



**UN JOURNAL SOUS LE SIGNE DU  
DYNAMISME ET DE LA TRANSFORMATION !**

## SOMMAIRE

- P. 2 Edito
- P. 3 Journée ramassage de déchets
- P. 4 Arrivé de Timothée
- P. 4 Cap vers l'emploi
- P. 5 Arrivée et départ...
- P. 7 Séminaire NAOKI 2022
- P. 8 Action sociale
- P. 8 NAOKI au Forum franchise à Lyon
- P. 9 Les états généraux de la boussole
- P. 10 À vous de jouer !



# EDITO

” **Je sais que je peux compter sur chacune et chacun d’entre vous pour contribuer à cette transformation !**

Les premiers états généraux de la Boussole ont eu lieu le 25 octobre dernier.

Ce rendez-vous de l’encadrement, qui s’inscrit chaque année dans notre calendrier, a pour objectif de faire le point sur les actions entreprises pour mettre en œuvre « la Boussole » NAOKI.

Notre politique Ressources Humaines est ambitieuse et se déploiera dans les mois et les années à venir, avec les projets suivants :

- **Déployer la subsidiarité** et mettre en place des espaces de dialogue sur le travail pour permettre à chacun de s’épanouir dans son travail et de donner sa meilleure contribution.
- **Développer notre politique de formation** afin de maintenir votre employabilité et de vous faire progresser.
- **Mettre en place une politique de rémunération groupe** garantissant l’équité salariale au sein du groupe NAOKI, la fidélisation des équipes et permettant à chaque collaborateur de vivre dans la dignité.
- **Dynamiser notre politique de recrutement** pour faire face à la pénurie de candidats.
- **Favoriser l’embauche de personnes en situation de fragilité** et accompagner nos salariés pour les aider à surmonter les moments difficiles.
- **Contribuer à l’épanouissement des salariés** en favorisant leur engagement citoyen par des actions en faveur de la protection de l’environnement et de la biodiversité ainsi que par un engagement dans le milieu associatif.

Nous ne sommes qu’au début de ce déploiement qui nous conduira, au fil des années, à transformer en profondeur l’entreprise en permettant à chacun d’exprimer ses talents au service de notre projet commun.

Je sais que je peux compter sur chacune et chacun d’entre vous pour contribuer à cette transformation !

**Pierre ARNAUD**  
Dirigeant de NAOKI

# ÉVÈNEMENT NAOKI...

## JOURNÉE RAMASSAGE DE DÉCHETS

- TIMOTHÉE BERNARD

**Pour la troisième année consécutive, une journée ramassage de déchets a été organisée...**

**Le 24 septembre dernier**, une partie de l'équipe de NAOKI était présente pour **une matinée de ramassage de déchets** à la forêt de Chailluz à Besançon, pour la journée « **World Clean Up Day** » (journée mondiale de nettoyage de la planète)

Déjà présente **l'année dernière** pour cette action, la tribu NAOKI a récolté tous types de déchets comme du verre, du carton, du plastique et même deux chaises de jardin et un cône de chantier.

Le bilan a été plutôt satisfaisant avec un total de quatre sacs-poubelles.



### La démarche RSE ...

Cette journée ramassage peut paraître anodine mais elle a du sens dans l'engagement que prend notre entreprise.

Au-delà du ramassage de déchets, le but de la journée mondiale du nettoyage de la planète, est de **changer les comportements et d'éveiller les consciences à des concepts écologiques.**

Dans le cadre de **nos engagements RSE** (Responsabilité Sociétale des Entreprises), il est important pour nous de participer à **la protection de l'environnement.**

**Nous renouvellerons cette action prochainement !**



# TIMOTHÉE BERNARD...

## LE NOUVEL ALTERNANT DU SIÈGE

- **BIANCA RAKOTONDRABE**



**Timothée Bernard**, est le dernier arrivé au siège à Besançon.

### Peux-tu te présenter ?

*" Timothée, alternant en communication marketing et RSE, je suis en master communication à l'ECDE pour 2 ans. Auparavant, j'étais alternant commercial chez Biocoop. "*

### Pourquoi chez NAOKI ?

*" Pour les valeurs, car c'est une entreprise qui donne du sens à son métier. De plus, les missions sont en adéquation avec ma formation à l'ECDE. "*

### Es-tu content d'être là ?

*" Oui, parce que je recherchais plusieurs choses pour les 2 ans : une petite équipe pour créer des liens, des missions en lien avec ma formation, et je les retrouve chez NAOKI. "*

### Qu'est ce que tu souhaites apporter à NAOKI ?

*" Mon dynamisme et ma joie de vivre. Je souhaite contribuer au développement de NAOKI, montrer aux gens ce qu'est vraiment le nettoyage et que c'est indispensable pour les entreprises. "*



## CAP VERS L'EMPLOI, UN SALON RECRUTEMENT BISONNIN

Le 30 septembre dernier, nous avons participé au **salon CAP vers l'emploi à Micropolis**.

C'était un événement organisé par Grand Besançon Métropole, qui avait pour objectif de rencontrer des personnes en recherche d'un emploi.

Ce forum était ouvert à l'ensemble des entreprises du territoire ayant des postes à pourvoir ou souhaitant élargir leurs sources de recrutement ainsi qu'à toutes les personnes en recherche d'emploi, d'alternance, d'apprentissage, en reconversion professionnelle, aux bénéficiaires du RSA...

NAOKI tenait un stand lors de cette journée et l'équipe a pu récolter une vingtaine de CV !



# ARRIVÉE ET DÉPART...

## QUI EST TRISTAN DELGRANDI ?

- TIMOTHÉE BERNARD

Tristan est tout nouveau dans la tribu, car il a commencé son aventure chez NAOKI Pontarlier en tant que responsable secteur, le 1er octobre.

Denise, responsable d'exploitation du Haut-Doubs, de son côté, partira en retraite en fin d'année, et accompagne actuellement Tristan sur son poste.

**Découvrons qui est Tristan !**

### Une courte présentation de toi ?

" Je m'appelle **Tristan DELGRANDI**, j'ai **23 ans** et je viens de **Pontarlier**. "

### Quelques mots sur ton parcours et ton expérience professionnelle ?

" Issu d'un BAC ES, je me suis dirigé dans un premier temps vers la FAC de droit de Besançon avant d'arrêter quelques mois plus tard. J'ai enchaîné avec plusieurs missions en intérim avant d'effectuer une de ces missions chez NAOKI. J'ai réalisé un **BTS Métiers et Services à l'Environnement** en alternance avec NAOKI et le Lycée Nelson Mandela à Audincourt. J'ai quitté l'entreprise en juillet 2021 pour poursuivre mes études en Bachelor QSE, également en alternance, dans une entreprise spécialisée en logistique, avant de revenir début **octobre 2022** en tant que **responsable de secteur**. "

### Pourquoi choisir NAOKI ?

" Car c'est une entreprise que j'ai connue pendant mes missions en tant qu'intérimaire et pendant mon alternance. C'est une société avec laquelle j'ai accroché et où l'on ne s'ennuie pas. Elle prône **des valeurs importantes portées principalement sur les salariés et les clients**. J'ai adhéré avec ces valeurs. "

### Tes premières impressions ?

" Les premières impressions sont bonnes, j'ai pu faire la connaissance de tout le monde et cela s'est très bien passé. Il y a matière à travailler tous ensemble pour continuer d'améliorer l'entreprise. **C'est un challenge intéressant !** "

### Quelles sont tes premières missions ?

" Management des équipes en collaboration avec le personnel encadrant ; Relation clients ; Réalisation de devis,..."

### Premiers et futurs objectifs ?

" Pour l'instant, mon objectif principal est de réussir ma prise de poste au sein de la société. Par la suite, j'espère faire grandir l'entreprise et tous les salariés de manière générale, tout en préservant une ambiance agréable. "

### Un dernier mot pour conclure ?

" **Que l'aventure commence !** "



# DÉCOUVRONS MAINTENANT...

## DENISE DECLERCQ

- TIMOTHÉE BERNARD

### Peux-tu te présenter ?

" Je m'appelle **Denise DECLERCQ**, j'habite à Oye et Pallet et je travaille à l'agence **NAOKI de Pontarlier**. "

### Ton parcours et ton expérience ?

" Pour commencer, j'ai fait des études de sténo dactylo. Ensuite j'ai été secrétaire puis assistante maternelle. J'ai intégré le monde du nettoyage à partir de septembre 2002 au sein de l'entreprise NPPI en tant qu'agente d'entretien et ensuite coordinatrice agents.

En 2018, lors du rachat de NPPI par M. Arnaud, j'ai été nommée cheffe d'équipe puis dès l'arrivée de M. Marchevert en tant que directeur de l'agence en 2021, j'ai été désignée **responsable d'exploitation de NAOKI Pontarlier et Morteau**. "



### Tes missions actuelles ?

" Encadrement des salariés (coordinatrices agents, responsables secteur, responsables technique, assistantes d'agence, agents), planning des salariés, établissement des devis, gestion de la relation clients, contrôle qualité, gestion des conflits et des réclamations clients. "

### Ce que tu retiens de ton expérience chez NAOKI ?

" J'ai eu **l'opportunité de progresser** dès l'achat de la société NPPI par Mr Arnaud.

Depuis que M. Marchevert est arrivé en tant que directeur, **j'ai eu beaucoup plus d'autonomie**, c'est vraiment ce qui me manquait et c'est ce qui me plaît. J'ai apprécié le séminaire NAOKI car il m'a permis de connaître un peu plus les collègues et de renforcer des liens avec eux. "

### Des conseils pour tes futurs successeurs ?

" **Pour Tristan en particulier** : Malgré les difficultés et la complexité de notre métier, il faut garder sa motivation. Ne pas hésiter à demander de l'aide. Et surtout, toujours rester positif. "

### Un dernier mot pour conclure ?

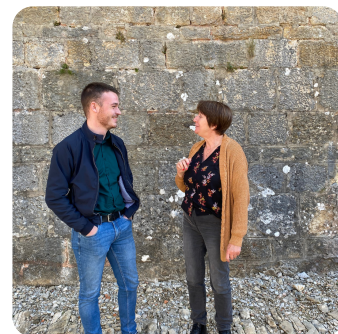
" Je remercie toute mon équipe de Pontarlier.

**Mes encadrants qui m'ont toujours soutenue, aidée et qui répondaient présents à chaque sollicitation, notamment Vivian Marchevert et Pierre Arnaud.**

**Merci aussi de me permettre de rester dans le groupe après mon départ, en tant que formatrice.**

**Un merci aussi au siège de Besançon.**

**Bon vent et bonne continuation à toutes et tous ! "**



# SÉMINAIRE 2022

## DE L'ÉCOUTE ET DU PARTAGE...

- TIMOTHÉE BERNARD

Les 06 et 07 octobre, la tribu NAOKI était en déplacement pendant deux jours à Salins-les-Bains, plus précisément au Fort de Saint-André dans le cadre d'un séminaire.

Pour cette occasion, les managers NAOKI et les franchisés étaient tous conviés.

Objectif principal de ces deux jours : échanger sur des thèmes basés sur nos trois valeurs fondamentales : l'**EXIGENCE**, la **CONFIANCE** et la **COMPLICITÉ**. Nous avons débuté le séminaire par le thème de l'Exigence avec Alice Grenier et Pierre Arnaud comme pilotes pour animer la matinée.



Les sujets abordés : **la manière de se démarquer des concurrents, la gestion de la relation clients, la motivation et le bien-être du salarié, la conciliation des exigences des clients avec les contraintes des salariés.**

Le jeudi après-midi, nous avons fait la rencontre de Philippe Royer, un entrepreneur et conférencier dans le conseil en leadership, stratégie et innovation. Philippe est intervenu sur le thème de la **Confiance** et du **Leadership** : **Comment donner du sens ? Quelle est sa raison d'être personnelle ? Comment faire grandir les autres ? Comment inspirer confiance ?**

Pour clôturer le séminaire, nous avons fait la connaissance de Sabine Vanneufville, formatrice et coach de dirigeants et managers. Le travail effectué avec elle était sur le thème de la **Complicité**, avec un exercice qui nous permettait d'exprimer ce que les uns attendent des autres au travail.

### Le Bilan des deux jours...



Ces deux journées ont été une réussite pour plusieurs raisons. D'une part, le lieu nous emmenait dans une atmosphère positive, et d'autre part, la rencontre entre nos managers et les franchisés a été très enrichissante.

**Partage, échange et complicité résument parfaitement ce séminaire !**

# ACTION SOCIALE

## LORS DES PÉRIODES DIFFICILES...

- STÉPHANIE RIBEIRO

### Face aux aléas de la vie... Le saviez-vous ?

Un fond d'action sociale a été créé pour **accompagner et aider** leurs bénéficiaires dans des périodes difficiles liées à la **maladie, des problèmes familiaux ou financiers**, qu'ils peuvent rencontrer au cours de la vie pour eux et leurs proches.

Nos partenaires sociaux AG2R La mondiale et Harmonie Mutuelle proposent des solutions de la part de dispositions légales et sans participation complémentaire si vous êtes confrontés à une difficulté.

Un **accompagnement social personnalisé** dans une démarche d'**écoute**, de **conseil** et d'**orientation** adaptée à la situation telle qu'une **aide légale**, un **service**, une **aide financière** pour des difficultés liées à l'handicap, à la dépendance, à l'aide aux aidants, au logement, à la santé, au veuvage et à l'emploi.

Un contact à retenir pour toute demande :

- [actionsociale@ag2rlamondiale.fr](mailto:actionsociale@ag2rlamondiale.fr)
- **09 69 36 10 43**

Dans le cadre de l'action sociale, Harmonie mutuelle intervient également pour continuer à bénéficier d'un accès aux soins et propose une participation au financement de soins coûteux, une prise en charge temporaire d'une partie des cotisations.

**Un numéro à retenir : 09 69 39 29 13**

Pour plus de renseignements, vous pouvez vous rapprocher des affichages en agence.



## FORUM FRANCHISE À LYON

- BIANCA RAKOTONDRABE



Chaque année, NAOKI participe au forum franchise à Lyon pour le développement du réseau de franchise et cette année c'était le jeudi 20 octobre.

L'objectif de ce salon était de présenter notre enseigne à des porteurs de projet et des candidats à la franchise, souhaitant créer leur propre agence de nettoyage.

Nous avons eu le plaisir de rencontrer quelques candidats avec qui nous avons pu discuter de leur projet.

Nous nous développons en franchise depuis 2019 et avons actuellement 4 franchisés en France.



# ÉTATS GÉNÉRAUX DE LA BOUSSOLE...



- **BIANCA RAKOTONDRABE**

Les encadrants du Groupe NAOKI se sont réunis le 25 octobre pour les **premiers états généraux de la Boussole**, un rendez-vous annuel qui a pour objectif de faire le point sur la mise en œuvre de notre Boussole.

Nous laissons la parole à nos managers sur leurs retours sur l'événement :

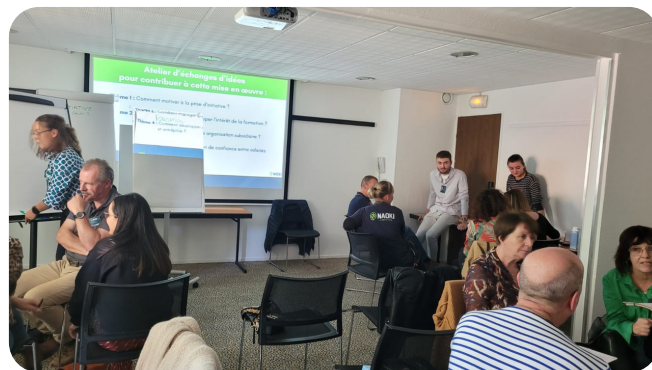
## **Karim ATTIL, Responsable technique - NAOKI Besançon**



J'ai bien vécu les états généraux de la boussole, car cette rencontre était une occasion de partager nos idées.

Cela a été bénéfique pour moi et m'a permis de connaître beaucoup de choses.

Dans mon équipe, je laisse la liberté à chacun de choisir sa tâche de travail, je me base sur la confiance, et je contrôle à la fin."



## **Cristina DOS SANTOS - Coordinatrice Agents - NAOKI Morteau**



Pour moi, les états généraux de la boussole ont été très intéressants dans un point de vue de la raison d'être de NAOKI, en valorisant les trois points précieux pour une bonne réussite : EXIGENCE, CONFIANCE, COMPLICITÉ.

Ces trois principales valeurs de NAOKI sont au cœur du management et devraient être portées par tous les salariés, afin de contribuer au bon développement, et que l'on puisse tous ensemble proposer à nos salariés un cadre de travail pour favoriser l'épanouissement ainsi que la volonté d'offrir un service de qualité à nos clients.

Je trouve que cette initiative nous permet de partager nos connaissances et nos idées. C'est aussi un agréable moment de convivialité entre les managers de l'entreprise.

J'envisage d'appliquer la subsidiarité dans mon équipe :

- en faisant passer les valeurs CONFIANCE et COMPLICITÉ, en valorisant leurs compétences professionnelles, en privilégiant l'autonomie et la prise de responsabilités,
- en transmettant la valeur COMPLICITÉ par la cohésion d'équipe,
- en restant toujours à l'écoute de mon équipe. "



## **Martial GUIPET - Responsable secteur - NAOKI Morteau**

Moments de convivialité et de partage toujours agréables, j'ai également apprécié l'idée des groupes de travail inter-agences et holding.

Concernant l'application de la subsidiarité, je vais privilégier l'autonomie et la prise de responsabilités de mes équipes. "

# QUIZZ DE FIN D'ANNÉE



En quelle année NAOKI, anciennement EPS, a été créé ?



De quel pays a été inspiré le nom NAOKI ?



Quelles sont nos trois valeurs ?

E \_\_\_\_\_ C \_\_\_\_\_ C \_\_\_\_\_

Quelle certification bénéficie NAOKI ?



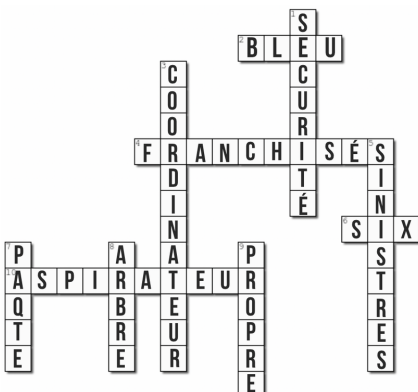
Quel est le dernier franchisé à avoir intégré NAOKI ?



Pour quel pilotage a-t-on besoin de la formation CACES B ?



## Résultats des mots-croisés de la dernière édition.



2. L'une des couleurs de NAOKI.
4. Statut des agences NAOKI situées à Montpellier, Montbrison et Charleville-mézières.
6. Nombre d'agences NAOKI en Franche-Comté
10. Appareil permettant de retirer la poussière au sol.

1. Livret distribué à chaque collaborateur au moment de son embauche.
3. Collaborateur qui gère une équipe d'agents de service et travaille sur le terrain.
5. NAOKI propose des services de nettoyage après \_\_\_\_\_.
7. Nom de la Charte signée par NAOKI et visant à promouvoir l'embauche de résidents des quartiers de la politique de la ville.
8. Que représente le logo NAOKI ?
9. NAOKI, la tribu du \_\_\_\_\_ ?



# NAOKI

LA TRIBU DU PROPRE

Pour des infos plus régulières, n'hésitez pas à nous suivre sur les réseaux sociaux !



[NAOKI-PROPRETE.FR](https://www.naoki-proprete.fr)