



RAPPORT DE MISSION



2024
ÉDITION

Sommaire



I. Présentation d'Espace Propreté

Quelques mots de la dirigeante
Espace Propreté en 2024
Nos clients
Notre démarche

II. Notre mission

Notre raison d'être et nos objectifs statutaires
Nos comités de suivi

III. Nos objectifs 2024

- A. Relation client
- B. Communauté / Relation Parties Prenantes
- C. Salariés et bien-être au travail
- D. Environnement

IV. Conclusion du Comité de Mission

V. Et demain... ?

I – Présentation d'Espace Propreté

❖ Quelques mots de la dirigeante



L'année 2024 restera, pour moi comme pour Espace Propreté, une **année singulière**. En tant que dirigeante, j'ai été contrainte de m'éloigner de l'entreprise pendant neuf mois en raison de problèmes de santé. Cette période d'absence prolongée, bien qu'imprévisible, n'a pas freiné l'élan collectif qui anime notre structure. Au contraire, elle a révélé la **solidité** de notre organisation, la **maturité** de notre fonctionnement et l'engagement remarquable de chaque membre de l'équipe. Je tiens à exprimer ici toute ma reconnaissance à celles et ceux qui ont permis à l'entreprise de continuer à avancer avec rigueur, solidarité et **professionnalisme**.



2024 marque aussi une étape importante dans notre cheminement en tant que société à mission. En mai, nous avons passé notre tout premier **audit** par un **organisme tiers indépendant** (OTI), avec succès. Cette évaluation constitue un jalon structurant : elle vient confirmer la **sincérité** de notre engagement, tout en renforçant notre volonté d'amélioration continue. Ce rapport de mission, le troisième depuis notre changement de statut, en est le reflet fidèle.

C'est précisément parce que nous sommes une **société à mission** – de manière sincère et non opportuniste – que l'entreprise a pu fonctionner quasiment normalement malgré mon absence. L'adhésion collective à nos **valeurs**, notre raison d'être clairement affirmée, et la vision partagée de notre rôle dans la société ont offert un cap solide à l'ensemble des équipes. Cette cohérence interne a permis de faire face, sans se désorganiser, à une situation exceptionnelle.

Dans un contexte économique toujours plus exigeant, Espace Propreté montre qu'il est possible de conjuguer **engagement social, responsabilité environnementale et exigence professionnelle**. Cette année l'a prouvé : notre modèle est robuste. Être une entreprise à mission, ce n'est pas seulement afficher de belles intentions ; c'est bâtir une structure capable de résister, de s'adapter et de progresser, même lorsque les repères manquent.

Portée par cette conviction, et avec l'appui d'une équipe engagée, je suis déterminée à poursuivre cette dynamique. Mon retour progressif me permet de mesurer combien Espace Propreté est aujourd'hui une organisation résiliente, alignée avec ses valeurs, et pleinement en phase avec son époque.

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

Espace Propreté en 2024

33 salariés



19 temps plein



+ de 150 sites clients



+ de 25 ans d'expérience



4 types de prestations



935K € CA en 2024



80 % de CDI



5 prix RSE



L'équipe d'Espace Propreté

Notre équipe administrative



Muriel Fournier
Dirigeante



Anne-Line Guillot
Responsable administratif et RH



Hakila Khelfa
Encadrante



Margot Pioline
Assistante d'exploitation



Despoina Gkasiou
Chargée de communication



Lydie Couffrant
Chargée de missions RSE



Mercan Kordu
Membre élu du CSE

Nos agents d'entretien



Nos clients



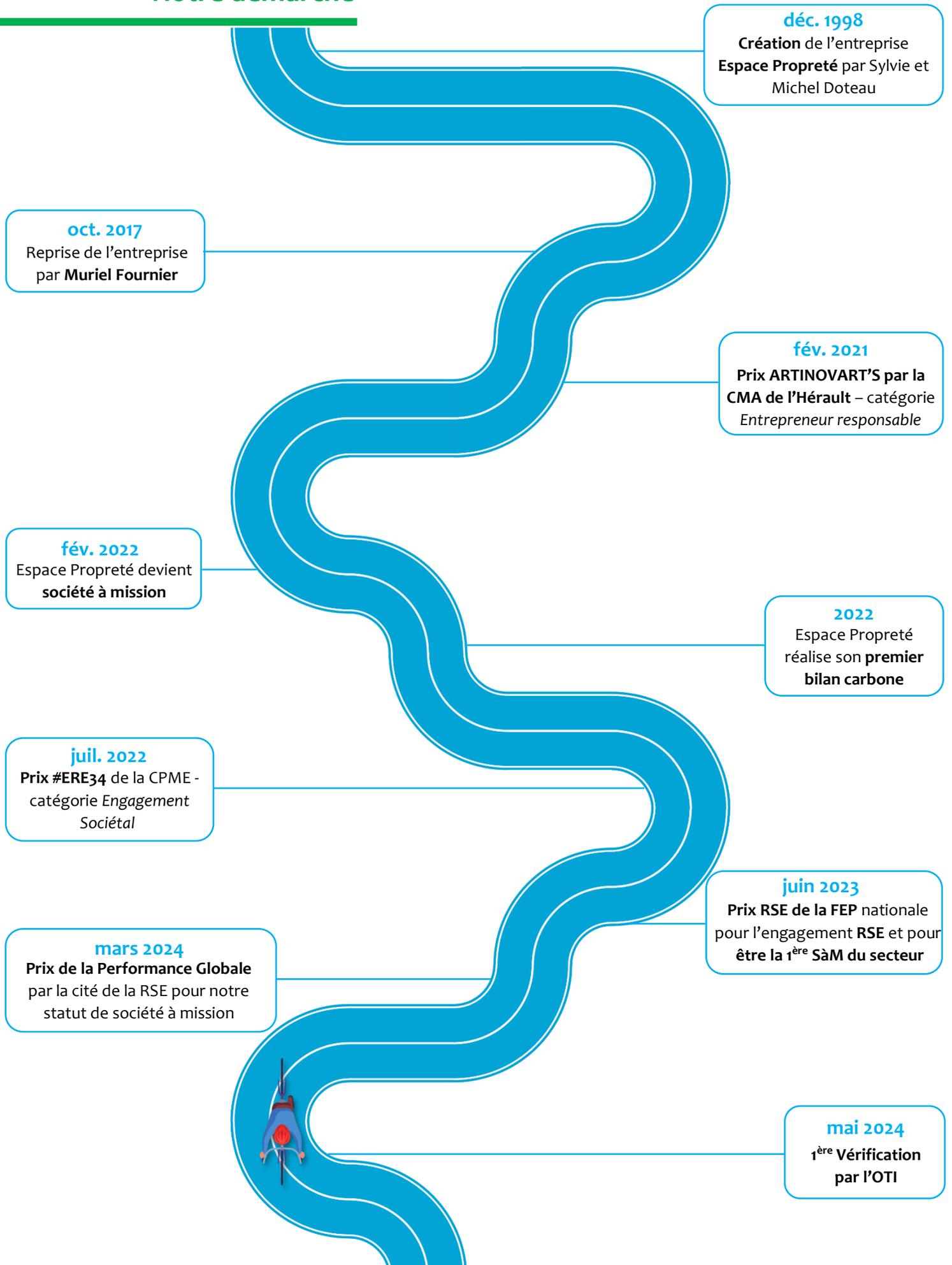
Ils sont Société à Mission



16 de nos clients sont également les **fournisseurs** d'Espace Propreté !



Notre démarche



II - Notre mission



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

RELATION CLIENT

« Conseiller, accompagner et réaliser une prestation de qualité adaptée aux besoins quotidiens de chaque client »

COMMUNAUTE / PARTIES PRENANTES

« Promouvoir, sensibiliser et fédérer sur les questions environnementales, sociales et sociétales »

SALARIES ET BIEN-ETRE AU TRAVAIL

« S'interroger et améliorer nos pratiques afin de favoriser l'évolution, le bien-être et la sécurité de nos salariés »

ENVIRONNEMENT

« Agir à notre échelle sur l'environnement en adoptant le circuit court et la gestion responsable des ressources et des consommables »



Nos comités de suivi



❖ Notre comité de mission

Espace Propreté, entreprise de moins de 50 salariés, peut substituer son comité de mission par une **référente de mission**. (Réglementation de la Loi Pacte 2019).

Amandine Bouvier est ici externe à l'entreprise et a été désignée sur la base du volontariat. Avec notre chargée de missions RSE, Lydie Couffrant : **elles forment le comité de mission d'Esace Propreté**.



Amandine Bouvier
Référente de mission

Amandine est avocate en droit des affaires et associée chez Actea Légal +.

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.

Lydie est chargée de mission RSE. Elle étudie en deuxième année de Master Management de la Transition Ecologique et de l'Economie Circulaire à Montpellier Management. Son rôle est de veiller à la bonne réalisation et au suivi des objectifs de la mission.



Lydie Couffrant
Chargée de missions RSE

❖ Notre comité de parties prenantes



Fin 2024, nous avons réalisé trois Comités de Parties Prenantes.

Notre **troisième** comité 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 2024

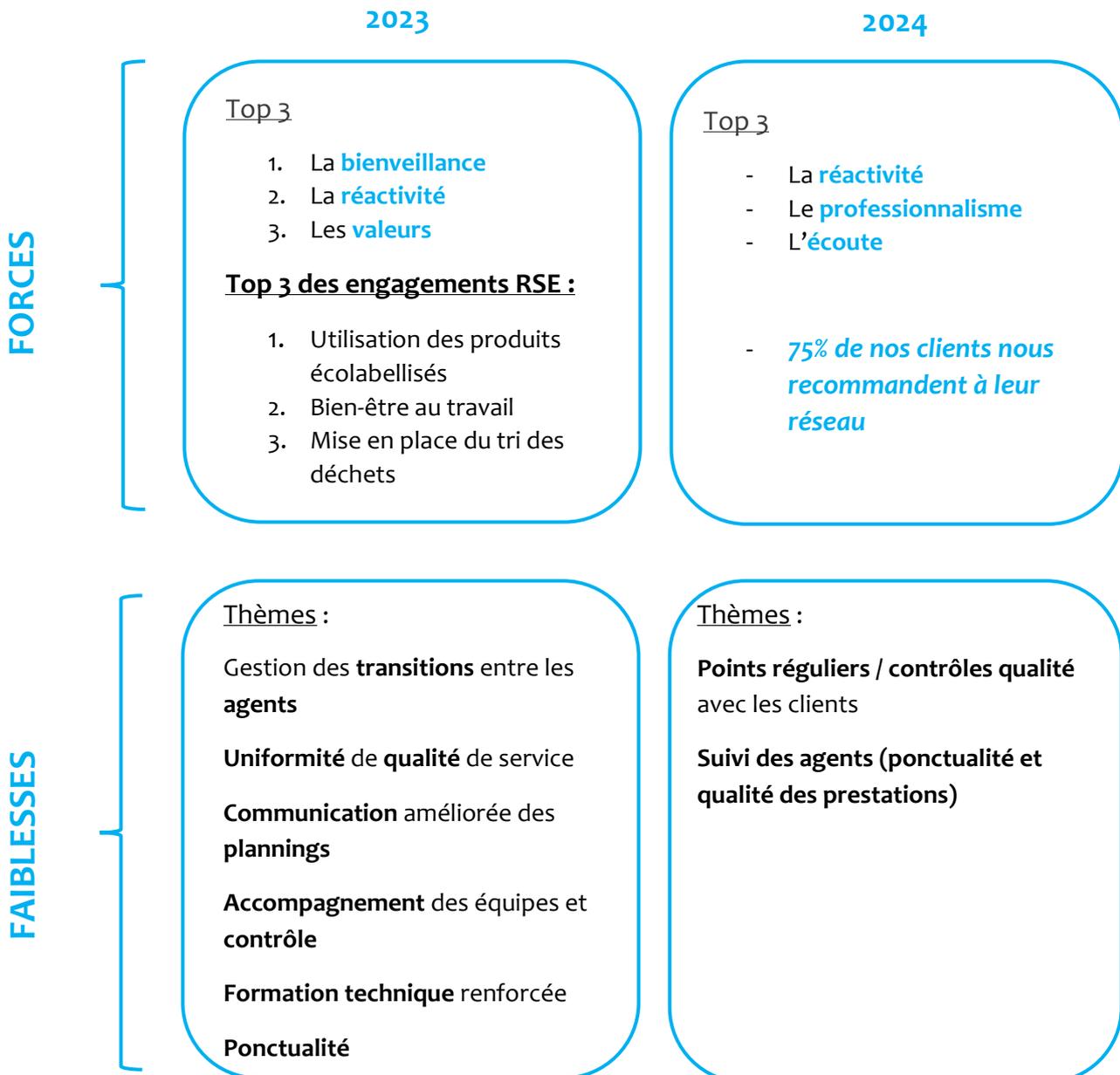
A

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

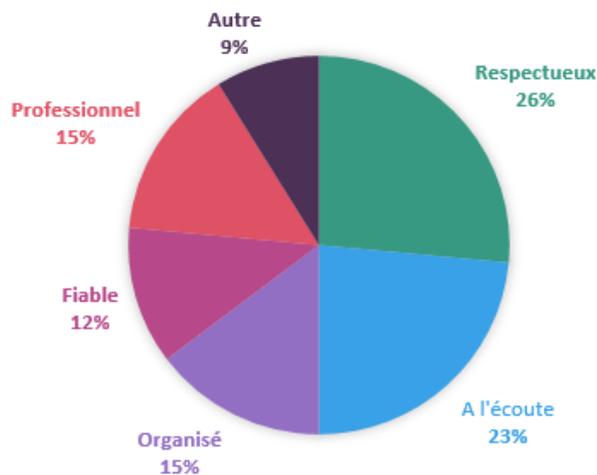
Objectifs opérationnels	Evaluer nos forces et faiblesses	Viser une satisfaction client de 95% d'ici 2028
Indicateurs	Qualitatif : Questionnaire client	Quantitatif : Questionnaire client + Résultats des contrôles qualités

❖ Evaluer nos forces et faiblesses

Comparaison de nos données 2023 et 2024

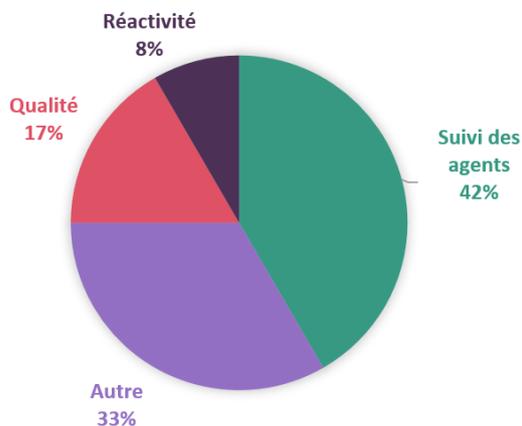


« Quels sont les points positifs de notre entreprise en 2024 ? »



Durant cette année 2024, nos clients ont particulièrement appréciés notre **écoute** et notre **organisation**. La **réactivité**, le **professionnalisme**, notre **engagement RSE** ainsi que notre **régularité** sont également salués par nos clients.

« Quels sont les points à améliorer en 2024 ? »



Cependant, 42% des clients interrogés demandent un **suivi des équipes plus régulier** ainsi qu'un **échange avec notre responsable**, par téléphone ou en présentiel. Quelques-uns ont notamment souligné une **qualité de nettoyage à parfaire** et un client trouve que nous **manquons de réactivité**.

Résultat de l'indicateur

Pour l'année 2024, **l'écoute** et **l'organisation** sont mis à l'honneur à de multiples reprises de la part de nos clients. On remarque que la **réactivité** est également un de nos points forts. En effet, en poussant davantage l'interrogation, nos clients nous trouvent **réactifs** en moyenne à **72%**.

Concernant nos lacunes, les retours récurrents portent principalement sur deux aspects : d'une part, des problèmes liés au **suivi des équipes**, et d'autre part la mise en place de **points plus réguliers avec l'encadrement**. On notera que la section « Autre » des points à améliorer porte sur des inquiétudes concernant la **qualité** et la **punctualité** des services fournis.

Par ailleurs, il est à noter que cette année, nos clients sont moins sensibles à nos engagements en matière de RSE que l'année précédente (critère important pour **33%** de nos clients en 2024 face à **85% l'année précédente**).

❖ Viser une satisfaction client de 95% d'ici 2028

Nous visons une satisfaction client à 95% d'ici 2028 en étalant une augmentation progressive chaque année comme visualisée ci-dessous :



	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Objectifs de satisfaction clients	83 %	86 %	89 %	91 %	93 %	95 %

« Quels sont nos taux de satisfaction en 2024 ? »

	Année 2023	Année 2024
Taux de satisfaction clients	71 %	58 %

Moyenne pondérée de l'enquête de satisfaction annuelle de 2024.

En cette fin d'année 2024, notre enquête de satisfaction client n'a récolté que 12 réponses sur les 150 sites clients recensés. Ces réponses aux questionnaires n'étant pas assez nombreuses pour représenter réellement les avis de nos clients, nous nous référons également au **pourcentage de satisfaction à travers les contrôles qualités réalisés sur site**.

	Année 2023	Année 2024
Taux de satisfaction suite aux contrôles qualité	89 %	92 %

Moyenne pondérée des contrôles qualité sur site en 2024.

Résultat de l'indicateur

On remarque une **dissonance** entre le ressenti client au travers de **l'enquête de satisfaction (58%)** et la mesure de la qualité sur le terrain au travers de **contrôles (92%)**. Ayant pour objectif d'atteindre 95% de satisfaction client d'ici à 2028 et 86% en 2024, nous n'atteignons malheureusement pas nos objectifs cette année.

Comme l'année précédente, le nombre de répondants à nos enquêtes de satisfaction n'est pas représentatif de l'ensemble de nos clients (12 répondants sur 150 sites), et cela nous empêche de relever une tendance fiable.



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

Comme suggéré lors de l'évaluation de notre OTI mai 2024, nous avons davantage défini les axes de travail futurs sous forme de trajectoire pour plus de clarté. Ainsi, **l'objectif de satisfaction** a été étalé **sur 5 ans** afin d'atteindre 95% en **2028**. Il est à noter que le taux de répondants à l'enquête de satisfaction ne représente pas la qualité que nous relevons suite aux contrôles qualité sur site. Ainsi, sur l'année 2025, nous réfléchirons à comment mesurer de manière **plus juste** les retours de nos clients.

En tant que comité de mission, nous rappelons à Espace Propreté qu'il est important de redoubler d'effort afin de fédérer ses clients sur les questions socio-écologiques. Etant donné qu'un objectif statutaire est consacré à la promotion des questions RSE, le comité de mission suggère d'utiliser ce dernier objectif comme levier d'actions sur la satisfaction clients.



B

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

Objectifs opérationnels	Faire le choix d'adhérer et de s'impliquer dans des associations engagées localement dans la RSE	Développer notre image de marque d'entreprise pionnière en animant et en témoignant dans 50 évènements/an d'ici à 2028
Indicateurs	<u>Qualitatif</u> : Recueillir le témoignage de nos associations engagées localement dans la RSE	<u>Quantitatif</u> : Participations, animations et témoignages RSE par an effectués par les collaborateurs d'Espace Propreté.

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

« Ce sont des collaborations toujours basées sur des valeurs humaines. » - Face Hérault

Cette année 2024, nous avons souhaité mettre l'accent sur nos collaborations avec des associations engagées localement. Pour cela, nous leur avons proposé de **témoigner** sur nos partenariats et de nous partager leur ressenti. 4 **associations** nous ont fait part de leurs témoignages à travers une interview téléphonique.

Nos partenariats participent à **l'insertion**, à faciliter **l'accès aux métiers de la propreté**, et à la mise en lumière des **sociétés à mission**. Nous avons alors retranscrit les retours et témoignages des associations partenaires :

Selon vous, apportons-nous une réelle valeur ajoutée à notre partenariat en matière de sensibilisation ou d'impact local ?

« Espace Propreté promeut **l'insertion** et **l'accès à l'emploi**, notamment à travers une très bonne implication de Muriel FOURNIER, l'adhérente et la membre du comité de l'association. » - **Face Hérault, association luttant contre l'exclusion.**

« Vous portez la voix d'un **nouveau modèle d'entreprise en développement**, et n'hésitez pas à utiliser votre temps au service de vos engagements. » - **Communauté des Entreprises à Mission, association regroupant les Sociétés à Mission.**

« Espace Propreté, et particulièrement Muriel, nous apporte sa **vision** et sa **transparence** sur le statut de Société à Mission. » - **RSE Occitanie, association d'organisations engagées en Occitanie.**

« Vous nous permettez de faire des économies et de **réinsérer les femmes**, c'est le plus important et ça les aide beaucoup. » - **Mouvement du Nid, association luttant pour la réinsertion des femmes.**

Quels rôles avons-nous face à d'autres acteurs ?

« Espace Propreté pousse d'autres acteurs à **agir**. Notamment à travers le leadership de Muriel Fournier et l'implication de la chargée de missions RSE, c'est inspirant pour celles.eux qui se posent des questions, surtout dans le domaine de la propreté. » - **RSE Occitanie**

Comment décririez-vous l'effet de travailler pour des causes communes au-delà de nos différences organisationnelles ?

« Parfois les entreprises n'ont pas le même niveau de maturité, d'engagement et de moyens à leurs dispositions face aux enjeux RSE, mais tout cela reste très enrichissant. » **RSE Occitanie**

« C'est super enrichissant grâce au **'pourquoi'** commun du début, qui nous permet d'aller ensemble vers le **'comment'**. » - **Communauté des Entreprises à Mission**

Suite à ces témoignages, nous avons relevé à travers ce nuage de mots, les **termes les plus marquants**.



Résultat de l'indicateur

Cette année 2024, nous remarquons que la dirigeante, Muriel Fournier a de nouveau joué un rôle remarquable en représentant l'entreprise auprès de divers organismes, et ce malgré le contexte de cette année. 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 et en témoignant dans 50 événements/an d'ici à 2028.**

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Témoignages et animations par an	23	30	37	43	47	50

Toujours dans une continuité **d'affiner notre objectif**, nous répartissons par année les objectifs de témoignages et d'animations que nous nous fixons.

Chaque événement 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. Ces événements peuvent être des ateliers de réflexion, des conférences ou encore des événements organisés par Espace Propreté.

D'après les chiffres, on remarque que nous sommes davantage présents sur des événements en 2023 qu'en 2024. Cependant, nous avons plus témoigné et animé que durant l'année précédente.

	Témoignages	Animations	Total
2023	20	3	23
2024	26	5	31

Résultat de l'indicateur

Cette année, nous avons atteint notre objectif de 30 témoignages et animations.

Finalement, en 2024, l'équipe d'Espace Propreté a animé à 5 reprises et a témoigné 26 fois. Dans cet esprit, l'objectif sera d'atteindre 50 témoignages et animations d'ici à 2028.



Analyse de l'objectif par le comité de mission

Cette année 2024, Espace Propreté a davantage **fédéré** et **sensibilisé** sur les **questions environnementales et sociales** que l'année précédente. Suite à l'analyse du comité de mission de 2023, nous avons défini année par année notre objectif de **témoignages** et **d'animations**, avec le but d'en atteindre 50 d'ici à 2028.

Dernièrement, nous saluons la mise en place d'un tout nouveau concept chez Espace Propreté : **les Pause-café RSE**. Il s'agit d'inviter nos parties prenantes à s'interroger autour d'un thème en rapport avec la RSE en entreprise. Notre premier format a eu lieu en novembre 2024 pour discuter ensemble de pratiques RSE rapides et abordables à mettre en place au sein de nos organisations.



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

Objectifs opérationnels	Développer les connaissances et aptitudes professionnelles de nos salariés	Former 50% des salariés au développement des aptitudes professionnelles
Indicateurs	<u>Qualitatif</u> : Journée de solidarité et « team-building »	<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 en 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 2024, environ **1/3 de nos salariés étaient présents** ! Cette année, nous avons mis en place des animations ludiques le but était de créer une journée autant amusante qu'enrichissante.

Les sujets abordés ont été les suivants :

❖ Connaître ses droits et devoirs en entreprise :



Atelier RH : fiche de paie, salaires, heures supplémentaires...



Comportements à adopter entre collègues de travail



Jeux de rôles sur les bons comportements face aux clients



Travaux de groupes sur les situations de harcèlements



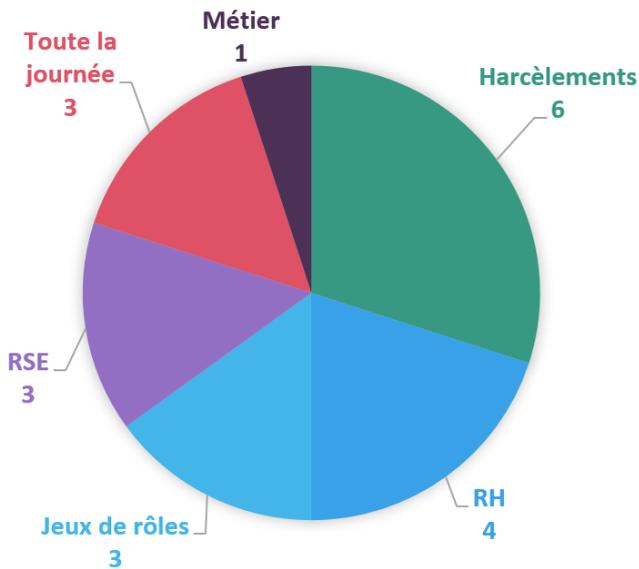
Jeux sur les impacts environnementaux d'Espace Propreté



Atelier : être agent d'entretien chez Espace Propreté (pointage, encadrante)

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

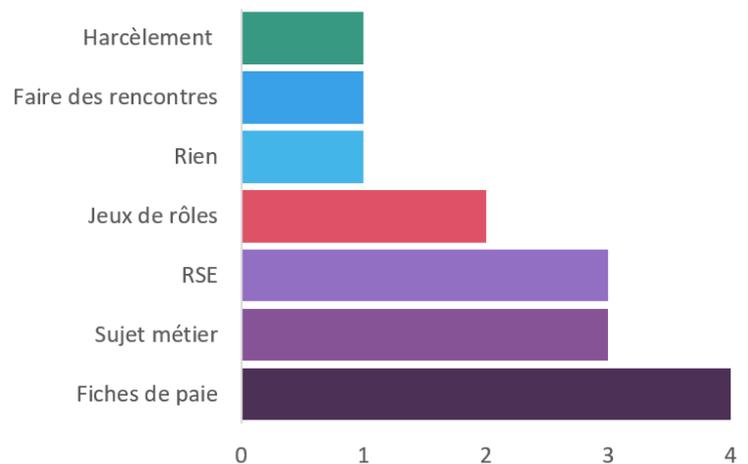
Quel(s) sujet(s) vous ont le plus intéressé(s) ?



Le travail en équipe sur la sensibilisation au harcèlement est un sujet nécessaire à nos équipes. Viennent ensuite les sujets RH, puis les jeux de rôles, la RSE... Les jeux sur le métier d'agent d'entretien chez Espace Propreté ont été le moins plébiscité.

Qu'avez-vous appris ?

Nos salariés ont beaucoup appris sur les sujets RH avec la compréhension d'une fiche de paie ou encore les explications sur les heures supplémentaires. Les jeux sur le métier d'agent d'entretien, malgré le fait qu'il soit le moins apprécié, fait partie des sujets les plus instructifs, tout comme les sujets RSE !



Résultat de l'indicateur

En 2024, un thème se distingue particulièrement : **le sujet RH** (comprendre sa fiche de paie, heures supplémentaires, avantages...) 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 **impacts d'Espace Propreté sur l'environnement**, suscitant un intérêt général et portant ainsi le sujet de la RSE en seconde activité préférée des salariés.

❖ Former 50% de nos salariés au développement des aptitudes professionnelles

	Année 2023	Année 2024
Salariés ayant suivi une formation dans l'année	12 salariés formés soit 41%	21 salariés formés soit 63%*

*21/33*100 pour l'année 2024

Intitulé de la formation	Centre de formation	Nombre de salariés formés
Journée de solidarité 2024	Interne	13
Apprentis	INHNI + Moma + ISCOM	7
IMOP (machine autolaveuse)	Externe + Interne	6
Vitrierie	INHNI	4
Mieux se connaître et mieux communiquer	Individu et développement	2
Certibiocid	INHNI	2
Formation de l'injection extraction	Interne	2
Mise à jour de droit social 2024	BPG	1
Prise de parole en public	HAPPY FACTORY	1
Shampoing moquette	Interne	1
Dosages produits + code couleur	Interne	1
Shampouineuse	Interne	1
Acteur Préventeur Secours	INHNI	1
Total		42

Résultat de l'indicateur

En 2024, l'effectif total s'élevait à **33 salariés**. 42 formations ont été dispensées à 21 salariés différents. Ainsi, nous pouvons constater qu'environ **63% des salariés** ont eu l'opportunité de **développer** leurs **compétences professionnelles** grâce à ces formations. Par ailleurs, il est important de souligner, que malgré la taille de l'entreprise, la diversité des formations proposées apporte une richesse de ressources bénéfique à tous.

En 2023, notre objectif était de former 1/3 de nos salariés, puis il est passé à 50% en 2024, et **nous l'avons également atteint** ! Nous visons toujours plus de formations pour nos salariés en 2025.



Analyse de l'objectif par le comité de mission

Nous remarquons que parmi les 21 salariés formés, 7 d'entre eux sont des apprentis en formation **Master et Bac professionnel**.

Suite à l'atteinte de l'objectif de formations des salariés deux années d'affilées, le comité de mission suggère de revoir sa méthode de mesure pour l'année 2025. En effet, il serait plus judicieux de répartir les différentes formations par thématique, un salarié étant formé ponctuellement pour son métier n'est pas similaire à une formation d'apprenti sur une année.

Ainsi, le comité de mission invite Espace Propreté à s'interroger sur au moins un des deux axes suivants :

- **Renforcer la sécurité des salariés** (Troubles Musculo-Squelettiques, Risques Psycho-Sociaux, Préventeur Santé Secouriste au Travail, Préventeur santé mentale)
- **Analyser l'égalité femmes-hommes** (sans être soumis à l'obligation légale).



D

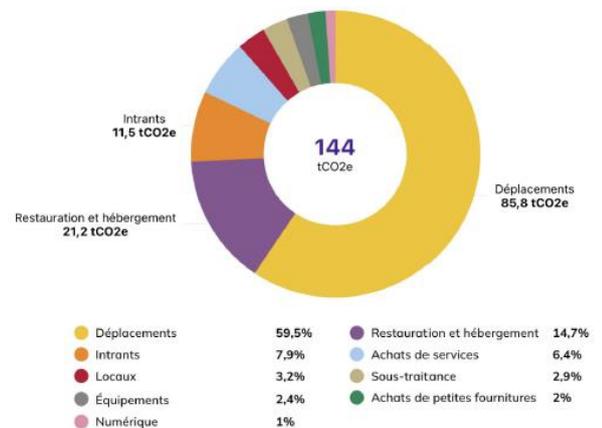
Environnement : Agir à notre échelle, sur l’environnement en adoptant le circuit court et la gestion responsable des ressources et des consommables

Objectifs opérationnels	Mise en place d’un plan de réduction de nos émissions CO2	Disposer de 50% de produits bio/labélisés
Indicateurs	<u>Qualitatif</u> : Actions concrètes mises en place suite à notre troisième comité de parties prenantes	<u>Quantitatif</u> : Nombre de produits labélisés, certifiés/nombre total d’unités de produits

❖ **Mise en place d’un plan de réduction de nos émissions CO2**

En 2023, nous avons effectué notre premier bilan carbone, ci-contre.

Début 2024, lors de notre comité de parties prenantes, nous avons donc abordé le sujet de notre **impact carbone**. A l’issue de ce comité, de nombreuses **idées** sont ressorties nous permettant de **réduire nos émissions**, tous postes d’émissions compris :



Thèmes	Actions ou idées spécifiques	Mis en place en 2024
<i>Eau et produits d’entretien</i>	- Réduire notre consommation d’eau	
	- Utiliser des produits plus écologiques (écolabel, Ecocert) et optimiser les déplacements des produits d’entretien.	✓
<i>Transports et mobilité</i>	- Développer les véhicules électriques pour l’entreprise et vérifier les possibilités de recharge chez les clients.	<i>Non retenu</i>
	- Favoriser les déplacements en commun, à vélo ou en transport regroupé.	✓
	- Cibler les nouveaux clients accessibles en transport en commun.	✓
<i>Consommation responsable</i>	- Proposer un panier bio local pour les salariés.	
	- Encourager à apporter son repas au bureau.	✓
	- Former sur le tri sélectif et la consommation responsable (pour salariés et clients).	<i>En cours</i>

Thèmes	Actions ou idées spécifiques	Mis en place en 2024
Achats écoresponsables	- Acheter auprès d'entreprises engagées et privilégier le mobilier de seconde main.	✓
	- Rationaliser l'utilisation des fournitures : post-it réinscriptibles, numérique vs papier.	
Organisation du travail	- Optimiser les horaires : augmenter les volumes horaires chez chaque client et favoriser le travail continu/journée.	En cours
	- Simplifier la logistique en livrant directement sur site client.	En cours
Formation et sensibilisation	- Former les salariés sur les produits et procédés écologiques.	
	- Sensibiliser aux enjeux environnementaux (fresques, jeux, 2Tonnes) et alimentaires (Miamuse).	✓
	- Offrir des cours de français pour mieux communiquer avec les agents.	✓
Alternatives	- Nettoyer avec des alternatives écologiques comme le vinaigre blanc.	Non retenu



Jeux d'équipe : sensibilisation environnementale lors de la journée de solidarité

Résultat de l'indicateur

Nous observons que parmi les actions proposées lors de notre comité de parties prenantes, beaucoup nous ont inspirés. Nous en avons mis plusieurs en place comme acheter des **produits écologiques**, encourager les collaborateurs à apporter leur **propre repas au bureau**. Nous avons également sensibilisé une partie de nos collaborateurs aux **enjeux environnementaux** lors de notre journée de solidarité annuelle.

Cependant, d'autres actions n'ont pas été retenues, notamment au sujet des véhicules électriques, car il faudrait à la fois remplacer tout le parc automobile actuel et assurer le cycle de vie des batteries. Enfin, d'autres encore sont en cours de discussion, leur application nécessitant une plus longue organisation, comme simplifier les livraisons directement sur les sites clients.

❖ Disposer de 50 % de produits bio/labélisés d'ici 2028

Cette année 2024, nous avons défini année par année notre objectif de produits biologiques à atteindre d'ici à 2028 :

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Objectifs de produits biologiques	30 %	35 %	40 %	44 %	47 %	50 %

Pourtant, malgré ces prévisions, nous avons enregistré cette année 2024, seulement **27% de produits écologiques** provenant de nos fournisseurs :

	Année 2023	Année 2024
Pourcentage de produits biologiques/labélisés	30 %	27 %

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	
	2024	26 %	2024	42 %
Total des produits éco-labellisés utilisés par Espace Propreté en 2024	27%*			

* Formule de calcul : Total des produits éco-labellisés achetés en 2024 / l'ensemble des produits achetés en 2024 x 100
Soit pour SOMEDIS HYGIENE : $11911,36 / 23263,72 \times 100 = 51\%$, pour IGUAL : $111 / 265,5 \times 100 = 42\%$ et pour le Total $(491+111) / (1924+265,5) \times 100 = 27\%$

Résultat de l'indicateur

En 2024, le pourcentage de produits achetés et labellisés a malheureusement diminué de **3%** par rapport à l'année précédente. Ainsi, nous ne sommes pas parvenus à atteindre notre objectif de 35% de produits biologiques en 2024.

Mais nous comptons aller plus loin. En effet, au sein d'Espace Propreté, nous mettons en place un tout 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.



Analyse de l'objectif par le comité de mission

Le troisième comité des parties prenantes, tenu début 2024, a donc permis à Espace Propreté **d'approfondir ses réflexions** et d'échanger avec ses clients, ses fournisseurs et ses équipes sur ces mesures de **réduction de nos impacts écologiques**.

Ainsi, le comité de mission s'inquiète quant à la tenue de l'objectif concernant les produits respectueux de la biodiversité. En effet, le pourcentage de ces produits a **diminué** par rapport à l'année précédente, et reste dans les environs de 30% pour la deuxième année consécutive, ce qui **est loin de l'objectif fixé pour 2024**.

Pour l'année 2025, le comité de mission suggère de **remettre à plat la méthode de calcul**. Car pour le moment, cette dernière ne prend pas en compte des paramètres essentiels comme la typologie de produits (sols, surfaces, sanitaires) ou encore les différentes unités de mesure.



IV – 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**. Suite aux retours de l'année précédente, l'entreprise s'est résolument engagée à développer un plan visant à améliorer ses objectifs.

L'année 2024 a été marquée par un contexte particulier, si bien que l'objectif de satisfaction client (prévu 86% en 2024) n'a pas été atteint. Après avoir identifié les lacunes, le comité de mission propose à Espace Propreté de **revoir l'échéancier de l'objectif**. 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 troisième année consécutive. Le comité de mission invite ici à **redéfinir de manière plus ambitieuse l'objectif** sur le long terme et à l'utiliser comme levier pour l'atteinte des autres objectifs.

Le comité de mission salut le maintien de la journée annuelle de solidarité. Cette journée 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. Ceci dit, nous suggérons à Espace Propreté de réfléchir à un nouvel objectif opérationnel concernant l'axe « salariés ».

Malgré l'atteinte de seulement 27% de l'objectif environnemental de produits bio/labélisés, l'entreprise est **déterminée à intensifier ses efforts** en collaborant étroitement avec ses fournisseurs, et en intégrant dans ses circuits un produit multi-usages certifié. Comme évoqué plus haut, le comité de mission invite Espace Propreté à retravailler la méthode de calculs concernant l'utilisation des produits écolabellisés.

Nous saluons le fait que l'engagement envers la durabilité demeure inchangé, et qu'Espace Propreté continue à **œuvrer pour un impact positif durable** avec sincérité dans tous ses domaines d'activité.

*Amandine Bouvier
Lydie Couffrant*



V - Et demain ... ?



L'année 2024 a connu quelques défis, avec une **légère baisse** de nos indicateurs liés à **la satisfaction client** et à la part de **produits biologiques**. Mais cette année a aussi été synonyme de progrès : nos **efforts** en matière de **formation, d'animations** et de **témoignages** ont porté leurs fruits.

C'est justement dans cet esprit de transformation que nous avons décidé d'aller plus loin. En 2025, nous allons franchir **une étape importante : la création de notre tout premier comité de mission**. En tant que société à mission de moins de 50 salariés, **Espace Propreté** n'y était pas obligée. Mais les enjeux de l'année, et notre volonté d'agir collectivement, nous ont convaincues : c'est le bon moment !

Dès début 2025, nous avons réuni nos parties prenantes autour de cette dynamique pour construire un comité de mission à notre image — **engagé, inclusif et tourné vers l'action**. Des ateliers viendront nourrir cette réflexion, et une première réunion est prévue courant 2025.

Nous avons hâte de vous en partager les premiers résultats dans notre prochain rapport !

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^e 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 : Lydie Couffrant
Mise en page & design : Despoina Gkasiou

