

COMMENT...

RH Propreté joue la carte de la qualité

C'est la qualité des prestations qui a permis à RH Propreté de développer son activité et de se positionner sur des marchés privés à valeur ajoutée. Deux choix forts pour y parvenir : la proximité avec ses salariés et ses clients et un engagement durable dès sa genèse. **SÉVERINE WILSON**

SON IDENTITÉ

Nom de l'entreprise :
RH Propreté

Siège : **Strasbourg**

Date de création : **2009**

Dirigeant : **Laurent Ruh**

Chiffre d'affaires : **4 M€**

Effectif :

140 salariés (70 ETP)

SON ÉVOLUTION

+ 8 %
de croissance
entre 2022
et 2023

+ 4 %
d'augmentation
des effectifs
entre 2022
et 2023

Depuis sa création il y a quinze ans, RH Propreté suit la même politique d'entreprise orientée vers le bien-être des salariés et le respect de l'environnement. « *En 2009, nous sommes partis de zéro, explique Laurent Ruh, le PDG. Actif depuis 1994 dans le secteur de la propreté, je savais exactement quel type d'entreprise je souhaitais créer.* » L'an dernier, l'objectif qu'il s'était fixé au niveau croissance a été atteint. « *En termes de taille, nous ne souhaitons plus grandir mais plutôt pérenniser l'activité. Notre développement est maîtrisé et notre entreprise a atteint sa taille mature* », précise-t-il. RH Propreté, qui intervient uniquement auprès de marchés privés, emploie aujourd'hui 140 collaborateurs (70 ETP).

Certifications environnementales

C'est dès le départ que le dirigeant a choisi de mettre en place une stratégie environnementale. Deux ans et demi après le démarrage de son activité, RH Propreté est certifiée ISO 14001. « *Portés par les orientations écologiques de l'Alsace, située à côté d'un lünder allemand tout aussi sensible à cet enjeu, nous avons choisi d'utiliser directement des produits ecolabellisés* », affirme Laurent Ruh, qui est aussi suppléant du référent RSE de la FEP Grand-Est. En 2014, l'entreprise obtient la Palme verte du développement durable, remise par la FEP Grand



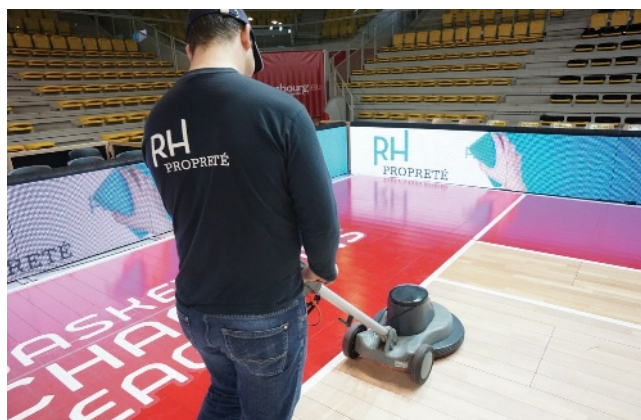
Pour Laurent Ruh, « Il est indispensable que l'agent travaille dans de bonnes conditions, qu'il ait le temps nécessaire pour réaliser correctement les prestations. »

La réputation de suivi et de qualité des prestations de RH Propreté lui a permis d'obtenir des contrats dans le cadre d'événements sportifs régionaux.

Est et marquant l'achèvement de sa formation-action consacrée à cette thématique. En 2018, elle décroche une reconnaissance régionale : le label Alsace Excellence. « *Nous sommes la seule entreprise de propreté alsacienne à avoir cette labellisation renouvelée en 2022* », souligne Laurent Ruh. Basée sur l'évaluation ISO 26000, cette récompense alsacienne reprend les trois principaux piliers de la RSE.

Côté chimie, Laurent Ruh n'hésite pas à changer de gamme de produits pour aller vers les plus respectueux de l'environnement. Conseillé par un fournisseur, il reste en veille et réalise des tests lorsque de nouvelles solutions l'interpellent. Depuis trois ans, l'essentiel des prestations est effectué avec des produits issus des biotechnologies.

RH Propreté fait aussi évoluer l'ensemble de ses achats : système d'esuyage recyclable et réutilisable,



autolaveuses économes... En outre, la formation continue de ses agents à l'utilisation rationnelle des ressources nécessaires lui permet de proposer des services compétents. L'impact environnemental des activités de propreté est loin d'être la seule préoccupation de RH Propreté.

Charte sociale

L'entreprise strasbourgeoise compte 250 clients privés dans différents secteurs d'activité. Sa réputation de suivi et de qualité des prestations lui a permis d'obtenir des contrats dans le cadre d'événements sportifs régionaux. « C'est le cas du premier tournoi de tennis écoresponsable féminin de France, les Internationaux de Strasbourg, souligne Laurent Ruh. C'est une très belle vitrine. Nous avons aussi été choisis pour notre politique de développement durable. » Mais c'est la proximité avec ses clients et surtout avec ses salariés qui différencie l'entreprise. Celle-ci place l'humain au centre de ses préoccupations. Elle a mis en place une charte sociale afin d'assurer le bien-être de tous. « Cette charte sociale est pour nous un moyen précieux de formaliser l'engagement que nous portons auprès de nos salariés », insiste Laurent Ruh. Elle comprend une dizaine d'articles sur la formation professionnelle, la lutte contre les discriminations, la santé et la sécurité au travail, une rémunération décente, la prévention des TMS, l'emploi de jeunes ou encore la parité femmes/hommes. RH Propreté affiche un taux de turnover de moins de 4 %. Face au vieillissement de ses effectifs, elle recherche néanmoins à recruter des jeunes.

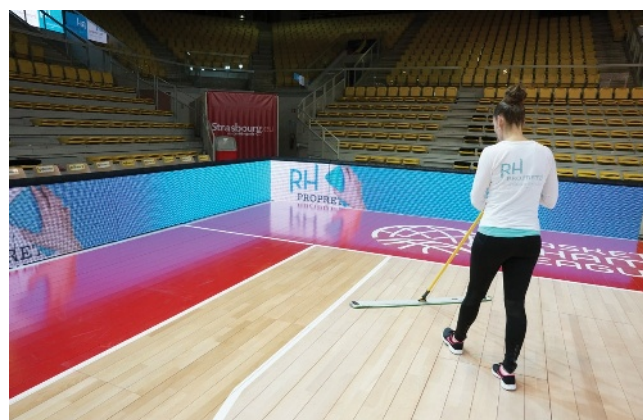
« Dans nos métiers, il est indispensable que l'agent travaille dans de bonnes conditions, qu'il ait le temps nécessaire pour réaliser correctement les prestations et qu'il puisse nouer des relations avec le client. L'encadrement intermédiaire est donc primordial,

estime Laurent Ruh. D'une part, le salarié qui se sent bien reste dans l'entreprise et, d'autre part, le partenariat avec le client n'en est que plus fort. » RH Propreté propose de façon presque systématique le travail en continu et/ou en journée. Quand les agents ont la possibilité de s'adapter à ce nouveau rythme, cette organisation se met en place et les clients en sont satisfaits. « Il est possible de convaincre les clients, ajoute-t-il. De même, nous avons pu augmenter nos tarifs après la crise inflationniste, avec l'aide de l'index propreté mis en place par la FEP. »

D'autres actions sont menées pour fidéliser les collaborateurs, comme des événements festifs, des cours de coaching sportif ou encore la livraison de fruits frais. Concernant la formation, l'entreprise strasbourgeoise est à l'écoute des salariés selon leurs besoins de compétences. Elle fait appel à l'ensemble des acteurs de la branche, Akto, INHNI et le GEIQ Propreté Grand Est, dont Laurent Ruh est aussi administrateur.

Se concentrer sur les métiers de la propreté

Concernant ses activités, RH Propreté se concentre sur son cœur de métier. Des services associés sont proposés à ses clients mais assurés par des partenaires, notamment pour les prestations de nettoyage en hauteur ou encore l'enlèvement de graffitis. Le dirigeant s'intéresse aussi aux innovations technologiques. Il a mis en place la cobotique chez certains clients pour l'aspiration. « Pendant que les robots tournent, les agents font les finitions et toutes les surfaces hautes. Nous louons ces machines comme les autolaveuses et nous répercutons le surcoût sur nos tarifs mais cela ne représente pas grand-chose », indique Laurent Ruh. La présence humaine reste nécessaire pour paramétrer le tracé et mettre en route le cobot. Le chef d'entreprise n'a pas, en revanche,



© RH Propreté

passé le cap des solutions de traçabilité des prestations. « Les relations de confiance entre les humains prévalent. L'entreprise, qui est restée à taille humaine, entretient un partenariat fort avec ses clients, estime-t-il. Nous mettons tout en œuvre pour les satisfaire et les fidéliser. Et ils nous le rendent bien. Preuve en est : le bouche-à-oreille nous apporte régulièrement de nouveaux contrats. » ●



MÉDICAL

ÉLIMINE 99,99 % DES GERMES



Fabriqué en France

NOUVEAU

BACTOPIN PLUS


 Ingrédients biosourcés


 Technologie : terpènes + biocides


 Prêt à l'emploi

- Bactéricide, levuricide et virucide
- Conforme aux protocoles d'hygiène pour la prévention contre les épidémies selon norme NF EN 14885 pour le domaine médical

Entreprise Certifiée  Utiliser les biocides avec précaution. Avant toute utilisation, lire l'étiquette et les informations concernant le produit. Fabriqué par ACTION PIN - 40260 CASTETS Plus d'informations sur www.hygiene.action-pin.fr