



Rapport de durabilité

Année civile 2024



Sommaire

1. Périmètre et contenu du rapport.
2. Présentation et gouvernance de Omniservice SA
3. Nos valeurs
4. Notre engagement pour la durabilité
5. Objectifs du développement durable de l'ONU
6. Pilier économique
7. Pilier environnemental
8. Pilier Sociétal
9. Notifications et Certifications
10. Perspectives et conclusion



Périmètre, contenu et objectif du rapport

Ce premier Rapport de durabilité d'Omniservice SA, dont le siège est situé à Carouge (Suisse), présente les informations quantitatives et qualitatives nécessaires à la compréhension de ses enjeux matériels de développement durable pour l'année civile 2024.

Il couvre l'ensemble des activités de l'entreprise.



Message du directeur Général, Nicolas Von Burg

La durabilité est au cœur de la stratégie d'Omniservice SA dans toutes les strates de notre activité.

Depuis le 1er janvier 2024, cet axe essentiel et transverse est piloté par Steve Albanese, nouveau Responsable de la Durabilité rattachée à la Direction générale.

Nous sommes heureux de compter sur ses compétences, amenant une expérience reconnue et qui incarne nos valeurs. Il a pour mission de poursuivre le déploiement de notre politique de durabilité.

Message du responsable durabilité, Steve Albanese

C'est avec enthousiasme et détermination que je m'engage dans mes fonctions avec comme objectif d'inscrire la durabilité sur une trajectoire de long terme et au sein des métiers de l'entreprise.

La transparence et la responsabilité sont les piliers de notre approche durable.

Cette initiative vise à assurer la fiabilité et la qualité des informations que nous partageons avec nos parties prenantes. Je vous invite à explorer ce rapport pour découvrir notre ambition

Présentation et gouvernance d'Omniservice

Omniservice SA, expert en **Facility Services**, accompagne ses clients en Suisse romande dans la gestion et l'entretien complets de leurs bâtiments et installations — propreté, maintenance, travaux spécialisés, logistique interne, nettoyage de panneaux solaires, gestion des déchets...

Depuis **1985**, notre entreprise familiale réunit **plus de 300 collaborateurs qualifiés** pour offrir des solutions personnalisées, efficaces et durables.

Reconnus pour notre **qualité irréprochable**, notre **efficacité**, notre **polyvalence** et notre **proximité**, nous répondons sans délai à chaque demande, avec une direction investie et des valeurs fortes (inclusion, écologie, équité).



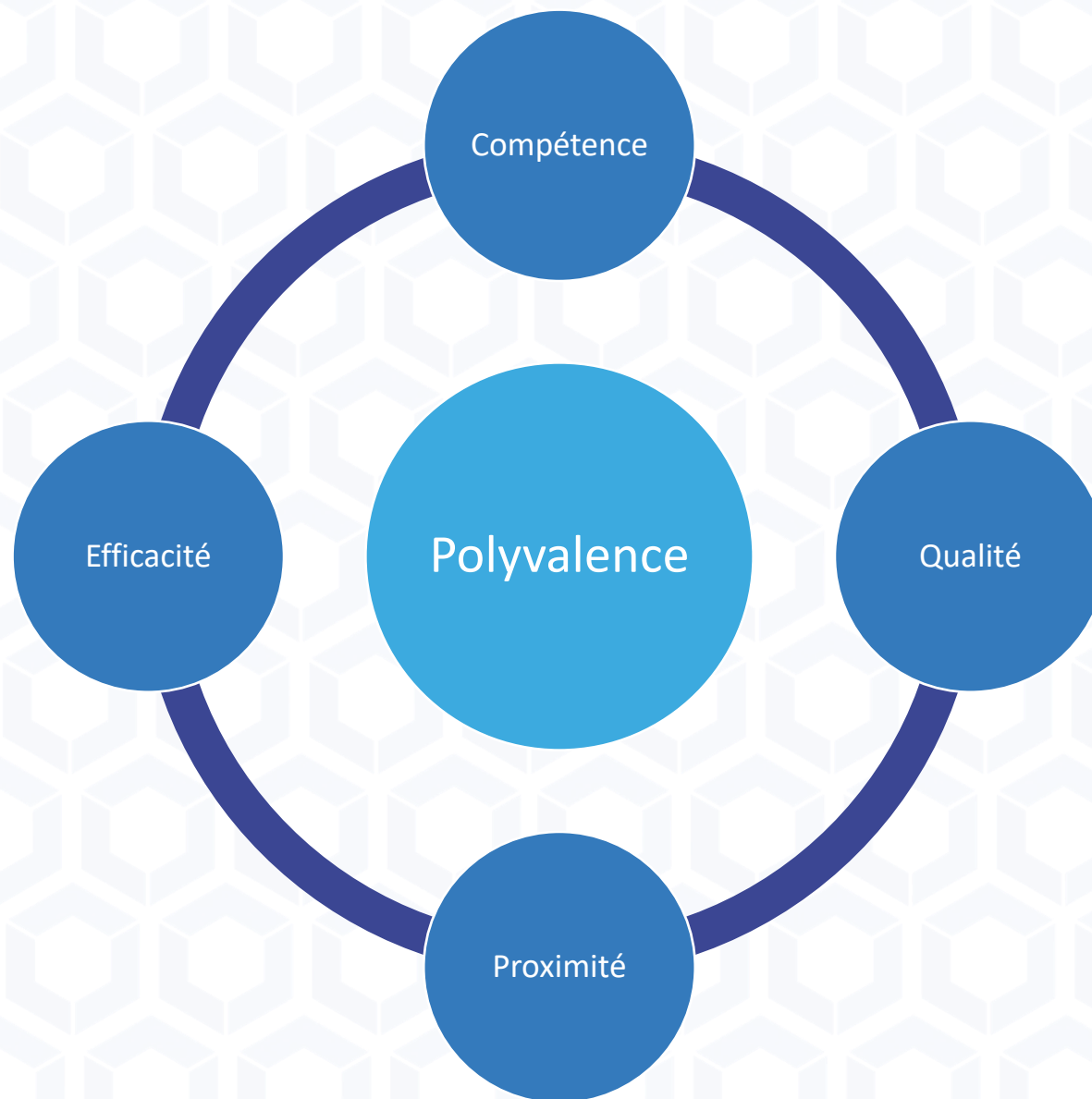
Notre Raison d'Être : « Vous permettre de vous concentrer sur l'essentiel, tout en assurant un environnement propre, fonctionnel et respectueux de l'humain et de la planète ».

Orienter nos choix stratégiques en adéquation avec le respect de l'environnement.

- Développer nos services tout en faisant preuve d'innovation et d'intégrité
- Renforcer la confiance et la loyauté de nos clients et partenaires
- Œuvrer sur l'ensemble de nos processus afin de les optimiser

Notre Raison d'Être est essentielle, elle sert de guide dans un monde socio-économique qui se révèle par nature en perpétuel mouvement. Elle affirme notre intention de contribuer favorablement à un monde durable.

Nos valeurs



Notre engagement pour la Durabilité

Éthique, gouvernance et intégrité (ODD 8, 12, 16)

Omniservice intègre la durabilité et l'éthique au cœur de ses activités.

Notre **Code de conduite** reflète nos valeurs et définit les principes que nous appliquons dans toutes nos relations professionnelles, internes comme externes. Nous respectons des **directives anti-corruption** strictes et actualisées pour répondre aux enjeux rencontrés sur le terrain, notamment en matière de cadeaux et d'avantages.

Les situations de **conflits d'intérêts** sont identifiées et traitées selon des procédures claires, garantissant transparence et impartialité. Cette démarche s'inscrit pleinement dans notre volonté de promouvoir un environnement de travail responsable.

Durabilité et engagement global (ODD 3, 5, 8, 12, 13, 15)

La durabilité est au centre de la stratégie d'Omniservice. Nous avons structuré notre organisation pour intégrer la durabilité dans toutes nos décisions, en nommant un **responsable dédié** et en identifiant des **référénts internes** sur des thématiques clés : biodiversité, économie circulaire, inclusion sociale, éthique des affaires, santé et sécurité.

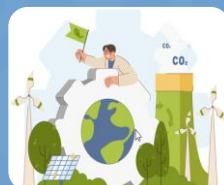
Nous renforçons notre impact positif via des actions concrètes : **électrification de notre parc de véhicules**, achats responsables, réduction des déchets, formation continue et amélioration de la sécurité au travail. En 2025, nous entamerons également les démarches pour obtenir la **certification B Corp**, symbolisant notre engagement global.

Notre engagement pour la Durabilité

Les trois piliers de la durabilité sont au cœur de l'activité et de la stratégie d'Omniservice. Dès 2021, Nous avons intégré la durabilité au cœur de notre organisation. Les trois piliers du développement durable soutiennent notre activité et sont au centre de la stratégie 2021-2030 de l'entreprise.



Pilier sociétal



Pilier environnemental



Pilier économique



Les objectifs de développement durable de l'ONU



En plaçant ses activités sous l'angle des trois piliers du développement durable – environnemental, social et économique – Omniservice réaffirme sa volonté d'être un acteur engagé de la transition vers des pratiques plus responsables et de contribuer à la cohésion sociale à Genève et dans sa région.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Pilier économique

Le pilier économique vise à assurer une prospérité équilibrée et pérenne basée sur le dialogue avec nos parties prenantes et notamment avec nos clients. Le pilier économique tient compte d'enjeux déterminants du marché en termes d'approvisionnement et d'équipement. Nous intégrons également dans ce pilier notre transformation numérique et notre responsabilité numérique.

Mesure de la satisfaction clients

Nous mesurons toujours la satisfaction de nos clients et prenons en compte tous leurs retours et suggestions. La satisfaction moyenne de nos clients est au-dessus de 90% toutes prestations confondues.

En 2024, nous avons renforcé notre équipe et travaillons en étroite collaboration avec une entreprise locale spécialisé dans la transformation numérique afin d'améliorer nos outils et ainsi notre réactivité et qualité de service. Nous travaillons actuellement à l'élaboration d'un nouvel espace client, et avons publié notre nouveau site internet à la fin de l'année 2024.

Le traitement des réclamations a également été professionnalisé grâce à la mise sur pied d'un logiciel dédié nommé « Zendesk », visant à déployer une méthodologie commune permettant d'offrir à nos client une réponse cohérente et rapide.

Dans le cadre de sa stratégie environnementale, Omniservice SA investit pour réduire son empreinte carbone et améliorer la durabilité de ses activités.

1. Flotte de véhicules

Remplacement progressif des véhicules : 2 véhicules électriques (et hybrides) en service en 2025.

Objectif : 30 % de véhicules électriques d'ici 2030, en fonction des échéances contractuelles.

2. Modernisation des équipements

Tous les équipements fonctionnant auparavant à essence (souffleurs, tondeuses, etc.) ont été remplacés par des modèles électriques.

Mise en place d'un suivi régulier pour limiter la consommation énergétique de nos sites.

3. Produits et prestations responsables

80 % des produits de nettoyage utilisés sont écolabellisés.

Réduction progressive des emballages plastiques via l'usage de produits concentrés ou solide.

Pilier économique

Responsabilité numérique et digitalisation

- En 2024, Omniservice SA a renforcé la digitalisation de ses services pour gagner en efficacité et réduire son impact environnemental.
- Passage progressif à des outils cloud et SaaS (gestion des plannings, suivi des interventions, RH), réduisant l'usage de papier et les besoins en serveurs internes.
- Automatisation de tâches répétitives : facturation, suivi des contrats, permettant de libérer du temps pour les équipes opérationnelles.
- Participation au développement et tests d'outils numériques spécifiques, notamment pour améliorer la sécurité des interventions et du personnel.

Responsabilité numérique

Chez Omniservice, le numérique est intégré à notre démarche durable. Nous veillons à utiliser des outils digitaux qui améliorent notre efficacité tout en réduisant notre impact environnemental.

Nos choix technologiques privilégient des solutions cloud sobres en énergie, la dématérialisation des processus administratifs et la réduction de l'usage du papier.

Nous participons également au développement d'outils spécifiques pour renforcer la sécurité de nos interventions.

Nous respectons strictement les lois et réglementations en vigueur, notamment en matière de protection des données. Enfin, nous sensibilisons nos équipes aux bonnes pratiques numériques et à la cybersécurité.

Pilier économique

Protection et sécurité des données – Cybersécurité

Omniservice accorde une importance prioritaire à la sécurité de ses systèmes informatiques et des données qu'elle traite.

Nous appliquons des mesures techniques et organisationnelles pour protéger nos infrastructures, limiter les accès aux seules personnes autorisées et garantir la conformité aux lois en vigueur.

Un programme de sensibilisation des collaborateurs à la cybersécurité est déployé tout au long de l'année, avec des formations, rappels et tests.

Des audits internes viennent régulièrement évaluer notre dispositif pour en assurer l'efficacité et l'améliorer en continu.

Protection des données

Omniservice accorde une attention constante à la protection des données personnelles qu'elle traite. Nous respectons strictement la législation en vigueur, notamment la nouvelle loi fédérale sur la protection des données (nLPD).

Des mesures techniques et organisationnelles garantissent la confidentialité et la sécurité des informations, y compris à travers l'évaluation de nos prestataires.

Tous nos collaborateurs ont été formés aux bonnes pratiques et aux obligations légales en matière de données personnelles.

En 2024, aucune fuite ou incident lié à la confidentialité n'a été constaté.

Pilier économique

Achats responsables

Omniservice veille à entretenir des relations durables et équilibrées avec ses fournisseurs et partenaires.

Nous privilégions des prestataires locaux et responsables, en accord avec nos engagements environnementaux et sociaux. Nous sommes attentifs à la provenance des produits que nous utilisons et favorisons les approvisionnements locaux ou issus de filières durables. Les modes de livraison sont également pris en compte, avec une préférence pour les solutions limitant l'impact environnemental.

Un suivi régulier de la qualité des prestations et du respect de nos exigences est effectué, et nos principaux fournisseurs sont évalués chaque année.

Pilier Environnemental

Omniservice prend en compte la protection de la biodiversité dans ses activités. Lors de nos interventions en extérieur (nettoyage d'espaces publics, entretien de sites), nous veillons à limiter notre impact sur les milieux naturels et à respecter la faune et la flore locales.

Nos équipes sont formées à adopter des pratiques respectueuses, comme l'utilisation de produits non nocifs pour l'environnement et la planification des travaux en tenant compte des périodes sensibles pour la nature. Nous collaborons avec nos clients pour intégrer des solutions favorisant la biodiversité, telles que l'entretien raisonné des espaces verts.

Émissions de gaz à effet de serre (GES) et adaptation au changement climatique

Omniservice agit pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre et limiter son impact environnemental.

Nous avons commencé à électrifier notre flotte de véhicules et remplacé l'ensemble de nos équipements thermiques par des modèles électriques.

Nos produits de nettoyage sont majoritairement écolabellisés, réduisant les émissions indirectes liées à leur fabrication et leur utilisation. Nous adaptons également nos méthodes de travail pour limiter les déplacements inutiles et optimiser nos interventions.

Face aux évolutions climatiques, nous intégrons progressivement les risques environnementaux dans notre organisation et sensibilisons nos équipes à ces enjeux.

Emissions de GES

Scope 1

210,76
tCO₂e

Scope 2

3,88 tCO₂e

Scope 3

145,61
tCO₂e

Les véhicules représentent la majorité de nos émissions du Scope 1

Les déplacements domicile-travail représentent également la majorité des émissions.

Les chiffres ci-dessous correspondent à notre empreinte carbone pour l'année 2024.

Notre objectif principal est de réduire considérablement les émissions des scopes 1 et 3. C'est dans ces deux domaines que nous disposons de la plus grande marge de manœuvre pour agir.

Compte tenu des émissions du scope 2, il est actuellement difficile d'agir seul sur la réduction des émissions relatives en tant que locataire de nos bureaux.

Diverses stratégies sont actuellement à l'étude.

Pilier Environnemental



Conformité environnementale

En 2024, Omniservice n'a identifié aucun cas de non-conformité à la législation ou à la réglementation environnementale. Nous appliquons un suivi rigoureux afin de garantir le respect permanent des exigences légales en vigueur.

Gestion des déchets et recyclage

Omniservice s'engage à réduire et trier ses déchets. Dans nos bureaux, nous séparons le papier, le verre, le PET, les piles et avons supprimé les produits à usage unique comme les gobelets. Nos déchets d'intervention (nettoyage, entretien) sont collectés, triés et remis à des filières spécialisées agréées. Les déchets spéciaux sont traités conformément aux prescriptions légales, avec traçabilité complète.

Réduction des émissions de GES et engagements

Omniservice mesure chaque année ses émissions de gaz à effet de serre conformément au Greenhouse Gas Protocol.

Nous avons remplacé l'ensemble de nos équipements thermiques par des modèles électriques et engagé l'électrification progressive de notre flotte de véhicules

Nous réduisons aussi nos émissions indirectes (scope 3) via des produits écolabellisés, des approvisionnements locaux et l'optimisation de nos trajets.

Nous contribuons également à des actions locales en faveur de l'environnement : partenariat avec des initiatives régionales pour la protection des milieux naturels et la promotion d'une gestion durable des espaces entretenus.

Pilier Sociétal



Politique de rémunération

La politique de rémunération d'Omniservice repose sur la transparence, l'équité et le respect des dispositions légales et de la Convention Collective de Travail (CCT) en vigueur.

Elle se compose d'un salaire fixe, garantissant la stabilité des revenus, et, pour certaines fonctions clés, d'une part variable (primes) liée aux résultats et aux objectifs en matière de qualité de service et de durabilité.

Les collaborateurs bénéficient des mêmes conditions, qu'ils soient à temps plein ou à temps partiel, et aucune prime de départ ni indemnité exceptionnelle n'est prévue pour les membres de la direction ou les cadres.

Diversité et inclusion

En 2024, Omniservice comptait 300 employés, avec une répartition hommes-femmes équilibrée, illustrant notre engagement pour l'égalité.

Nous appliquons strictement la Convention Collective de Travail (CCT) en vigueur, garantissant des conditions identiques à tous, y compris pour les employés à temps partiel.

Nous veillons à promouvoir un environnement de travail inclusif, où chaque collaborateur bénéficie des mêmes droits, perspectives d'évolution et formations. Cet engagement se reflète également dans nos pratiques de recrutement, favorisant la diversité des profils et la non-discrimination.

Pilier Sociétal



Égalité salariale et inclusion

Omniservice garantit l'égalité salariale entre les femmes et les hommes, conformément à la législation en vigueur, y compris l'obligation d'analyse instaurée par la Loi sur l'égalité.

Les salaires sont fixés selon des critères objectifs (compétences, expérience, responsabilités) et font l'objet d'un contrôle régulier pour prévenir toute disparité injustifiée. L'entreprise applique la Convention Collective de Travail (CCT) et promeut activement la diversité et l'inclusion.

Des actions concrètes soutiennent cette démarche : communication interne sur l'égalité, intégration de pratiques équitables dans le recrutement et l'évolution professionnelle, et liens à des formations favorisant le développement de tous les collaborateurs, sans distinction.

Santé et sécurité au travail

Omniservice place la santé et la sécurité de ses collaborateurs au centre de ses priorités. Un système de management santé-sécurité (SMSST) est en place, conforme aux exigences légales et inspiré des bonnes pratiques du secteur. Il inclut des procédures de prévention des risques, des formations régulières et des contrôles systématiques sur le terrain.

- Taux de fréquence global des accidents (>1 jour / ETP) : 1 % (3 accidents pour 300 employés)

Entre 2024 et 2025, un nouveau Correspondant Sécurité et Santé au Travail a été formé, renforçant nos capacités internes en matière de prévention et de suivi. Nos résultats sont suivis et publiés chaque année. Nous menons des audits internes réguliers et impliquons les responsables opérationnels à travers des contrôles sécurité systématiques.

Notations et Certifications



Formation Professionnelle.

Une initiative de la Confédération pour la formation. Les entreprises qui forment des apprentis investissent dans l'avenir.

Nous avons obtenu l'autorisation de former en 2024 et recruterons des apprentis dès 2025.



MyClimate

Notre partenaire de choix pour les solutions climatiques.

Qui nous offre la flexibilité nécessaire pour atteindre notre objectif de zéro émission. Omniservice s'est donnée pour objectifs d'investir dans des projets durables chaque année.



CDP

reconnait l'engagement d'Omniservice en attribuant une évaluation aux entreprises qui intègrent le changement climatique comme facteur stratégique.

Omniservice a obtenu la note C en 2023 et vise la note B pour 2026.



B Corp

Il s'agit de la référence mondiale en matière d'entreprises durables.

Cette certification correspond parfaitement à nos normes et engagements.

Nous prévoyons d'obtenir cette certification d'ici fin 2026 au plus tard.

Perspectives et conclusion

Omniservice poursuit sa transformation pour répondre aux enjeux environnementaux, sociaux et économiques.

La période 2025 sera marquée par l'accélération de l'électrification de notre parc de véhicules, la réduction continue de notre empreinte carbone et le renforcement de nos pratiques responsables, tant dans nos achats que dans nos méthodes de travail.

Nous entamerons également en 2025 les démarches pour obtenir la certification B Corp, afin de formaliser et valoriser notre engagement global en matière de durabilité et d'impact positif.

Nous continuerons à former nos équipes, à améliorer la sécurité sur le terrain et à innover dans nos prestations pour mieux répondre aux attentes de nos clients et partenaires. Fidèle à ses engagements, Omniservice entend contribuer activement à un développement durable, ancré dans le respect des lois, de la Convention Collective de Travail et des meilleures pratiques de son secteur.

Ce rapport est publié chaque année au second semestre, afin d'intégrer l'ensemble des données actualisées et refléter fidèlement nos engagements et résultats.



Contacts

Omniservice SA

Rue Jacques-Dalphin 30, 1227 Carouge.

022 827 19 00

Responsable RSE

Steve Albanese

steve.albanese@omniservice.ch