



01

Des services de nettoyage durables, qu'est-ce que cela signifie précisément ?

Une notion 'fourre-tout' comme on en connaît dans le monde du marketing. Le dénominateur 'durabilité' rassemble en effet beaucoup de choses et certaines entreprises l'utilisent parfois de manière inappropriée. Chantal Moerenhout de la société de nettoyage Care souligne l'importance d'actions démontrables qui profitent à l'homme et à l'environnement, mais finalement aussi au client.

« La durabilité est dans les gènes de Care depuis 47 ans », lance Chantal Moerenhout. En tant que responsable RSE, la Sales Manager Office Cleaning peut avancer chronologiquement des dizaines d'initiatives de Care, de la première collaboration avec Plan International à la création de Vebevo Foundation après le tsunami fin 2004, jusqu'à l'introduction de nouvelles méthodes de nettoyage et les actions de déblaiement lors des récentes innovations à Liège.

Chantal Moerenhout sait aussi avec quelle facilité le terme durabilité est employé de nos jours. « Je connais plusieurs entreprises qui, d'une manière ou d'une autre, prétendent être durables. Hélas, ce sont souvent des mots creux et le responsable RSE accorde surtout une attention au dernier des trois P : le profit. Chez les clients, cela peut conduire à de la frustration et de la méfiance. Pourtant, il existe depuis plusieurs années un outil indépendant pour justifier les ambitions de durabilité : la Voka Charter Duurzaam Ondernemen ou VCDO. Nous sommes la seule entreprise de nettoyage à y adhérer depuis 2019. »

Label de qualité indépendant

La charte VCDO repose sur les Sustainable Development Goals établis par les Nations

unies en 2015. « Concrètement, il faut mettre en place un minimum de dix actions durables chaque année. Il peut s'agir d'initiatives ponctuelles comme une participation au World Cleanup Day mais aussi d'adaptations plus structurelles dans nos méthodes ou nos procédures. Chaque action doit s'accorder à l'un des dix-sept SDG et est évaluée par une commission d'experts indépendante. Ces derniers décident finalement si la condition des dix actions durables est remplie et vous obtenez alors un certificat VCDO. »

Care a obtenu un tel certificat en 2019 et en 2020. Le cap des dix projets est aussi atteint cette année, et sur toute la durée de l'engagement, chacun des dix-sept SDG doit être abordé au moins une fois. « En fin d'année, nous décrocherons un troisième certificat mais aussi sur le titre SDG Pioneer. Ce label de qualité décrit de manière indépendante notre engagement en faveur du développement durable et de la responsabilité sociétale des entreprises. »

Un nettoyage plus intelligent

Parmi les actions structurelles menées ces dernières années, Chantal Moerenhout revient sur le nettoyage orienté résultat, l'introduction du chariot Triple T et la méthode de pré-humidification. « Le

nettoyage orienté résultat est basé sur un niveau de qualité déterminé au préalable au lieu d'un nombre d'heures fixes, ce qui génère un nettoyage plus efficace. Le chariot Triple T est lui équipé de produits de nettoyage écologiques et adapté à une méthode de nettoyage mûrement réfléchi avec des chiffons en microfibre pré-humidifiés et une dose minimale de détergent, ce qui permet d'économiser des produits et de l'eau. »

Cette nouvelle méthode fut une raison de participer au projet MADE BLUE qui s'engage dans des projets d'eau potable là où l'eau propre n'est pas évidente. « Le nettoyage sans eau n'est hélas pas encore possible mais pour chaque litre d'eau que nous consommons, nous offrons un litre d'eau propre à une œuvre caritative. En 2020, nous avons fourni 37,5 millions de litres d'eau potable. »

Une attention pour l'individu

Un élément marquant dans le palmarès de Care est que la durabilité n'est pas uniquement une question d'environnement. La majorité des actions, tant structurelles que ponctuelles, s'adressent à l'individu. « La durabilité est une donnée sociétale », poursuit Chantal Moerenhout, « et nous devons prendre nos responsabilités. Une

grande attention est portée à l'éradication de la pauvreté et des inégalités, tant autour de nous qu'au sein de l'entreprise. Avec la Vebego Foundation, nous partons chaque année en voyage humanitaire, par exemple au Sri Lanka, et Care parraine une dizaine de Plan Enfants. »

L'année dernière, une étape importante a été franchie pour le personnel interne. « En collaboration avec le Réseau de lutte contre la Pauvreté, nous avons réalisé un scan de la pauvreté et nous sommes en train d'élaborer une politique de bien-être. Il s'agit de détecter une éventuelle pauvreté financière, digitale, hygiénique ou de formation parmi les membres du personnel et d'apporter des solutions pratiques. Si un collaborateur n'a par exemple pas de machine à laver et porte le même t-shirt durant plusieurs jours, nous lui offrons quelques exemplaires afin qu'il puisse commencer sa journée en étant frais et fier. »

Les avantages pour le client

Pour Chantal Moerenhout, les investissements consentis par Care en matière de développement durable ne profitent pas uniquement aux trois P classiques – people, planet et profit. Le client a aussi à gagner des actions et des ambitions, estime la responsable RSE. « Nos efforts ont un prix mais c'est en partie grâce à des initiatives dans le domaine de la durabilité que nous sommes un partenaire de qualité et fiable. Plus nous investissons dans nos collaborateurs, mieux ils peuvent faire leur travail et contribuer à l'image et aux succès du client. Les opportunités sont très concrètes. Voyez la méthode Triple T qui nous permet de réduire la consommation d'eau de 50%. Une eau traditionnellement portée en compte au client, ce qui représente une source d'économies directe. » Et dans le meilleur des cas ? « Dans le meilleur des cas, nous inspirons nos clients pour qu'ils s'engagent dans la charte VCDO. »

Par Elise Noyez

Photos Care

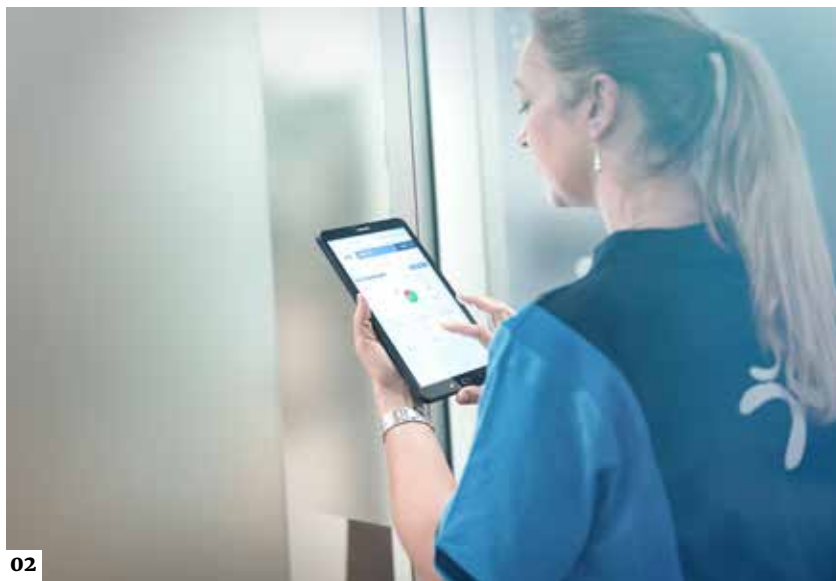
www.care.be

01. Economiser de l'eau et du détergent grâce à une méthode de nettoyage mûrement réfléchi avec des chiffons en microfibre pré-humidifiés.

02. Les solutions digitales réduisent la montagne de papier mais il faut s'assurer que les collaborateurs puissent les utiliser efficacement.

03. La formation est un élément central de la philosophie de Care.

04. L'ergonomie est un point d'attention important. Les techniques adaptées permettent d'alléger la charge, les collaborateurs y sont sensibles et les résultats sont meilleurs.



02



03



04