même, de nos compétences tant techniques que managériales et aller encore plus loin en nous considérant comme la prolongation de ses propres services QHSE.
- Dès le démarrage de nos contrats de nettoyage ou multiservices nous nous obligeons à être à l'écoute du terrain avec une attention permanente quant aux remontées émanant de nos clients se traduisant par un pragmatisme constant dans la résolution des problèmes et l'organisation du travail.



**98,9%**  
**RECONDUCTION**  
**DE CONTRATS**

# SOCIAL



## L'HUMAIN

L'humain est notre force du quotidien, il est le déploiement de l'entreprise chez nos clients, il doit donc être considéré comme un élément fondamental de notre entreprise. Le respect de l'humain et de l'individu est donc au centre de nos valeurs.

Tous les collaborateurs doivent évoluer dans un cadre de travail sain, sans harcèlement, qu'il soit physique ou moral. Il est donc fondamental de traiter chaque collaborateur dans le plus grand respect possible, sans discrimination, ni prise de partie pour quelque raison que ce soit.

## LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

**NSi Groupe** s'engage à préserver la santé et la sécurité au travail de chacun des collaborateurs, en mettant tout en œuvre pour assurer leur intégrité physique et moral, par la prévention mais aussi la formation, et ce dès l'entrée des collaborateurs dans nos effectifs.

Cela démarre par la remise d'un livret d'accueil, par l'élaboration et la mise à jour de notre document unique d'évaluation des risques, la mise en place d'un carnet de bord sur chacun de nos sites, le rappel des règles et consignes par nos managers au quotidien.

## GARANTIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Au-delà de notre rôle d'ascenseur social, **NSi Groupe** poursuit une politique volontariste de management de l'égalité des chances, en particulier en matière de mixité professionnelle, d'emploi des personnes handicapées, des personnes issues de l'immigration et des seniors.

Lors de nos réunions d'agences, nous contrôlons que ces principes fondamentaux sont appliqués sur tous nos territoires. De plus les cadres dirigeants de **NSi Groupe** sont garants de la mise en œuvre de cette politique.

Ils veillent à en diffuser les principes dans l'ensemble de la chaîne managériale.

## CONCRÈTEMENT

Depuis 2018, **NSi Groupe** est signataire de la charte de la diversité.

La charte a pour objectif de favoriser le pluralisme et rechercher la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières qui est un facteur de progrès pour l'entreprise.

Une telle démarche contribue à l'efficacité et à la qualité de nos relations sociales.

De plus, **NSi Groupe** s'engage avec plus de 600 entreprises en faveur de l'emploi et de l'égalité des chances en partageant l'expertise de nos salariés et en adhérant à l'association NQT.

Pour **NSi Groupe**, la diversité est une opportunité. Elle apparaît comme un facteur de création de valeur.



En adhérant au dispositif NQT nous mettons en place le parrainage professionnel qui repose sur des engagements entre un cadre et un jeune diplômé.

En donnant quelques heures de leur temps, nos cadres changeront le cours d'une vie d'un jeune diplômé en le coachant personnellement dans ses recherches d'emploi. Cela permet à **NSi Groupe** de :

- S'engager dans une démarche RSE forte ;
- Faire connaître notre métier et notre secteur ;
- Renforcer l'ancrage local de notre entreprise et son engagement sociétal ;
- Sensibiliser nos salariés à la non-discrimination et à l'entraide ;



# DÉVELOPPEMENT DURABLE



## DÉPLOYER UNE POLITIQUE D'ÉCO-EFFICACITÉ

**nsi Groupe** est pleinement conscient des mutations que la lutte contre le changement climatique implique pour l'entreprise.

Nous avons initié la remise à plat de nos offres et de nos processus afin d'y inclure systématiquement des solutions à

valeur ajoutée environnementale. **nsi Groupe** s'est fixé pour priorité de développer le nettoyage écoresponsable, en intégrant l'analyse du cycle de vie des produits et des machines et en responsabilisant les différents acteurs de la chaîne de valeur, de la conception de nos offres à l'exploitation.

## RÉDUIRE L'IMPACT DES ACTIVITÉS

Dans ses activités de nettoyage comme de multiservices, **nsi Groupe** s'efforce d'atteindre les meilleurs standards environnementaux en matière de préservation des ressources naturelles, de consommations énergétiques, de gestion des déchets et de protection de la biodiversité.

Le déploiement de systèmes de management environnemental, complémentaires des systèmes de management de la qualité, favorise une démarche d'amélioration continue dans ce domaine.

Outre les efforts pour réduire les émissions directement liées à ses activités, **nsi Groupe** doit associer à sa démarche de progrès ses partenaires, fournisseurs et clients, avec la mise à disposition d'une offre totalement adaptée à un nettoyage responsable. Dans ce cadre nous garantissons une utilisation de produits 100% écologiques pour nos contrats d'entretien réguliers, (sauf problématique spécifique)

## CONCRÈTEMENT

Depuis 2019, **nsi Groupe** est signataire du Global Compact. Nous voulons prôner au quotidien nos valeurs de respect de l'environnement et de préservation des ressources naturelles et du recyclage des déchets.

Cela démarre par la formation de chaque collaborateur dès son entrée dans l'entreprise avec la remise du livret d'accueil, se poursuit au quotidien par nos formations internes ou délivré par nos partenaires, mais également dans la remise du carnet de bord sur site.

Notre démarche environnementale est donc intégrée pleinement dans le développement de notre entreprise. Nous nouons également des partenariats durables avec des entreprises ou associations de réinsertion.

Notre démarche d'insertion fait d'ailleurs partie intégrante de notre offre global services puisque la gestion des déchets est aujourd'hui totalement sous-traitée à notre partenaire ELISE.





# INNOVATION PARTICIPATIVE

## DÉVELOPPER L'INNOVATION PARTICIPATIVE

La culture d'innovation de **nsi Groupe** se confond avec sa culture de confiance et de services.

En cohérence avec son modèle de management, le groupe développe son potentiel d'innovation en encourageant au plus près du terrain les initiatives concrètes de ses équipes.

Englobant non seulement les aspects technologiques mais aussi toutes les innovations qui nourrissent la démarche d'amélioration continue de **nsi Groupe** (méthodes, qualité, management, services, sécurité, développement durable...).

Cette démarche participative s'illustre en particulier par « L'idée de l'année » qui est un concours à destination de tous les agents **nsi Groupe** qui favorisent l'implication de l'ensemble des collaborateurs.

Cela s'applique également à nos réunions d'exploitations mensuelles qui voient à chaque fois passer un point sur les idées novatrices et à mettre en place au sein de l'ensemble de nos établissements.

Cette démarche de management et d'innovation participative a été mise en place depuis la création de l'entreprise non seulement pour les managers de proximité mais aussi pour nos agents de services, et désormais pour nos directeurs d'agences et nos fonctions supports. L'ensemble des procès, méthodes et innovation sont issus de nos recherches collaboratives.

Et nous pouvons être fiers de toutes ses réussites partagées.

## LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Chez **nsi Groupe** l'intégration des nouvelles technologies est toute naturelle depuis notre création ; le numérique, la dématérialisation et désormais la robotique n'ont qu'un but :

- Aider nos équipes et nos clients à s'améliorer dans la recherche de l'amélioration continue de nos prestations.
- En effet nous devons nous servir de cette aide précieuse pour réorganiser nos prestations vers des tâches à plus haute valeur ajoutée et toujours encore plus de services.

# NOS RÈGLES DE CONDUITE



## RESPECT DU CADRE JURIDIQUE

Nous attachons une importance considérable au respect des lois et des réglementations en vigueur qui régissent nos activités partout où nous agissons.

Chaque collaborateur se doit de veiller à tout moment à ce que ses initiatives et actions soit réalisées dans le respect des :

- Lois
- Réglementations
- Codes de conduites
- Conventions collectives des entreprises de propreté
- Fédérations dont le groupe **nsi Groupe** est membre comme la Fédération des entreprises de propreté et de service associés
- Clubs de partenaires (BNI, HBC, réseau entreprendre)

Les stipulations de la présente charte ne sauraient ainsi déroger, à l'ensemble de ces dispositions. De ce fait, si l'application des principes posés par la présente charte aboutissait à une conduite ou à une action non conforme à ces dispositions se sont ces dernières qui devront prévaloir.

## DEVOIR D'INFORMATION ET COMMUNICATION

**nsi Groupe** s'engage à informer toutes les parties prenantes de façon claire et transparente et à respecter les normes conventionnelles du métier.

Nous veillons à la transparence de l'information sur la sécurité et la santé au travail.

Le groupe **nsi Groupe** attend de ses collaborateurs qu'ils :

**RESPECTENT** l'ensemble des lois et réglementation qui encadrent la profession du nettoyage, de nos métiers, du commerce et des contrats avec nos clients ;

**S'ASSURENT** du suivi et de la surveillance du respect de ses règles par l'ensemble de ses collaborateurs ou collègues au quotidien ;

**COMMUNIQUENT** aux services compétents du groupe, selon les procédures internes applicables, toute information relative au respect de la qualité, de la santé et de la sécurité sur nos agences ou sur les sites de nos clients ;

**RÉAGISSENT** rapidement et prennent en compte toutes remarques relatives à la qualité ou à une réclamation relative à nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs, dans une démarche d'amélioration continue et de la satisfaction la plus totale et complète de nos clients.

Nous utilisons des moyens de communication clairs et précis, et nous souhaitons que l'information communiquée soit exacte, objective, loyal et transparente, justifiée et suffisamment complète pour permettre une bonne compréhension.

# NOS RÈGLES DE CONDUITE

## TRANSPARENCE ET ÉTHIQUE DES RELATIONS COMMERCIALES

Lorsque nous collaborons avec nos clients professionnels ou collectivités nous attachons une grande importance à agir de manière éthique, en faisant preuve d'honnêteté et d'intégrité, dans le respect des lois qui s'imposent.

Nous attendons de chacun de nos collaborateurs, qu'il :

- Agisse avec honnêteté et intégrité dans le respect des réglementations applicables au code du commerce ;
- Respecte les caractères raisonnables d'hospitalité pour l'ensemble de nos clients, ceux-ci ne pouvant les aider à altérer leur jugement ;

- N'appliquer de remerciements clients par l'achat de cadeaux que de manière occasionnelle et surtout raisonnable avec l'accord de sa hiérarchie ;
- La négociation des contrats ne doit pas donner lieu ou faits pouvant être qualifiés de corruption active ou passive ou de complicité de trafic d'influence ou de favoritisme
- Des cadeaux ne peuvent être offerts ou acceptés au nom de **nsi Groupe** que lorsque que leur valeur est symbolique ou faible.

## RESPECT DES PERSONNES

La société **nsi Groupe** applique une politique de ressource humaine équitable et conforme aux lois, Nous nous interdisons notamment toute discrimination fondée sur un motif illicite tel que l'âge, les mœurs, l'appartenance à une race ou à une religion, à une ethnie, une nationalité, un handicap, aux opinions, aux engagements politiques et syndicaux.

Toute pression, poursuite ou persécution à caractère moral ou sexuel ou plus généralement contraire à la loi est interdite. Chacun doit respecter les lois relatives à la vie privée des collaborateurs, comme le droit à la déconnexion ou encore celles qui régissent les fichiers numériques.

## LA CONCURRENCE

**nsi Groupe** et l'ensemble des collaborateurs se doivent de respecter l'ensemble de la concurrence de notre marché. Il est important de redire que critiquer les autres amène à penser que nous n'avons plus d'argument pour nous.

Nous devons prôner et se battre pour cela car chez **nsi Groupe**, la différence se fait par notre force de persuasion commerciale, nos avantages concurrentiels et notre valeur ajoutée.

Le respect de notre marché et de notre profession doit se traduire également par l'interdiction de l'atteinte au libre jeu de la concurrence.

Ces règles issues notamment des articles 81 et 82 du traité instituant la communauté européenne doivent être scrupuleusement respectées.

**Les atteintes illicites au libre jeu de la concurrence non tolérées au sein de nsi Groupe peuvent prendre des formes diverses :**

- Des ententes par lesquelles deux entreprises se rapprochent pour augmenter ou fixer leur prix.
- Un abus de position dominante pour évincer nos concurrents.
- Une exploitation abusive de la situation de dépendance à nos services dont lequel pourrait se trouver un client.

Le respect de nos concurrents doit également prévaloir d'un rapport honnête et sincère.

Il est donc strictement interdit d'avoir recours à l'espionnage industriel, au vol de fichier, à l'utilisation de fichier frauduleux pouvant provenir de nos concurrents.

Ces principes forts se doivent d'être respectés par l'ensemble des collaborateurs **nsi Groupe**.

# MISE EN ŒUVRE

**Chaque collaborateur NSi Groupe a le devoir de respecter cette charte éthique dans son quotidien et de promouvoir nos valeurs à l'ensemble des équipes de l'entreprise.**

En signant la charte nous nous engageons à toujours intégrer les valeurs fortes qui nous animent, le respect de l'humain, le service qui est notre ADN et la qualité de nos prestations qui est notre base fondamentale.

Et cela toujours dans l'optique de la satisfaction du triptyque : **clients, collaborateurs et partenaires.**

Nous nous engageons à diffuser nos valeurs à l'ensemble des équipes dès leur intégration par la signature de cette charte pour les managers, et par la sensibilisation pour nos équipes œuvrant au quotidien.

Nous nous engageons également à la diffuser et à la contrôler de manière régulière par des formations internes.

En signant cette charte je vous demande donc d'adhérer aux principes et valeurs qui sont soulignés ci-dessus.

De même chaque collaborateur a le devoir d'alerter la direction de l'entreprise s'il est confronté à une situation susceptible de violer les principes énoncés dans cette charte.

Ainsi tout collaborateur qui a connaissance d'une situation ou d'un agissement violent ou susceptible de violer en particulier les règles de contrôles internes, de concurrence, de lutte contre la corruption, de lutte contre la discrimination, de harcèlement au travail, de non-respect de l'environnement, de non-respect de nos valeurs humaines, de notre intégrité ou encore des règles en matière d'hygiène de santé et de sécurité au travail, est invité à le signaler à la direction de l'entreprise basée au siège **NSi Groupe**, Bruay-Sur-Escout.

Par téléphone : **03 27 30 29 70.**

Par mail : **patricia-circo@netteservices.fr**

Le signalement est un devoir. Il est également demandé de ne pas agir de manière confidentielle pour éviter tout abus dans l'utilisation de la procédure d'alerte et de protéger le collaborateur auteur du signalement.

Les signalements seront traités en toute confidentialité et avec la plus grande attention par la direction qui instruira les faits visés par le signalement en auditant les services ou les personnes concernés. Les informations seront recueillies pour conduire une éventuelle procédure disciplinaire ou contentieuse.

**NSi Groupe** s'engage à prendre toute mesure disciplinaire pour stopper tout fait constituant une infraction aux dispositions de notre charte éthique.

 **Romain TELLIER,**  
Dirigeant et fondateur

 **Le collaborateur**