



# RAPPORT DE MISSION



**2023**  
ÉDITION



## Présentation d'Espace Propreté ..... 2

### I – Notre mission ..... 5

- a ) Notre démarche ..... 5
- b) Notre raison d'être et nos objectifs statutaires ..... 8
- c) Notre comité de mission ..... 9
- d) Notre comité des parties prenantes ..... 10

### II - Nos objectifs et indicateurs 2023 ..... 11

- a) Relation client ..... 12
- b) Communauté / Relation Parties Prenante ..... 15
- c) Salariés et bien-être au travail ..... 19
- d) Environnement ..... 24

### III – Conclusion du comité de mission ..... 27

### IV - Et demain... ? ..... 28

# Présentation d'Espace Propreté



## ❖ Quelques mots de la dirigeante



Au fil des années, j'ai pris conscience que se concentrer uniquement sur la performance économique ne répondait plus aux attentes de la société et de ses parties prenantes. C'est pourquoi depuis le 1<sup>er</sup> février 2022, Espace Propreté est devenu société à mission, ce qui donne encore plus de sens à notre activité de nettoyage.

À ce titre, nous présentons pour la deuxième année consécutive un rapport de mission qui recense nos engagements, nos réussites et nos axes de progression. Cette année, ce document sera la référence pour l'audit par un organisme tiers indépendant accrédité.

Début 2023 a d'abord été marqué par notre deuxième comité des parties prenantes qui a permis de redéfinir nos objectifs statutaires, car ils étaient initialement trop nombreux et peu spécifiques à Espace Propreté. Durant l'année, nous avons mesuré notre bilan carbone grâce à une société externe qui nous a permis d'identifier nos postes d'émission des gaz à effet de serre et des pistes pour réduire notre empreinte carbone. En juin 2023, la Fédération des Entreprises de Propreté, dont nous faisons partie, nous a remis un prix pour notre démarche en tant que la 1<sup>ère</sup> entreprise à mission du secteur de la propreté et pour nos pratiques de management innovantes : notamment l'abolition du contrôle inopiné des agents d'entretien.

Ces quelques lignes me tiennent à cœur et me permettent, je l'espère, de mettre en lumière toute l'aspiration et la motivation des membres de cette équipe avec qui je tisse des liens tout au long de l'année. Dans cette logique, je souhaite pousser toujours plus loin nos engagements sociaux et environnementaux via des prises de décisions éthiques en faveur de tous, tout en pérennisant l'activité économique de l'entreprise.

À travers nos valeurs et notre savoir-faire, je continuerai année après année à porter Espace Propreté vers plus humanisme pour construire la société de demain.

*Muriel Fournier*



## Espace Propreté en 2023

29 salariés



19,7  
temps plein



+ de 160  
sites clients



+ de 25 ans  
d'expérience



4 types de  
prestations



986K € CA  
en 2023



+ 93 % de  
CDI



4 prix RSE



## L'équipe d'Espace Propreté

### Notre équipe administrative



**Muriel Fournier**  
Dirigeante



**Anne-Line Guillot**  
Responsable administratif  
et RH



**Hakila Khelfa**  
Encadrante



**Sirine Benlakhdar**  
Assistante de direction et  
d'exploitation



**Despoina Gkasiou**  
Assistante Communication



**Clémence Fouquet-Lapar**  
Chargée de Missions RSE



**Mercan Kordu**  
Membre élu du CSE

### Nos agents d'entretien



## Nos clients



## Ils sont Société à Mission



16 de nos clients sont aussi partenaires d'Espace Propreté !

# I – Notre mission



## a ) Notre démarche



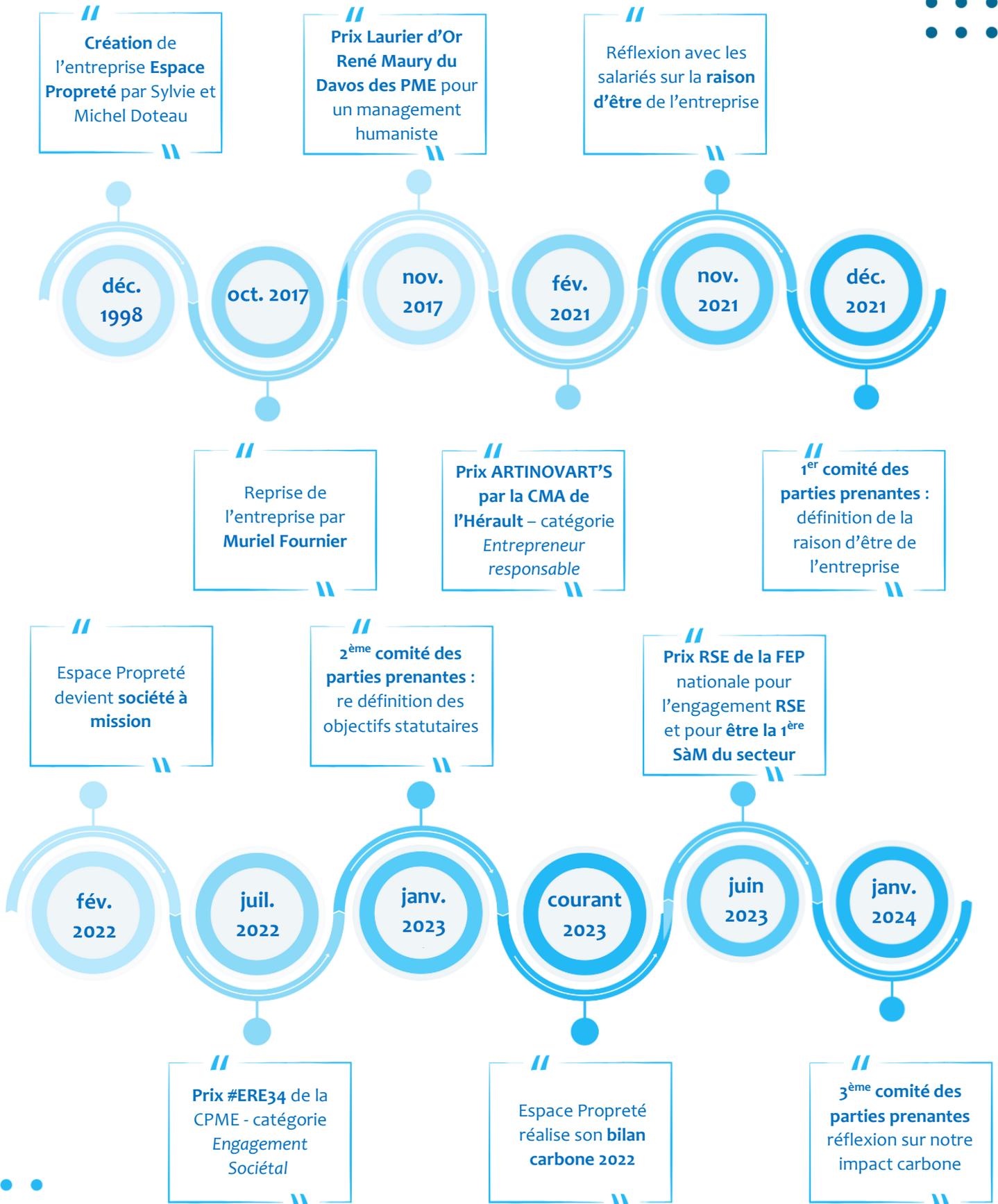
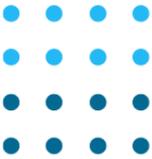
Animée par de réelles valeurs de développement durable, Espace Propreté œuvre chaque jour dans un engagement de responsabilité socio-écologique, tout en participant au développement de son territoire.

Pour Espace Propreté, l'adoption de la qualité de société à mission le 1<sup>er</sup> février 2022 est la suite logique à son engagement. Cela symbolise non seulement l'utilité de notre entreprise et sa contribution positive à la société, mais aussi un projet collectif impliquant toutes nos parties prenantes. Nos engagements RSE s'étendent comme un socle à notre mission et à nos objectifs statutaires. Nous nous inspirons également du référentiel RSE du monde de la propreté qui, pour l'ensemble de ses acteurs, permet de s'appuyer sur les 18 engagements RSE de la propreté.

Nous avons fait le choix de devenir société à mission car, c'est pour nous une démarche naturelle de contribuer en tant qu'entreprise à l'évolution des pratiques et à la revalorisation des métiers de la propreté par nos choix sur les plans sociaux, environnementaux et économiques.



◇ Evolution de la démarche



## LES 18 ENGAGEMENTS RSE DES ENTREPRISES DE PROPRETÉ

(Définis par la branche propreté)



### VISION ET GOUVERNANCE

Vision, valeurs, prospective et déclinaison de la politique

Dialogue avec les parties prenantes

Innovation sociétale de la prestation

Achat responsable

Bonnes pratiques de la concurrence et Ethique des Affaires

Communication et transparence sur les performances RSE

### RESSOURCES HUMAINES ET ENGAGEMENT SOCIAL

Gestion de la santé et de la sécurité au travail

Attractivité de l'entreprise et du métier – sourcing, recrutement intégration des nouveaux collaborateurs

Fidélisation, professionnalisation et qualification des salariés

Organisation du temps de travail

Insertion

Diversité et non-discrimination

Dialogue social

### ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Mobilité

Réduction des impacts de la prestation sur l'environnement et appui à la transition écologique des clients

Adoption des principes de préservation de l'environnement dans l'entreprise

### ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Relation clients et bénéfiques aux usagers

Ancrage territorial et implication de l'entreprise le développement économiques et social et dans les projets environnementaux du territoire



## b) Notre raison d'être et nos objectifs statutaires

### ❖ Notre raison d'être

“ Centrées sur l'humain, le respect et la responsabilité, nos équipes accompagnent chaque client pour lui permettre d'évoluer dans un environnement propre et sain et de se consacrer pleinement à son cœur de métier. ”

### ❖ Nos objectifs statutaires





## c) Notre comité de mission

### A quoi sert le comité de mission ?

Le rôle principal d'un comité de mission est de fournir une orientation stratégique, de prendre des décisions importantes et de superviser la mise en œuvre des activités liées à la mission.

Le comité de mission initie des méthodes de pilotage de la mission de la société qui se traduisent par la mise en place d'indicateurs de suivis qui vont venir mesurer les impacts de résultats et d'activité en lien avec les critères sociaux, environnementaux et sociétaux.



### ❖ Qui fait partie du comité de mission ?

Espace Propreté est une entreprise de moins de 50 salariés. A ce titre, nous ne sommes pas assujettis à l'obligation de se munir d'un comité de mission (Réglementation de la Loi Pacte 2019).

Ainsi, une **référente de mission** externe à l'entreprise a été désignée sur la base du volontariat. Avec notre chargée de missions RSE : **elles forment ainsi le comité de mission d'Espace Propreté.**



**Amandine Bouvier**

Référente de mission

Amandine Bouvier est avocat en droit des affaires et associée chez Actea Légal +. Elle est personnellement très engagée auprès des entreprises du territoire. En effet, elle œuvre au quotidien pour assurer à ses clients un accompagnement stratégique à long terme. Amandine est aussi très impliquée dans les réseaux professionnels locaux (CPME, Transmipro...).

Elle connaît bien Espace Propreté puisque son cabinet d'avocat est à la fois prestataire et client de l'entreprise. C'est donc naturellement qu'elle a accepté d'être notre référente de mission.

Clémence a repris les travaux de son prédécesseur Alexis dès août 2023 pour le même poste. Elle étudie en deuxième année de Master Management des Organisations et Développement Responsable à Montpellier Management. Elle orchestre l'animation de la RSE auprès des parties prenantes et s'assure du suivi et de la mesure des objectifs de la société à mission.

Fortement intéressée par ce nouveau modèle d'entreprise, elle fait la promotion de l'entreprise à mission et de la RSE au sein de l'entreprise et en externe. Son travail contribue à la réalisation des objectifs sociaux, environnementaux et éthiques de la société à mission.



**Clémence Fouquet-Lapar**

Chargée de missions RSE

## d) Notre comité des parties prenantes

### ❖ Le rôle du comité des parties prenantes

Dans une société à mission, la mobilisation et l'avis des parties prenantes d'une entreprise est très importante. Le CPP permet de regrouper des personnes impliquées dans l'écosystème de l'organisation et de nourrir une réflexion autour de la qualité de la société à mission et de ses actions responsables.

Chez Espace Propreté, nous accordons une importance particulière au CPP lors de nos prises de décisions stratégiques.

Il s'articule autour de 4 principes :

1. **Questionner** et apporter des commentaires ;
2. Formuler des **recommandations** ;
3. Partager de **bonnes pratiques** et des **conseils** ;
4. **Réunir** et **échanger** avec les organisations présentes dans le quotidien de l'entreprise.

### ❖ Les membres du comité des parties prenantes



A ce jour, nous avons réalisé trois Comités de Parties Prenantes.

Le **premier** a eu lieu fin décembre 2021 pour déterminer notre raison d'être et les objectifs statutaires associés.

Le **deuxième** s'est réalisé début janvier 2023 pour faire le bilan stratégique de 2022 et définir notre vision RSE de 2023.

Le **troisième** a eu lieu au début de cette année 2024 pour discuter du bilan carbone, des résultats et des perspectives d'actions de baisse des émissions de gaz à effet de serre que nous pouvons opérer au sein de l'entreprise sur les années qui vont suivre.

Le 16 janvier 2024, notre comité a regroupé 4 de nos salariés, 6 de nos clients (dont certains eux-mêmes société à mission), et 2 de nos fournisseurs ainsi qu'un de nos partenaires en développement durable.

## III - Nos objectifs et indicateurs 2023



Cette année 2023, nous avons réalisé une nouvelle **modification des statuts** de l'entreprise, permettant à Espace Propreté d'adopter des objectifs statutaires singuliers. Cette démarche a, en amont, été réalisée avec nos parties prenantes.

En parallèle, Espace Propreté a décidé de s'engager plus significativement sur l'aspect environnemental avec la **réalisation d'un bilan carbone sur l'année 2022**. En effet, cela implique de **mesurer les émissions de gaz à effet de serre de son activité** mais aussi de l'ensemble de sa chaîne de valeur avec la participation de ses clients, de ses collaborateurs ainsi que de ses fournisseurs.

Durant l'été, Espace Propreté s'est vue remettre un prix RSE par la **Fédération des Entreprises de Propreté au niveau national** pour être la **1<sup>ère</sup> entreprise à mission du secteur de la propreté** et pour ses pratiques RH innovantes : notamment **l'abolition du contrôle inopiné des agents d'entretien**.

Dans l'étude de la réalisation des objectifs statutaires qui va suivre et afin de maintenir une cohérence, nous avons décidé de garder la structuration prédéfinie dans notre rapport de mission 2022. Nous avons opté pour l'attribution de deux objectifs opérationnels pour chaque objectif statutaire. Chacun de ces objectifs opérationnels est assorti d'un indicateur, qualitatif ou quantitatif.



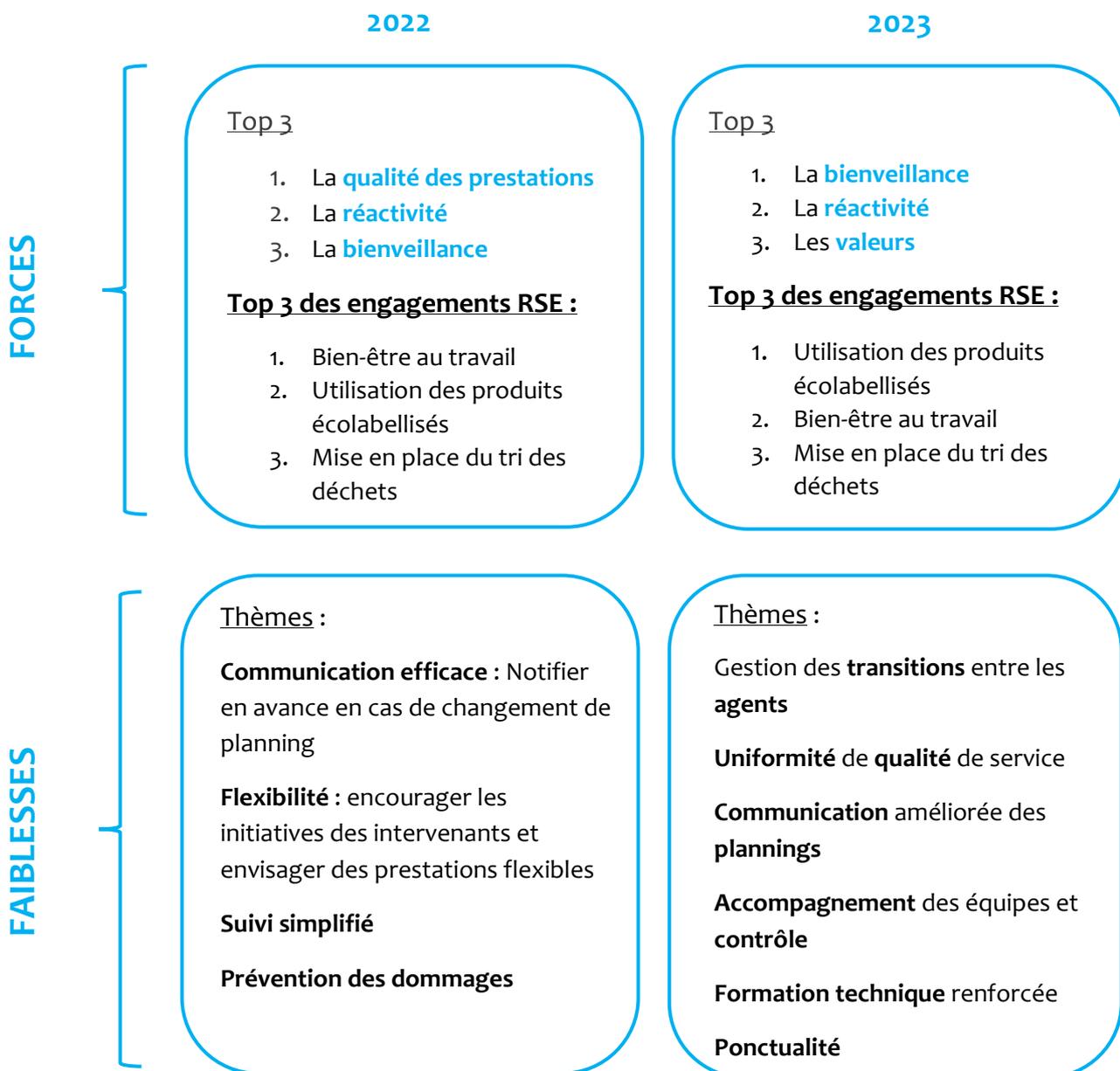
A

# Relation client : Conseiller, accompagner et réaliser une prestation de qualité adaptée aux besoins quotidiens de chaque client

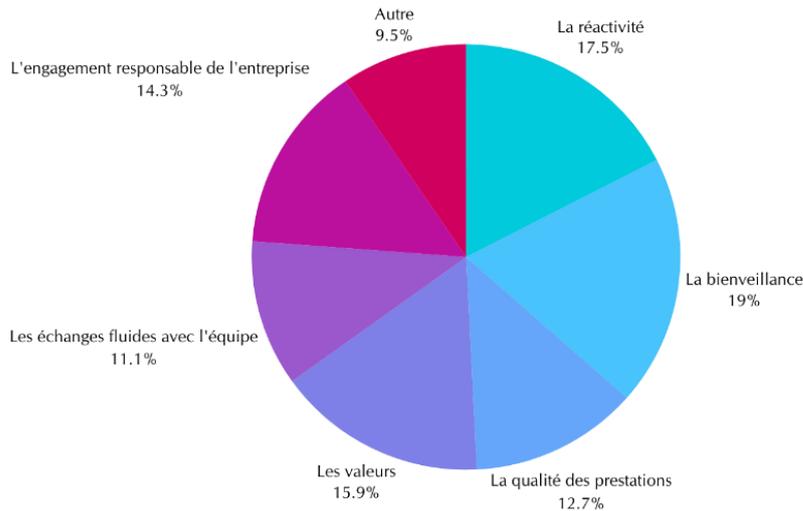
<b>Objectifs opérationnels</b>	Evaluer nos forces et faiblesses	Viser une satisfaction client de 95%
<b>Indicateurs</b>	<u>Qualitatif</u> : Questionnaire client	<u>Quantitatif</u> : Questionnaire client + Résultats des contrôles qualités

## ❖ Evaluer nos forces et faiblesses

### Comparaison de nos données 2022 et 2023

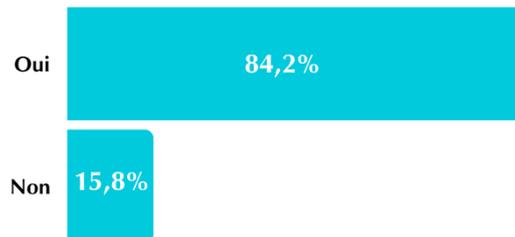


### « Quels sont les points positifs de notre entreprise ? »



Autre : la fidélité de notre intervenant, la disponibilité de l'encadrante, la gentillesse des agents d'entretien.

### Que l'entreprise soit engagée RSE et/ou Société à Mission est-ce un critère important pour vous ?



### Résultat de l'indicateur

Pour l'année 2023, l'examen de nos engagements en matière de RSE révèle une stabilité générale, avec peu de changements significatifs selon les retours de nos clients.

Concernant nos lacunes, les retours récurrents portent principalement sur deux aspects : d'une part, des problèmes liés à l'organisation et aux horaires des prestations, et d'autre part, des inquiétudes concernant la qualité des services fournis. Ces points semblent constituer des zones de préoccupation pour nos clients et méritent donc une attention particulière de notre part.

Dans l'ensemble, il est clair que nos clients sont sensibles à nos engagements en matière de RSE et de mission sociale, ce qui souligne l'importance de continuer à les prendre en considération dans nos activités et nos stratégies futures. Selon les résultats du questionnaire de satisfaction client, il ressort qu'être une entreprise engagée dans la RSE et/ou une société à mission est un critère important pour près de 85% de nos clients.

## ❖ Viser une satisfaction client de 95%

	Année 2022	Année 2023
Taux de satisfaction clients	87,5 %	71,05 %

**Méthode de calcul :** Moyenne des notes attribués par chacun des clients après leur avoir demandé leur niveau de satisfaction sur une échelle allant de 1 à 10.

Concernant le questionnaire lancé en début d'année 2024, nous a recueilli 18 réponses. Cette faible participation soulève des interrogations quant à la représentativité, notamment étant donné l'étendue de nos interventions sur plus de 160 sites différents. La réflexion d'y ajouter une variable supplémentaire de contrôle qualité permet d'avoir une vision plus globale sur l'année 2023. Cette variable supplémentaire implique l'utilisation des fiches de contrôle qualité réalisées par l'encadrante, souvent en présence du client, afin d'évaluer la qualité de la prestation fournie.

	Année 2023
Taux moyen de critères de contrôles qualité validés	89,07%

**Méthode de calcul :** moyenne des résultats du calcul suivant (nombre total de critères dans le contrôle qualité \* nombre maximum de points possible par critère) – (somme des critères du contrôle qualité \* valeur attribuée à chaque critère)

### Résultat de l'indicateur

Pour la deuxième année consécutive, le taux moyen de satisfaction de nos clients n'est pas aligné par rapport à notre objectif opérationnel. Cependant, il est à noter que le contrôle régulier des prestations de nettoyage est plus satisfaisant, atteignant une moyenne de 89,07%.

### Analyse de l'objectif par le comité de mission

Il est intéressant de noter que l'abolition des contrôles inopinés effectués des agents de nettoyage ne semble pas être considérée comme un engagement RSE par les clients d'Espace Propreté. Cette constatation soulève la question de savoir pourquoi cette initiative, bien qu'honorée par la Fédération des Entreprises de Propreté, ne suscite pas une reconnaissance plus importante de la part des clients.

Parallèlement à cela, en s'appuyant sur les axes d'amélioration identifiés par les répondants, le comité de mission incite Espace Propreté à s'efforcer de rectifier ses points faibles.

Le comité de mission s'interroge de la pertinence du niveau d'ambition de l'objectif opérationnel concernant la mesure de la satisfaction client. Il demande donc à la direction de choisir un positionnement qui implique soit la mise en place de mesures concrètes pour atteindre rapidement l'objectif opérationnel, soit une réévaluation progressive de l'objectif si celui-ci n'est pas atteignable à court terme.



B

## Communauté / Relation Parties Prenantes : Promouvoir, sensibiliser et fédérer sur les questions environnementales, sociales et sociétales

<p><b>Objectifs opérationnels</b></p>	<p>Faire le choix d'adhérer et de s'impliquer dans des associations engagées localement dans la RSE</p>	<p>Développer notre image de marque d'entreprise pionnière en animant ou en témoignant dans 15 évènements/an</p>
<p><b>Indicateurs</b></p>	<p><u>Qualitatif</u> : Lister les associations/organisations dans lesquelles nous sommes adhérents et pourquoi nous souhaitons nous impliquer dans celles-ci.</p>	<p><u>Quantitatif</u> : Nombre de conférences, ateliers, événements RSE animés ou témoignés par an effectués par les collaborateurs d'Espace Propreté.</p>



❖ **Faire le choix d’adhérer et de s’impliquer dans des associations engagées localement dans la RSE**

Pour l’année 2023, voici le tableau récapitulatif des acteurs de notre écosystème et du rôle d’Espace Propreté, par le biais de Muriel Fournier, attestant de notre engagement social et sociétal.

Organisations	Notre contribution
	Adhérente + Implication de la dirigeante en tant que co-présidente au Club des Jeunes Entrepreneurs et secrétaire adjointe du bureau
	Adhérente (obligatoire) + Implication de la dirigeante en tant qu’Administratrice et Secrétaire du bureau
	Adhérente
	Adhérente + Ambassadrice de la Région Occitanie
	Adhérente + Membre du groupe de travail de la Société à Mission dans l’Hérault
	Adhérente
	Adhérente
	Adhérente + Implication de la dirigeante en tant que Chargée de communication
	Adhérente

**Résultat de l’indicateur**

En 2023, la dirigeante a joué un rôle remarquable en représentant l’entreprise auprès de divers organismes. Son adhésion à ces organisations ou associations a permis à Espace Propreté de développer une approche engagée, mettant en avant l’importance du réseau, de la co-construction et du collectif.

## ❖ Développer notre image de marque d'entreprise pionnière en animant ou en témoignant dans 15 événements/an.

	Année 2022	Année 2023
Nombre de participations totales	45	65
Nombre d'événements totaux	33	48

L'année 2022 a servi d'année test pour la mesure de la majorité de nos objectifs et la rédaction de notre premier rapport de mission. En illustration, pour l'année 2022, nous n'avons pas recensé le rôle que chacun jouait au cours de ces manifestations. C'est pour cela qu'en 2023, nous avons mis en place un tableau de suivi qui permet de qualifier la représentation à l'évènement. Nous avons définis trois rôles : participant.e, témoinnant.e et animateur.trice.

Les thèmes abordés lors de ces événements ont principalement porté sur l'engagement responsable dans le monde de la propreté, notamment autour des sujets tels que la société à mission, la Qualité de Vie et les Conditions de Travail (QVCT) ainsi que la gouvernance responsable.

Chaque participation à ces événements représente pour nous une occasion d'échanger sur les bonnes pratiques en matière de RSE et sur nos engagements, tout en nous intégrant dans un réseau local.

	Participations	Témoignages	Animations	Total
Dirigeante	10	15	3	30
Chargé.e de missions RSE	25	1	0	26
Autres	7	2	0	9
<b>Présence totale</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>65</b>

Tableau 1 Calcul : Taux de présence salariés =  $((26+9) / 65) * 100 = 53.58$

### Résultat de l'indicateur

En 2023, l'équipe administrative d'Espace Propreté a représenté l'entreprise à 65 reprises lors de 48 événements, ce qui marque une augmentation de 45% par rapport à l'année précédente (33 événements en 2022).

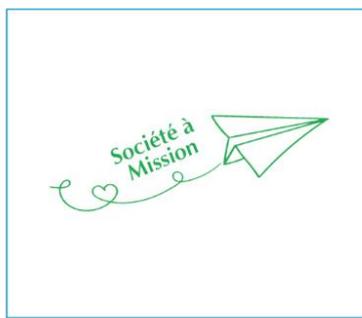
Le résultat de l'indicateur « témoignages + animations » est de 23 : donc objectif atteint.



## Analyse de l'objectif par le comité de mission

En 2023, l'entreprise a réussi à mettre en avant son engagement responsable à travers divers canaux. La dirigeante s'est affiliée à plusieurs organismes, non seulement pour s'inspirer concernant les sujets à impact, mais également pour contribuer au développement financier et extra-financier de l'entreprise.

Le comité de mission propose de modifier à la hausse l'objectif opérationnel quantitatif 2024.



## C

## Salariés et bien-être au travail : S'interroger et améliorer nos pratiques afin de favoriser l'évolution, le bien-être et la sécurité de nos salariés

<b>Objectifs opérationnels</b>	Développer les connaissances et aptitudes professionnelles de nos salariés	Former 1/3 des salariés au développement des aptitudes professionnelles
<b>Indicateurs</b>	<u>Qualitatif</u> : Questionnaires salariés	<u>Quantitatif</u> : Comptabiliser le nombre de salariés effectuant des formations.

### ❖ Développer les connaissances et aptitudes professionnelles de nos salariés

Chaque année chez Espace Propreté, nous organisons une journée de formation et d'information à l'occasion de la journée de solidarité que nous organisons le 1<sup>er</sup> novembre de chaque année. Cet événement est une journée de cohésion d'équipe où nous rassemblons tous les collaborateurs d'Espace Propreté. Pour l'année 2023, nous étions une quinzaine à être présents ce jour-là. Voici un aperçu des sujets abordés tout au long de cette journée :

#### ❖ Connaître ses droits et devoirs en entreprise :



Connaître la durée minimum de repos quotidien



Connaître la durée maximale de travail



Comprendre sa fiche de paie, les rubriques du bulletin de salaire



Comprendre le fonctionnement des heures supplémentaires



Respecter les conditions pour poser ses congés



Connaître le rôle du CSE

❖ **Sensibilisation au harcèlement moral et sexuel**



Les comportements à adopter entre collègues de travail



Les signes alertant une potentielle situation de harcèlement

❖ **Sensibilisation aux enjeux de la RSE**



Définition de la société à mission et comprendre l'avancement



Sensibilisation aux enjeux du développement durable



Présentation du bilan carbone



Quiz sur l'éco conduite

❖ **Renforcement de l'esprit d'équipe**

❖ **Connaitre les attitudes de service au travail**

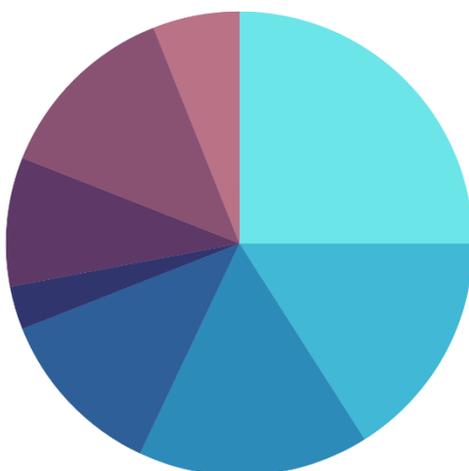
❖ **Présentation du nouveau site internet**

❖ **Guide d'utilisation de Timax (application de pointage des heures travaillées)**

A la fin de la journée, nous avons transmis un questionnaire aux collaborateurs présents afin de mesurer l'impact de cette journée.

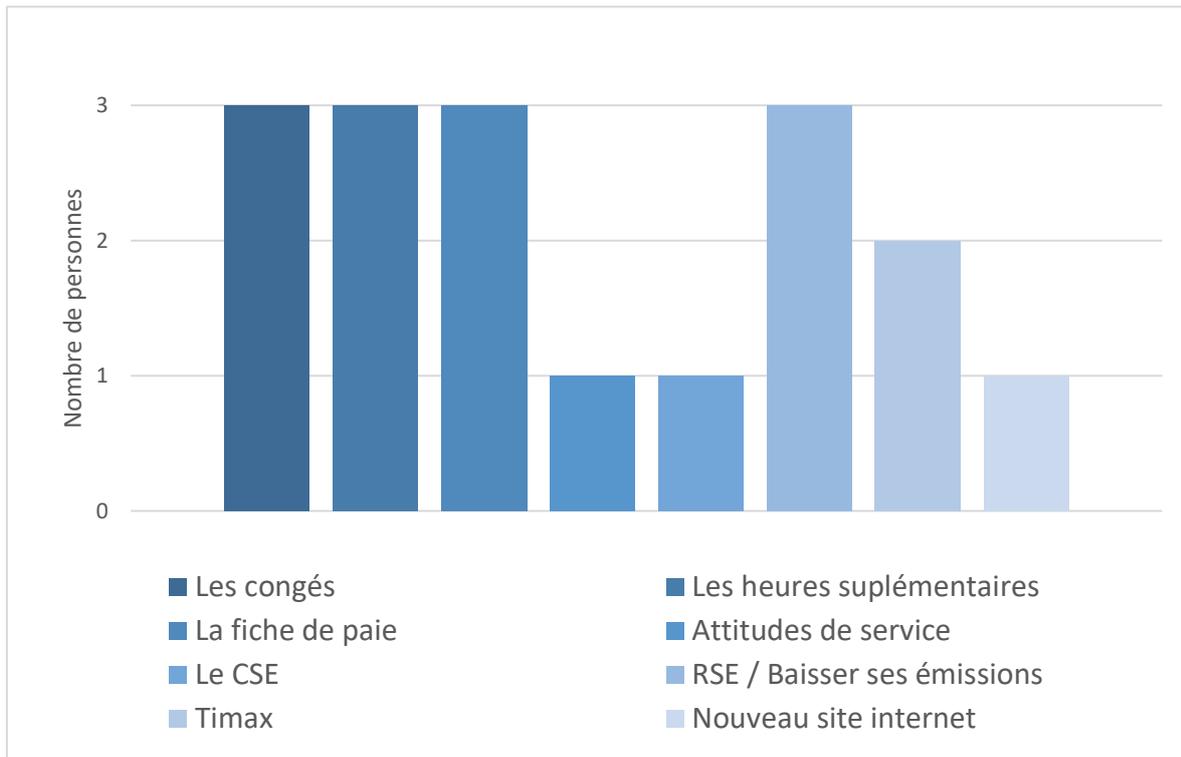
**Questionnaire salariés**

**Quel(s) sujet(s) vous ont le plus intéressé(s) ?**



- Fiche de paie
- RSE
- Harcèlement moral et sexuel
- Attitude de service
- Nouveau site internet
- CSE
- Fonctionnement de Timax
- Poser ses congés

## Qu'avez-vous appris ?



### Résultat de l'indicateur

En 2023, trois thèmes se distinguent particulièrement. Apprendre à lire sa fiche de paie demeure le sujet le plus pertinent pour la majorité des salariés interrogés. Cette journée nous a également permis de discuter de l'évolution de nos engagements en matière de responsabilité sociétale. Nous avons partagé avec l'ensemble de l'équipe les résultats du bilan carbone d'Espace Propreté, suscitant un intérêt général sur l'importance et les moyens de réduire nos émissions de carbone.



## ❖ Former 1/3 des salariés au développement des aptitudes professionnelles

	Année 2022	Année 2023
<b>Pourcentage de salariés ayant effectué une formation dans l'année</b>	<b>16, soit 42%*</b>	<b>12, soit 41%**</b>

\*16/38\*100 pour l'année 2022

\*\*12/29\*100 pour l'année 2023

Intitulé de la formation	Centre de formation	Date	Nombre de salariés formés
IMOP	Interne	13/06/2022	3
Monobrosse	Interne	29/09/2023	1
Autolaveuse (T2)	Interne	10/02/2023	1
Agent machiniste	INHNI	05/05/2023	2
Master Management des Organisations et Développement Responsable	MoMa	16/08/2023	1
Manager Opérationnel d'activités	Digital College	24/07/2023	1
Master Stratégie commerciale et Management	INHNI	31/07/2023	1
Mise à jour Droit social	BPG	01/01/2023	1
S'initier à la prévention des risques professionnels	INRS	19/04/2023	1
Booster votre cerveau	Qualipole	23/05/2023	1
Gérer ses émotions en situation professionnelle	Qualipole	13/06/2023	1
Le pouvoir disciplinaire	BPG	26/06/2023	1
Administration SIMAX	NOUT	10/10/2023	1
Acteur Préventeur secours	INHNI	01/06/2023	2
Le CSE dans une entreprise <50 salariés	LIVELY	27/04/2023	1
Technique de lavage de vitres	INHNI	12/06/2023	1
<b>Total</b>			<b>20</b>

## Résultat de l'indicateur

En 2023, 20 formations ont été dispensées à 12 salariés différents. À la fin de l'année, l'effectif total de salariés s'élevait à 29 salariés. Ainsi, nous pouvons constater qu'environ 41% des salariés ont eu l'opportunité de développer leurs compétences professionnelles grâce à ces formations. Ce qu'il est important de souligner, c'est que malgré la taille de l'entreprise, la diversité des formations proposées apporte une richesse de ressources bénéfique à tous.

## Analyse de l'objectif par le comité de mission

Chaque année, l'entreprise s'efforce de surpasser ses performances précédentes en ce qui concerne l'évolution, le bien-être et la sécurité de ses salariés. En ce sens, Espace Propreté a reconduit sa journée de solidarité, transformée en journée de cohésion. L'objectif est de maintenir un niveau constant en veillant au pourcentage de salariés formés. Les membres du comité de mission souhaitent que l'entreprise s'interroge sur l'utilité de maintenir ces objectifs opérationnels pour l'année 2024. Peut-être serait-il pertinent d'en proposer de nouveaux.



## D

## Environnement : Agir à notre échelle, sur l'environnement en adoptant le circuit court et la gestion responsable des ressources et des consommables

<b>Objectifs opérationnels</b>	Mesurer l'empreinte écologique de notre activité	Disposer de 50% de produits bio/labélisés
<b>Indicateurs</b>	<u>Qualitatif</u> : Réaliser un Bilan Carbone afin de détecter les facteurs polluants pour adapter notre stratégie de fonctionnement	<u>Quantitatif</u> : Nombre de produits labélisés, certifiés/nombre total d'unités de produits

### ❖ Mesurer l'empreinte écologique de notre activité

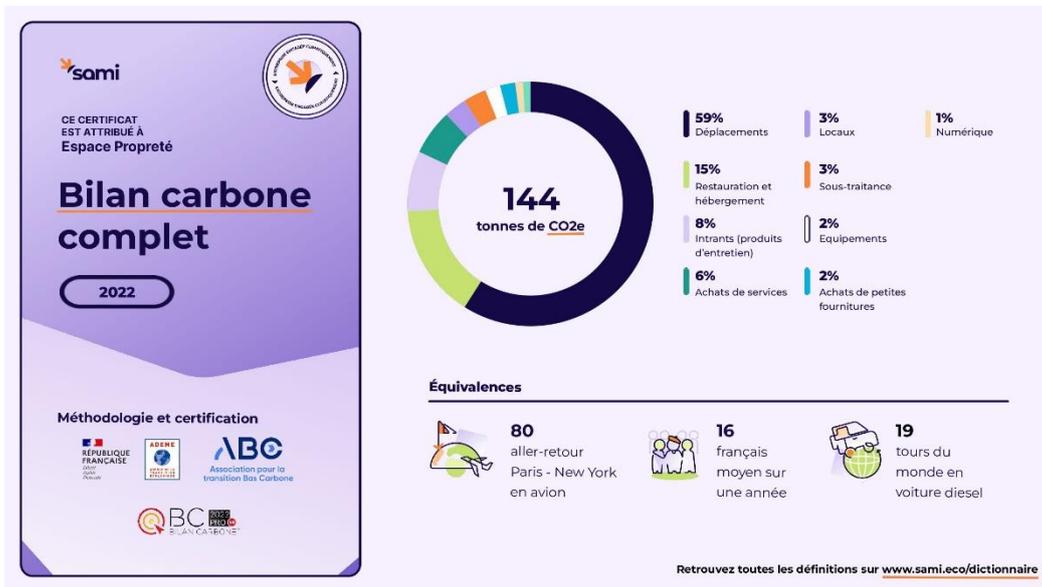
En 2022, notre premier objectif opérationnel en matière d'environnement a été de présenter notre stratégie d'achat responsable, en mettant l'accent sur le circuit court et les réflexions préalables à l'achat. Pour poursuivre dans cette voie et dans un contexte où les enjeux liés au changement climatique occupent une importance croissante nous avons mesurer les émissions de gaz à effet serre d'Espace Propreté par le biais d'un bilan carbone.

La méthode du bilan carbone prend en compte l'ensemble des émissions de l'entreprise, qu'elles soient directes ou indirectes, et qui émanent de son activité. Le calcul se base sur des données nationales de l'ADEME et le résultat est décrit en trois catégories.

- **Scope 1 : Emissions directes** de gaz à effets de serre (GES) pour l'activité de l'entreprise
- **Scope 2 : Emissions indirectes** associées à la production d'électricité et de chaleur
- **Scope 3 : Les autres émissions indirectes** de GES qui sont dans la chaîne de valeur. *Souvent le plus élevé mais le moins mesuré car il ne rentre pas dans les obligations de bilan carbone des entreprises soumise à la mesure.*

Concernant la méthode de mesure, nous avons interrogé nos fournisseurs, nos collaborateurs et nos clients sur leurs pratiques quotidiennes. Pour les salariés, les questions ont porté sur leurs modes de déplacement ainsi que sur leurs habitudes de consommation alimentaire, leur consommation moyenne de snacks ainsi que l'ancienneté de leurs appareils électroniques. Ce niveau de détail a été apporté pour cette catégorie d'acteur en particulier car la masse salariale représente 93% du budget d'Espace Propreté.

Évaluer notre impact carbone nous aidera à cibler nos actions de réduction pour le futur.



### Résultat de l'indicateur

Nous observons que la majeure partie de nos émissions de carbone provient de nos déplacements, représentant 59% du total. En conséquence, nous avons identifié et défini des pistes de réduction des émissions de gaz à effet de serre en mettant l'accent sur la mobilité.

Le troisième comité des parties prenantes, tenu début 2024, nous a permis d'approfondir nos réflexions et d'échanger avec nos clients, nos fournisseurs et nos équipes sur ces mesures de réduction

### ❖ Disposer de 50 % de produits bio/labélisés

	Année 2022	Année 2023
Pourcentage de produits labélisés/certifiés	28 %	30 %

Fournisseurs de produits de nettoyage				
Nom entreprise	SOMEDIS HYGIENE		IGUAL	
Siège	Castelnau-Le-Lez (34170)		Villeneuve-Lès-Maguelone (34750)	
Distance	Moins de 10 km de nos locaux		Moins de 15 km de nos locaux	
Labels	Certains produits labellisés ECOCERT ou ECOLABEL		Certification ISO 9001 Labellisation ENVOL Certains produits labellisés ECOCERT ou ECOLABEL	
Démarche RSE	« Produits performants et innovants conçus dans les laboratoires de nos partenaires industriels tous situés en France et préservant à la fois l'environnement et la sécurité des utilisateurs. »		Partenariat avec ECOVER depuis 2008 ; « 100% de nos produits chimiques, à nos marques, sont fabriqués en France [...] 90% de nos produits proviennent de l'Union Européenne (dont la France) ».	
Taux de produits éco-labellisés utilisés par Espace Propreté	2022	31 %	2022	15 %
	2023	31,34 %	2023	16,28 %
Total des produits éco-labellisés utilisés par Espace Propreté en 2023	<b>30,01%*</b>			

\* Formule de calcul : Total des produits éco-labellisés achetés en 2022 / l'ensemble des produits achetés en 2022 x 100  
Soit pour SOMEDIS HYGIENE :  $500 / 1626 \times 100 = 31\%$ , pour IGUAL :  $47 / 314 \times 100 = 15\%$  et pour le Total (500+47) / (1626+314) x 100 = 28%

## Résultat de l'indicateur

En 2023, le pourcentage de produits achetés et labellisés a augmenté de 2 % par rapport à l'année précédente. Cependant, nous n'avons toujours pas atteint notre objectif de 50 %. Nous poursuivons notre engagement à utiliser des produits certifiés ou labellisés, renforçant ainsi notre politique d'achat responsable en signant la charte RFAR (Relations Fournisseurs et Achats Responsables).

En fin d'année 2023, nous avons initié une nouvelle phase de test avec un nouveau produit ménager écologique, issu d'une production locale à Montpellier. Ce produit se présente sous forme de poudre à mélanger dans l'eau, concentré en actifs naturels et certifié biologique et environnemental par Ecocert. L'ambition est de le tester et de le mettre en place chez un maximum de clients en 2024.

## Analyse de l'objectif par le comité de mission

En 2023, pour Espace Propreté, la réalisation de son bilan carbone a été l'action RSE la plus significative. Les résultats obtenus constituent une ressource précieuse pour travailler à réduire nos émissions de gaz à effet de serre à long terme. L'entreprise poursuit également ses efforts pour augmenter le taux de labellisation de ses produits de nettoyage en collaboration avec ses fournisseurs. Après réflexion, le comité de mission recommande de ne pas revoir à la baisse l'objectif de 50% de produits bio et/ou labellisés afin de ne pas ignorer l'urgence climatique.

## III – Conclusion du comité de mission



Le rapport de mission d'Espace Propreté met en avant l'importance de l'amélioration continue et de la responsabilité. L'entreprise s'engage résolument à développer un plan visant à améliorer les objectifs, en mettant particulièrement l'accent sur ceux qui n'ont pas atteint les attentes et ceux qui n'ont pas progressé au cours de l'année précédente.

L'année 2023 a été marquée par la mesure de l'empreinte carbone de l'entreprise, mettant en lumière son engagement envers la durabilité. Bien que l'objectif de satisfaction client à 95% n'ait pas été atteint, des efforts ont été déployés pour identifier les lacunes de l'année précédente afin de les éviter à l'avenir. Les résultats du questionnaire de satisfaction clients sont utiles pour affiner les stratégies et fournir des exemples concrets d'amélioration.

En ce qui concerne la sensibilisation et la participation à des événements, Espace Propreté a maintenu des scores élevés pour la deuxième année consécutive. Dans la perspective de redéfinir ses objectifs opérationnels, l'engagement envers la participation à des événements restera au cœur des initiatives de l'entreprise.

La journée annuelle de solidarité du 1er novembre demeure un pilier essentiel de l'entreprise, favorisant la cohésion et la compréhension mutuelle entre les équipes. Cet événement permet à chacun de découvrir les activités de ses collègues, renforçant ainsi la culture d'entreprise inclusive.

Malgré l'atteinte de seulement 30% de l'objectif environnemental de produits bio/labélisés, l'entreprise est déterminée à intensifier ses efforts en collaborant étroitement avec ses fournisseurs. Les défis rencontrés font partie intégrante du processus de changement, mais en 2024, la focalisation sera renforcée pour surmonter ces obstacles et atteindre les objectifs environnementaux. L'engagement envers la durabilité demeure inchangé, et Espace Propreté continuera à œuvrer pour un impact positif durable dans tous ses domaines d'activité.

*Amandine Bouvier  
Clémence Fouquet-Lapar*



## IV - Et demain ... ?

L'année 2024 sera marquée par l'obligation pour Espace Propreté de se soumettre à une vérification par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) 24 mois après le changement de statut en tant que société à mission.



### RELATION CLIENT

Pour les futures années, notre engagement envers la satisfaction client demeure au cœur de nos priorités. En identifiant clairement nos forces et nos faiblesses, nous sommes prêts à agir de manière proactive pour améliorer nos résultats et renforcer notre relation client.

### COMMUNAUTÉ / PARTIES PRENANTES

Notre ambition est de devenir un acteur clé dans le partage de pratiques RSE, non seulement dans le secteur de la propreté, mais également au-delà. En mettant en avant notre statut de société à mission, nous cherchons à influencer positivement les initiatives RSE et à promouvoir des pratiques éthiques et durables.

### SALARIES ET BIEN-ETRE AU TRAVAIL

Dans le cadre de notre objectif social, nous cherchons à faire évoluer les interventions en journée sur les lieux de travail. Notre objectif est d'améliorer la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) de nos agents en prenant en compte les préférences des clients.

### ENVIRONNEMENT

Nous nous engageons à réduire notre empreinte carbone sur le long terme et à atteindre notre objectif d'utiliser 50% de produits bio ou labélisés. Cet engagement environnemental est indissociable de notre responsabilité envers les générations futures.

Plus globalement, Espace Propreté souhaite se positionner comme un acteur phare du secteur de la propreté. Au-delà des prestations, les métiers de la propreté représentent un service utile à tous, élaboré avec nos clients pour garantir l'hygiène et favoriser le confort des lieux de travail. Ainsi, plus que des emplois, ce sont des métiers riches de sens témoignant de l'engagement des professionnels de notre secteur. Nous souhaitons être utiles en apportant notre singularité dans le monde de la propreté, en mobilisant nos parties prenantes, en alignant notre business model avec les enjeux socio-écologiques du 21<sup>e</sup> siècle, en apportant notre contribution sociétale et enfin en disposant d'une ambition novatrice de nos pratiques.

“

*A terme, nous voulons faire évoluer les paradigmes sur les métiers de la propreté.*

”



# Le partenaire de votre bien-être au travail !



**Rédaction :** Clémence Fouquet-Lapar  
**Mise en page :** Despoina Gkasiou