



RAPPORT DE MISSION



ÉDITION 2025

SOMMAIRE

I. Présentation d'Espace Propreté

II. Notre mission

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

III. Nos objectifs 2025

- A. Relation client·e
- B. Communauté / Relation Parties Prenantes
- C. Salarié·es et bien-être au travail
- D. Environnement

IV. Conclusion du Comité de Mission

V. Et demain... ?

I. Présentation d'Espace Propreté

❖ Quelques mots de la dirigeante

L'année 2025 s'inscrit pour Espace Propreté dans la continuité d'un cheminement exigeant, mais profondément structurant. Après une année 2024 marquée par des circonstances personnelles qui m'avaient conduite à m'absenter de l'entreprise durant 9 mois, 2025 a été celle du retour, de la consolidation et de la projection. Cette reprise m'a permis de mesurer le chemin parcouru collectivement. L'entreprise a non seulement maintenu son cap, mais elle a renforcé ses fondamentaux : autonomie des équipes, clarté de la gouvernance, maturité des pratiques et forte incarnation de notre raison d'être.



Sur le plan économique, 2025 marque une étape symbolique et une grande fierté collective : Espace Propreté a franchi le seuil du million d'euros de chiffre d'affaires, démontrant qu'un modèle fondé sur le sens, la confiance et la responsabilité peut être rentable et pérenne.

L'année a également été ponctuée d'avancées majeures. En août, Espace Propreté a rejoint la Communauté du Coq Vert, réseau d'entreprises engagées dans la transition écologique créé par Bpifrance et l'ADEME. Cette adhésion reconnaît notre engagement environnemental et renforce notre boussole stratégique : partage de bonnes pratiques, montée en compétences et contribution active à l'évolution des modèles économiques. Cette orientation se reflète aussi dans notre Impact Score, passé de 65/100 en 2023 à 90/100 en 2025, illustrant les progrès accomplis et la cohérence de notre trajectoire.

Être société à mission ne se limite pas à un cadre statutaire : c'est un levier puissant qui nous permet de tenir sur le long terme, de nous adapter aux aléas et de progresser en restant fidèle à nos valeurs, de tendre vers un modèle d'affaire robuste et résilient.

Portée par une équipe engagée et alignée, je suis confiante et déterminée, à continuer de faire d'Espace Propreté une entreprise humaine, responsable, et ce, au service d'une société plus juste, solidaire et soutenable.

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



Muriel Fournier

Espace Propreté en 2025

30 salarié·es



19,5 Equivalent
temps plein (ETP)



+ de 150
sites client·s



+ de 25 ans
d'expérience



4 types de
prestations



1 050 000 €
CA en 2025



97,8% de
CDI



5 prix RSE



L'équipe d'Espace Propreté

Notre équipe administrative



Muriel Fournier
Dirigeante



Anne-Line Guillot
Responsable administratif
et RH



Akila Khelfa
Encadrante



Elsa Bompieyre
Responsable de secteur



Lucille Delacour
Chargée de
communication



Fabien Bonnal
Chargé de missions RSE



Mercan Kordu
Membre élu du CSE

Nos agent·es d'entretien



◆ Nos client·es



Ils sont Société à Mission

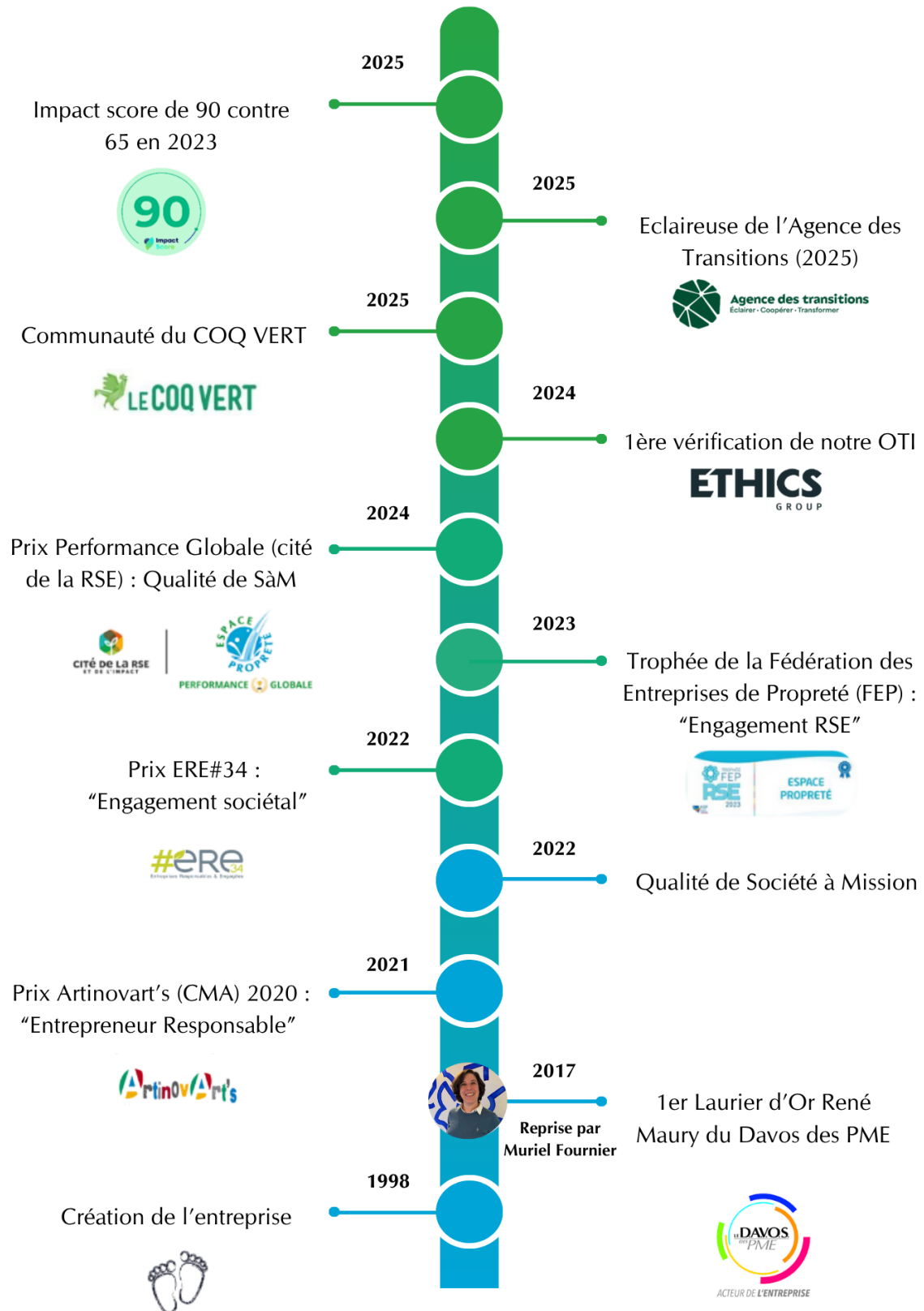


11 de nos client·es sont également les **fournisseurs** d'Espace Propreté !



❖ Notre démarche

Frise chronologique de la progression d'Espace Propreté (distinctions & fiertés)



II – Notre mission

✦ Notre raison d'être et nos objectifs statutaires

✦ Notre raison d'être ✦

« Centrées sur l'humain, le respect et la responsabilité, nos équipes accompagnent chaque client pour lui permettre d'évoluer dans un environnement propre et sain et de se consacrer pleinement à son cœur de métier. »

✦ Nos objectifs statutaires ✦

Relation client·e

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

Communauté / Parties prenantes

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

Salarié·es et bien-être au travail

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

Environnement

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

❖ Nos comités de suivi

Notre Comité de Parties Prenantes



Le 21 février 2025, nous avons réalisé notre quatrième Comité de Parties Prenantes. Le thème de cette année : la mise en place de notre Comité de Mission.

Notre comité de parties prenantes a regroupé : 7 salarié·es, 4 client·es, 1 fournisseur, 1 autre entreprise de propreté et 2 sociétés à mission.

Voici les décisions qui ont émergé de ce travail avec nos parties prenantes :

Composition du Comité :

- Minimum 5 membres (hors chargé·e de mission RSE et dirigeante), maximum 8.
- Au moins 1 ou 2 salarié·es (dont 1 agent·e d'entretien et 1 administratif·ve). Akila Khelfa et Anne-Line Guillot sont volontaires.
- La dirigeante Muriel Fournier en tant que personne ressource.
- Notre référente de mission : Amandine Bouvier de chez Actéa Legal+ (experte juridique, cliente et prestataire).
- Un·e expert·e social·e (ex : Caroline Cazi directrice de Face Hérault, spécialisée en insertion).
- Un·e expert·e en achat responsable (ex : Benjamin Chevalier de chez Améliore, spécialisé en achats responsables).
- Un·e clown professionnel·le (apportant un regard neutre et naïf, potentiellement intégré dans un second temps pour réaliser un compte rendu sans enjeu).
- Pas de nécessité de désigner un·e président·e de comité.

Cadre et règles de fonctionnement :

- Chaque membre devra s'exprimer et respecter la parole des autres.
- Définir clairement le rôle de la dirigeante en tant que personne ressource.
- Rédiger une charte du comité, co-signée par les membres, incluant les règles du jeu et une feuille d'émargement.

❖ Notre Comité de Mission

L'objectif de ce comité est double :

- **Assurer la cohérence** entre les engagements et les pratiques réelles.
- **Garantir la transparence et la sincérité** de notre mission.

Il se réunit **3 fois par an** et il permet de questionner régulièrement la mission à travers l'évaluation des objectifs statutaires et opérationnels.

Pour renforcer la qualité des décisions et challenger les objectifs, nous favorisons la diversité des profils au sein de cet organe :



Amandine Bouvier

Avocate en droit des affaires et associée Actea Légal +, cliente et prestataire d'Espace Propreté



Caroline Cazi

Consultante RSE chez SUSTAIN CONSULTING



Benjamin Chevalier

Directeur conseil chez AMELIORE CONSEIL



Akila Khelfa

Encadrante chez Espace Propreté



Elsa Bompieyre

Responsable de secteur chez Espace Propreté



Gloria Enosegbe

Agente d'entretien chez Espace Propreté



Fabien Bonnal

Alternant chargé de mission RSE chez Espace Propreté



Anne-Line Guillot

Responsable administratif et RH

III – Nos objectifs 2025

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

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

❖ Evaluer nos forces et faiblesses

Indicateur qualitatif : Questionnaire client·e

Pourquoi nos client·es nous choisissent ?

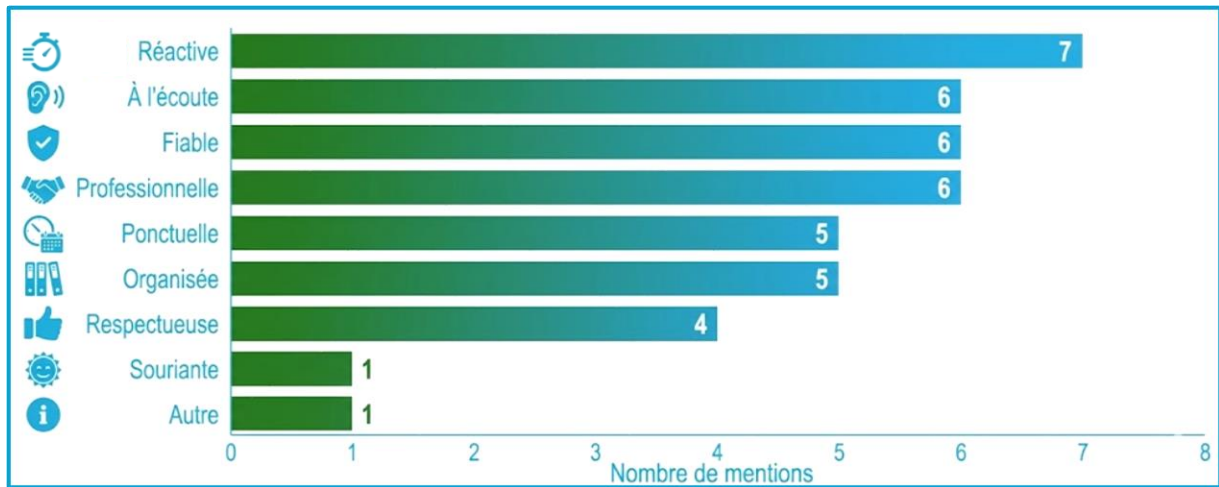


Fun Fact !
Identifié comme un axe majeur de progression en 2024, la fréquence des points et contrôles qualité est désormais jugée adaptée selon 70% des retours client·es en 2025.

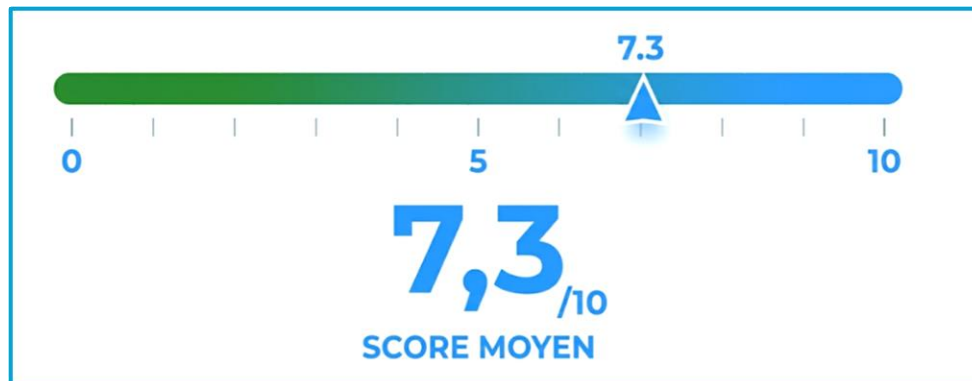
Nos axes principaux de progression :

- Rigueur dans les finitions
- Meilleure communication (identité des agent·es, heures de passage ; produits utilisés)

Notre équipe vue par nos client·es :



Notre indice de probabilité de recommandation :



Résultat de l'indicateur :

La qualité de **Société à Mission** et les **actions RSE** sont clairement **identifiées et reconnues** en 2025. Nos équipes reflètent fidèlement les valeurs de l'entreprise.

Nos client·es nous alertent toutefois sur leur **niveau d'exigence** concernant le soin porté aux détails que ce soit dans la **réalisation des prestations** ou dans nos **actions de communication** directe.

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

Indicateur quantitatif : Résultats des contrôles qualités + Viser une satisfaction client-e de 95% d'ici 2028

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



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

« Quels sont nos taux de satisfaction en 2025 ? »

	Année 2024	Année 2025
Taux de satisfaction client-e	58 %	73 %

Moyenne pondérée de l'enquête de satisfaction annuelle de 2025.

En cette fin d'année 2025, notre enquête de satisfaction client-e n'a récolté que 13 réponses sur les 150 sites client-es recensés. Ces réponses aux questionnaires n'étant pas assez nombreuses pour représenter réellement les avis de nos client-es, nous nous référons également au **pourcentage de satisfaction à travers les contrôles qualités réalisés sur site**.

	Année 2024	Année 2025
Taux de qualité suite aux contrôles sur site client-e	92 %	94 %

Moyenne pondérée des contrôles qualité sur site en 2025.

Résultat de l'indicateur :

L'année 2025 marque une avancée significative avec une satisfaction globale de **88 %**, frôlant l'objectif fixé à **89 %**. Ce résultat, calculé par une moyenne pondérée, révèle toutefois une dissonance entre le ressenti client-e issu de l'enquête satisfaction annuelle (**73 %**) et l'excellence technique mesurée lors des contrôles qualité sur le terrain (**94 %**). Malgré ces limites méthodologiques, la progression par rapport à 2024 démontre la volonté d'Espace Propreté à maintenir la satisfaction au cœur de ses préoccupations.

Analyse de l'objectif par le **Comité de Mission**



Le Comité de Mission souligne que l'objectif fixé pour l'année 2025 est globalement **bien dimensionné**. Cependant, il attire l'attention sur la problématique liée **au faible nombre de réponses collectées**, ce qui peut limiter la représentativité et la fiabilité de certaines analyses.

Le Comité de Mission se félicite du **net progrès** observé sur les résultats de 2025 par rapport à 2024. En particulier, **la satisfaction globale des client·es a atteint 88%, s'approchant de l'objectif de 89%**. Malgré cette divergence méthodologique, la progression constatée confirme l'engagement d'Espace Propreté à placer la satisfaction client·e au cœur de ses priorités.

Par ailleurs, le Comité de Mission note que **la qualité de Société à Mission et les actions RSE** sont désormais bien **identifiées et reconnues par nos client·es**. Les équipes de l'entreprise reflètent fidèlement les valeurs portées par Espace Propreté.

Enfin, le Comité de Mission met en avant la démarche d'amélioration continue adoptée par l'entreprise, notamment en ce qui concerne **la fréquence et la qualité des contrôles**, afin de répondre toujours mieux aux attentes et besoins exprimés par les client·es. Cette tendance positive laisse entrevoir que les objectifs fixés pour 2028 sont sur la bonne voie pour être atteints, sous réserve de maintenir et renforcer ces actions.



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

Objectifs opérationnels	Mise en place de notre Comité de Mission	Promouvoir le travail en journée/continu dans le secteur de la propreté lors de nos évènements
Indicateurs	Qualitatif : Réalisation du premier Comité de Mission	Quantitatif : Atteindre 12 évènements où l'on promeut le travail en journée/continu dans le secteur de la propreté

❖ Mise en place de notre Comité de Mission

Indicateur qualitatif : Réalisation du premier Comité de Mission



Nous avons réalisé notre **premier Comité de Mission le 26 juin 2025**. Cette première réunion a permis de présenter **notre mission** et nos **objectifs opérationnels**. Les discussions ont porté à la fois sur les résultats obtenus, les écarts constatés et les axes d'amélioration prioritaires.

Lors de ce Comité de Mission, nous avons fixé **le rythme des réunions du comité : 3 fois/an**.

Résultat de l'indicateur

Ce premier comité constitue une étape fondatrice dans la mise en œuvre opérationnelle de notre qualité de société à mission, en renforçant la transparence et le pilotage de nos engagements.

❖ Promouvoir le travail en journée/continu dans le secteur de la propreté lors de nos événements

Indicateur quantitatif: Atteindre 12 événements où l'on promeut le travail en journée/continu dans le secteur de la propreté

Dans le secteur de la propreté, une grande partie des **interventions** se fait encore **tôt le matin** ou **tard le soir**, avec des horaires fragmentés et difficiles à concilier avec la vie personnelle de nos intervenant·es sur terrain.

← → Selon les études récentes du Monde de la Propreté (2025) : ↻ ☆ ☰


- **73% des français-es** sont favorables à ce que l'on **intervienne en journée sur leur lieu de travail**
- **95% des client-es** qui sont passé-es **au travail en continu et/ou en journée** se déclarent **satisfait-es**

Pour les agent·es, travailler sur des **horaires atypiques** reste une **réalité** dans le secteur.

Le travail en journée/continu améliore la qualité de vie, réduit la pénibilité et renforce l'attractivité du métier.

Malgré ses bénéfices, ce modèle reste peu généralisé :

8,5 % des marchés publics l'intègrent explicitement.



Chez Espace Propreté, nous avons fait le choix d'utiliser nos prises paroles publiques, pour sensibiliser nos parties prenantes à la promotion du travail en journée :

Dates	Organisateur	Qui ?	Rôle Animation (A) Témoignage (T) Participation (P)	Sujet de discussion	Nombre de participants	Promotion Thématique "Travail en journée/continuum"
21/02/2025	ESPACE PROPRETE	Lydie	A	Comité de parties prenantes	12	oui
27/05/2025	Ambre DUBARRY	Muriel	T	Echanges sur la RSE	1	oui
26/06/2025	ESPACE PROPRETE	Akila	T	Comité de mission Espace Propreté	8	oui
02/07/2025	Palais des Congrès Cap d'Agde Montpellier	Muriel	T	Soirée et témoignage pour Hubert Vialatte	200	oui
07/10/2025	PRSTTour : CCI Hérault, DREETS, DDETS, ARACT, EnSanté	Muriel	T	La santé des femmes en entreprise et particulièrement la lutte contre les VSST (Violences Sexistes et Sexuelles au Travail)	60	oui
21/10/2025	DREETS	Muriel	T	Rôle du CSE dans la prévention des risques professionnels	60	oui
28/10/2025	ESPACE PROPRETE	Lucille	A	Pause Café RSE#2 : Embarquer ses salariés dans la RSE	12	oui
30/10/2025	RSE Occitanie	Fabien	T	La crédibilité d'une démarche RSE ou à impact : les labels RSE ou la société à mission	11	oui
05/11/2025	MoMa	Muriel	T	Présentation EP étudiants Modr	15	oui
10/11/2025	APEC	Muriel	T	Café cadre et connexion	20	oui
11/11/2025	ESPACE PROPRETE	Muriel	A	Journée de Solidarité	23	oui
09/12/2025	RSE Occitanie	Fabien	P	Témoignage RSE	25	oui

Résultat de l'indicateur

Cette année, nous avons atteint notre objectif de 12 événements où l'on promeut le travail en journée et en continu dans le secteur de la propreté. Ce résultat témoigne de notre mobilisation constante pour faire évoluer les pratiques et les représentations du secteur, afin de porter un modèle plus vertueux, tant pour les salarié·es que pour les client·es.

Analyse de l'objectif par le Comité de Mission

Le Comité de Mission constate **que les objectifs opérationnels de 2025 ont été pleinement atteints**. La tenue de deux réunions (du Comité de Mission) au cours de l'année permet même de considérer que l'objectif qualitatif a été dépassé.

La réalisation de **12 événements** valorisant **le travail en journée** illustre l'engagement soutenu de l'organisation pour promouvoir des pratiques plus vertueuses dans le secteur de la propreté. Ce résultat témoigne de la volonté de renforcer **la qualité des prestations** tout en assurant une meilleure **visibilité** de ce modèle auprès des salarié·es et des client·es.

Dans la continuité de cette dynamique, le Comité recommande **d'intensifier la collecte des retours client·es** via la modification de la fiche contrôle qualité en 2026. Il invite aussi l'entreprise à **diversifier les supports** (par exemple : produire une **vidéo** illustrant le déroulement d'une prestation en journée). Ce premier comité de mission constitue une étape fondatrice dans la mise en œuvre opérationnelle de la qualité de société à mission, en renforçant la transparence et le pilotage des engagements, et en contribuant à **l'ancrage durable d'une gouvernance responsable et progressive**.

C. Salarié·es et bien-être au travail : S'interroger et améliorer nos pratiques afin de favoriser l'évolution, le bien-être et la sécurité de nos salarié·es

Objectifs opérationnels	Développer les connaissances et aptitudes professionnelles de nos salarié·es	Analyser l'égalité Femme/Homme
Indicateurs	<u>Qualitatif</u> : Journée de solidarité et « team-building »	<u>Quantitatif</u> : 6 courbes d'évolution

❖ Développer les connaissances et aptitudes professionnelles de nos salarié·es

Indicateur qualitatif : Journée de solidarité et « team-building »

Chaque mois de novembre, Espace Propreté rassemble tous ses collaborateurs·rices lors d'une journée de solidarité dédiée à la formation, à l'information et à la cohésion d'équipe.

Pour l'année 2025, la mobilisation a été **exceptionnelle**, puisque **100% de nos salarié·es étaient présent·es** ! Cette année, nous avons mis en place des animations ludiques, le but étant de créer une journée autant amusante qu'enrichissante.

Les sujets abordés ont été les suivants :

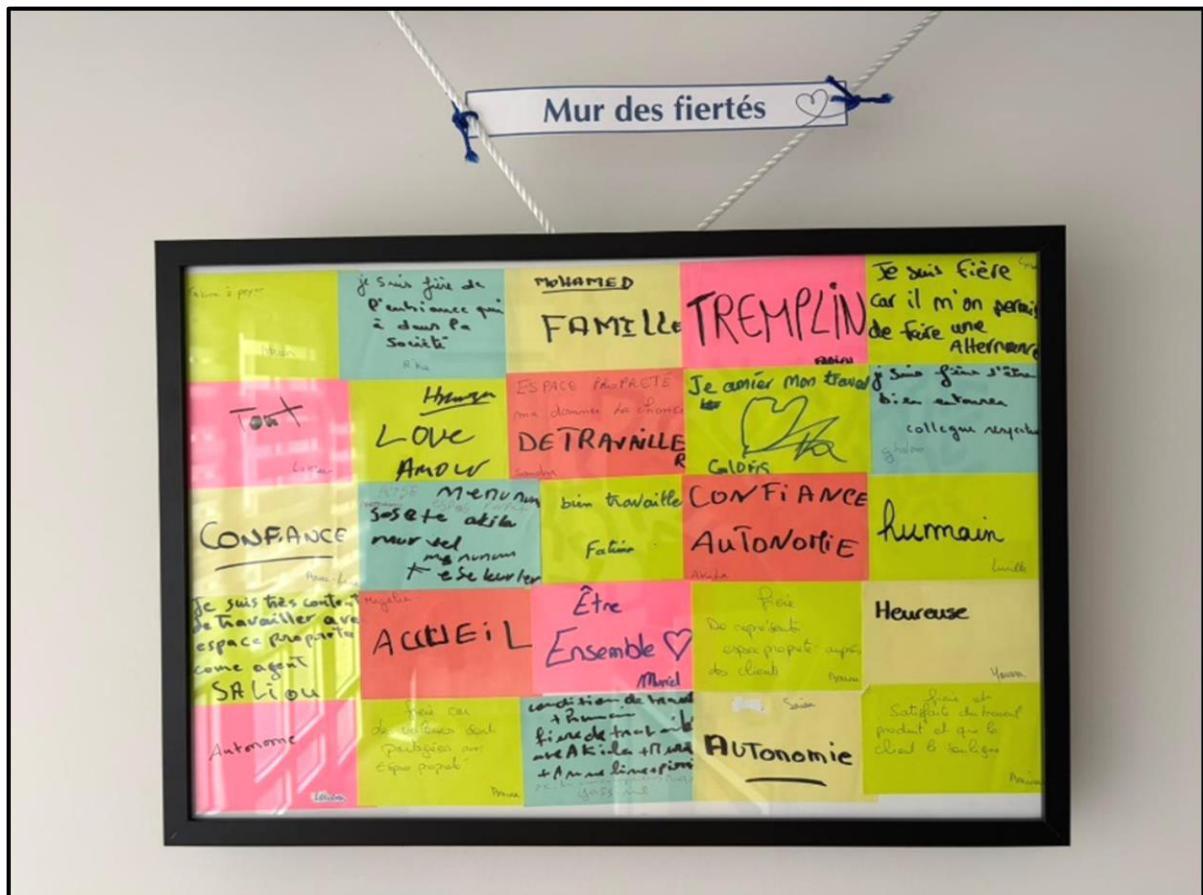
- Atelier pratique de mise en situation : « Cercle de Sinner »
- Atelier sécurité et pictogrammes
- Atelier RSE : qu'est-ce que la « Société à Mission » ? & Tri sélectif des déchets
- « Mur des fiertés »
- Travaux de groupe sur les situations de harcèlements
- Ateliers de bonnes pratiques : départ en vacances, fiche de paie, salaires, heures supp, réapprovisionnement des sites, bons comportements face aux client·es, pointage
- TIMAX, qui contacter quand ?

Focus : Mur des fiertés

L'atelier du « Mur des Fiertés » a été un temps fort, chargé d'émotions pour toutes et tous.

Lucille, notre chargée de communication, a conçu et animé cet atelier, invitant chaque participant·e à noter **dans la langue de son choix**, et sur des post-it colorés ce qui « me rend fier·ère » chez Espace Propreté.

Cet atelier valorise fortement le sentiment d'appartenance à l'entreprise.



Résultat de l'indicateur

Le mur des fiertés est un outil puissant. Aujourd'hui, fièrement affiché à l'entrée de nos locaux, nous avons décidé de le ritualiser une fois par an.

❖ Analyser l'égalité Femme/Homme

Indicateur quantitatif : 6 courbes d'évolution

Selon le Monde de la Propreté en 2025

Le secteur repose sur un socle structurellement féminin (**64 % de femmes**). Il fait face ici à des enjeux de parité majeurs :

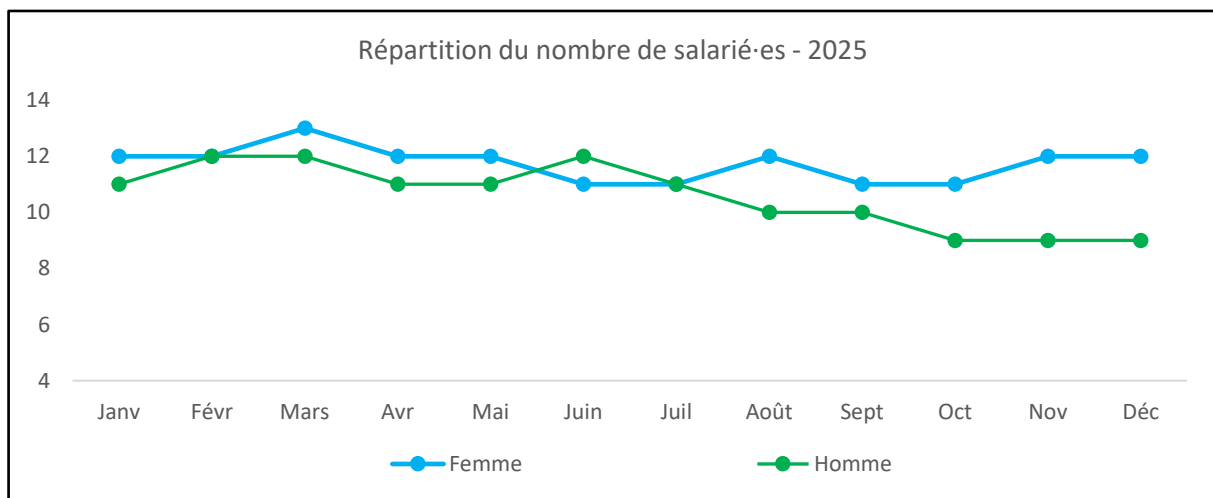
- Les femmes représentent **69 % des agent-es de service**
- Le **temps partiel** concerne **79 % des femmes** contre **52 % des hommes**

[Cliquez ici pour voir les chiffres clés du Monde de la Propreté](#)

Espace Propreté n'est pas soumis à l'obligation d'afficher son index d'égalité Femme/Homme.

Notre tableau de bord « égalité Femme/Homme 2025 » :

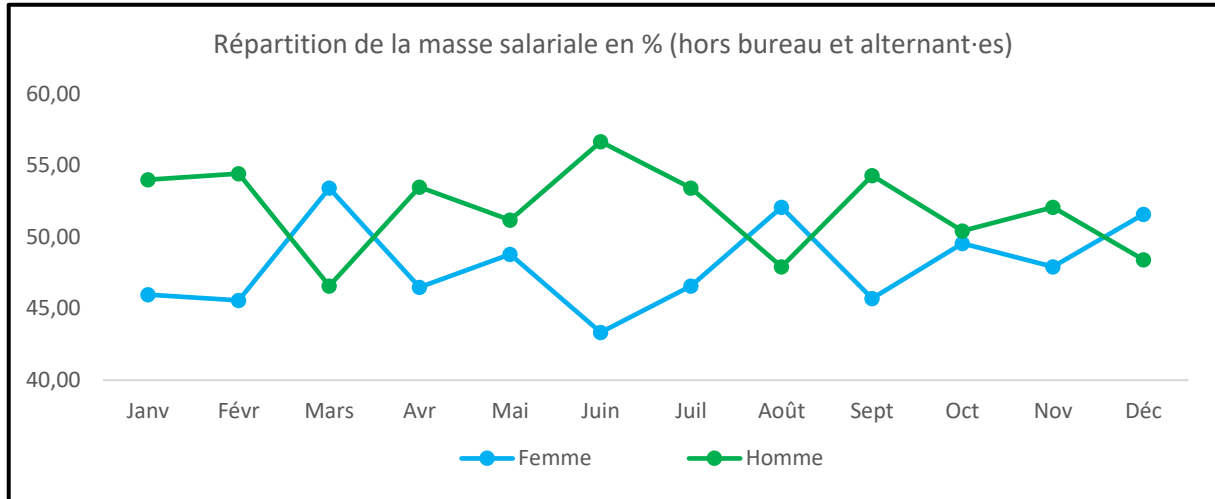
Notre périmètre d'étude se restreint exclusivement aux agent-es d'intervention, excluant le personnel de bureau et les alternant-es, afin de garantir une analyse fidèle de la réalité opérationnelle tout en évitant le biais de rémunération des cadres 100% féminines.



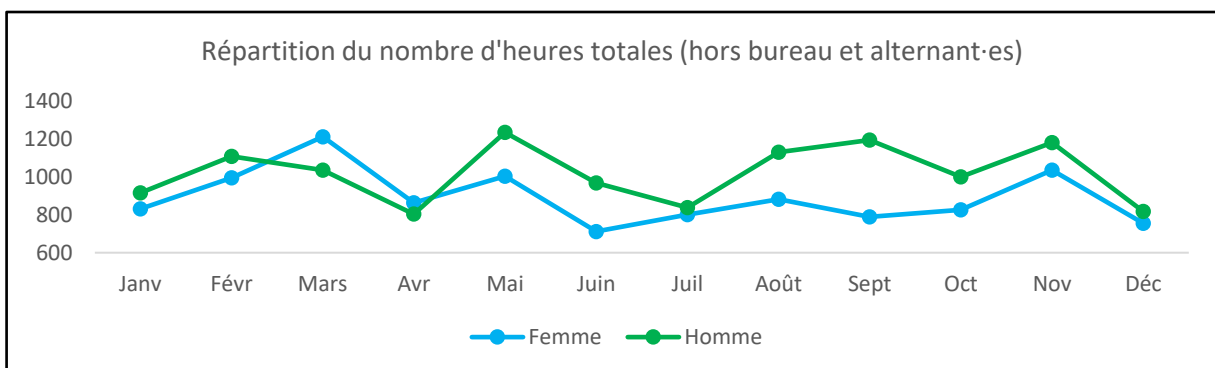
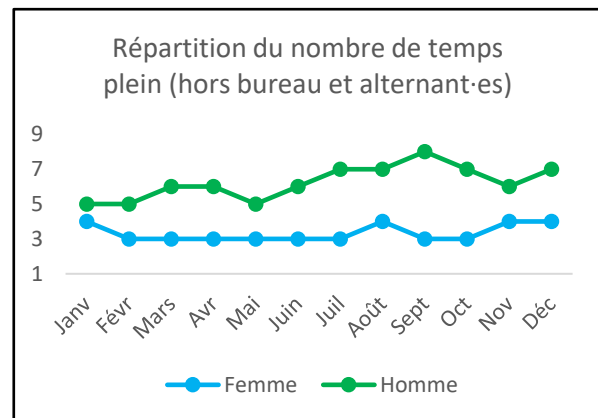
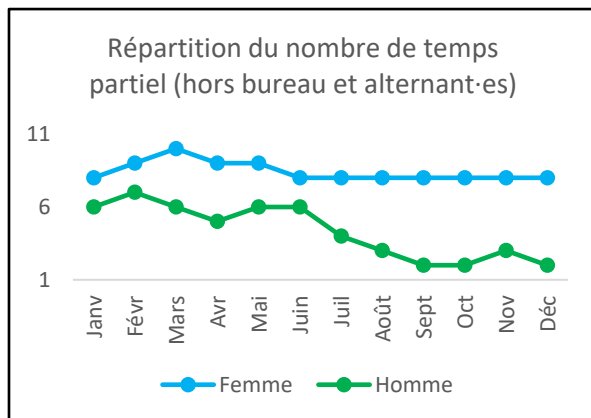
L'analyse montre que les femmes représentent en moyenne **53%** de l'effectif d'Espace Propreté (contre une moyenne nationale de **69 %**).

En première intention, nous avons prévu d'arrêter notre analyse de l'égalité Femme/Homme à ce stade.

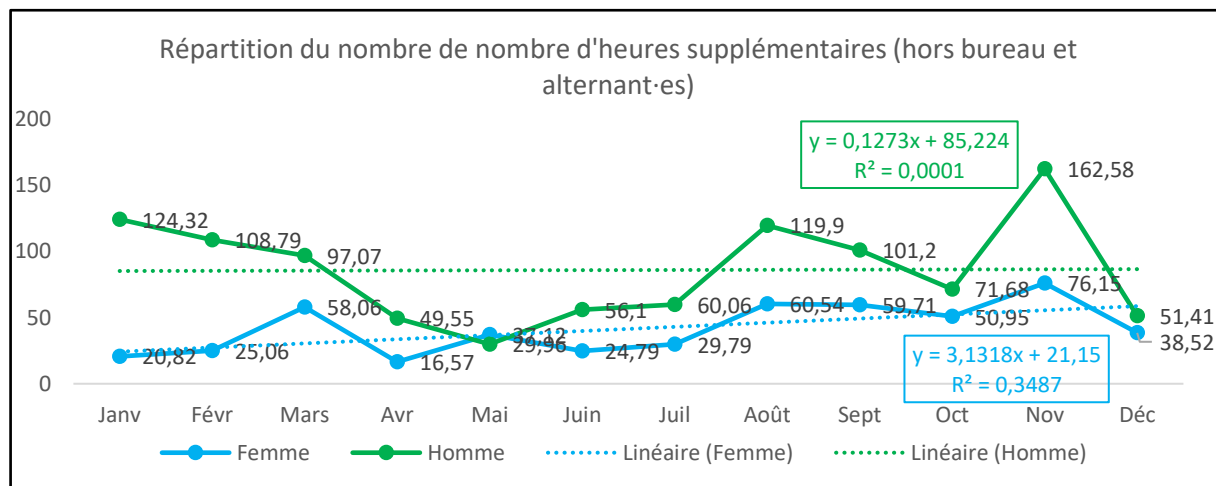
Par souci d'égalité financière dans le rapport Femme/Homme, nous avons décidé de pousser la réflexion sur la répartition de la richesse de l'entreprise.



Malgré cette présence majoritaire, la masse salariale des femmes ne surpasse celle des hommes qu'en mars, août et décembre. Ce décalage structurel s'explique par la répartition des contrats, puisque les femmes occupent en moyenne **67,45 %** des postes à temps partiel, quand les hommes détiennent **65,05 %** des temps pleins de l'entreprise. Le mois de juin illustre cette disparité avec un écart de rémunération maximal malgré un effectif quasi paritaire.



Nous avons observé que les femmes réalisent moins d'heures supplémentaires que les hommes. Pour explorer les causalités de cette dissonance, nous avons décidé d'influer sur les heures supplémentaires au cours de l'année en proposant prioritairement les heures supplémentaires aux femmes.



Nous constatons que la part d'heures supplémentaires chez les femmes est passée de **14%** en janvier à **43 %** en décembre.

Statistiquement, la tendance chez les collaboratrices est positive et fiable **avec une augmentation d'environ 3 h/mois** en moyenne ($R^2 \approx 0,35$; $p\text{-value} \approx 0,04$), tandis que les variations masculines restent aléatoires et non significatives ($R^2 \approx 0$; $p\text{-value} \approx 0,97$).

Note : R^2 permet de détecter et quantifier une tendance, tandis que la $p\text{-value}$ indique si cette tendance est statistiquement fiable (si $p\text{-value} < 0,05$) avec un intervalle de confiance de 95 % (marge d'erreur).

Résultat de l'indicateur

Espace Propreté est en avance sur le secteur, avec une égalité **Femme/Homme** proche de **50/50**.

Notre ambition est de porter cette égalité également en termes de masse salariale.

Analyse de l'objectif par le **Comité de Mission**



Le Comité de Mission constate que **les objectifs fixés ont été atteints et même dépassés**. Il souligne en particulier la pertinence et la qualité de l'analyse de **l'égalité Femme/Homme**. On notera toutefois, que la charte du comité de mission n'a pas été rédigée. Le Comité de Mission invite l'entreprise à corriger cela au plus vite.

Espace Propreté se distingue par son **avance sur le secteur**, avec une égalité emme/Homme proche de **50/50** mais surtout avec un focus sur la répartition de la rémunération selon le sexe. Le comité de mission ambitionne désormais de prolonger cette réflexion à horizon 2030, en intégrant un objectif spécifique sur l'égalité de la masse salariale.

De manière optionnelle, 2 indicateurs complémentaires pourraient être suivis pour affiner l'évaluation et la communication de cette démarche : **le pourcentage de femmes qui refusent les heures supplémentaires** et la **diffusion du message auprès de l'ensemble du secteur**. Ces mesures permettraient de renforcer la visibilité et l'impact de la politique d'égalité, tout en favorisant l'adhésion interne et externe.


Enfin, le Comité salue l'initiative du **mur des fiertés**, outil puissant de valorisation des engagements de l'organisation, désormais **ritualisé chaque année** et fièrement affiché à l'entrée des locaux. Cette démarche contribue à la transparence et à la mobilisation collective autour des valeurs portées par la société.

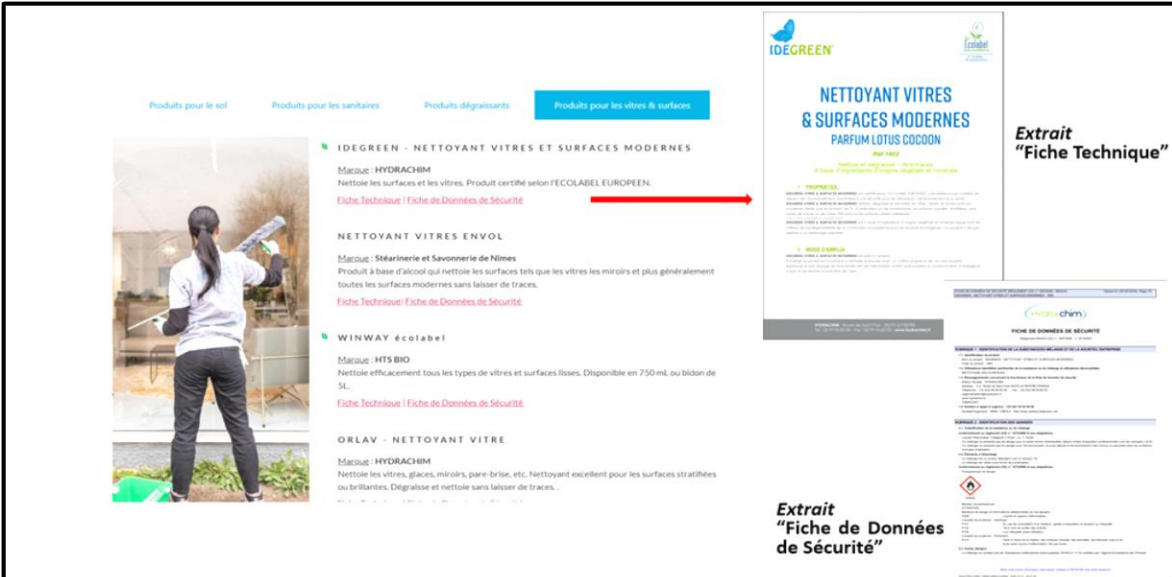


D. Environnement : Agir à notre échelle, sur l'environnement en adoptant le circuit court et la gestion responsable des ressources et des consommables

Objectifs opérationnels	Sensibiliser et former les parties prenantes à l'utilisation responsable et aux bénéfices des produits bio/labellisés	Mise en place d'un plan de réduction de notre impact environnemental
Indicateurs	Qualitatif : Transparence de notre site internet sur nos produits bio/labellisés	Quantitatif : Prioriser 3 actions proposées lors de notre 3^{ème} comité de parties prenantes de 2024

❖ Sensibiliser et former les parties prenantes à l'utilisation responsable et aux bénéfices des produits bio/labellisés

Nous avons mis en place sur notre site une rubrique répertoriant l'ensemble des produits utilisés, accompagnée de leurs fiches techniques et fiches de données de sécurité. Le logo «  feuille verte » indique lorsque le produit est biologique. Cette organisation permet un accès libre et facilité à ces informations, témoignant ainsi de notre transparence envers nos parties prenantes.



The image shows a screenshot of a website's product catalog. On the left, there are navigation tabs for 'Produits pour le sol', 'Produits pour les sanitaires', 'Produits dégraissants', and 'Produits pour les vitres & surfaces'. Below these, a list of products is displayed, each with a small image and text: 'IDEEGREEN - NETTOYANT VITRES ET SURFACES MODERNES', 'NETTOYANT VITRES ENVOL', 'WINWAY ecolabel', and 'ORLAV - NETTOYANT VITRE'. A red arrow points from the 'IDEEGREEN' product listing to a larger, detailed product sheet on the right. This sheet is titled 'NETTOYANT VITRES & SURFACES MODERNES PARFUM LOTUS COCOON' and includes an 'Extrait "Fiche Technique"' and an 'Extrait "Fiche de Données de Sécurité"'. Another detailed sheet for 'ORLAV - NETTOYANT VITRE' is also visible below it, also showing technical and safety information.

[Cliquez ici pour accéder aux fiches produits et sécurité](#)

Résultat de l'indicateur :

Aujourd'hui le site internet est régulièrement mis à jour.

❖ Mise en place d'un plan de réduction de notre impact environnemental

Indicateur quantitatif : Prioriser 3 actions proposées lors de notre 3^{ème} comité de parties prenantes de 2024

En 2023, nous avons effectué notre premier bilan carbone (voir le Rapport de Mission 2024).

Début 2024, lors de notre 3^{ème} comité de parties prenantes, nous avons abordé le sujet de notre **impact carbone**. A l'issue de ce comité, de nombreuses **actions** sont ressorties nous permettant de **réduire nos émissions**, tous postes d'émissions compris :

Thèmes	Actions ou idées spécifiques	Mis en place en 2025
Eau et produits d'entretien	- Réduire notre consommation d'eau	En projet
	- Utiliser des produits plus écologiques (écolabel, Ecocert) et optimiser les déplacements des produits d'entretien.	Modifiée
Transports et mobilité	- Développer les véhicules électriques pour l'entreprise et vérifier les possibilités de recharge chez les clients.	Non retenu
	- Favoriser les déplacements en commun, à vélo ou en transport regroupé.	✓
	- Cibler les nouveaux clients accessibles en transport en commun.	✓
Consommation responsable	- Proposer un panier bio local pour les salariés.	En projet
	- Encourager à apporter son repas au bureau.	✓
	- Former sur le tri sélectif et la consommation responsable (pour salariés et clients).	En cours
Achats écoresponsables	- Acheter auprès d'entreprises engagées et privilégier le mobilier de seconde main.	✓
	- Rationaliser l'utilisation des fournitures : post-it réinscriptibles, numérique vs papier.	En projet
Organisation du travail	- Optimiser les horaires : augmenter les volumes horaires chez chaque client et favoriser le travail continu/journée.	En cours
	- Simplifier la logistique en livrant directement sur site client.	En cours
Formation et sensibilisation	- Former les salariés sur les produits et procédés écologiques.	En projet
	- Sensibiliser aux enjeux environnementaux (fresques, jeux, 2Tonnes) et alimentaires (Miamuse).	✓
	- Offrir des cours de français pour mieux communiquer avec les agents.	✓
Alternatives	- Nettoyer avec des alternatives écologiques comme le vinaigre blanc.	Non retenu

Dans cette logique, nous avons choisi de **prioriser trois actions** :

1 **Travail en journée / continu** : en décembre 2025, **183 heures hebdomadaires ont été réalisées en journée en semaine, soit 42 % du total des heures effectuées sur le mois.**

En favorisant ces horaires en journée, Espace Propreté diminue l'impact carbone des déplacements tout en renforçant la qualité de vie de ses agent-es d'entretien.

Sensibilisation au tri sélectif : 100% de nos salarié-es ont été formé-es lors de la **Journée de la solidarité 2025.**



Atelier sur le Tri-sélectif des déchets lors de notre "Journée de Solidarité" du 11 novembre 2025

Fabien, notre chargé de mission RSE, a conçu et animé un atelier interactif sur le tri sélectif, basé sur la politique de la Métropole de Montpellier. Les agent-es ont été mis-es au défi de classer divers déchets sur des affiches représentant cinq types de poubelles: jaune, verre, compost, noire et spéciale (câbles, cartouches d'encre, piles, textiles, gros objets cassés...). Des « déchets pièges » ont été ajoutés pour tester leurs habitudes et susciter discussions et apprentissages, rendant l'atelier à la fois ludique et formateur.

2

3 **Simplification de la logistique** : nous avons commencé à mettre en place des **livraisons directes sur site client-e par notre fournisseur**, mais cette initiative rencontre des difficultés. En effet, nos client-es se situant dans le centre-ville piéton de Montpellier sont difficilement accessibles pour nos fournisseurs. De plus, les client-es ont clairement exprimé la volonté que les consommables soient directement déposés dans leur local ménage, ce local n'étant pas accessible par nos fournisseurs.

Résultat de l'indicateur

Les trois actions n'ont pas avancé au même rythme. La sensibilisation au travail en journée et au tri-sélectif est bien lancée. Cependant, Espace Propreté n'a pas encore trouvé le bon mode d'organisation pour livrer les consommables directement du fournisseur chez ses client-es.

Analyse de l'objectif par le Comité de Mission



Le Comité de Mission souligne la nécessité de poursuivre la **sensibilisation au tri sélectif**, tant en interne qu'auprès des client-es, afin d'ancrer durablement ces comportements. Cette action pourrait constituer l'**objectif qualitatif de 2026**, renforçant l'engagement de l'organisation en matière de responsabilité environnementale. Le site internet, régulièrement mis à jour, constitue un outil pertinent pour soutenir et diffuser cette sensibilisation.

En ce qui concerne **les livraisons**, le Comité de Mission rappelle qu'il s'agit **d'un travail de long terme**, difficilement adaptable à l'ensemble des client-es. Il serait pertinent d'identifier quelques client-es prioritaires selon des critères précis tels que la taille de stockage des locaux ou leur accessibilité. Un levier suggéré est **l'évaluation du coût d'une prestation extérieure** permettant de livrer les consommables directement du fournisseur chez les client-es à vélo.

Le Comité de Mission note que les trois axes d'action, travail **en journée**, **tri sélectif** et **livraison**, n'ont **pas progressé au même rythme**. Si la sensibilisation au travail en journée et au tri sélectif est bien lancée, l'organisation n'a pas encore trouvé le mode opérationnel optimal pour les livraisons. L'identification de solutions adaptées et mesurables reste donc un enjeu prioritaire pour les prochains exercices.



IV – Conclusion du Comité de Mission

L'année 2025 vient confirmer la solidité de la trajectoire engagée par Espace Propreté dans le cadre de sa qualité de société à mission. Le Comité de Mission souligne que les **objectifs fixés étaient globalement pertinents et bien dimensionnés**, permettant d'inscrire l'action dans une dynamique à la fois **exigeante** et **réaliste**. Dans ce contexte, la quasi-totalité des objectifs a été atteinte, et plusieurs ont même été **dépassés**, traduisant un engagement concret, structuré et partagé par l'ensemble des équipes.

Parmi les avancées significatives, la progression de la **satisfaction client·es** constitue un indicateur particulièrement positif. Avec un taux atteignant **88 %**, proche de la cible fixée, Espace Propreté confirme sa capacité à **placer l'écoute, la proximité et la qualité de service au cœur de ses priorités**. Cette évolution s'inscrit dans une démarche de progression continue, renforcée par des pratiques de contrôle plus abouties, témoignant d'une maturité croissante dans le pilotage de la performance extra-financière.

Le Comité de Mission met également en avant la pertinence des actions déployées en matière de **responsabilité sociétale**. Celles-ci sont désormais clairement identifiées par les client·es et participent pleinement au positionnement différenciant de l'entreprise. Les résultats obtenus sur des enjeux structurants, notamment en matière **d'égalité Femme-Homme**, illustrent une capacité à objectiver, piloter et faire évoluer les pratiques dans la durée.

Par ailleurs, la dynamique autour du **travail en journée** s'affirme comme un levier stratégique majeur. Les actions menées en 2025, notamment via des temps de valorisation, confirment son rôle structurant pour améliorer les conditions de travail, renforcer la qualité des prestations et consolider la relation client·e. Le Comité encourage ainsi à poursuivre et amplifier cette orientation.

Dans une logique de progression continue, des axes d'amélioration sont identifiés, notamment sur **la collecte** et **la représentativité** des retours client·es, ainsi que sur la valorisation des engagements.

Ainsi, **Espace Propreté confirme sa capacité à conjuguer rentabilité économique, impact social et responsabilité environnementale**



Le Comité de Mission

V - Et demain... ?

Espace Propreté souhaite continuer à se positionner comme un **acteur phare** du secteur de la propreté.

Dans un contexte économique tendu, Espace Propreté va **lancer sa nouvelle branche de prestations dédiée au lavage automobile**, élargissant son offre tout en respectant ses exigences sociales, environnementales et de qualité.

Cette évolution s'accompagne d'un **repositionnement de la marque** auprès de nos client·es et de **l'utilisation d'outils numériques responsables**, incluant l'IA. L'objectif est de **réduire le temps** consacré aux tâches administratives, afin de se consacrer pleinement au contact direct avec les client·es et les équipes.

Par ailleurs, Espace Propreté devient la première société à mission du secteur en Occitanie à rejoindre **le parcours de la CEC 2026**. Pour nous, cela signifie **agir, expérimenter** et inspirer le **changement**, au sein de notre organisation et au-delà. C'est un engagement fort, à la hauteur des enjeux : questionner notre modèle, renforcer notre robustesse, et, surtout, **mettre le vivant au cœur de notre stratégie**. Nous voulons aller au-delà des simples transitions, et bifurquer pour ouvrir le champ des futurs possibles et désirables. Notre objectif est clair : devenir, d'ici 2030, une **entreprise régénérative**.

Demain, notre ambition est de rester une entreprise robuste, en combinant impact sociétal positif, pratiques responsables et mobilisation de toutes nos parties prenantes.



“ A terme, nous voulons faire évoluer les paradigmes sur les métiers de la propreté. ”



Le partenaire de votre bien-être au travail !



Rédaction : Fabien Bonnal
Mise en page & design : Lucille Delacour