



## DOSSIERS

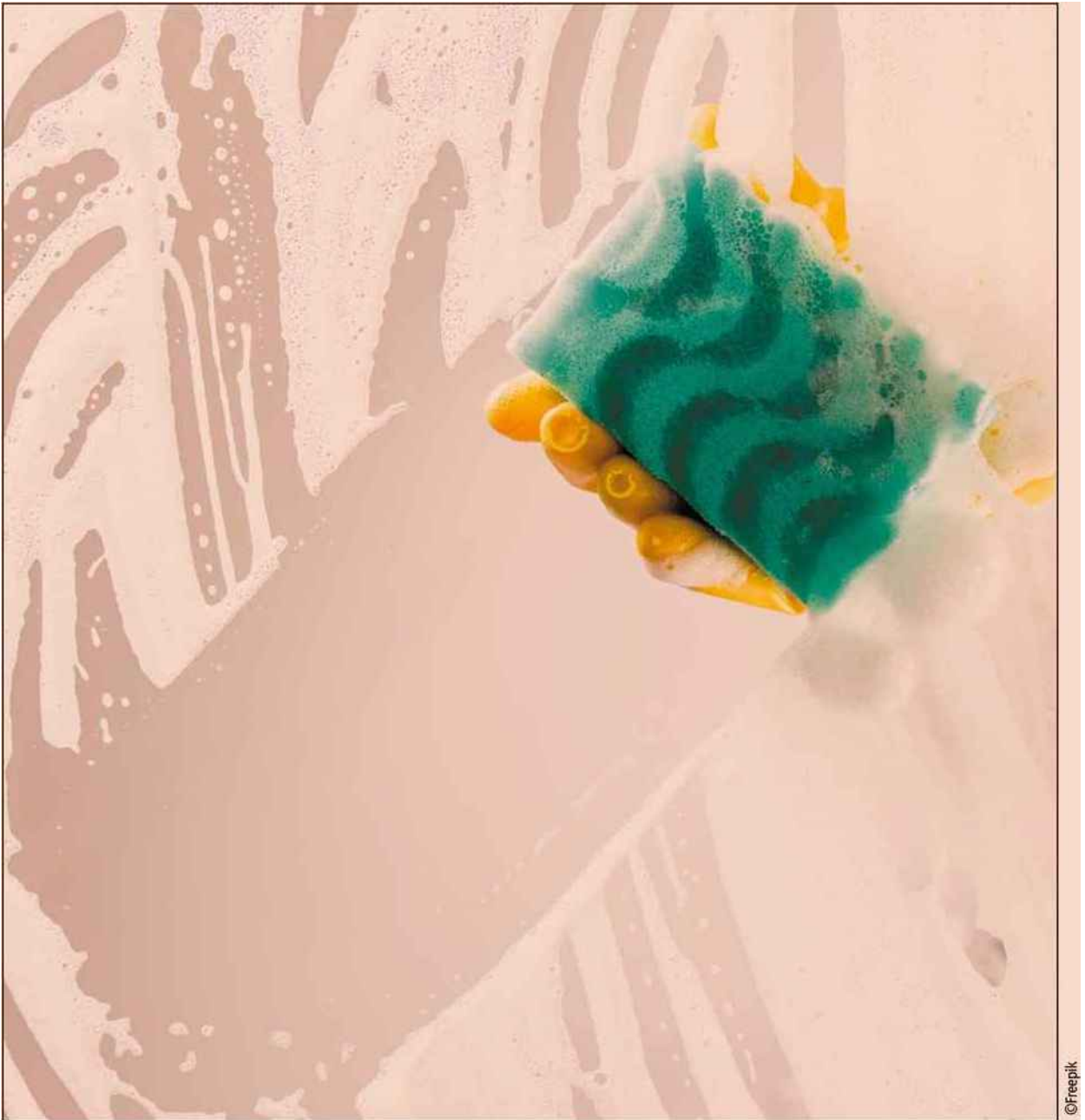
### SERVICES GÉNÉRAUX

Changement de braquet

# La propreté écoresponsable

Fini le seul nettoyage écologique,  
place à la réduction globale de  
l'impact environnemental

Produits, techniques, bonnes pratiques..., les acteurs de la propreté ont déjà inscrit l'écologie à leur agenda. Objectif: protéger clients et employés, et réduire l'impact négatif de leur activité sur l'environnement. Mais la démarche s'inscrit aussi dans un cadre plus global que l'utilisation de produits écologiques et intègre la réduction des déchets, la baisse de consommation d'eau et des coûts de transport, la mesure de la qualité de l'air... L'occasion pour le secteur de développer des services associés.



©Freepik



ANNE THIRIET

**L**e secteur de la propreté n'est pas au bout de ses innovations. "Un fabricant nous a récemment présenté une nouvelle génération de produits de nettoyage par la probiotique. L'idée est d'utiliser des bactéries qui vont bloquer les éventuels pathogènes. Je pense que ce sera une des nouvelles orientations de l'offre dans le futur", observe Marie Calautti, directrice achats du groupe **GSF**, première entreprise du secteur de la propreté à avoir reçu fin novembre le label "Relations fournisseurs et achats responsables" attribué par le ministère de l'Économie et des Finances. "Nous disposons déjà d'un partenariat avec un

fournisseur qui fabrique des produits à base de biotechnologies. Nous mettons en avant des gammes d'articles et de matériels respectueux de la santé de nos collaborateurs et de l'environnement, 54 % des produits utilisés par le groupe aujourd'hui sont écolabellisés" poursuit la responsable.

### Électrolyse et biotechs

Certains secteurs et certaines interventions requièrent encore des solutions chimiques. Tout dépend du degré de salissure. "Nous devons utiliser la chimie pour les salissures grasses, par exemple en agroalimentaire (abattoirs, lieu de transformation des denrées en plats cuisinés, boulangerie industrielle...)." Pour ce faire, le groupe travaille avec

des produits sans "phrases de risque", une indication qui fait référence à la liste de risques présente sur les étiquettes des produits chimiques.

### L'utilisation de produits plus écologiques et respectant la santé des agents comme des clients répond aussi aux attentes de salariés

Autre piste: l'électrolyse. "De l'eau est mélangée à du chlorure de sodium et traversé par une impulsion électrique. Le résultat produit une solution de soude, puissant détergent pour les salissures, et

une solution d'acide chlorhydrique qui aura une vertu désinfectante, détaille Laurent Prulière, directeur du service R&D de GSF. Les machines utilisées sont de la même taille qu'un réfrigérateur américain. Pour que la solution bénéficie d'un bon retour sur investissement, l'opération de nettoyage doit concerner un bâtiment avec de grandes surfaces, comme une tour à la Défense, un ensemble de bureaux, un grand hôpital ou le palais des congrès d'une ville."

Ces démarches visant à utiliser des produits plus écologiques et respectant la santé des agents comme des clients traversent tout le secteur de la propreté. Elles répondent aussi à des attentes des salariés. Stéphane Point, directeur général d'Onet en charge des activités propreté,



"70 % des produits utilisés par le groupe aujourd'hui sont écolabellisés."  
Marie Calautti, groupe GSF.



**“Sur une année, le recours à ces produits concentrés nous a permis d'utiliser moins de bidons et de réduire d'un tiers nos contenants plastiques.”**  
Stéphane Point, Onet.

sécurité, logistique, accueil et services aéroportuaires, le confirme: “L'étude Ipsos que nous avons publiée en novembre 2018 sur l'importance de la propreté pour les salariés français souligne que plus de la moitié des usagers souhaitent que leur entreprise utilise ou fasse utiliser des produits écologiques pour l'entretien de leurs locaux, et pensent que c'est essentiel pour eux.”

L'utilisation de ces produits aboutit à une réflexion plus large sur l'impact des prestations propreté sur l'environnement. “La façon dont nous utilisons ces produits est fondamentale”, précise le responsable d'Onet, qui a lancé

**L'utilisation de ces produits aboutit à une réflexion plus large sur l'impact des prestations propreté sur l'environnement**

l'an dernier la solution Biogistic qui intègre des produits écolabellisés issus des biotechnologies, avec des extraits fermentaires rendant solubles les salissures dans l'eau. “Nous avons conçu un système de dilution breveté permettant notamment de réduire les déchets sur toute la chaîne logistique, indique-t-il. Nous nous inscrivons dans une démarche écoresponsable: elle doit être plus globale que la seule utilisation de produits écologiques et intégrer en sus la réduction des déchets, la baisse de consommation d'eau et des coûts de transport, pour offrir à nos clients une solution économiquement compétitive. 75 litres de produits biotechnologiques concentrés génèrent plus de 20 000 litres de solution active. Sur une année, le recours à ces produits nous a permis d'utiliser moins de bidons et de réduire d'un tiers nos contenants plastiques. Notre agence pilote a, par exemple, réalisé 2 000 euros d'économies de carburant sur 12 mois.”

### De la gestion des déchets

En parallèle de l'usage de produits moins nocifs pour l'environnement, les entreprises s'inscrivent dans une démarche globale et développent des services associés. GSF propose par exemple une offre de gestion déléguée des déchets qui va de l'audit à la gestion complète de la déchetterie, en passant par l'accompagnement au changement de comportement des occupants du site. L'Oiseau Blanc a pour sa part mis au point une solution de gestion des déchets sous la marque Trilob. “Elle est proposée de manière systématique depuis 2 ans à nos clients, que ce soit dans les bureaux ou dans les écoles. Ces dernières, qui représentent un tiers de notre chiffre d'affaires, sont également soumises à une obligation de tri des déchets. L'offre comprend un audit accompagné de la mise en place de bornes de collecte. Nous assurons la collecte de l'ensemble des déchets de nos clients, la sélection et le suivi de la filière de recyclage. Un bilan annuel est mis à la disposition des clients, indique Stéphane Martin, le président.

Nous avons établi une charte de développement durable. Un des engagements est d'accompagner nos clients dans des actions limitant leur impact environnemental. Il était donc logique de proposer ce type de service. Nous réalisons même des ateliers dans les écoles pour sensibiliser les professeurs et les élèves.” Dernière proposition en date: la mesure de la qualité de l'air pour répondre aux nouvelles réglementations concernant les établissements publics. Des capteurs sont positionnés dans les salles, un bilan est réalisé et suivi de préconisations. Il y a moins d'un an, l'Oiseau

**Un des engagements peut consister à accompagner les clients dans des actions limitant leur impact environnemental**

Blanc a d'ailleurs créé un poste d'assistante d'actions RSE (responsabilité sociétale des entreprises) chargée de mettre en avant la charte de développement durable de l'entreprise et de jouer le référent auprès des clients qui souhaitent valoriser toutes les actions environnementales mises en œuvre au sein de leur structure.

### Conseil en bilan carbone

Dans les Hauts-de-France, l'entreprise de nettoyage familial Cleaning Bio travaille sur le zéro déchets. “Nous avons lancé ce programme cette année. Nous regardons avec un fabricant, Etnisi, comment nous pourrions nous-mêmes



*fabriquer des poubelles en utilisant du plastique recyclé. Notre objectif est nous servir des déchets pour construire les contenants de demain dans une démarche d'économie circulaire, et d'accompagner nos clients dans ce domaine en nous servant par exemple de leurs propres déchets",* détaille Yann Orpin, le gérant.

Pour lui, ce développement est cohérent avec l'activité de Cleaning Bio, qui s'inscrit depuis sa création en 1996 sur le créneau de la propreté écologique: *"Si notre métier est d'accompagner nos clients dans le respect de l'environnement, nous sommes totalement dans ce qui fait l'essence de notre activité. Pour réussir à réduire un bilan carbone de*



*"L'idée est d'aller au-delà du nettoyage et de travailler avec nos clients sur la question de la RSE."*  
Yann Orpin, Cleaning Bio.

*manière importante, il faut intervenir sur différents sujets, ce que nous proposons grâce aux partenariats que nous développons. L'idée est d'aller au-delà du nettoyage et de travailler avec nos clients sur la question de la RSE, car nous avons été labellisés ISO 26000 et nous avons obtenu le label de développement durable français Lucie, ce qui nous engage à mesurer les impacts de nos décisions et de nos activités sur la société et sur l'environnement, ajoute le dirigeant. Un de mes associés se forme sur le label en question afin de pouvoir accompagner nos clients, les aider à mesurer leur bilan carbone, et à analyser si leur démarche est vertueuse sur un certain nombre de points que nous pouvons identifier tels que la consommation d'eau, la quantité de papier utilisée... Et ainsi d'économiser du bilan carbone en tenant compte de la nature de l'activité de l'entreprise. Cette réflexion se construit actuellement avec plusieurs de nos clients".* ■

### Chiffres clés

Avec plus de 47 000 entreprises, dont 98 % de TPE et de PME, et près d'un demi-million de salariés à travers toute la France, le secteur réalise un chiffre d'affaires de 13,6 Mds€

Source : FEP



## La propreté, facteur de bien-être au travail

### Un salarié sur deux affirme avoir déjà été en conflit au sujet de l'hygiène

Quelle est l'importance de la propreté pour les salariés français ? Pour en donner la mesure, le groupe Onet a publié en novembre dernier une enquête réalisée par l'institut Ipsos auprès de 1000 salariés âgés de 18 à 65 ans passant au minimum 60 % de temps sur leur lieu de travail. D'emblée, pour plus de 90 % des Français, la propreté est fondamentale sur les lieux du

quotidien (hôpitaux, cabinets médicaux, restaurants, hôtels, parcs de loisirs, écoles, supermarchés). Et 92 % des répondants sont convaincus que l'hygiène et la propreté participent à la motivation des salariés, et 94 % que cela permet de maintenir une bonne ambiance de travail. 93 % se sentent également plus motivés quand les espaces communs sont propres et bien rangés, et 85 % jugent leur performance meilleure si leur lieu de travail est propre. 80 % affirment même que cela diminue leur stress.

La "non-propreté" peut être en revanche la source de tension dans les relations entre les collègues. C'est le cas d'un salarié sur deux qui affirme avoir déjà été en conflit au sujet de l'hygiène. Cette situation est exacerbée dans les systèmes comme le flex-office, où les salariés ne disposent pas de poste fixe : la proportion de personnes ayant connu des conflits

y monte à 62 %. "Cela crée des tensions car ce sont toujours les mêmes personnes qui nettoient", affirment certains interviewés.

Le sujet qui cristallise le plus d'attentes en matière d'hygiène et de propreté est celui des sanitaires. Ils constituent le principal espace de désagréments pour 82 % des salariés. Conséquence directe : 47 % des salariés ont déjà évité d'y aller pendant leur journée de travail en raison du manque d'hygiène. Autres points critiques listés par les personnes interrogées parmi la vingtaine de lieux étudiés : le coin cuisine, la cantine, le poste de travail, le matériel informatique. Enfin, si la propreté est bien de la responsabilité de l'employeur pour 86 % des salariés, son maintien reste néanmoins l'affaire de tous, et notamment des salariés eux-mêmes, selon 95 % des personnes interrogées. ■



**Annelies Helmer,**  
directrice du salon Europropre Multiservice Expo \*

**“La RSE est une cause commune des entreprises de propreté, de leurs clients et de leurs fournisseurs”**

**Quels sont les temps forts de l'édition 2019 du salon ?**

Le secteur de la propreté est dynamique avec près de 50000 entreprises. C'est aussi un secteur qui innove dans ses prestations de services et dans ses outils. L'édition 2019 d'Europropre, qui est organisé sous l'égide de la Fédération des entreprises de propreté et Services associés (FEP), se placera sous le signe de l'innovation et de la responsabilité sociétale et environnementale des entreprises. Le développement durable, la réduction de l'impact énergétique ainsi que la digitalisation et la robotique sont les deux thèmes forts du salon, qui propose cette année plus d'une vingtaine des tables rondes, de conférences plénières et d'ateliers d'exposants sur de nombreux sujets.

**Quelles sont les évolutions liées aux technologies ?**

Des entreprises exposantes montreront des solutions permettant de

communiquer avec les agents pour leur transmettre les instructions, les changements de tournée mais aussi les normes et réglementations spécifiques au lieu de travail sur lequel ils sont, avec des mises à jour interactives. Côté robotique, des fabricants présenteront des autolaveuses autonomes équipées de capteurs et de caméras qui peuvent évoluer seules et nettoyer des halls de gare, des grands bâtiments, des hôpitaux...

**Comment les questions sociales et environnementales seront-elles traitées ?**

La RSE est une cause commune des entreprises de propreté, de leurs clients et de leurs fournisseurs. La FEP, qui est consciente de cet enjeu majeur, soutient les entreprises dans cette logique avec un programme d'accompagnement, qui concerne du dirigeant jusqu'à l'agent de propreté. Sur le salon, des conférences évoqueront comment élaborer une stratégie RSE et quelles bonnes pratiques mettre en œuvre pour limiter les impacts environnementaux des prestations propreté. ■

\* 16 au 18 avril 2019, Paris,  
Porte de Versailles  
[www.europropre.com](http://www.europropre.com)