

Essentiel RSE

PBSbureaux
Propreté & services associés

Sommaire

03 Protéger ce qui compte

04 38 ans au service de la propreté

08 Prendre soin des équipes pour prendre soin des autres

10 Contribuer à la propreté, à l'hygiène et à la santé publique

12 Agir pour des prestations de propreté plus durables



Protéger ce qui compte

Charles Ramos

DIRECTEUR GÉNÉRAL PBS BUREAUX

Depuis 38 ans, PBS Bureaux accompagne les entreprises d'Île-de-France dans l'entretien, la propreté et l'hygiène de leurs espaces de travail. C'est notre métier. C'est aussi notre fierté.

Aujourd'hui, un service d'excellence ne se mesure plus seulement à la qualité de la prestation réalisée. Il se mesure également aux engagements pris par les acteurs qui le délivrent et à leur capacité à les tenir dans la durée.

C'est pourquoi nous choisissons de matérialiser notre engagement ici : **protéger ce qui compte.**

Protéger, c'est reconnaître que la qualité du service de propreté repose d'abord sur les conditions de travail des personnes qui l'exercent.

C'est aussi être attentif à l'impact de nos pratiques au quotidien.

Les produits que nous utilisons influencent la qualité de l'air intérieur, le bien-être des occupants et la santé des agents qui les manipulent. Les protocoles que nous appliquons doivent permettre de limiter ces impacts.

Protéger, c'est assumer notre responsabilité partagée. Nous avons tous un rôle à jouer dans le respect des autres, dans une gestion raisonnée des ressources et des déchets, pour contribuer à des espaces plus sains et mieux entretenus.

Ce document ancre notre démarche RSE. Elle s'adresse à tous les salariés, clients, fournisseurs. Nous nous concentrons sur ce qui compte pour vous comme pour nous, avec le sérieux, l'exigence et l'ambition qui nous caractérisent.

> "Depuis 38 ans, nous faisons de la propreté un métier de service, de responsabilité et d'engagement. Notre engagement va au-delà de la propreté : il vise à protéger les personnes, les lieux et l'environnement."



Qui sommes-nous ?

PBSbureaux
Propreté & services associés

Fondée en 1988, PBS Bureaux est une entreprise familiale experte du nettoyage et de l'entretien de bureaux et de commerces haut de gamme à Paris et en Île-de-France.

Nous proposons des prestations sur-mesure. Chaque site est suivi par un responsable d'exploitation dédié, garant de la qualité des prestations, de la bonne coordination des équipes et de notre réactivité au quotidien.

Nous accompagnons nos clients dans la durée pour garantir des espaces de travail propres, accueillants et bien entretenus. Cet accompagnement s'appuie sur des contrôles qualité réguliers, des outils digitaux de suivi et une gamme de services complémentaires répondant aux spécificités de chaque site.

Nous intervenons notamment auprès :

- des bureaux des PME, ETI et Grandes entreprises
- des cabinets d'avocats, de notaires et de conseil
- des réseaux d'agences de la banque et des services
- des commerces et boutiques



38 ans de service

+ 150 client.es

230 collaborateur.ices en CDI

5M€ de chiffre d'affaires

Notre histoire

38 ans d'engagement et d'innovation

Au service d'une propreté plus durable...

1988

Création de PBS Bureaux par José Ramos



2016

Certification Palme Verte Qualipropre

QUALIPROPRE
Propreté & Services Associés

Palme Verte du Développement Durable

2019

Lancement de Green Focus : démarche éco-responsable

2020

afaq ISO 14001 Environnement AFNOR CERTIFICATION
afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

Certification ISO 9001 et ISO 14001 (AFNOR)
(audit de renouvellement prévu en octobre 2026)

2024

Ecovadis, badge Committed

COMMITTED
ecovadis
Sustainability Rating
FEB 2024

... et d'un cadre de travail sécurisé pour nos collaboratrices et collaborateurs.

100%
de salarié.es formé.es

50%
de parité femmes-hommes

12 ans
d'ancienneté moyenne

Notre démarche RSE

Rigoureuse, réaliste et mesurable

La propreté et l'hygiène sont des enjeux de santé publique. Elles nous concernent toutes et tous, chaque jour. Et derrière chaque espace propre, il y a un travail exigeant, réalisé par des professionnels dont dépend notre bien-être collectif.

La logique que nous portons est simple. Nous ne pouvons pas garantir un service haut de gamme si nous ne prenons pas soin de nos équipes. Nous ne pouvons pas aspirer à la durabilité en négligeant les besoins de nos parties prenantes et les impacts de notre activité sur l'environnement.

Et cela passe notamment par la formation continue de nos collaborateurs, la qualité et la sécurité des prestations, la garantie de pratiques de nettoyage plus responsables, la réduction de notre impact environnemental, etc.

Forts de cette conviction, nous avons lancé **Green Focus, notre offre éco-responsable** en décembre 2019. Afin de pousser plus loin notre engagement, nous structurons une démarche RSE rigoureuse, réaliste et mesurable. Nous y suivons une méthode, des axes d'engagement et des objectifs chiffrés. Cette feuille de route nous engage à protéger ce qui compte.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dans cette démarche, nous nous appuyons sur des référentiels existants tels que les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies. Elle traduit notre volonté de contribuer, à notre échelle, à l'Agenda 2030.



Notre feuille de route RSE :

3 axes

et

6 engagements

pour agir concrètement

Notre démarche RSE est directement liée à notre métier et à notre responsabilité d'employeur.

Elle traduit une ambition simple : prendre soin de nos équipes, contribuer à des environnements de travail plus sains et faire évoluer nos prestations vers un modèle plus durable.

Prendre soin de nos équipes pour mieux prendre soin des autres

ODD couverts



01 Faire de la santé, de la sécurité et de la qualité de vie au travail une priorité quotidienne

- Créer des conditions de travail favorables au bien-être de chacun
- Faire vivre un dialogue social de proximité
- Protéger la santé et la sécurité de toutes nos équipes

02 Rendre l'emploi accessible à tous et permettre à chacun d'y trouver durablement sa place

- Garantir l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes
- Développer les compétences et accompagner la qualification des salariés

Contribuer, par nos métiers, à la propreté, à l'hygiène et à la santé publique

ODD couverts



03 Faire de la propreté un levier de santé et de bien-être pour tous les travailleurs

- Garantir une qualité de service au bénéfice des usagers
- Contribuer à la qualité des environnements de travail de nos clients
- Préserver la santé et la sécurité de nos équipes sur chaque site

04 Faire vivre nos valeurs et construire une relation de confiance durable

- Conduire nos activités avec intégrité
- Faire de nos achats un levier de responsabilité
- Protéger les données et les systèmes d'information

Agir pour des prestations de propreté plus durable

ODD couverts



05 Réduire au quotidien l'empreinte environnementale de nos activités

- Préserver la qualité de l'air
- Développer des achats plus responsables
- Réduire les déchets et favoriser l'économie circulaire

06 Prendre notre part face aux grands défis environnementaux

- Agir concrètement pour le climat
- Faire progresser les mobilités durables

Prendre soin des équipes pour prendre soin des autres



Nous croyons que la qualité du service commence par le bien-être de celles et ceux qui l'entretiennent. Nos agents sont notre force. Nous nous devons de leur apporter écoute, attention et les meilleurs moyens pour travailler, au quotidien.

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

01. Faire de la santé, de la sécurité et de la qualité de vie au travail une priorité quotidienne

Nous développons chaque jour les compétences et le professionnalisme de nos agents, par **la formation, l'évaluation et un management de proximité**. D'ici 2027, 100% de nos agents seront sensibilisés aux risques de leur métier, et nous visons le 0 accident du travail ainsi qu'un taux d'absentéisme inférieur à 2% par an.

Moussa Traore



CONTREMAÎTRE
PBS BUREAUX

" L'investissement dans du matériel adapté est essentiel pour limiter les facteurs déclencheurs de TMS. Par exemple, les manches ergonomiques du matériel de nettoyage s'adaptent à la taille de nos agents. La serpillère est proscrite chez PBS Bureaux. Le seau avec presse intégrée étant plus adapté. L'essorage est automatique et permet de rester droit sans avoir à se baisser."

Dans une **démarche de co-construction de la qualité de vie au travail**, chaque collaborateur a la possibilité de participer à une enquête de satisfaction sur ses conditions de travail et son sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Protéger, c'est...

Sensibiliser

Nous mettons un point d'honneur à informer 100% de nos agents sur les risques liés à l'exercice de leur métier d'ici à 2027.

Notre méthode s'articule en 4 étapes :

01 **Identifier et valider les risques** auxquels sont exposées les équipes de chaque unité, à partir du Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et en lien avec les responsables de secteur, y compris les risques psychosociaux et les troubles musculosquelettiques (TMS).

02 **Accompagner les responsables de secteur** dans la mise en œuvre d'actions de sensibilisation et de formation adaptées aux risques (causeries plus régulières, prises de parole, interventions, budget dédié à des partenaires extérieurs, affichage, etc.) et mise à disposition d'outils conformes (seau à presse intégrée, essorage balai automatique, etc.).

03 **Déployer les actions de sensibilisation** sur le terrain.

04 **Mesurer** chaque année les effets des actions menées.

Pourquoi ça compte ?

Jamila

ANCIENNE AGENTE D'ENTRETIEN CHEZ PBS BUREAUX, RETRAITÉE

"Chez PBS Bureaux, tout le monde est formé ! J'ai eu la chance d'avoir plusieurs formations internes grâce à mon chef d'équipe et au directeur de l'exploitation. J'ai pu ainsi réaliser des missions différentes et apprendre au quotidien. Notamment sur le ménage responsable et tous les éco-gestes du quotidien."

02. Rendre l'emploi accessible à tous et permettre à chacun d'y trouver durablement sa place

L'égalité, l'inclusion et la montée en compétences de nos salariés **conditionnent la qualité de nos prestations.** Nous nous engageons à maintenir 100% de nos postes ouverts à toute forme de diversité, à garantir l'accès à la formation à l'ensemble de nos salariés formés, et à faire vivre l'égalité réelle : zéro écart de rémunération lié au genre, lutte contre le harcèlement et la discrimination sur le lieu de travail. Cet engagement se lit dans nos chiffres. La moyenne d'ancienneté de nos agents d'entretien est de 12 ans. Elle tient à l'attention que nous portons à chacun, et à notre volonté constante d'offrir les meilleures conditions de travail possibles. Elle tient aussi à la conviction que ce métier mérite respect et visibilité.



90 /100

Le score obtenu lors du dernier audit de l'index égalité femmes-hommes. Un résultat qui témoigne de nos efforts quotidiens pour garantir l'égalité et des conditions de travail justes et équitables.

Valoriser les métiers de la propreté

Fabien Fontaine



RESPONSABLE DE SITE PBS BUREAUX

"Notre mission est de lever le voile sur les métiers de la propreté qui ont de l'avenir et un vrai rôle à jouer entre sensibilisation au nettoyage responsable, accompagnement face aux enjeux de développement durable et engagement pour l'évolution de la profession. "

Contribuer à la propreté, à l'hygiène et à la santé publique



Nous incarnons nos engagements auprès de notre clientèle et nos autres parties prenantes. Nous les accompagnons vers des pratiques plus saines et plus responsables. Transparence et confiance sont des principes non négociables.



03. Faire de la propreté un levier de santé et de bien-être pour tous les travailleurs

Avec nos clients, nous cultivons une relation gagnant-gagnant fondée sur la transparence et la réactivité.

Le bien-être au travail passe aussi par des espaces plus sains en garantissant l'usage de produits exclusivement éco-labellisés. **100% des sites d'intervention bénéficieront de protocoles de nettoyage éco-responsables.**

Parce que propreté et hygiène sont l'affaire de tous, nous accompagnons notre clientèle dans le déploiement du tri sélectif et l'acquisition de pratiques plus durables. Dans ce cadre, elle pourra bénéficier d'au moins une action de sensibilisation à la gestion de ses déchets.

Notre démarche Green Focus

Palme Verte du Développement Durable

Ces engagements s'inscrivent dans la continuité de notre démarche Green Focus. Lancée en 2019, nous en appliquons les principes à toutes nos prestations. Elle repose sur :

- l'utilisation de produits fabriqués en France, certifiés Écolabel européen,
- des pratiques chez nos clients visant à limiter les déchets, réduire l'usage des ressources et favoriser une utilisation raisonnée de l'eau, de l'énergie et des produits.

Nos agents sont également sensibilisés et formés aux éco-gestes afin d'assurer une mise en œuvre concrète de ces engagements au quotidien.

Protéger, c'est...

Garantir la réactivité

Nous faisons évoluer notre questionnaire de satisfaction afin de mieux mesurer la perception de nos clients, notamment sur notre réactivité, la qualité de notre accompagnement et nos engagements environnementaux.

D'ores et déjà, notre clientèle bénéficie d'un espace en ligne dédié au suivi de leurs demandes avec une prise en compte sous 24 à 48 heures et la mise en place des actions nécessaires.

Soucieux de maintenir un haut niveau de service, nous interrogeons deux fois par an nos clients sur leur satisfaction. Notre objectif est d'atteindre une note de satisfaction de 8,5/10 à horizon 2027.

97%
de nos produits d'entretien utilisés dans vos bureaux sont certifiés par un Écolabel européen.

Pourquoi ça compte ?

Caroline Saint-Paul

OFFICE MANAGER CHEZ BDO PARIS, (CLIENT PBS BUREAUX)

"Le prestataire avec lequel nous collaborons doit être impliqué dans une démarche RSE, à la fois sociétale, pour le bien-être de ses employés et au niveau du produit et service. Et PBS Bureaux répond à ces exigences."

04. Faire vivre nos valeurs et construire une relation de confiance durable

Dès 2026, nous formalisons nos principes dans une **charte éthique**, accompagnée d'un dispositif d'alerte ouvert à tous : 100% de nos responsables de secteur y seront sensibilisés, et nous visons 100% de fournisseurs signataires d'ici 2027.

Cette exigence de transparence s'étend à **nos produits** sur lesquels la composition précise devra figurer.

La confiance se joue aussi côté **numérique**. Nous mettons en place une politique de protection des données conforme à la réglementation européenne avec pour objectif 0 incident de sécurité informatique lié à des fuites de données personnelles. Nous tenons un registre RGPD et un délégué à la protection des données nous accompagne dans notre mise en conformité.

55%
de nos partenaires opérationnels ont une certification (ISO 9001, ISO 14001, etc.)

afaq ISO 14001 Environnement AFNOR CERTIFICATION

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

Protéger, c'est...

Signer une charte éthique

Nous nous engageons à faire vivre cette charte à travers trois actions :

01 Définir un dispositif d'alerte accessible à l'ensemble de nos salariés, permettant notamment de signaler les situations de harcèlement au travail.

02 Former et sensibiliser en interne les responsables de secteur, en particulier aux enjeux du harcèlement sur le lieu de travail.

03 Diffuser la charte auprès des responsables et des fournisseurs, avec l'objectif d'atteindre 100% de fournisseurs signataires.



Agir pour des prestations de propreté plus durables



Conscients de l'impact environnemental de nos activités, nous inscrivons nos engagements dans des actes concrets, évalués par des certifications et des audits indépendants, pour progresser en continu.

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS

11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES

05. Réduire au quotidien l'empreinte environnementale de nos activités

La propreté ne doit pas se faire au détriment de l'air que nous respirons. En 2026, nous poursuivons notre objectif d'utiliser 100% de produits d'entretien **exempts de composant chimique dangereux.**

Nous privilégions aussi l'achat de produits classés A+ pour leurs faibles émissions de composants organiques volatils (COV), afin de préserver la qualité de l'air intérieur.

Notre exigence environnementale s'étend jusqu'aux emballages, que nous choisissons recyclés, revalorisés ou réemployables afin de limiter leur impact tout au long de leur cycle de vie.





Protéger, c'est...

Retirer les composants chimiques de tous nos produits d'entretien

Les produits d'entretien classiques contiennent des substances chimiques qui dégradent la qualité de l'air intérieur et exposent à la fois les agents d'entretien et les salarié.es des sites.

Notre objectif est d'utiliser des alternatives sans risque, tout en maîtrisant les déchets générés par notre activité :

- Privilégier des produits sans danger pour la qualité de l'air et l'environnement.
- Réaliser un suivi annuel de nos déchets : équipements électriques (DEEE), industriels dangereux (DID) et banals (DIB).



Pourquoi ça compte ?

Charles Ramos

DIRECTEUR
PBS BUREAUX



"Avec nos partenaires de choix, nous proposons une gestion complète de plus de 250 types de déchets, traités en filière courte et en totale transparence. Depuis peu, nous innovons également dans la gestion des biodéchets, avec un partenaire made in France. Nous proposons une solution de compostage sur site ou de collecte basse fréquence. De quoi répondre de façon innovante à la loi AGEC."

06. Prendre notre part face aux grands défis environnementaux

On ne réduit bien que ce que l'on mesure. En 2027, nous réaliserons notre premier bilan carbone (Scopes 1 et 2) afin de mieux évaluer nos émissions et de **définir des objectifs de réduction** adaptés.

Notre impact environnemental est également lié aux déplacements de nos 230 agents. Nous agissons pour réduire l'impact de nos trajets professionnels en favorisant les **mobilités douces**, par le recours aux transports en commun et le déploiement progressif d'une flotte de véhicules électriques. En 2025, 78% de notre flotte est électrique. Nous visons les 100% en 2028 !



200

Arbres plantés aux abords d'un château médiéval en Charente maritime dans le cadre du projet bosquet porté par My Tree et soutenu par PBS Bureaux.

Les bénéfices attendus :

+83%
d'indice de biodiversité offert par les plantations

+0,2t/an
de production de bois d'énergie provenant de la taille des arbres

+18
espèces d'abeilles présentes grâce aux essences d'arbres plantés

-4°C
de température grâce à l'ombrage du bosquet

17t.eq.CO_2
stocké sur 30 ans



Engageons-nous ensemble.

Notre démarche RSE est ouverte : nous partageons nos résultats, nos objectifs et nos axes de progrès en toute transparence. Si vous souhaitez aller plus loin avec nous, ou simplement nous poser une question, notre référent RSE est à votre écoute.

Charles RAMOS
01.48.78.89.76

Retrouvez nos solutions de nettoyage responsable sur notre site web pbsbureaux.com

63 rue de Provence, 75009 Paris

Rédaction, conception et réalisation : Sidièse / Crédits photos : PBS Bureaux, Studio Harcourt

PBSbureaux
Propreté & services associés