

Pour une stratégie RSE ambitieuse dans les métiers de la propreté

par

■ **Philippe Jouanny** ■

Président de la Fédération des entreprises de propreté

En bref

Après avoir développé une politique RSE ambitieuse chez NEOVA, entreprise de propreté qu'il a fondée, Philippe Jouanny poursuit cette cause comme président de la Fédération des entreprises de propreté. Améliorer les conditions de travail du personnel, le former, favoriser sa promotion sociale, sécuriser les contrats de travail sont des enjeux majeurs de la profession. Il faut cependant les faire adopter par les donneurs d'ordres, qui préfèrent, par exemple, que les opérations de propreté soient faites en dehors des horaires de bureaux. C'est donc un long travail de persuasion et de négociation que mène la Fédération. Avec la crise de la Covid-19, les clients ont souhaité voir les bureaux désinfectés pendant la journée pour rassurer leur personnel. Les "invisibles" ont ainsi existé et en ont ressenti une grande fierté. Cette crise pourrait même favoriser la prise de conscience par les clients des enjeux sociaux et écologiques mis en avant par la Fédération...

Compte rendu rédigé par Élisabeth Bourguinat

L'Association des Amis de l'École de Paris du management organise des débats et en diffuse les comptes rendus, les idées restant de la seule responsabilité de leurs auteurs. Elle peut également diffuser les commentaires que suscitent ces documents.

Séance organisée en collaboration avec Le RAMEAU.
Parrains & partenaires de l'École de Paris du management :

Algoé¹ • Chaire Futurs de l'industrie et du travail • Chaire Mines urbaines • Chaire Phénix – Grandes entreprises d'avenir • EDF • ENGIE • Executive Master – École polytechnique • Fabernovel • Groupe BPCE • GRTgaz • IdVectoR² • L'Oréal • La Fabrique de l'industrie • MINES ParisTech • RATP • Syndicat des entreprises de l'économie numérique et des technologies nouvelles³ • Université Mohammed VI Polytechnique • UIMM • Ylios¹

1. pour le séminaire Vie des affaires / 2. pour le séminaire Management de l'innovation / 3. pour le séminaire Transformations numériques

Les entreprises de propreté assurent le nettoyage et l'hygiène des bureaux, des commerces, de l'industrie, ou encore des écoles et des hôpitaux. Cette activité, qui relève d'une convention collective spécifique, ne doit pas être confondue avec celle des femmes de ménage, qui interviennent chez les particuliers, ni avec le nettoyage de la voirie, qui est géré par les collectivités territoriales.

Au total, le secteur de la propreté emploie 550 000 salariés. Ceux-ci sont pourtant assez peu visibles, dans la mesure où ils interviennent en dehors du temps d'utilisation des locaux qu'ils nettoient, c'est-à-dire généralement entre 5 heures et 8 heures du matin, puis entre 17 heures et 21 heures (seulement 0,3 % des salariés travaillent au-delà de 21 heures). Ils ont cependant été récemment mis en lumière lorsqu'ils ont été présentés par le Gouvernement, et même par le président de la République, comme constituant la « *deuxième ligne des métiers essentiels* » dans la lutte contre la pandémie de Covid-19.

Le secteur de la propreté comprend 12 000 entreprises, réparties selon un maillage très serré sur l'ensemble du territoire national. Leur chiffre d'affaires global s'élève à 16 milliards d'euros par an. Parmi ces entreprises, 70 % sont des TPE (très petites entreprises) et 90 % de ces dernières sont dirigées par d'anciens salariés de la branche. C'est une particularité dont nous sommes fiers : les métiers de la propreté offrent un ascenseur social très performant. Parmi les 30 % restant, une dizaine de grandes entreprises emploient entre 50 000 et 60 000 salariés, et les autres sont des PME (petites et moyennes entreprises) et des ETI (entreprises de taille intermédiaire).

Le Monde de la propreté

La Fédération des entreprises de propreté emploie 70 personnes réparties entre sa structure nationale et ses chambres régionales. Elle gère par ailleurs 7 structures spécialisées, l'ensemble constituant ce que nous appelons le Monde de la propreté.

Parmi les structures spécialisées, on peut tout d'abord citer notre entité de formation initiale et continue, l'INHNI (Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel). Au-delà des obligations légales des employeurs, un accord de branche signé avec les partenaires sociaux prévoit que les entreprises de propreté cotisent 0,5 % de leur masse salariale pour la formation de leurs salariés, ce qui permet à la Fédération d'investir, chaque année, plus de 100 millions d'euros dans ce domaine. L'INHNI comprend notamment 9 CFA (centres de formation des apprentis) répartis sur tout le territoire et accueille chaque année 3 000 jeunes en formation, du CAP (certificat d'aptitude professionnelle) jusqu'au bac +5. Au total, il emploie 280 personnes.

Le Fare Propreté, un fonds dédié à la politique de responsabilité sociétale et environnementale, collecte une cotisation obligatoire correspondant à 0,15 % de la masse salariale des entreprises de propreté. Ce budget sert à financer divers projets de branche, négociés avec les partenaires sociaux tous les quatre ans. Il s'agit, par exemple, de lutter contre l'illettrisme, de proposer des formations donnant accès à des CQP (certificats de qualification professionnelle), ou encore de financer le logement des apprentis ou leur permis de conduire.

Le CTIP (Centre technique international de la propreté) est une cellule de recherche et développement qui réalise des études sur les produits, les machines et les méthodes, au service des PME. À l'occasion de la pandémie, le CTIP a été régulièrement sollicité par nos ministères de tutelle, qui nous demandaient des guides sur la façon d'assurer l'hygiène dans les locaux.

Qualiprope est un office de qualification professionnelle des entreprises de propreté, chargé de certifier qu'une entreprise est apte à réaliser des prestations correspondant à des critères spécifiques.

Au total, le Monde de la propreté emploie 350 salariés, auxquels s'ajoutent les chefs d'entreprises élus au sein de la Fédération, qui sont des bénévoles et dont je fais partie. Certains présidents de chambres régionales gèrent 400 ou 500 adhérents. Pour ma part, je préside un conseil d'administration composé des présidents des 9 chambres régionales et des 3 collèges catégoriels correspondant aux petites, aux moyennes et aux grandes entreprises. Au sein de chaque région, nous avons en effet un représentant des TPE et un représentant des PME (les grandes entreprises étant généralement nationales).

Le choix du développement durable

Dès 2008, c'est-à-dire avant même le premier Grenelle de l'environnement, notre secteur s'est lancé dans la promotion du développement durable. Compte tenu de la diversité de nos entreprises, en particulier du point de vue de leur taille, je vous laisse imaginer le défi que cela représentait !

Nous avons procédé sur la base du volontariat. Comme nous n'étions pas encore structurés pour mener ce genre d'opération, nous nous sommes appuyés sur les plus grosses entreprises de la Fédération, dont certaines avaient déjà commencé à s'intéresser au développement durable, et nous avons également associé à la réflexion certains des clients et fournisseurs de nos entreprises.

Les délégations régionales ont mis en place des clubs de chefs d'entreprises mobilisés par cette thématique et, dans ce secteur extrêmement concurrentiel, je dois dire qu'il était assez surprenant de les voir discuter ensemble et partager leurs idées ainsi que leurs pratiques.

Assez vite, nous avons identifié 51 actions concrètes à mettre en œuvre. Pour convaincre les entreprises de les adopter, nous leur avons proposé un programme de huit jours de formation, destiné aux dirigeants, aux salariés, mais également aux clients des entreprises, et entièrement financé par la Fédération. C'est à cette époque qu'a été créé le Fare Propreté, pour prendre en charge cette formation, avec un reste à charge symbolique. Au total, en huit ans, 380 000 salariés issus de 2 000 entreprises ont été formés à la démarche du développement durable.

Ce processus nous a conduits à faire évoluer la gamme des produits utilisés. Nous avons travaillé pendant plusieurs années en synergie avec nos fournisseurs et, aujourd'hui, 95 % des produits mis en œuvre par nos entreprises sont écocertifiés.

Nos méthodes de travail ont également changé, en particulier avec l'arrivée d'un objet très banal, le chiffon en microfibres. Quand j'ai initié la démarche de développement durable dans ma propre entreprise, j'achetais chaque mois une tonne de chiffons à Emmaüs et je devais ensuite les déployer auprès de l'ensemble de mes clients en région parisienne, ce qui représentait une grande complexité logistique, mais également des émissions de carbone non négligeables. Aujourd'hui, je n'utilise plus que 150 kilogrammes de chiffons en microfibres par mois et, de surcroît, ils offrent une qualité de prestation largement supérieure à celle du chiffon traditionnel.

Du développement durable à la RSE

Peu à peu, la démarche de développement durable a évolué vers une politique de RSE (responsabilité sociétale des entreprises). Il y a deux ans, nous avons initié une réflexion en partenariat avec l'AFNOR (Association française de normalisation) qui a abouti à l'élaboration d'un référentiel sectoriel de la RSE. Celui-ci est effectif depuis février 2021 et nos entreprises s'en emparent, toujours sur la base du volontariat, avec beaucoup d'intérêt, et même d'entrain.

Notre objectif est de proposer à nos clients une démarche globale, qui aille au-delà de l'écologie et s'intéresse aussi au social, en sachant que 85 % du prix de nos prestations correspondent aux salaires et aux charges, et que, sur les dix dernières années, la propreté a créé 100 000 emplois net.