



RAPPORT
D'ACTIVITÉS

2018



RAPPORT D'ACTIVITÉ DU FARE PROPRETÉ 2018

SOMMAIRE

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE	page 4
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	page 6
ÉCONOMIE INCLUSIVE	page 8
ENTREPRISES ET MARCHÉS	page 10
MISSION HANDICAP	page 12
SOUTIEN À L'ALTERNANCE ET LA QUALIFICATION	page 14
EN DIRECT DES TERRITOIRES	page 16
BILAN FINANCIER 2018	page 18

+ DE
440
ENTREPRISES FORMÉES

8

CLUBS RSE RÉGIONAUX ACTIFS
160 ENTREPRISES ENGAGÉES
ET MOBILISÉES EN 2018

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

2018 : 10 ans d'engagement de la Branche dans un programme ambitieux d'accompagnement des entreprises dans la mise en œuvre de leur politique RSE et l'amélioration de leurs performances économiques, sociales et environnementales. Après cette décennie d'investissement reconnu par les entreprises et leurs partenaires, la Branche a entrepris de mesurer la maturité du secteur en matière de RSE au travers d'une grande enquête dont les enseignements ont permis l'adoption d'une nouvelle stratégie RSE par la Branche.

Enquête sur les dynamiques RSE des entreprises de propreté

De Juin à Octobre 2018, avec l'appui de consultants spécialisés en RSE, près de 500 entreprises, clients, partenaires et experts ont été interrogés.

Les principaux enseignements sont :

- les entreprises de propreté sont engagées en RSE : de nombreuses actions sont menées notamment sur les questions sociales (santé et sécurité, emploi, formation, insertion, handicap...) et environnementales.
- elles sont conscientes que leur engagement est perfectible : des marges de progrès sont possibles sur la formalisation des démarches et sur une meilleure valorisation des politiques engagées. Elles reconnaissent aussi manquer de moyens, notamment humains, pour aller

plus loin. Si elles constatent l'intérêt de leurs clients envers leurs politiques vertueuses, celles-ci sont peu valorisées dans les prix.

- un regard croisé entre les entreprises, les clients, les partenaires et experts a permis de dresser la liste des grands enjeux de la profession relevés par toutes les catégories d'acteurs interviewés : la santé et sécurité au travail, l'amélioration des conditions de travail, l'attractivité du secteur, l'amélioration de la relation clients/prestataires.
- les entreprises attendent de la Branche qu'elle les accompagne dans l'amélioration de leurs performances et sensibilise les clients aux réels enjeux RSE du secteur.



La nouvelle stratégie RSE de la Branche

Sur la base des conclusions de l'étude, la nouvelle stratégie RSE a pour objectif de développer et de faire connaître l'impact positif de la propreté. « *Plus que des prestations, la propreté est 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, la propreté, c'est des métiers riches de l'engagement des professionnels* »

Cette stratégie se décline en 3 axes, en lien avec les enjeux des entreprises :

- Agir pour améliorer les conditions de travail et la qualité de vie des femmes et des hommes de la propreté
- Agir pour un environnement préservé
- Agir pour satisfaire les clients, améliorer le quotidien des usagers et faire reconnaître la contribution de la profession aux enjeux de la société

Zoom - Le tri des déchets 5 flux : l'expertise de la branche au service des entreprises de propreté

Une expertise juridique a été menée avec des avocats spécialisés en droit de l'environnement afin de préciser les obligations et responsabilités des entreprises dans la mise en place et la réalisation du tri des cinq flux chez leurs clients. Elle a aussi explicité les relations entre l'entreprise de propreté et le collecteur agréé.

La synthèse de cette expertise ainsi que des modèles de contrat de sous-traitance et de convention de co-traitance types sont proposés aux entreprises de propreté sur www.monde-proprete.com/RSE



TÉMOIGNAGES



Thomas Grandjouan,
Dirigeant, Nettoyage Atlantique Service

Pouvez-vous nous décrire en quelques mots vos engagements RSE ?

Thomas Grandjouan : La politique RSE de mon entreprise s'incarne pleinement dans le développement du travail en journée/en continu. Nous avons mis en place des binômes qui réalisent des tournées chez nos clients tertiaires. Ils travaillent de 7h à 14h, en temps continu et sont tous équipés d'un véhicule. Pourquoi c'est de la RSE ? Parce que cela améliore la vie de nos salariés ! Mais pas seulement : on investit plus dans leur formation, ils sont plus professionnels, mieux sensibilisés sur les questions de santé et sécurité. Ils passent aussi plus régulièrement au siège de l'entreprise et ont un sentiment d'appartenance à l'entreprise plus développé. Sur le plan environnemental, cela a aussi un impact car nous optimisons les déplacements des salariés et réduisons nos émissions

« Le travail en journée, c'est l'incarnation de notre engagement RSE »

de CO₂. Chez nos clients, l'idée du travail en journée est parfois compliquée à amener – il nous arrive de l'imposer - mais après trois mois, ils sont toujours convaincus. Ils s'aperçoivent que la prestation est plus souple, plus adaptable à leurs besoins. Ils remarquent le professionnalisme des agents.

C'est difficile de mesurer l'apport d'une politique RSE. Ce qui est certain, c'est que le travail est de meilleure qualité et les clients s'en aperçoivent.

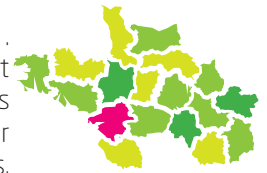
Quelles sont vos dernières avancées ?

T.G. : L'entreprise est labellisée Lucie depuis 5 ans. Dans cette démarche, nous devons prendre des engagements et leurs réalisations sont contrôlées par un audit indépendant. Un de nos engagements concerne le harcèlement. Nous avons mis en place des articles dans les contrats de travaux et dans les contrats de nos clients sur ce sujet ainsi qu'une procédure avec la médecine du travail et nommé un référent

harcèlement.

Le harcèlement est un sujet très douloureux pour les victimes.

Cette action a libéré la parole, car je crois qu'avant, on se voilait un peu la face sur ce sujet.



De quels dispositifs du Fare Propreté avez-vous bénéficié ?

T.G. : Je participe au Club RSE de la FEP Ouest, financé par le Fare Propreté. Nous nous réunissons régulièrement pour aborder des thématiques RSE. Le club est animé par une consultante spécialisée en RSE. Cela ouvre des horizons, permet d'aborder de nouvelles questions, mais aussi de créer un réseau régional autour de la RSE, cela nous motive à progresser.



Delphine Esculier,
Directrice RSE/QSE chez Derichebourg Multiservices

Pouvez-vous nous décrire les grandes lignes de l'engagement RSE de Derichebourg ?

Delphine Esculier : En 2018, nous avons lancé notre programme « **Concrètement Responsable** » qui comporte quatre engagements. Le 1^{er} engagement est d'incarner notre rôle d'employeur responsable, en déployant une politique de prévention des risques ambitieuse, en développant les compétences clés de nos collaborateurs ainsi qu'en favorisant l'emploi et valorisant le capital humain. Le 2^{ème} est de réduire notre empreinte environnementale et travailler, en particulier, à l'optimisation de nos déplacements. Notre 3^{ème} engagement est d'être un acteur majeur de l'économie circulaire pour nos clients. Il s'agit de réduire l'impact de nos prestations sur l'environnement mais également de les accompagner dans l'amélioration de leurs propres performances environnementales. Enfin, nous œuvrons pour consolider les relations de confiance

« Concrètement Responsable », le programme RSE du Groupe Derichebourg

avec nos partenaires en développant une démarche d'excellence de service et la maîtrise de nos risques RSE.

En ce qui concerne notre activité propreté l'engagement sur les questions sociales, est majeur. Nous souhaitons être un acteur de l'inclusion sociale en accompagnant la diversité et en contribuant au développement économique des territoires.

Quels retours percevez-vous de votre engagement RSE ?

D.E. : Nous avons interviewé nos parties prenantes et en particulier une centaine de clients, une trentaine de managers et une vingtaine d'autres partenaires. 84 % de nos clients pensent qu'un groupe tel que le nôtre se doit d'être engagé en RSE, mais seuls 30% ont défini des attentes précises. Les autres souhaitent que nous communiquions sur ce que nous faisons de concret, ils veulent principalement être rassurés sur notre maîtrise des fondamentaux de la gestion sociale.

Récemment, nous avons interviewé nos salariés. Plus de 70% d'entre eux

connaissent notre engagement solidaire et 60% pensent qu'il est nécessaire que l'entreprise soit engagée. On perçoit que nos collaborateurs sont en recherche de plus de sens.

De quels dispositifs de Branche avez-vous bénéficié ?

D.E. : Nous bénéficions de l'accompagnement Grands-Comptes proposé par le Fare Propreté. C'est un accompagnement sur-mesure que nous avons défini avec notre chef de projets dédié. Avec un consultant, financé par le Fare Propreté, nous avons travaillé à l'élaboration de ce programme RSE. Ce que j'apprécie le plus, c'est l'échange entre pairs avec ce consultant spécialisé qui m'apporte de nouvelles idées.

71



NOUVELLES ENTREPRISES ET AGENCES GRANDS COMPTES ONT ENGAGÉ LA DÉMARCHÉ PRÉVENTION TMS

PRÈS DE
11 000

NOUVEAUX SALARIÉS SONT IMPACTÉS PAR LA DÉMARCHÉ



903

CERTIFICATS PRÉVENTION SECOURS PROPRETÉ DÉLIVRÉS



35*

NOUVEAUX ANIMATEURS PRÉVENTION TMS FORMÉS ONT OBTENU LEUR CERTIFICATION

*36 sont en cours de certification

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



Animateur Prévention TMS* : certification complémentaire

Afin de permettre aux animateurs Prévention TMS déjà certifiés de développer et compléter leurs compétences, une option de certification complémentaire d'Animateur de Prévention Propreté est désormais proposée. Ce module de formation-action d'une journée et demie a pour but de maintenir et développer les compétences des APTMS certifiées, prioritairement dans les TPE-PME, en donnant une suite attractive à la formation APTMS, via la reconnaissance du dispositif par l'INRS. Il vise aussi à ancrer la prévention dans les entreprises avec la mise en place d'un véritable référent S&ST.

Evaluation du Dispositif Santé & Sécurité au Travail

Deux ans après la mise à disposition auprès des entreprises de propreté de l'outil en ligne "Dispositif S&ST", accessible depuis le portail Monde de la Propreté, une évaluation a été menée auprès des utilisateurs. Pour rappel, le Dispositif S&ST vise à instaurer une véritable culture de prévention au sein du secteur, en facilitant l'appropriation de méthodes, de compétences et d'outils de gestion de la Santé au Travail par les entreprises, dans une logique d'amélioration continue.

Cette évaluation basée sur une méthodologie mixte combinant approches quantitatives et qualitatives avait pour objectifs de comprendre les pratiques des entreprises et de mesurer la satisfaction des utilisateurs (près de 400 entreprises utilisatrices du dispositif S&ST en ligne).

Des animations sur les territoires

Chaque année, des rencontres autour des enjeux de la prévention sont organisées sur les territoires en partenariat avec les SSTI et la Carsat. L'objectif est d'échanger et d'apporter des réponses aux questions relatives à la Santé au Travail souvent perçues comme une contrainte et un exercice complexe par les TPE et PME.

“ Cette matinée d'échanges était fort intéressante et de qualité. Au-delà de la présentation de l'offre de services des SSTI de la région aux entreprises, la participation du réseau PRESANSE à cette rencontre trouve toute sa complémentarité dans la démarche Santé au travail portée par la branche pour accompagner les entreprises dans une culture de prévention.

➤ Annick Baldi, Chargée de mission PRESANSE Région Auvergne -Rhône- Alpes

“ Ce Forum a été l'occasion de nous apporter une meilleure connaissance des acteurs en charge de la prévention. Précisément, l'intervention d'un médecin du travail nous a permis de mieux appréhender son rôle et sa position face à la santé et la situation de travail de certains salariés. Il faut poursuivre ce type d'animations qui nous sensibilisent et nous professionnalisent sur le sujet de la prévention de la santé de nos salariés.

➤ Thérèse Lopes, Directrice Steam Multiservices à Cran Gevrier

Dispositif

SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL

DE LA PROPRETÉ X

Quelques résultats de l'évaluation

- Plus de 90% des utilisateurs apprécient le dispositif S&ST, qu'ils considèrent adapté à leurs besoins et préoccupations
- 89% des entreprises interrogées apprécient l'adaptation des contenus aux métiers de la propreté
- Pour les 2/3 des répondants, le dispositif a permis de faire progresser leurs pratiques ou celles de leur entreprise en matière de S&ST
- 88% des répondants veulent réutiliser le dispositif à l'avenir
- 68% des répondants le recommandent de manière certaine à d'autres entreprises du secteur.

Découvrez plus de résultats sur www.monde-proprete.com

Accompagnement Grands Comptes sur la démarche TMS

Cette offre prend en compte les spécificités en termes d'effectifs, d'organisation et de couverture géographique. La santé et sécurité au travail, notamment la prévention des TMS est l'un des sujets prioritaires, pour laquelle les grandes entreprises souhaitent bénéficier de l'accompagnement de branche.

Quelques chiffres : sur les 700 entreprises ayant engagé la démarche de prévention des TMS, 50% sont des grandes entreprises.

Intérêt de la démarche TMS en intra pour les grandes entreprises ?

En premier lieu l'accompagnement pour les grandes entreprises prévoit en amont de la démarche TMS, des étapes de nature à favoriser la construction d'une base partagée des enjeux de la prévention, de l'approche, de la méthode et de l'organisation, afin de développer les synergies entre les différents acteurs impliqués et faciliter l'engagement de chacun. Il s'agit là d'une condition de réussite.

Par ailleurs, la conduite de projet de la démarche TMS en intra est structurée et organisée au niveau national, ce qui permet de faire le lien avec la stratégie de l'entreprise et d'autres démarches engagées (QVT, sécurité, RSE ...) et de garantir une cohérence d'ensemble.

TÉMOIGNAGE



Laurence BRULE,
Directrice générale, GUILBERT PROPLETE (93)

Pourquoi avoir engagé une démarche de prévention des TMS au niveau groupe Guilbert Propreté ?

Laurence BRULE : L'engagement fort et durable de la Direction des Ets GUILBERT PROPLETE est la première condition de la démarche de prévention, mise en œuvre dans l'entreprise et ce depuis de nombreuses années. Les métiers de la propreté sont, parmi les activités les plus touchées par les risques de TMS. Notre entreprise n'est pas épargnée. Ces risques sont présents dans tous les types de lieux de travail où les entreprises de propreté interviennent. Les prestations impliquant des gestes répétitifs, des postures contraignantes, et l'utilisation de certains matériels génèrent des situations qui peuvent être à long terme invalidantes.

Les conséquences sont graves; inaptitude, difficulté de maintien dans l'emploi, exclusion professionnelle.

L'objectif est de mettre en œuvre une organisation adaptée dans la réalisation de nos prestations de services en veillant à mettre en adéquation la prévention et l'exécution de nos activités. La finalité sera la performance globale de l'entreprise dans le respect de l'état de santé général de nos salariés.

Quels étaient pour vous les acteurs indispensables à associer à la démarche TMS ?

L. B. : La démarche TMS ne concerne pas seulement la Direction des Ressources Humaines mais bel et bien la Direction Exploitation et la Direction Générale de l'entreprise. Les donneurs d'ordres doivent principalement être sensibilisés afin de mener des actions concrètes avec force de décision. Nous avons souhaité mener une première

campagne de sensibilisation à destination des responsables de secteur.

La déclinaison par essence se fera naturellement vis-à-vis des chefs d'équipes et des agents de services. Par ailleurs, les membres du CHSCT ont toujours été associés et informés des différentes étapes de la démarche engagée.

Avez-vous formé d'autres acteurs de l'entreprise, autres que les APTMS ?

L. B. : L'ensemble des responsables d'exploitation sont régulièrement sensibilisés aux enjeux de la prévention, et depuis aux TMS. L'objectif est de former à terme tous les encadrants de l'exploitation jusqu'au niveau chef d'équipe.

La fonction managériale implique une animation des équipes et une responsabilité naturelle liée à la vigilance et à l'anticipation des décisions, et tout particulièrement celles contribuant à l'amélioration des conditions de travail

Quels sont les points forts de la démarche de branche et de l'accompagnement de la mission Grands comptes ?

L. B. : Pour notre part, la démarche de prévention des TMS de la branche et l'accompagnement par la mission Grands comptes ont été extrêmement bénéfiques. L'impulsion existait bel et bien mais il nous fallait un appui au pilotage de notre projet pour mener plus sereinement sa mise en place. Chaque étape réalisée permettait de voir avancer la concrétisation de ce projet au sein de notre entreprise.

L'appui au pilotage d'actions, pour les membres du comité, nous a été profitable au regard de nos responsabilités respectives et diverses au sein de l'entreprise. Nous tenons une fois de plus à remercier l'équipe complète qui nous a accompagnés.



1 300

EMBAUCHES DANS LES GEIQ PROPRETÉ EN 2018



400

ENTREPRISES ADHÉRENTES AUX GEIQ

56%

DES CQP DE LA BRANCHE OBTENUS EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION VIA LES GEIQ PROPRETÉ

1 677

MARCHÉS PUBLICS ANALYSÉS PAR L'OBSERVATOIRE DES ASPECTS SOCIAUX

ÉCONOMIE INCLUSIVE

Les entreprises de propreté forment et insèrent depuis toujours des personnes éloignées de l'emploi. Pour faciliter les passerelles vers l'emploi durable au sein des entreprises de propreté, le Fare Propreté soutient l'action des GEIQ Propreté et développe des outils pour les entreprises de propreté et des partenariats avec l'ensemble des acteurs de l'économie inclusive.

L'appui aux GEIQ Propreté (Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification)

Les entreprises de propreté sont régulièrement confrontées à des difficultés de recrutement, de formation et de fidélisation de salariés. Pour répondre à ces difficultés et faciliter l'insertion durable, plus de 400 entreprises de propreté de toutes tailles pilotent ensemble les GEIQ Propreté qui interviennent sur 37 bassins d'activité.

Le Fare Propreté accompagne les GEIQ Propreté dans leur mission de professionnalisation des publics

éloignés de l'emploi et de préparation à l'insertion durable au sein de la Branche Propreté. En parallèle du soutien financier aux parcours qualifiants, le Fare Propreté facilite leur coordination et structuration. Le Fare Propreté réunit régulièrement les GEIQ Propreté, pilote des actions nationales sur des enjeux RH, juridiques, commerciaux ou économiques et apporte un appui individuel pour soutenir le développement de chaque GEIQ Propreté.



Pour en savoir plus rdv sur : www.geiq-proprete.fr

L'aspect social des marchés publics

Le Fare Propreté poursuit le développement du dispositif www.inserpropre.fr à destination des entreprises de propreté réunissant les ressources nécessaires pour travailler sur les clauses sociales des marchés publics. Le modèle complet de rédaction de clauses sociales dit « PACT Propreté » tenant pleinement compte des spécificités de nos métiers (Reprise du personnel, professionnalisation, équité, etc.), est désormais reconnu par l'Etat et utilisé

par les clients publics, la Branche Propreté étant la première Branche professionnelle à créer un tel outil. Le dispositif comprend également la création de la Charte nationale pour l'insertion durable dans les métiers de la propreté préalable au référencement des structures d'insertion. En appui, la mission a mis en œuvre durant l'année l'observatoire des marchés publics afin d'analyser et mettre en discussion les pratiques sur les aspects sociaux des marchés. En parallèle, les délégués

régionaux du Fare Propreté organisent sur les territoires des matinales des clauses sociales à destination des entreprises de Propreté. Ils développent également des contacts en direction des acteurs territoriaux en lien avec les enjeux de l'Economie Inclusive, en particulier des clauses d'insertion des marchés publics afin de les sensibiliser aux spécificités du secteur et faire connaître les actions et dispositifs.



INSERTION PROPRETÉ

Plus d'infos sur www.inserpropre.fr

Optimiser mon sourcing



Intervenir sur un marché public



Consulter l'annuaire



ZOOM SUR

Les matinales des clauses sociales des marchés publics

En appui des travaux liés à ces clauses, le Fare Propreté a lancé les matinales territoriales intitulées « Valoriser et optimiser l'insertion dans les marchés publics ». Ces rencontres permettent aux entreprises de bénéficier d'informations et ressources sur ces clauses d'insertion, de partager sur les problématiques rencontrées et d'échanger avec un acteur du territoire en charge de ces clauses. Ces matinales s'inscrivent dans le dispositif www.inserpropre.fr. Les premières matinales se sont déroulées à Vénissieux (cf Photo), Rouen et Villejuif puis ensuite sur Angers, Montpellier, Strasbourg et Toulouse. 50 entreprises de propreté intervenant sur les marchés publics et 10 acteurs territoriaux ont déjà participé.



Retour sur un partenariat efficace

Interview de Raphaëlle VOSS - Cheffe de projet MACS - GIP MAXIMILIEN

Qu'est-ce que la MACS ?

La Mission d'Appui au développement des Clauses Sociales (MACS) a pour objectifs de faire connaître et valoriser les clauses sociales au service de l'emploi et de renforcer et accompagner l'écosystème des clauses sociales pour l'emploi. La Mission mise en place en juillet 2016 suite à la signature d'une charte d'engagement des maîtres d'ouvrage du Grand Paris (SGP, RATP et SNCF) est pilotée par le GIP Maximilien et financée par l'Etat (DIRECCTE Ile-de-France) et le FSE. Elle rassemble une cinquantaine d'acteurs : organisations régionales expertes dans la mise en œuvre des clauses sociales, coordinations départementales, services publics de l'emploi et fédérations professionnelles.

Comment s'est traduite la première action avec la branche Propreté ?

Chaque mois, nous organisons un atelier thématique de travail avec les partenaires de l'insertion, du handicap et les huit

coordinations départementales des clauses sociales dans le but d'harmoniser les pratiques relatives aux clauses sociales. Le Fare Propreté nous avait contacté afin de nous présenter les travaux menés par la branche (PACT Propreté) et parallèlement l'Etat venait de les reconnaître dans son guide pratique sur les clauses sociales. Nous avons donc trouvé pertinent de partager ces travaux avec l'ensemble de nos partenaires sur le territoire francilien. Les coordinations départementales animant le réseau des facilitateurs de leur territoire ont reçu positivement ces travaux. Ces discussions ont été très constructives et mèneront au déploiement du PACT dans la mesure du possible.

Quel est l'apport de ce lien avec notre branche ?

Le secteur de la propreté comporte des spécificités inhérentes au métier, à la structuration des entreprises et des besoins. Les actions, travaux et propositions du Fare Propreté apportent une connaissance du secteur et des problématiques qui y sont liées. Cela permet de faire évoluer positivement les pratiques dans les marchés et surtout de donner des moyens et des solutions pour réussir l'insertion des salariés du secteur.

TÉMOIGNAGE



Mickaël ATHIMON,

Chef d'établissement GSF Auriga (72)
Président du GEIQ Propreté du Mans

Quel intérêt pour votre agence GSF d'adhérer à un GEIQ Propreté ??

M. ATHIMON : Contribuer à l'insertion de personnes éloignées de l'emploi est une évidence pour nous, cela fait partie de notre ADN. Au-delà de la politique de responsabilité sociétale que nous menons, nous contribuons ainsi efficacement à la qualification de personnes peu ou pas diplômées. Il s'agit d'une véritable reconnaissance de leurs compétences mais aussi d'une valorisation de notre profession grâce à des agents de services formés et accompagnés.

Le GEIQ nous permet également de répondre à l'obligation d'alternance (CSA) et de gérer efficacement des clauses d'insertion de marchés.

En tant que Président du GEIQ, qu'apporte la force du collectif d'entreprises ?

M.A. : Le GEIQ est composé d'administrateurs utilisateurs du groupement. Nous sommes donc tous concernés par les décisions et les orientations qui sont prises. Il s'agit véritablement d'un collectif où tout le monde s'engage pour l'avenir du GEIQ. Nous ne sommes jamais seuls. Et comme dans tout collectif, les idées y sont nombreuses, c'est ce qui en fait sa richesse. En tant que Président, mon rôle est d'orchestrer les choix de chacun pour l'avenir du GEIQ.

Qu'apporte l'action du Fare Propreté auprès de votre GEIQ Propreté ?

M.A. : Le soutien du Fare Propreté est indispensable au bon fonctionnement des GEIQ Propreté. Un bon mécanicien n'est rien sans ses outils, c'est ce qu'apporte le Fare aux GEIQ. Le Fare Propreté contribue au développement des GEIQ propreté par son appui financier mais également par son rôle d'animation et ses compétences techniques sur des domaines variés (appui juridique, RH, gestion, aides aux décisions, etc.).



DE
115



DIRIGEANTS ET RESPONSABLES DE CENTRES DE PROFIT ONT SUIVI LE PARCOURS "RÉ-INVENTER SON ENTREPRISE" DEPUIS LE LANCEMENT



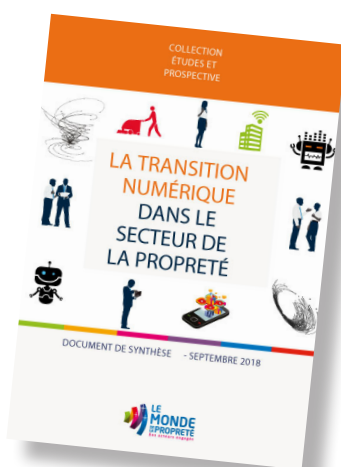
DE
100

ENTREPRISES DE PROPRETÉ ET CLIENTS ONT PRIS PART AU DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT VERS LE TRAVAIL EN CONTINU / EN JOURNÉE

ENTREPRISES ET MARCHÉS

Transition numérique, innovation et propreté

En 2018, une démarche innovation et transition numérique pour accompagner les entreprises de propreté dans le défi digital a été lancée. Une étude financée par le Fare Propreté et pilotée par le pôle études R&D du GIE Monde de la Propreté a permis de dresser un état des lieux et d'évaluer les impacts constatés et envisageables à court et moyen termes de la transition numérique tant en front office (relation client) qu'en back office (management interne). En région, des clubs territoriaux innovation et transition numérique ont vu le jour ainsi que le réseau des directeurs innovations des grands groupes du secteur.



La professionnalisation des dirigeants

Le partenariat avec HEC a permis la mise en place depuis 5 ans d'une formation pour dirigeants sur mesure pour les aider à « ré-inventer leur entreprise ». Ouvert à tous les chefs d'entreprises ou responsables de centres de profit du secteur, quelle que soit leur taille, il les aide à repenser leur business model et à « Ré-inventer leur entreprise ». La communauté HEC dans le Monde de la Propreté réunit les anciens de la formation dans un réseau qui permet de continuer à réfléchir ensemble sur l'évolution du métier, à échanger des informations et à construire des projets, tel que le séjour d'études en Italie en 2018. Pour compléter cette offre, le Fare Propreté et l'INHNI ont créé en partenariat avec l'IDRAC un autre programme pour dirigeants « Entrepreneur de Propreté », se déployant en région sur un format plus léger et à la vocation opérationnelle plus prononcée, dont les deux premières sessions en 2018 ont été organisées à Lyon et Nantes, réunissant 26 dirigeants d'entreprises.

Travail en journée / en continu

En 2018 a été mis en place le réseau des ambassadeurs du travail en continu/en journée. Plusieurs dynamiques territoriales ont été amorcées et des événements autour de cette thématique organisés ou soutenus par le Fare (Dijon, Angoulême, Orléans). Le dispositif d'accompagnement travail en continu/en journée vise à accompagner des couples entreprise de propreté/ entreprise cliente, qui le souhaitent, au travers d'une offre comportant une série d'ateliers en collectif, complétée d'un suivi et de conseils individualisés sur le terrain. Des ateliers et des suivis individualisés ont été déployés sur l'ensemble du territoire pour aider et conseiller les entreprises dans la mise en place d'un changement d'organisation. Au-delà de la question

du travail en journée, la démarche permet aux entreprises de repenser leurs modèles économiques et leurs organisations du travail, au travers d'un accompagnement pour repenser la façon d'innover dans les services.

Les Ateliers de la Relation Client-Prestataire

La démarche des ateliers de la relation client-prestataire s'est poursuivie en 2018 sur tous les territoires : constatant que le dialogue entre entreprises de propreté et clients se limitait souvent au suivi d'exécution de la prestation en cours sur un site, la Branche crée un espace original de dialogue et de co-production permettant à ces acteurs de réfléchir ensemble à leurs attentes. Ainsi, ce sont plus de 100 responsables d'entreprises, à parité entre prestataires de propreté et acheteurs de propreté, qui ont participé à des ateliers organisés en région, dans l'optique d'établir une méthode pour formuler différemment la commande et l'élaboration des offres de services de propreté, dans une optique plus partenariale à toutes les étapes de la prestation. Plusieurs expérimentations ont été amorcées pour tester ces nouveaux outils, ayant vocation à servir de base à un site web à destination des clients.

TÉMOIGNAGES



Participant au programme "Entrepreneur de propreté"

Luc RANDRIANATOAVINA, Dirigeant AUREMA Nettoyage (69)

Quelles sont les raisons de votre participation à ce parcours ?

Après une longue période de suractivité et une trop forte implication sur le terrain, j'ai ressenti le besoin de prendre de la hauteur et de ne plus subir les demandes de nos clients, pour avoir une meilleure vision de mon activité, et de fait, développer mon entreprise. En pleine restructuration et en anticipant un fort développement, j'avais besoin de revoir l'ensemble des éléments pouvant me servir à piloter ma société, de définir une réelle stratégie, de communiquer, de redéfinir mon modèle économique en tenant compte de l'environnement du marché de la propreté.

A-t'il répondu à vos attentes ? Si oui, comment ?

Ce parcours dirigeant a pleinement répondu à mes attentes dans le sens où il m'a permis de faire un réel état des lieux de mon entreprise aux niveaux de nos activités terrain, de notre offre commerciale, marketing, sans oublier le côté humain avec notre responsabilité sociétale.

Suite à ce parcours, avez-vous déjà commencé à mettre en application des changements ?

Tout à fait. Depuis janvier 2019, avec l'obtention de nouveaux marchés, j'ai dû

insuffler une importante restructuration. Premièrement, et pour ce faire, j'ai dû redéfinir, ou plutôt définir, la stratégie globale de l'entreprise, en me posant les bonnes questions :

- sur quel niveau se place l'entreprise ? corporate et/ou business
- quels objectifs pour dégager notre avantage concurrentiel
- quels investissements faire ? à quel horizon ?

Fort de cette analyse, j'ai pu définir les objectifs et les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir : mise en place de nouveaux process (outils et qualité), stratégie commerciale et marketing, importance de la fonction « RH » qui n'existait pas, labélisation et développement commercial. Après plus de six mois d'analyse et d'application, force est de constater que mon entreprise prend une dimension que je n'aurais pas imaginé il y a encore trois ans ; en appliquant les principes stratégiques de base, avec une vraie réflexion managériale, mon entreprise se structure plus rapidement que je ne l'aurais pensé, et de fait, nous avons désormais une visibilité à quatre ans, alors qu'elle était de moins d'un an auparavant.

Selon vous, si nous devons conseiller une entreprise à suivre ce parcours de formation, quels en seraient les arguments ?

Ce parcours, avec des modules courts et efficaces (outre la qualité des intervenants), est transposable rapidement dans nos entreprises de propreté, TPE ou PME. Il crée une émulation intéressante entre dirigeants confrontés aux mêmes difficultés. Les dirigeants, notamment dans les TPE, sont trop impliqués dans des tâches administratives et d'exploitation. Ils ont besoin de prendre de recul et de pouvoir se poser les bonnes questions pour le développement et la pérennité de leurs entreprises. C'est pourquoi, cette formation permet à chacun d'acquérir les outils nécessaires à son développement en faisant un état des lieux et en définissant une stratégie à court et long terme. En somme, un bilan de compétences et les moyens pour piloter !

Le suivi en coaching individuel, a pour ma part été très important, voir primordial, pour entamer la structuration de mon entreprise ; j'ai pu valider mes acquis avec l'intervenante IDRAC qui m'a aidé à définir ce qui me manquait cruellement, et pourtant indispensable à chaque entreprise, la Stratégie ! Pour qui veut prendre, encore une fois, de la hauteur et avoir une meilleure visibilité (marché, entreprise, ce qui l'entoure), ces modules sont très bien adaptés à nos entreprises, nos plannings, c'est la raison pour laquelle je conseille vivement aux entrepreneurs de suivre un tel parcours.

Travail en journée : poursuite de la dynamique à Dijon

En 2018, les acteurs n'ont pas souhaité interrompre la dynamique territoriale particulièrement innovante et ont ainsi décidé de renforcer leurs actions en déclinant un plan d'actions autour de plusieurs angles d'intérêts : l'emploi et les conditions d'exercice, la santé et la qualité de vie au travail, le RSE territoriale et celle des acteurs, l'image et l'attractivité du secteur. S'inscrivant pleinement dans le cadre d'une démarche concrète de RSE, ce plan d'actions produit de la valeur à plusieurs niveaux :

- innovation sociale : reconnaissance des professionnels de la propreté, meilleure articulation vie professionnelle / vie privée, horaires en journée / en continu qui favorisent une baisse de l'absentéisme et du turn-over.
- nouveau modèle économique : relation clients / prestataires de propreté optimisée, prestations plus qualitatives
- démarche en faveur de l'environnement : utilisation facilitée des transports en commun pour les agents, réduction de la consommation d'énergie lorsque les bâtiments sont inoccupés.

L'événement 2018 a permis la remise des premiers trophées du « Travail en journée dans le secteur de la Propreté » organisés en France. Quatre prix valorisant les initiatives exemplaires sur le territoire ont été remis :

- Prix de la coopération client/prestataire : Grand Dijon Habitat
- Prix de l'innovation sociale : Groupe Idée 21
- Prix de l'organisation innovante : Dijon Entretien
- Prix spécial du jury : La Poste /GSF



Océane Charret-Godard, présidente de Creativ, conseillère municipale et métropolitaine à Dijon, Vice-présidente du Conseil régional Bourgogne Franche Comté

«Lucides sur les besoins des entreprises et les évolutions du marché du travail, nous construisons sur le territoire une approche renouvelée de l'action publique reposant sur un fil conducteur simple : les compétences -le capital humain- d'un territoire constituent son principal levier de développement et la ressource des entreprises. Ceci nous donne collectivement une grande responsabilité pour réinterroger nos actions de soutien à la population et aux entreprises. Cette action du travail en journée/en continu dans le secteur de la propreté incarne cette approche innovante.»

+ DE
256 000
SALARIÉS

impactés par les actions en
faveur de l'emploi des travailleurs
handicapés dans leur entreprise

206
ENTREPRISES ACCOMPAGNÉES



14
ATELIERS THEMATIQUES




410
CONTRATS D'ALTERNANCE
SIGNÉS

MISSION HANDICAP

Du handicap à la diversité

2018 a été la dernière année de la convention triennale avec l'Agefiph, elle se termine avec un bilan positif. Elle amorce surtout des changements importants à venir sur les modalités de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, avec des impacts significatifs pour les entreprises. Afin d'accompagner les entreprises de propreté à répondre à ces obligations nouvelles, la mission handicap structure son offre d'intervention en l'élargissant à la diversité, à la non-discrimination, à l'égalité professionnelle et à la gestion des âges en lien avec les politiques RSE.

Services aux entreprises

- 5 groupes nationaux et régionaux ont bénéficié d'appuis personnalisés pour réaffirmer leur politique handicap: diagnostic conseil, process de maintien en emploi, sensibilisation des équipes au handicap au travail, participation à des forums.
- 201 TPE/PME ont reçu une information ou une offre de service sur le handicap :
 - 17 ont ainsi développé des actions ciblées : appui au maintien en emploi de salariés, communication interne sur le handicap, mise en relation avec les réseaux spécialisés, aides au recrutement,
 - 89 ont participé à des ateliers collectifs thématiques,
 - 68 ont assisté à une réunion d'information,
 - 27 ont pu rencontrer des candidats directement en participant à des forums dont le salon virtuel Hello Handicap.
- 14 ateliers ont été programmés : «Etablir et optimiser sa DOETH», «Agir pour le maintien en emploi», «Diagnostic chronique et travail», et le «Café silence», une nouvelle action de sensibilisation à la déficience auditive pour un apprentissage ludique de la langue des signes organisé dans les Maisons des métiers de la propreté.
- 2 Handi job meeting ont réuni 15 entreprises qui ont rencontré plus de 30 candidats en situation de handicap.
- 480 candidats ont consulté les offres d'emploi diffusées lors des 2 sessions du salon Hello Handicap et 280 entretiens ont été menés.

Informer et valoriser

- Des ateliers « Sensikit propreté » ont été proposés aux apprentis des CFA pour les sensibiliser au handicap. Cette nouvelle formule est adaptée en fonction des différents niveaux de diplômes préparés par les apprentis.
- 4 ateliers découvertes des métiers destinés aux collégiens porteurs de handicap avec Arpejeh avec qui le partenariat a été renforcé.
- Interventions lors de nombreux colloques pour présenter les démarches handicap dans les entreprises de propreté (Colloque Maintien en emploi, concertation Agefiph...).
- 2 numéros de la Handi news diffusés par e-mailing.

Sécuriser le parcours

- 240 parcours d'information,
- 155 bilans individuels d'orientation propreté,
- 55 entretiens médicaux avant une entrée en formation,
- 5 actions préparatoires à l'alternance avec l'Agefiph menées par l'INHNI et des organismes de formation habilités et 20 suivis renforcés pour des candidats rencontrant des difficultés particulières.

Développer des partenariats

3 sessions régionales d'information sur les métiers de la propreté auprès des réseaux handicap (Cap emploi, CRP...). Partenariats avec les associations de patients pour informations et conseils au maintien en emploi.

TÉMOIGNAGES

Jordane COUTET,
Inspecteur GSF Mercure (69)

Depuis son lancement, vous participez au HandijobMeeting organisé chaque année à Lyon par le Fare Propreté et l'ensemble des opérateurs. Comment avez-vous connu cette action ?

Jordane Coutet : Notre direction régionale, en lien avec le Fare Propreté et l'INHNI sur cette question, a informé les ambassadeurs de chaque agence. A cette époque, nous étions particulièrement à la recherche de public Travailleurs Handicapés (TH). C'est aujourd'hui dans notre ADN de recruter et d'intégrer des TH.

En quoi ce rendez-vous facilite vos recrutements de public en situation de handicap ?

J.C. : Le gros point fort c'est la qualité de la présélection par rapport à nos métiers. Nous savons si oui ou non leur situation est compatible avec notre activité et la majorité des profils sont très intéressants. Les fiches de présentation des candidats jointes au CV permettent de comprendre

en un coup d'œil le profil de la personne que nous avons en face.

Etes-vous satisfait de vos recrutements ?

J.C. : Oui complètement. Pour mon agence nous avons recruté 7 personnes qui travaillent toujours dans notre entreprise sauf une. L'une d'elles va bientôt évoluer pour être Chef d'équipe et un jeune va passer son CAP. Pour nous, participer au handijobmeeting est un incontournable, c'est un rendez-vous de qualité, on repart toujours satisfaits avec des profils intéressants.

Quelle est la plus-value de cette action ? Pourquoi recommanderiez-vous cette action à un confrère ?

J.C. : Le Fare Propreté prépare le travail. Nous avons de moins en moins de temps pour faire du recrutement de qualité. Nous recrutons encore beaucoup par le bouche-à-oreille.

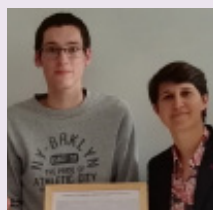
Est-ce que ces rendez-vous ont fait évoluer vos pratiques ?

J.C. : Oui, toute la partie sensibilisation

organisée lors des évènements a permis d'ouvrir les yeux à certains de mes collègues. Le "Café silence" proposé a ouvert le débat et créé de la convivialité entre les employeurs.

Quelques mots sur la politique handicap de votre entreprise ?

J.C. : Nous avons une politique RSE plus large qui nous encourage à employer des publics TH. Nous avons les latitudes pour adapter les postes, le matériel et également la formation. Nous avons, par exemple, mis en place un système de formation en réalité virtuelle qui permet d'être formé sur des chantiers spécifiques pour lesquels nous n'avons pas accès (salle blanche, laboratoire en agroalimentaire). Pratiquer via la réalité virtuelle apporte plus de temps pour apprendre, plus de confort et moins de stress. On peut analyser les gestes, mieux s'adapter et anticiper les éventuelles difficultés du chantier en lien avec les capacités des salariés.



Joséphine BATISTA,
Dirigeante de NET
SERVICE (44)

Comment avez-vous intégré le projet «Pass'Propreté» ?

Joséphine BATISTA: L'Institut Médico Educatif du Pouliguen, l'organisme de formation HAESA, l'OPCA et le Fare Propreté ont créé un parcours sur mesure, le «Pass'Propreté», afin d'inviter les jeunes en situation de Handicap à découvrir et intégrer le secteur. Le projet nous a tout de suite séduit. Nous avons intégré Kevin en stage découverte, puis il a validé son Pass'Propreté. L'expérience a été très positive. Kevin souhaitait poursuivre. Accompagnés par les partenaires du projet, nous avons décidé de l'embaucher en contrat de professionnalisation en CDI. 9 mois plus tard, c'est un succès, Kevin obtient son CQP « Agent Machiniste Classique » et devient le premier jeune sorti d'IME à intégrer une entreprise de propreté et à être certifié.

Pourquoi l'entreprise s'est-elle engagée dans cette action ?

J.B. : Pour Net Service, c'est important de pouvoir contribuer à un engagement d'inclusion des personnes en difficulté, quelles qu'elles soient. L'objectif est bien d'intégrer Kevin sans que ses particularités ne soient des contraintes. Cela se traduit par un accompagnement de son responsable qui veille à communiquer davantage, à le prévenir à l'avance des changements, et qui accepte qu'il ne soit pas toujours prêt pour certaines tâches. C'est une adaptation pour lui et pour nous, mais c'est une vraie victoire ! Pour ses deux collègues, cette intégration a été très enrichissante car ils sont devenus tuteurs. Ils lui apprennent le métier avec patience et pédagogie. Pour les autres collaborateurs, Kevin est un salarié comme les autres. C'est la preuve que l'inclusion est possible. L'ouverture, le respect et la tolérance sont des valeurs que nous portons. Nous attendons des salariés qu'ils portent ces mêmes valeurs. Nous sommes attachés à former nos salariés à l'embauche et lors d'évolution de postes. Pour Kevin, le défi

était d'autant plus important qu'il soit diplômé pour attester au même titre que les autres salariés de ses compétences. Maintenant nous veillons au quotidien à ce qu'il mette en pratique ce qu'il a appris en formation. Nous l'accompagnons à gagner en autonomie. L'objectif est qu'il puisse quitter son binôme afin d'intervenir seul. Cette expérience a été riche, elle participe à donner du sens, elle développe les talents de nos équipes et même au-delà de l'entreprise.

A quoi tient le succès de cette intégration ?

J.B. Il est essentiel que cette démarche soit portée par le dirigeant et ensuite, pour que cela fonctionne, l'engagement doit être collectif et partagé par tous. L'autre clé du succès a été de bénéficier du projet « clé en main » imaginé et porté par la branche. Enfin, la réussite tient aussi de l'engagement de tous les partenaires ainsi que du suivi individualisé de l'IME et de l'organisme de formation tout au long du parcours.

200

ÉVALUATIONS CQP POUR
DES APPRENTIS

116

AIDES AU PERMIS DE CONDUIRE

383

AIDES AU LOGEMENT

SOUTIEN À L'ALTERNANCE ET À LA QUALIFICATION




En appuyant financièrement les entreprises et les jeunes en alternance, dont beaucoup sont confrontés à des situations sociales et financières difficiles, le Fare Propreté soutient le développement de la qualification et de l'alternance dans le secteur.

Le Fonds d'Aide aux Jeunes à l'Alternance (FAJA)

Destiné aux apprentis en CFA, mais aussi aux jeunes de moins de 26 ans en parcours GEIQ qui préparent un Certificat de Qualification Professionnelle, le FAJA a pour objectif :

- d'améliorer l'attractivité du secteur auprès des jeunes en apportant des éléments de réponses à leurs difficultés sociales et financières,
- de favoriser la mobilité en permettant l'accès à la formation à des jeunes de zones géographiques éloignées des centres de formation du secteur,
- de limiter les risques de rupture en venant en aide aux jeunes qui rencontrent des difficultés sociales ou financières pendant leur contrat.

Les autres aides accordées dans le cadre du FAJA

-  • **383** aides collectives à l'hébergement ont été accordées pour favoriser la mobilité professionnelle des jeunes et faciliter leur accès au CFA Propreté ;
- **16** secours d'urgence (aide au logement, à la mobilité, à la santé) ;
-  • **845** équipements pour les apprentis des CFA et **192** aides à l'équipement pour les salariés des GEIQ Propreté ;
-  • **116** permis de conduire ont été financés pour sécuriser le parcours professionnel, la mobilité étant un facteur d'employabilité primordial dans le secteur Hygiène, Propreté, Environnement.

Les Certificats de Qualification Professionnelles (CQP)

Aux côtés de l'OPCA de Branche, le Fare Propreté contribue au développement des CQP de la Branche, action prioritaire tant pour la reconnaissance et la valorisation des métiers que pour la qualité des prestations.



La convention cadre INHNI - Fare Propreté

La convention cadre signée avec l'INHNI, est un accord visant à promouvoir une intégration sociale, sociétale et citoyenne. Cela se traduit par la planification d'interventions de professionnels à destination des apprentis CAP, BAC PRO et BTS :

- Planning familial : éducation à la sexualité, un tremplin vers l'émancipation et l'égalité;
- Brigade de prévention de la délinquance juvénile: posture citoyenne, prévention des conduites addictives;
- Sécurité routière : prévention des risques routiers;
- Gestion budgétaire : animation par des consultants experts externes;
- Formation Santé et Sécurité au Travail;
- Coaching : entretien de recrutement;
- Module : management / communication;
- Challenge du meilleur apprenti.

JOURNÉE NATIONALE DES MÉTIERS DE LA PROPRETÉ

En 2018, la profession a lancé une grande campagne de communication à destination du grand public sur tout le territoire. Articulée en plusieurs temps forts et actions, cette campagne "500 000 visages - La Propreté, des métiers à voir" a pu fédérer les entreprises du secteur autour d'une action commune et mobiliser les professionnels (agents, encadrants de proximité, fonctions transversales). Le 18 octobre 2018 a été choisi pour être le point d'orgue de cette campagne en étant la première Journée Nationale des Métiers de la Propreté (JNMP).



Zoom sur une action territoriale en Ile de France

Les acteurs du Monde de la Propreté se sont mobilisés pour construire un programme permettant de valoriser les métiers et les salariés du secteur et de communiquer sur les besoins en recrutement et les opportunités d'évolutions professionnelles. Un partenariat a été mis en place avec le CIDJ (Centre d'Information et de Documentation Jeunesse).

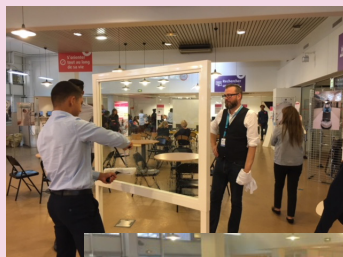
Basé à Paris à 2 pas de la Tour Eiffel, le CIDJ est un acteur incontournable de l'information jeunesse. Il fait partie d'un réseau national composé de 1500 structures et il coordonne en direct le réseau francilien des Bureaux et Points Information Jeunesse (BIJ et PIJ). Sa notoriété et son maillage territorial assurent un relais de l'information à un nombre important de professionnels de l'information orientation, de la formation et à leurs publics.

Le jour J, le Monde de la Propreté a donc investi les 600m² d'espaces d'accueil et le parvis du CIDJ qui a pris les couleurs de la JNMP :

- matinée et déjeuner dédiés aux professionnels de l'information / orientation, aux conseillers et chargés d'insertion;
- après-midi de découverte dédié aux publics jeunes et adultes.

Les visiteurs, réunis en petits groupes de 15 personnes, ont suivi un parcours d'une dizaine d'ateliers : exposition photos agents de lumière et JNMP, points d'information (secteur et

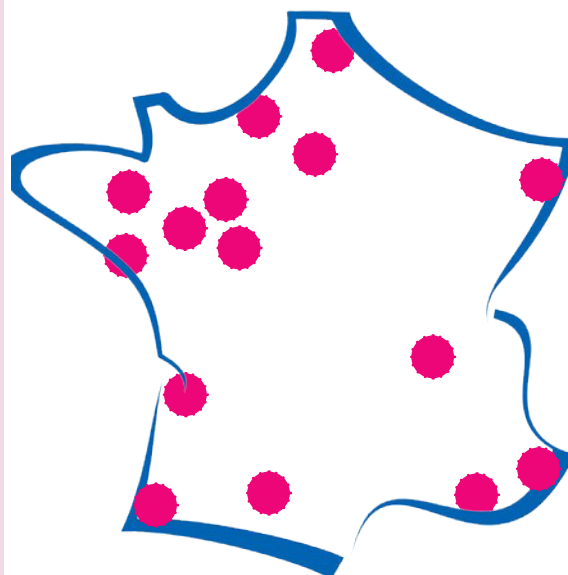
métiers, filière de formation), espace vidéos, espace interactif (serious game, réalité virtuelle), ateliers pratiques (monobrosse, vitrerie), espaces entretiens de positionnement.



Au total, plus de 30 collaborateurs du Monde de la Propreté ont contribué à la pleine réussite de cette journée. En témoignent les résultats :

- visitorat : plus de 300 (une quarantaine pour la session dédiée aux prescripteurs et plus de 250 visiteurs pour la session publics),
- la mobilisation de l'ensemble des lycées professionnels franciliens proposant la filière,
- les retours à chaud des participants, conseillers, chargés d'insertion qui, en fin de parcours, ont dit avoir trouvé cette rencontre très intéressante et instructive. Le format leur a plu et a plu à leurs publics. Ils ont pris conscience des opportunités offertes par le secteur pour les jeunes et les adultes... Objectif atteint... action à renouveler... !

- 1 campagne TV : M6, France3, BFMTV
- 1 million de dépliant distribués par les entreprises
- 7 expositions photos dans 7 gares
- Un webdocumentaire dédié
- Plus de 20 actions menées sur le territoire
- 90 retombées média : TV, radio, presse, web
- Le prix de la stratégie de communication du CEDAP



EN DIRECT DES TERRITOIRES

Une offre de services complète qui répond aux besoins



Aurélien MALLET, dirigeant de MMH, 270 salariés à Montpellier.

Comment vous nous avez connu ?

Grâce à la FEP Sud-Est qui m'a permis de connaître l'ensemble des services du Monde de la Propreté, dont le Fare Propreté.

Quels sont les services que vous utilisez ou allez utiliser ?

Je participe à toutes les animations territoriales de la FEP Sud-Est, l'entreprise a suivi le programme formation-action RSE, je participe à la formation « Entrepreneur de Propreté » à Montpellier, fais partie du CJD depuis sa création et investi dans la

transition numérique. J'ai participé à l'atelier Clause sociale, je mène une politique sur le handicap car je suis moi-même, reconnu TH à cause d'un grave accident. Mes projets futurs : la SST, l'apprentissage et la formation de l'équipe encadrante.

Qu'est-ce que les opérateurs du Monde de la Propreté vous ont apporté ?

Efficacité, dans nos choix, un suivi dans la durée et nous avons aussi gagné de la confiance en nous car nous sommes encadrés, c'est vraiment un plus, un réel atout d'être utilisateur de vos services, car les formations sont intéressantes avec de vrais experts, des supports et outils pratiques et faciles, une véritable écoute, nous sommes accompagnés au quotidien

et tous nos collaborateurs sont toujours ravis de participer.

Quels sont les arguments que nous pourrions donner à une entreprise pour l'inciter à nous rencontrer ?

Les opérateurs permettent aux entreprises de nettoyage d'être sereines et de se concentrer sur l'essentiel, c'est-à-dire le cœur de métier. C'est un outil qui nous apporte des connaissances variées et dans plusieurs domaines différents. Le résultat : plus d'assurance. Le rapport qualité prix est également intéressant car l'adhésion vous donne accès à une multitude de formations et évite la recherche d'informations auprès de plusieurs entreprises spécialisées, ce qui représente aussi un gain de temps.

L'expertise et la proximité au service de l'entreprise



Patrick PETER, DG de SERNET à Strasbourg

Pouvez-vous nous présenter en quelques mots SERNET ?

Entreprise familiale créée en 1972, qui emploie plus de 650 salariés, implantée sur toute l'Alsace, SERNET est leader sur ce marché. Depuis SERNET ne cesse de se développer par la diversité des secteurs d'intervention, par l'expérience et les compétences des collaborateurs. Nos valeurs : exigence, intégrité, responsabilité et considération ne font que renforcer la qualité de nos relations avec nos salariés, nos clients et nos partenaires.

Quels sont les services des acteurs du Monde de la Propreté que vous utilisez ?

SERNET fait appel à l'ensemble des opérateurs du Monde de la Propreté très régulièrement, selon ses besoins. Nous sommes actifs sur les club RSE, les ateliers de la relations clients/prestataires animés par le Fare Propreté et nous avons suivi les démarches d'accompagnement des entreprises proposées par le Fare Propreté sur la RSE et la prévention des TMS.

En quoi ces offres permettent-il de faire progresser votre société ?

Par son implication sur le terrain et leur parfaite maîtrise des spécificités de nos métiers, les acteurs du Monde de la Propreté nous accompagnent et mettent

en valeur nos salariés au niveau national, départemental et local. Les réunions thématiques, clubs, formations,... nous permettent d'échanger sur les bonnes pratiques des autres entreprises de propreté. Nous nous sentons moins isolés. Les opérateurs nous appuient également dans nos démarches de recrutement, RSE, santé/sécurité au travail.

Quels arguments pour inciter vos confrères à utiliser les services du Monde de la Propreté ?

Partage d'expériences, convivialité lors des rencontres entre confrères, réseau de proximité, expertise sectorielle, adaptation des thématiques aux préoccupations des entreprises du secteur.

Un accompagnement depuis près de 10 ans



Guillaume GIUNTINI, dirigeant d'Agility Propreté à Charvieu Chavagneux (38)

Agility Propreté a tout juste 10 ans. Nous sommes plus de 80 ETP, et j'ai dernièrement développé de nouvelles offres afin de me spécialiser et répondre au mieux aux attentes de mes clients. C'est par l'intermédiaire de mon conseiller OPCO que

j'ai connu à mes débuts d'entrepreneur les acteurs du Monde de la Propreté. Très rapidement, j'ai souhaité développer les compétences de mes équipes et mettre en place des parcours de formation avec l'INHNI. Nous avons toujours eu une politique de recrutement tournée vers l'alternance. Cette sensibilité s'est notamment consolidée grâce au parcours « Réinventer son entreprise », co-financé par le Fare Propreté, que j'ai suivi en 2016 et qui a orienté ma stratégie sur une meilleure

valorisation de la prestation propreté. L'ensemble des actions de branche que j'ai pu suivre m'ont permis d'avoir une véritable démarche de professionnalisation tant au niveau de mes salariés qu'en tant que dirigeant d'entreprise. Si je devais conseiller une entreprise à se rapprocher des acteurs du Monde de la Propreté, je mettrais en avant les conseils qualifiés, la disponibilité des interlocuteurs, l'exhaustivité de l'offre parfois méconnue, et l'échange entre pairs comme arguments clés pour les contacter.

Club RSE : Atelier « Le recrutement à 360° » à Lille (59)

Le Fare Propreté a réuni les participants au Club RSE Nord-Normandie-Picardie autour du large thème du Recrutement, suite à la demande des entreprises. 17 représentants de TPE, PME et grands comptes ont ensemble partagé leurs pratiques dans un contexte de faible capacité d'anticipation, conforté les fondamentaux d'un recrutement réussi, et se sont initiés aux nouveaux codes et outils : un regard commun à 360°.

Le programme était articulé autour de 3 axes majeurs : préparer et cadrer son projet de recrutement, intégrer les nouveaux comportements, et bien choisir ses ressources en intégrant le recrutement digital. Une animation ludique a permis de débiter l'exercice autour de deux cas : « Un recrutement mal mené » et « le jeu des erreurs », et de professionnaliser en premier lieu les participants sur les étapes

clés du recrutement. Un focus important a été fait autour d'un quizz sur le cadre légal de l'annonce et les risques de mentions discriminatoires. Ensuite, répondant à une attente importante des entreprises, il s'est agi de travailler sur les canaux de sourcing : attirer des candidats (rendre attractive son offre, son entreprise, valoriser sa marque employeur etc...) et aller chercher les candidats (réseaux sociaux, externalisation, travailler ses préjugés etc...). Le lien a été bien évidemment rapidement fait avec l'utilisation du digital dans le recrutement et dans la recherche d'emploi, avec un regard a p p u y é

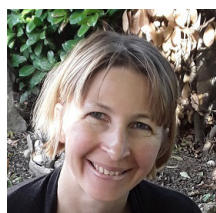
sur les comportements et attentes des candidats jobboards et réseaux sociaux les plus utilisés, ce qui les attire, ce qui les irrite, ce qu'ils regardent avant tout...

Enfin, l'atelier a permis de travailler sur le référencement de l'annonce, son partage sur les réseaux sociaux, et la création de profils pour chaque participant.

Découvrez l'espace recrutement sur www.monde-proprete.com



La formation-action RSE : un levier pour mettre en place une politique RSE engagée



Astrid et Stéphane CARRERAS, Responsable RH et Financier et Dirigeant de la société Violette Propreté Environnement (31) témoignent.

Pouvez-vous nous présenter votre entreprise succinctement ?

Violette Propreté Environnement (aujourd'hui 13 ETP) a été créée en 2008 par Stéphane CARRERAS. Nous sommes situés en Haute Garonne à Seysses. L'activité est centrée sur l'entretien de copropriétés, bureaux et cabinets médicaux, et en parallèle une activité de remise en état.

Vous êtes particulièrement engagés sur la RSE. Quel a été le soutien du Monde de la Propreté ?

Nous avons suivi avec le Fare Propreté la formation-action RSE. Nous avons commencé à mettre en place quelques actions auparavant mais nous souhaitons intégrer une stratégie RSE dans l'ensemble de l'activité de l'entreprise. Suivre la démarche RSE nous a obligé à prendre le temps de le faire et à revoir toutes nos pratiques. Cela

nous a notamment permis d'aller encore plus loin dans notre volonté de diversité et de valorisation du capital humain en utilisant pleinement les outils proposés par la branche comme le recrutement en apprentissage et par le GEIQ. Mais nous avons aussi mis en place, par exemple, l'utilisation d'une association extérieure de personnes en situation de handicap pour réaliser le nettoyage de nos véhicules de service.

Nos procédures de recrutement ont été affinées et par suite logique, nous avons retravaillé les parcours d'intégration des nouveaux embauchés et le suivi des agents en poste. Par exemple, nous avons considéré comme déterminante la première journée de travail des nouveaux embauchés. Il faut que le contact et la communication avec l'équipe soient solidement établis dès ce premier jour.

Nous avons aussi travaillé sur un axe transport qui englobe les problématiques transport/déplacements des agents de service mais aussi l'amélioration de la sécurité et des conditions de travail et les comportements éco-responsables. Par exemple nous revoyons progressivement tous les plannings de nos agents de service pour sectoriser, favoriser la proximité des salariés et optimiser les déplacements dans le cadre du suivi des chantiers. Également certains gestionnaires de conteneurs circulent

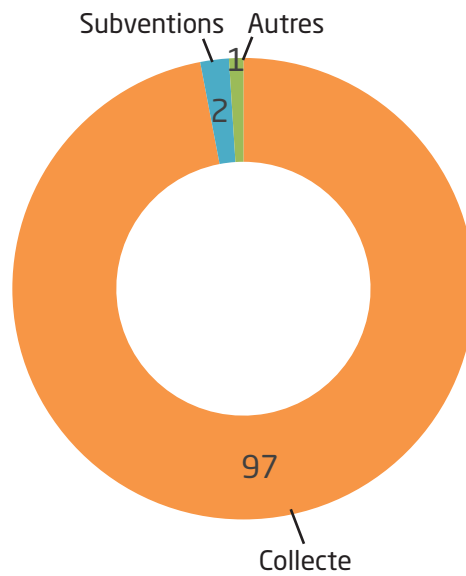
à vélo (fourni par l'entreprise). Autre exemple les agents qui font le plus de kilomètres ont suivi la formation risque routier proposée par la FEP dans le cadre du contrat avec l'AG2R.

Grâce à une réflexion sur nos impacts environnementaux, nous avons choisi de travailler davantage avec un fournisseur de produits de nettoyage qui est pleinement impliqué lui-même dans une démarche RSE. Pour ne pas tomber dans la routine nous participons au tout jeune club RSE de Toulouse. Astrid CARRERAS participe aussi au club des femmes dirigeantes de la FEPCSO afin d'échanger avec ses consoeurs et partager amicalement des bonnes pratiques. Afin de mieux communiquer et faire savoir à nos clients nos actions RSE, nous sommes inscrits logiquement au nouvel atelier conseil RSE financé par le Fare Propreté.

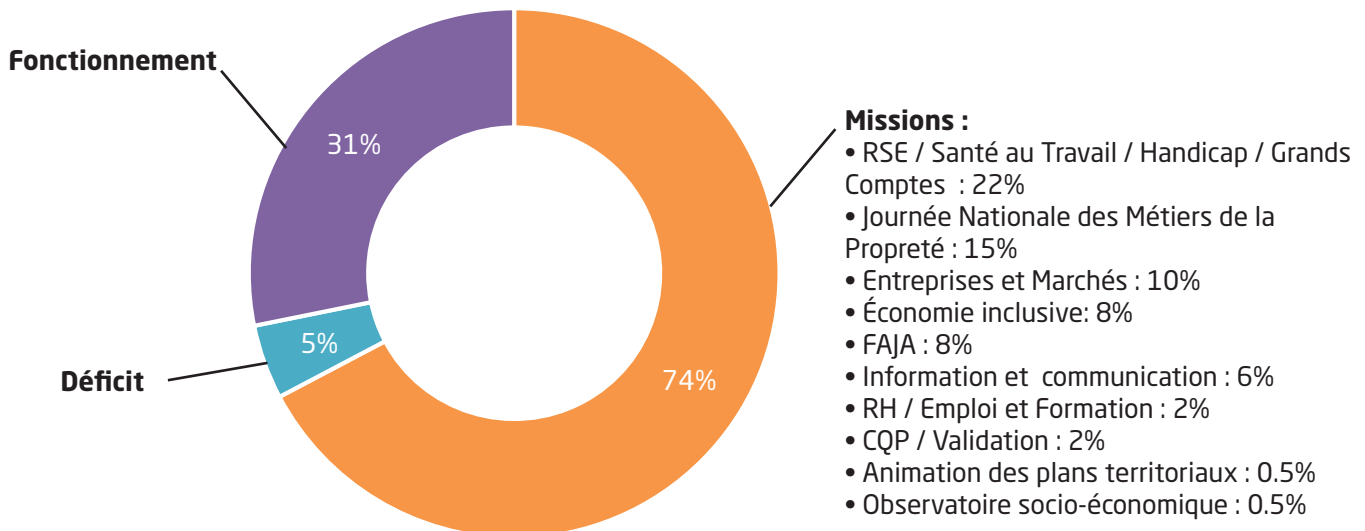
BILAN 2018

BUDGET >> 8 657 092 €

PRODUITS



CHARGES



LA PROPRETÉ EN CHIFFRES



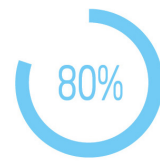
14,7 mds €
de chiffre d'affaires



de CDI



Plus de
500 000 emplois
Près de 90 000 emplois
créés en 10 ans



des entreprises

(hors auto-entrepreneurs)
ont - de 20 salariés



Près de
12 000 entreprises
qui emploient au moins
1 salarié



Plus d'
1/3 des salariés
travaillent dans plusieurs
entreprises



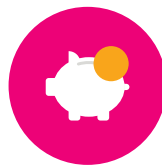
Plus de
50% des salariés
travaillent 24H/semaine ou plus
(tous emplois confondus)



Près de
6 000
jeunes en formation
initiale



2/3
de femmes



La Branche investit
100 M€
dans la formation, la RSE,
la prévention des risques

CONTACTS

LES ANTENNES RÉGIONALES

>> Nord Pas de Calais / Picardie / Haute-Normandie / Champagne-Ardenne

51/53 rue de l'Alcazar
59000 Lille
s.cabaret@fare.asso.fr

>> Bretagne / Pays de la Loire / Basse-Normandie / Centre

34 rue du Sergent Leclerc
37000 Tours
d.henault@fare.asso.fr

>> Ile-de-France

1 rue Jean Jaurès
94800 Villejuif
smonnin@fare.asso.fr

>> Alsace / Lorraine / Bourgogne / Franche-Comté

6 rue de la Haye
67300 Schiltigheim
sherrgott@fare.asso.fr

>> Aquitaine / Midi-Pyrénées / Poitou-Charentes

15-16 Allée Alice Héliodore
Gallienne
33600 Pessac
blaudouar@fare.asso.fr

>> Rhône-Alpes / Auvergne / Limousin

Parc Club du Moulin à Vent
33 avenue de Dr. G. Lévy
69693 Vénissieux Cedex
b.nosjean@fare.asso.fr

>> PACA / Languedoc-Roussillon / Corse

Technopôle de Château Gombert
43 rue Joliot Curie
13013 Marseille
mpdileo@fare.asso.fr

MISSION DIVERSITÉ

>> Mission Diversité / Nord

1 rue Jean Jaurès
94800 Villejuif
mhoudot@fare.asso.fr

>> Mission Diversité / Sud

Technopôle de Château Gombert
43 rue Joliot Curie
13013 Marseille
e.chusit@fare.asso.fr

LES MISSIONS NATIONALES

- Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

v.vansteene@fare.asso.fr

- Entreprises et marchés

m.guerrien@fare.asso.fr

- Diversité

srazeghi@fare.asso.fr

- Economie inclusive

g.couderc@fare.asso.fr

- Santé et Sécurité au Travail

bvadeboin@fare.asso.fr

- Grands comptes

ksimon@fare.asso.fr

sjones@fare.asso.fr

LE SIÈGE

- Direction Générale

p.charrier-izel@fare.asso.fr

- Direction Administrative et Financière

administratif@fare.asso.fr

Fare Propreté

1 rue Jean Jaurès - 94800 Villejuif

contact@fare.asso.fr

www.fare.asso.fr

