



RSE

OÙ EN EST LE
SECTEUR DE LA
PROPRETÉ ?



La Branche Propreté a réalisé une étude sur la place de la responsabilité sociale dans les entreprises de propreté.

Une enquête en ligne à laquelle 350 entreprises de propreté ont répondu.

Près de 60 interviews qualitatives réalisées auprès d'entreprises de propreté, de clients privés et publics, de partenaires et experts.

Une enquête en ligne complémentaire auprès d'ONG, d'experts, d'institutionnels, de clients (...) : près de 50 réponses.

Des focus group auprès des instances de la branche, de clubs d'entreprises de propreté engagées, de consultants RSE et du comité des parties prenantes.

Merci à toutes les personnes ayant contribué à cette enquête !



Développement durable et RSE : des définitions à partager

- DÉFINITIONS OFFICIELLES -



Développement durable

Mode de développement qui préserve les ressources et réduit les inégalités.



Responsabilité sociétale des entreprises

Contribution des entreprises aux grands enjeux de développement durable, par des choix sur les plans social, économique, environnemental, sociétal.

COMPRÉHENSION DES DÉFINITIONS

Les entreprises de propreté sont pour la plupart familiarisées avec ces termes.



Du côté des clients et des partenaires et experts le **terme de RSE** s'impose.

Pour les entreprises, parler de la RSE a plus de sens.

Les grands enjeux RSE du secteur... visions croisées



DES ENJEUX SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES CONSIDÉRÉS PAR TOUS COMME PRÉPONDÉRANTS

L'amélioration de la **santé et sécurité** des salariés

L'amélioration de la **relation clients/ prestataires**

L'amélioration des **conditions de travail** (travail en journée, en continu, réduction des temps partiels...)

La **promotion du secteur** et l'**attractivité des métiers**



UNE ABSENCE DE CONSENSUS SUR LES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Les clients y attachent beaucoup d'importance

Les entreprises, comme les partenaires et experts, voient l'impact du secteur sur l'environnement comme limité, mais s'inscrivant dans des **enjeux environnementaux globaux** (réduction des consommations, émissions de CO₂ et



SUR LES ENJEUX DE GOUVERNANCE (loyauté des pratiques, achats durables)

Le secteur n'est pas perçu comme à risques par les Partenaires et Experts.

Clients et Entreprises partagent une même volonté de progresser sur ces sujets.



DES ENJEUX PROSPECTIFS

Les entreprises s'attachent à l'**innovation** (matériels, transition numérique, robotisation...) et au développement de **nouveaux services**



L'AMÉLIORATION DE LA VALEUR PERÇUE DE LA PRESTATION

Les entreprises considèrent que la revalorisation des prix et l'augmentation de la marge sont nécessaires pour pouvoir innover et investir dans des engagements RSE.

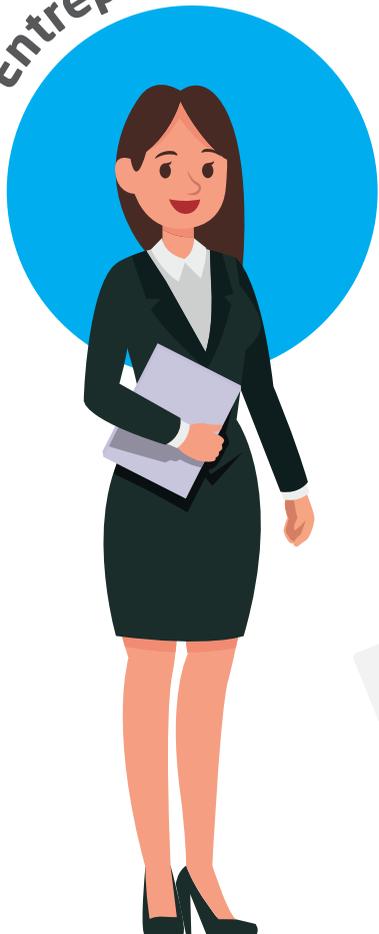
Cette vision est partagée par les experts.

Les clients en perçoivent moins cette nécessité.



Des entreprises engagées dans la RSE, à différents niveaux de maturité

Entreprises



La plupart des entreprises **agissent** dans les domaines **environnemental** et **social**.

Les actions emblématiques mises en place concernent :

- L'emploi de produits plus écologiques et leur utilisation raisonnée.
- La formation et le développement du capital humain
- La santé, la sécurité, le bien-être et l'amélioration des conditions de travail
- La mise en place d'emplois du temps adaptés, du travail en journée et en continu...

Sont également cités :

- Les certifications professionnelles pour l'évolution et la reconnaissance du travail des salariés
- L'insertion professionnelle de personnes éloignées de l'emploi
- Les plans de mobilité durable



Pour aller plus loin, les entreprises souhaiteraient :

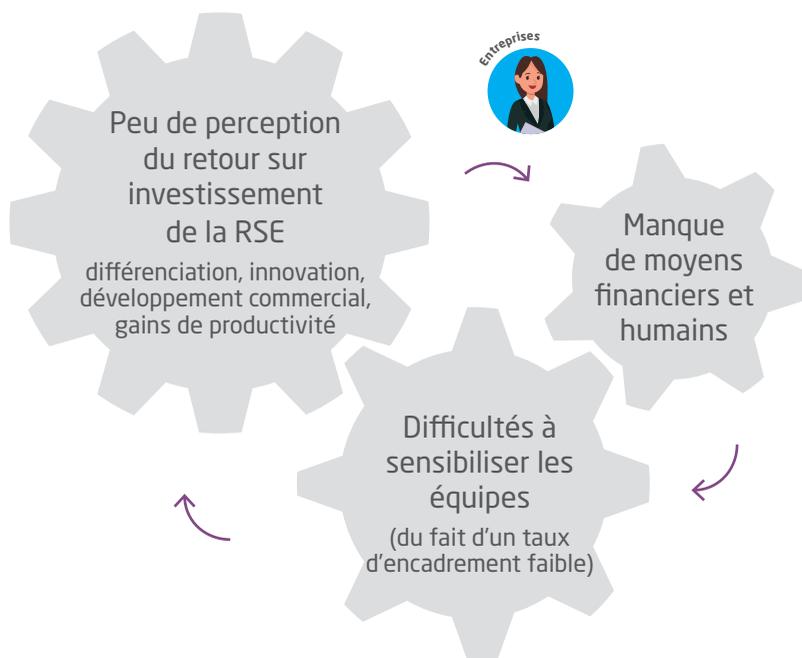
- **formaliser une démarche**
- **mettre en place une gouvernance de la RSE**
- **déployer leur engagement au sein des équipes**
- **mesurer la performance et la rendre visible**
- **améliorer le dialogue avec les parties prenantes**
- **intégrer la RSE dans leur offre de service**

Des freins à l'engagement des entreprises



DES FREINS INTERNES

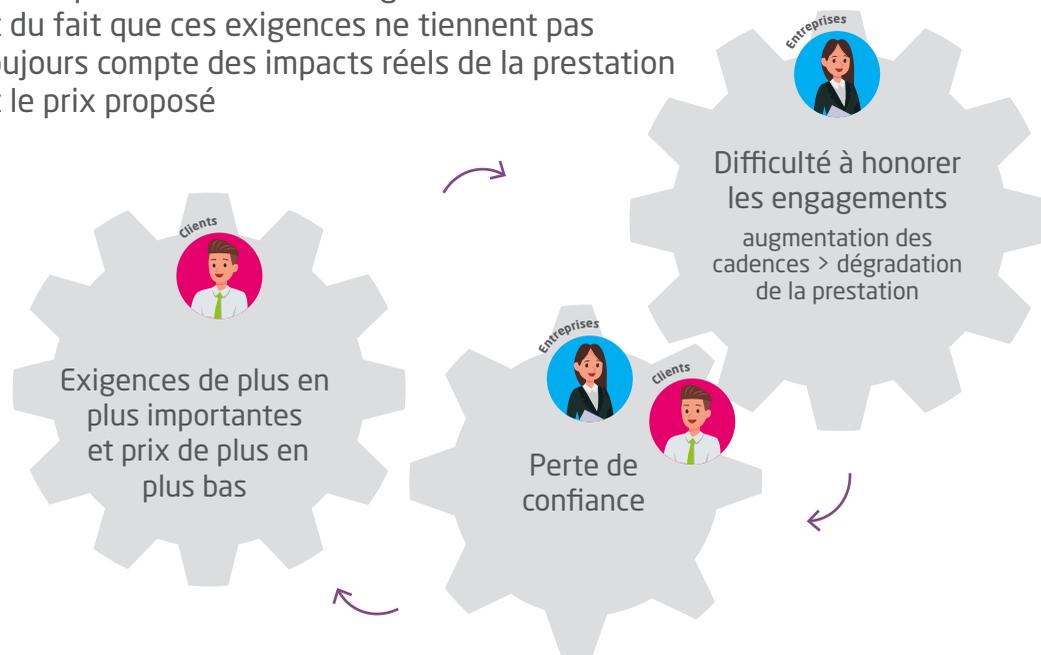
Un **manque de moyens humains et financiers** à allouer aux marchés RSE, lié à une **faible perception du retour sur investissement** et à un bénéfice ressenti limité à **l'amélioration de l'image de l'entreprise**.



DES FREINS EXTERNES

Un questionnement sur la crédibilité de l'engagement RSE des clients au vu de :

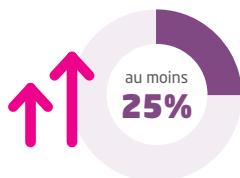
- l'inadéquation entre leurs exigences
- et du fait que ces exigences ne tiennent pas toujours compte des impacts réels de la prestation et le prix proposé



Des opportunités à saisir pour progresser

LA MONTÉE EN PUISSANCE DE LA RSE DANS LES APPELS D'OFFRES

- Selon 45% des répondants

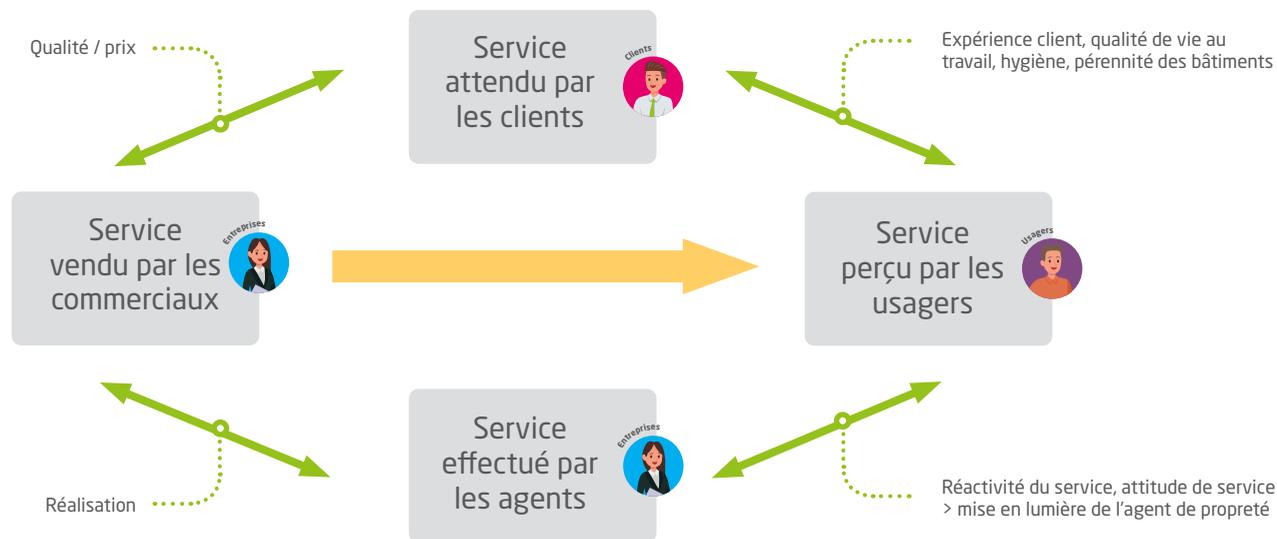


des marchés auxquels ils répondent intègrent des critères RSE

- Cette proportion est très liée à la taille des marchés et des entreprises y répondant.
- Cette attente des marchés est en augmentation.

LA VALEUR SERVICIELLE DE LA PRESTATION DE PROPRETÉ

Les différentes perceptions du service



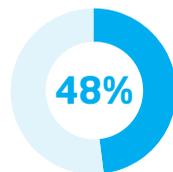
Les entreprises s'attachent à répondre aux besoins formulés par les clients, mais elles auraient intérêt à mieux comprendre les besoins des usagers des sites pour souligner **leur valeur servicielle** dans leur discours commercial.

Les besoins des entreprises et l'offre de Branche pour progresser

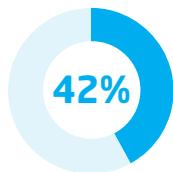
Entreprises



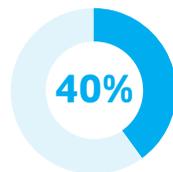
LEURS BESOINS



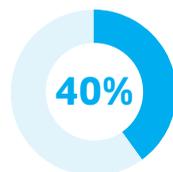
Des **échanges d'expériences** avec des entreprises engagées



Un **accompagnement** pour la définition d'une politique RSE, sa mise en œuvre et son évaluation



Des **formations** sur un ou plusieurs champs de la RSE



Un **accompagnement** pour renforcer leur visibilité et mieux valoriser leurs actions

LES OFFRES DU MONDE DE LA PROPRIÉTÉ

Des **Clubs RSE** en région pour progresser ensemble, s'inspirer pour innover, échanger les expériences et bonnes pratiques, développer les relations avec parties prenantes territoriales.

8 clubs actifs en région, environ 150 entreprises de propriété impliquées

Des **Formations-Action RSE** pour établir son plan d'action RSE.

Plus de 400 entreprises formées en 10 ans

Une **offre thématique** sur les sujets relatifs à la santé et sécurité, l'emploi, la formation et l'insertion, la diversité (non-discrimination, égalité professionnelle, gestion des âges et handicap), le juridique et le social, le business et les marchés, la technique, l'environnement.

Des **Ateliers-Conseil RSE** pour valoriser son engagement RSE dans sa politique de fidélisation et de recrutement et dans sa proposition commerciale (NOUVEAUTÉ 2019).

Les attentes des entreprises vis-à-vis de la branche

SENSIBILISER LES CLIENTS AUX RÉELS ENJEUX DU SECTEUR

- **Expliquer** quels sont les réels impacts et les contributions possibles des entreprises de propreté au développement durable
- **Valoriser** des démarches engagées
- **Promouvoir** le mieux disant social et technique
- **Dialoguer** sur la valeur de la prestation de propreté, le prix, les marges...

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES POUR PROGRESSER

Une offre d'accompagnement à segmenter en fonction de la taille des entreprises et leurs besoins spécifiques :

- **Pédagogie** - formations...
- **Ressources** - veille...
- **Inspiration pour innover** - études, projets pilotes...
- **Un cadre** - référentiel commun...
- **Echanges** entre professionnels





Cette étude a permis de repenser la stratégie de la branche de la propreté engagée depuis 10 ans dans une démarche RSE.

La propreté :

- Plus que des prestations, un service utile à tous, élaboré avec les clients, pour garantir l'hygiène et favoriser le confort des lieux de vie
- Plus que des emplois, des métiers riches de l'engagement des professionnels.



Cabinets spécialisés en RSE et dialogues parties prenantes.