



INNOVER POUR L'HYGIENE
DE DEMAIN, TOUS CONCERNÉS !



Engagement, plan d'action et propositions
pour relever les défis de la transition
dans le secteur de l'hygiène.

Tous concernés !



UNE VISION ET DES VALEURS

Nous défendons une vision singulière et engagée de notre rôle et de notre développement dans le secteur de l'hygiène; celle d'une entreprise à taille humaine dont les actions sont guidées par un socle de valeurs : confiance, respect, solidarité, plaisir.

UNE RAISON D'ÊTRE

Nous regroupons 6 distributeurs et nous couvrons tout le territoire français. Notre proximité avec les clients est essentielle afin d'apporter écoute, conseils et meilleurs résultats tout en accélérant la transition dans un univers en pleine mutation.

Hyg^eUP

INNOVER POUR L'HYGIENE
DE DEMAIN, TOUS CONCERNÉS !

9 PROPOSITIONS Hyg^eUP POUR RELEVER LES DÉFIS DES TRANSITIONS ET DE LA COMPÉTITIVITÉ.

En collaboration avec nos équipes, nos clients et nos partenaires, nous avons identifié 3 leviers d'action et 9 propositions pour orienter un plan d'action dédié aux enjeux spécifiques de l'hygiène :

ENGAGEMENT: Accélérer l'engagement durable de l'entreprise.

EQUIPAGE: Animer et développer une véritable communauté Hyg^eUP.

EXPERIENCE: Influencer et innover pour être à la pointe de l'hygiène.



ENGAGEMENT

1- Labélisation EcoVadis

Contexte :

Les entreprises du secteur de l'hygiène sont confrontées à des enjeux environnementaux spécifiques. **Hyg^eUP** est un acteur du conseil et de la distribution des produits et matériels d'hygiène pour les professionnels dans les secteurs public et privé.

Hyg^eUP vise à améliorer continuellement sa démarche RSE et s'engage, dans le cadre de son activité, à mettre en place des actions à impact afin de consolider son engagement social, environnemental et sociétal.

Les équipes ecovadis accompagnent **Hyg^eUP** dans la mise en œuvre du plan d'action.

Plan d'action :

- Mise en place d'un comité de pilotage EcoVadis interne en Juillet 2024
- Amorcer la démarche de labélisation auprès de EcoVadis en Septembre 2024
- Recenser les actions déjà menées au sein de l'entreprise.
- Mise en place d'un plan d'action personnalisé nécessaire à l'optimisation de la note EcoVadis de **Hyg^eUP**.
- Suivre les indicateurs et compléter le questionnaire EcoVadis.



2- Démarche solidaire Hyg^eUP

FONDS DE DOTATION



Contexte :

En 2020, Hyg^eUP crée son Fonds de Dotation pour soutenir des actions liées à l'hygiène.

Les associations soutenues sont choisies par les salariés.

En 2024, Hyg^eUP soutient 5 associations :

- **SAFE WATER CUBE** : Fournir de l'eau potable pour tous. safewatercube.com
- **LE RIRE MEDECIN** : Redonner aux enfants hospitalisés le pouvoir de jouer et de rire grâce à des clowns professionnels. leriremedecin.org
- **UNISOAP** : Recycler les savons des hôtels pour sauver des vies. unisoap.org
- **PSE** (Pour un Sourire d'enfants) : Aider les enfants du Cambodge à sortir de la misère. pse.org. Formation par une équipe d'Hyg^eUP sur l'hygiène professionnelle des Responsables Restauration du Centre de PSE (1 semaine à Phnom Penh).
- **DONS SOLIDAIRES** : Collecter et redistribuer des produits d'hygiène invendus aux personnes en précarité. donsolidaires.fr

En 2023, 36 500 € ont été reversés en dons. Objectif pour 2026 : 50 000€.

Plan d'action :

- Augmenter les dons à 50 000€ en 2 ans.
- Sensibiliser salariés et clients avec des actions concrètes, comme la tombola de janvier 2024 au profit du Rire Médecin, ayant rapporté 1500€ à l'association.



3-Offre durable

Contexte :

Depuis toujours, **Hyg^{UP}** privilégie la fabrication française, 70% de nos produits sont fabriqués en France/ 30% de produits importés hors Europe.

En tant que distributeur **Hyg^{UP}** s'engage à être acteur dans l'économie circulaire en adoptant des pratiques durables qui réduisent les déchets, optimisent l'utilisation des ressources et innovent dans la conception des produits et des services. Cela nécessite une collaboration étroite avec les fabricants français et les utilisateurs finaux pour créer un système plus durable et efficace.

Plan d'action :

- 1) Réduction des déchets : S'engager à réduire la quantité de déchets générés tout au long de la chaîne d'approvisionnement, en mettant en œuvre des pratiques telles que l'utilisation d'emballages recyclables ou compostables et la réduction des matériaux d'emballage superflus (gamme BIB, compacteurs SDHE...)
- 2) Sélectionner des matériaux recyclés et recyclables pour nos gammes de produits (ouate française, papier recyclé, bidon, essuyage, encres FSC...)
- 3) Promouvoir la réutilisation : en plus des Journées R pour recycler les distributeurs, apporter conseils et inciter les utilisateurs aux méthodes éco-responsables.
- 4) Mettre en place des programmes de collecte et de recyclage pour récupérer les produits d'hygiène usagés ou les emballages, en travaillant avec des partenaires locaux (éco-organismes) ou des entreprises spécialisées dans le recyclage (partenariat fabriquant).





QUIPAGE

1-Hyg^eUP Académie > accompagnement des salariés et mise à disposition des informations sur les produits

Contexte :

En 2020, Hyg^eUP lance sa plateforme Hyg^eUP Académie pour fournir un accès organisé à une variété de documents et de ressources, qui permet aux utilisateurs internes de trouver facilement les informations dont ils ont besoin.

Cela permet également de partager des connaissances et des bonnes pratiques au sein du réseau. Elle peut aussi être utilisée comme outil de formation en mettant à disposition des documents de référence.

En 2024, Hyg^eUP doit s'assurer que les utilisateurs sont conscients des ressources disponibles et apporter des ajustements et des améliorations continues.



Plan d'action :

- Enquête annuelle pour identifier les attentes et les domaines à améliorer.
- Création d'outils d'amélioration de l'expérience clients (ex. : notice d'usage des batteries, notices de montage, étiquettes contacts, ...)
- Mise en place de newsletters internes pour informer sur l'actualité du réseau et le partage des bonnes pratiques.
- Mise en place d'un plan de formation des équipes de vente en binôme avec nos partenaires (minimum 2 sessions dans l'année)

2-Hyg^eUP & Vous > une journée inspirante, annuelle, pour rassembler les clients, les partenaires et les collaborateurs autour des enjeux de l'hygiène et des nouveautés Hyg^eUP

Contexte :

L'ambition d'Hyg^eUP est de renforcer sa communauté parce qu'ensemble on va plus loin.

Organiser un événement annuel démontre l'engagement envers ses clients et renforce la perception de l'entreprise en tant que partenaire fiable et engagé. C'est une occasion précieuse de renforcer les relations avec les clients, de partager les expériences, les idées et les bonnes pratiques.

Cet événement peut également être l'occasion de nouer des partenariats stratégiques avec d'autres acteurs avec qui nous partageons des intérêts communs.

Plan d'action :

Réalisation du 1^{er} événement au printemps 2025.

3-Hyg^eUP Lab > expérimentation, essai, test avec et chez les clients

Contexte :

Afin d'instaurer une culture d'amélioration continue, Hyg^eUP va lancer un process de tests de ses nouveaux produits avant leur référencement afin de garantir la qualité, la fiabilité et la satisfaction des clients.

Cela permet de s'assurer en amont que toutes les fonctionnalités, l'usage et les caractéristiques promises sont efficaces et répondent aux attentes. Cela viendra garantir une expérience utilisateur optimale et minimiser les risques de dysfonctionnement.

C'est un investissement stratégique pour renforcer notre expertise en tant que distributeur partenaire de produits d'hygiène.

Plan d'action :

- Définir les objectifs du processus test (efficacité produit, sécurité des utilisateurs, normes...)
- Déterminer les types de tests nécessaires en fonction des caractéristiques produit et de son utilisation
- Identifier les méthodes de tests terrain appropriées
- Définir les critères de performance et conformité
- Etablir des scénarios de test pertinents
- Prise de décision par le comité produit selon l'analyse des résultats
- Constituer un panel de clients test

eXPERIENCE



1-Appli mobile CHR > déploiement d'une appli spécifique

Contexte :

En 2023, **Hyg^eUP** innove en lançant son application mobile de prise de commandes pour toujours plus de satisfaction clients. Cela améliore l'expérience d'achat pour les clients de gré à gré :

- Accès 24h/24 , programmation de ses commandes et notifications de rappel , espace client personnalisé et sécurisé. Après 1 an d'existence, **Hyg^eUP** doit s'assurer de la satisfaction de son service et identifier les axes d'amélioration.

Plan d'action :

- Enquête de satisfaction clients utilisateurs afin d'optimiser l'expérience.
- Identifier les besoins des équipes de vente pour favoriser le développement de l'outil sur tout le réseau.
- Identifier les nouvelles fonctionnalités manquantes ou demandées (recommandations de produits, suivi en temps réel de l'état de la commande ...).

2 - Atelier collaboratif > À animer avec les clients pour réfléchir aux axes stratégiques d'amélioration.

Contexte :

Hyg^eUP souhaite renforcer sa relation clients en activant la co-crédation de solutions afin de répondre précisément à leurs besoins et leurs attentes. Les ateliers permettent aux clients de s'exprimer directement sur leurs besoins, leurs défis et leurs attentes pour simplifier la gestion de l'hygiène dans leurs organisations.

Hyg^eUP souhaite ainsi montrer son engagement à les impliquer dans le processus de développement et à prendre en compte leurs visions.

Plan d'action :

- Définir les objectifs de l'atelier au sein du comité produit.
- Identifier les participants.
- Sélection d'une date et du lieu.
- Préparation de l'atelier et identification d'un partenaire.



3-Hyg^{UP} Synergies > Une communauté d'experts, engagée, pour répondre aux besoins ciblés des clients

Contexte :

En tant que distributeur, Hyg^{UP} souhaite être acteur pour l'hygiène de demain. Pour cela, Hyg^{UP} sélectionne des partenaires dont le modèle apporte agilité et rapidité ainsi qu'une expertise spécialisée. Hyg^{UP} a construit une communauté d'experts pour apporter des solutions performantes & adaptées :

- 1 Plus et AM Pro pour l'équipement, l'installation et l'entretien des cuisines professionnelles.
- Métrola pour une gamme ciblée et performante au service de la grande distribution. www.metrola.fr

- Encourager les experts à partager leurs propres expériences et connaissances.
- Recueillir régulièrement des retours des membres pour améliorer les services et les fonctionnalités de la communauté.
- Identifier les experts de demain.





INNOVER POUR L'HYGIENE
DE DEMAIN, TOUS CONCERNÉS !

Hyg^eUP