

Raison sociale : **TEXTIFLOOR**

Statut : S.A.R.L.

Activité : Location longue durée de revêtements de sols en dalles, textiles ou PVC, avec maintenance et recyclage des produits en fin de vie.

Effectifs : 3 associés

Coordonnées : 18 rue Louis Delos  
59700 – MARCQ EN BARŒUL  
06 33 50 08 51  
<http://www.textifloor.com>

Date de création de l'entreprise : Septembre 2012

Rapport RSE : Non

Chartes et engagements : Non

Bilan carbone : Non

Bilan Gaz à Effet de Serre\* : Non  
\* Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Prix et nominations : Prix « Coup de Cœur du Jury » des trophées ARSEG 2013.

Personne rencontrée :  
**Thomas LETIERS**, Gérant, 06 33 50 08 51, [thomas.letiers@textifloor.com](mailto:thomas.letiers@textifloor.com)

Partenaires :

- Interface (Leader mondial de fabrication de dalles textiles)
- Orak (Nettoyage des sols textiles)

## DÉMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

### I – CONTEXTE ET ACTIVITÉ

Créée fin 2012, Textifloor propose aux entreprises un nouveau service : la location longue durée de revêtements de sols en dalles (textiles ou PVC), se rapprochant du modèle de l'économie de la fonctionnalité.

L'économie de la fonctionnalité est un nouveau modèle économique qui consiste à passer de la vente d'un volume de bien à la vente d'une solution globale centrée sur une performance d'usage ou une performance territoriale. Ce nouveau modèle a pour objectif de découpler la hausse du chiffre d'affaires avec la hausse de consommation des matières premières. Pour y parvenir, l'économie de la fonctionnalité intègre entre autre l'économie circulaire (cf : 42.01).

Le concept de Textifloor, inspiré des États Unis, offre un service complet et intégré : la location longue durée de revêtements de sols, la maintenance et le recyclage des produits en fin de vie.

Textifloor est une entreprise familiale. Dans la famille Letiers, tout le monde a « la fibre revêtement de sol » transmise par Patrick, le père, qui a réalisé toute sa carrière dans cette activité. Thomas, Caroline et Mathieu allient leurs compétences pour co-designer ce beau projet et s'associer dans la création de Textifloor. Ils gardent chacun leur activité rémunérée et consacrent le reste de leur temps au développement de cette société.

- Thomas, ingénieur textile (ESTIT-HEI), consacre son projet de fin d'étude sur la fabrication des différents revêtements de sols textiles. Un stage chez Interface en Irlande du Nord, lui permet de concrétiser sa formation. Actuellement, il s'implique dans une SSII (Société de Services en Ingénierie Informatique).
- Caroline travaille pour une société de leasing (CGI – Société Générale) et est spécialisée dans les concepts de financement.
- Mathieu est commercial dans la distribution spécialisée.

#### **Parties Prenantes :**

- **3 associés :** Thomas, Caroline et Mathieu Letiers
- **Entreprises partenaires :**
  - o Interface – Leader mondial de fabrication de dalles textiles.
  - o Orak – Spécialiste du nettoyage des sols textiles.
- **Clients :** un expert-comptable et un investisseur foncier.
- **Prospects :** (plusieurs devis importants en cours) immeuble de bureaux, administrations, communs d'immeubles, hôtels, aéroport, réseau d'agences et de magasins.
- **Financeurs :** autofinancement pour les premiers chantiers, investisseurs privés et banques pour la suite.
- **Associations :** dons aux associations des produits récupérés de qualité suffisante pour être réutilisés.
- **Recyclage :**
  - o Programme Re-Entry 2.0 (Interface) : recyclage des moquettes en nouvelles matières premières pour produits textiles.
  - o Programme Optimum : recyclage des moquettes en composés à fort pouvoir calorifique.

## **II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE**

### **Les enjeux financiers pour les clients :**

Préserver la trésorerie du client en lissant sa dépense sur la durée d'utilisation des produits. Textifloor prend ainsi en compte une externalité négative d'ordre financière, subie par son client, grâce à ce système de location longue durée.

### **Objectifs liés à l'environnement de travail :**

Proposer aux utilisateurs (salariés, clients, fournisseurs...) des revêtements de sols propres permettant, entre autre, d'avoir une qualité de l'air améliorée et un environnement phonique optimal.

Cet objectif d'environnement de travail optimum est un réel enjeu pour Textifloor car il fait partie intégrante de son concept et l'image de Textifloor est intimement liée à l'état des espaces de travail de ses clients.

### **Objectifs sociaux et économiques :**

- Avoir un développement de 40 000 m<sup>2</sup>/an de nouvelles surfaces en location d'ici à 3 ans.
- Textifloor souhaite que ce développement se traduise par l'embauche de deux poseurs ainsi que d'un commercial.

### **Objectifs environnementaux :**

- Utiliser des produits écologiquement responsables.
- Pouvoir recycler un maximum de produits en fin de vie.

## **III – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE**

État des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise réalisé à partir du Référentiel Bonnes Pratiques RSE Réseau Alliances-World Forum Lille.

### **1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence**

#### **11. Stratégie et organisation**

La stratégie de Textifloor repose sur l'économie responsable. Cette stratégie privilégie l'Homme et l'Environnement.

Le constat d'un environnement de travail trop souvent dégradé a poussé les associés de Textifloor à développer ce concept de location de revêtements de sols. Le principe repose sur la transformation de la vente classique d'un produit (la moquette) en un service aux entreprises (maintenance et location du produit).

Les utilisateurs bénéficient des meilleurs produits et ce sur toute leur durée de vie grâce à une entreprise spécialisée dans la gestion des sols.

Ce concept permet de fournir aux utilisateurs un environnement de travail optimal sans les contraintes liées aux revêtements de sols textiles.

L'économie responsable se retrouve aussi dans le choix des produits (démarche HQE) et dans la partie « recyclage des produits » de l'offre de service. Ce service n'est pas optionnel dans le concept de Textifloor, ce qui marque une volonté forte des associés d'aller jusqu'au bout de la démarche environnementale.

### **4) Environnement : Préserver la Planète**

#### **41.01 Réduire, valoriser et recycler ses déchets**

#### **42.01 Économie circulaire et économie de la fonctionnalité**

**Le modèle développé par Textifloor se rapproche de celui de l'économie de la fonctionnalité et s'insère totalement dans celui de l'économie circulaire.**

**Qu'est-ce que l'économie circulaire :**

*C'est un modèle qui a pour objectif de parvenir à découpler la croissance économique de l'épuisement des ressources naturelles par la création de produits, services, modèles d'affaire et politiques publiques innovants.*

*Ce modèle repose sur la création de boucles de valeur positives à chaque utilisation ou réutilisation de la matière ou du produit avant destruction finale.*

**Grâce à son partenariat avec Interface, Textifloor propose une solution de location longue durée de moquette, respectueuse de l'environnement et reposant sur les principes de l'économie circulaire.** De la création du produit intégrant une démarche d'éco-conception, à la revalorisation des produits par le recyclage et le don à des associations, Textifloor inscrit son offre dans une dynamique collaborative et circulaire.

L'offre de Textifloor permet d'optimiser l'usage de la moquette en tant que revêtement de sol puisqu'en général, un sol est changé car 15% de la surface est abîmée. Ici, seules les parties abîmées sont changées.

Tout au long du contrat et en fin de vie des produits, les dalles sont changées, récupérées et stockées afin d'être réutilisées (en fonction de leur état) :

- dons à des associations ;
- utilisées comme des produits en protection de chantier ;
- recyclées en matière première pour de nouvelles moquettes (fibre textile, sous-couche du produit en bitume ou PVC...) ;
- ou recyclées en combustible alternatif à haut pouvoir calorifique.

Certaines gammes de dalles de moquettes sont ainsi 100% recyclables et 100% recyclées !

Lors de la pose des nouveaux produits, les chutes neuves sont récupérées et réutilisées par le fabriquant.

Lorsqu'il s'agit d'un chantier de rénovation dans lequel une ancienne moquette est déjà installée, Textifloor propose systématiquement une option sur le recyclage de cette moquette. Une étude est en cours sur la possibilité d'intégrer ce recyclage dans la mensualité de location.

**L'économie de la fonctionnalité :**

Le but de ce modèle consiste à :

- *Découpler la relation entre hausse du chiffre d'affaires et hausse des consommations de matières premières. En d'autres termes, l'économie de la fonctionnalité vise à faire reposer la rentabilité de l'entreprise sur des ressources immatérielles (compétences, confiance, pertinence...) qui ont vocation à croître au détriment des ressources matérielles.*
- *Intégrer dans l'offre de l'entreprise des externalités sociales et/ou environnementales, positives ou négatives, et étant subies ou créées par l'entreprise. L'enjeu étant que l'offre de l'entreprise diminue les externalités négatives et augmente les externalités positives.*

Ce modèle repose sur :

- *La coopération et la co-création des différentes parties prenantes en vue d'atteindre une solution globale. En effet, l'entreprise peut rarement intégrer efficacement des externalités de manière isolée. Pour y parvenir, elle doit co-construire une offre avec différentes parties prenantes (fournisseurs, clients, collectivités, autres entreprises partenaires...) qui peuvent l'aider à intégrer des externalités.*
- *L'élargissement et la transformation du périmètre d'activité de l'entreprise.*
- *La recherche de la performance globale de l'entreprise et le développement de sa Responsabilité Sociétale.*

**L'offre de Textifloor relève en partie de l'économie de la fonctionnalité car :**

- Elle vise à atteindre une **performance d'usage**. La moquette n'est pas un simple revêtement de sol, elle possède également des vertus sur le plan sonore d'une pièce ainsi que sur la santé. La solution de Textifloor peut **répondre à des externalités négatives** subies par ses clients : des mauvaises conditions de travail dues à un environnement sonore trop agressif, une qualité de l'air médiocre pouvant poser des difficultés respiratoires aux salariés... L'offre

de Textifloor relève donc en partie de la sphère fonctionnelle de la santé et du bien-être. **Textifloor crée aussi des externalités positives** environnementales en utilisant certaines techniques de pose (pose aléatoire par exemple) permettant de réduire les chutes à l'installation.

- La qualité de l'offre et donc sa rentabilité repose en grande partie sur les **compétences** de Textifloor, notamment les connaissances fines que les associés ont de leur produit principal : la moquette (cf : I Contexte et activité). Cette connaissance est une ressource immatérielle primordiale car elle permet de proposer une offre en totale adéquation avec les attentes des clients. En effet, en fonction de l'usage qu'attend le client de la moquette (qualité sonore, qualité de l'air), des habitudes des clients et de l'espace, le produit n'est pas nécessairement le même pour atteindre un même résultat.
- Enfin, ce modèle repose sur la **coopération entre Textifloor et Interface**. L'offre de Textifloor est le résultat d'une **co-construction** avec Interface et d'une collaboration très forte. **L'aspect circulaire de cette offre est apporté par Interface et Textifloor, la réponse à des externalités est apportée par Textifloor.** Cette collaboration se révèle notamment dans le fait que les associés de Textifloor ont été formés pour mieux comprendre l'offre d'Interface et réciproquement.

Afin d'inscrire l'offre de service de Textifloor dans la pleine lignée de l'économie de la fonctionnalité, les actions suivantes doivent encore être travaillées par l'entreprise dans un avenir proche :

- Mise en place d'outils permettant de mesurer l'amélioration de la performance d'usage de l'offre de services. Ainsi, l'amélioration de la qualité de l'air, de l'acoustique ou du visuel des sols sera suivie.
- La rentabilité de l'offre repose encore en grande partie sur les volumes : plus la surface de moquette est grande et plus le chiffre d'affaires est important. Pour être totalement dans l'économie de la fonctionnalité, la moquette doit être un coût pour atteindre une solution (de bien être ou de santé) et ainsi, le chiffre d'affaires doit être relativement découplé de la consommation de moquette.

#### 42.05 Utiliser des produits ou services éco-conçus

Tous les revêtements de sols proposés sont classés A+ au grenelle de l'environnement et participent à plusieurs cibles de la démarche HQE (Haute Qualité Environnementale) : qualité de l'air, isolation phonique...

### 5) Bonnes Pratiques d'affaires : Être acteur loyal et responsable sur les marchés

#### 51.01 Mettre en place une relation durable avec les fournisseurs

#### 51.02 Intégrer des critères de responsabilité sociétale dans la politique d'achats

Textifloor travaille principalement avec Interface, l'inventeur de la dalle de moquette et le leader mondial de la fabrication de dalles textiles. Interface possède des usines en Europe (Irlande du Nord, Pays-Bas).

**Textifloor fait ce choix car la démarche environnementale d'Interface est très poussée.** Depuis 1994, Interface est passé d'un modèle linéaire à un modèle circulaire. Ainsi, Interface a intégré la « Mission Zéro » à sa stratégie d'entreprise. La force de la Mission Zéro, c'est qu'elle est radicale : engagement de n'avoir plus aucun impact négatif sur l'environnement d'ici 2020.

Afin d'y parvenir, Interface a plusieurs vecteurs d'intervention : utilisation des énergies renouvelables, optimisation des transports, recyclage,... Son usine de Scherpenzeel au Pays-Bas est déjà passée à 100 % d'énergie renouvelable en 2013 !

Cette « Mission Zéro » se positionne dans une dynamique avec 7 axes de développement :

- 1/ Élimination des déchets
- 2/ Émissions non nocives
- 3/ Énergies Renouvelables

- 4/ Boucler la boucle
- 5/ Optimisation des transports
- 6/ Sensibilisation des parties prenantes
- 7/ Nouvelles façons de commercer

Cet objectif est décrit dans le programme « Cool Carpet » calculant l'impact carbone de chacun des produits Interface. Le montant total de tous les gaz à effet de serre émis tout au long de la vie de la dalle (de l'extraction des matières premières à la fin de vie en passant par la fabrication, l'utilisation et la maintenance) est calculé en équivalent CO<sub>2</sub>. Ces émissions de CO<sub>2</sub> sont ensuite compensées via des investissements dans des projets de réduction des émissions en quantité équivalente.

D'autres innovations ont été introduites par Interface :

- le microtuff qui permet d'utiliser jusqu'à 50% de fibres en moins dans les produits (la fibre étant l'élément ayant le plus d'impact des dalles de moquette) ;
- la fibre 100% recyclée ;
- la fibre bio sourcée ;
- un nouveau système de pose sans colle, sans COV (Composé Organique Volatil) : TacTiles ;
- la pose aléatoire (inspirée du biomimétisme) pour limiter les chutes de moquette à l'installation.

Dernièrement, Interface a développé le programme Net Works dans lequel la chaîne d'approvisionnement a été repensée pour intégrer des communautés de pêcheurs dans la collecte de filets de pêche (bénéfices socio-économiques) afin de créer des moquettes haut de gamme.

**Textifloor propose toute la gamme de produits Interface afin de répondre à l'ensemble des besoins des clients.**

La relation entre Interface et Textifloor est une réelle relation de partenariat gagnant – gagnant :

- Les associés de Textifloor ont tous été formés aux produits Interface ainsi qu'à sa démarche environnementale et les équipes commerciales d'Interface ont été formées au système de location de revêtements de sols proposé par Textifloor.
- Interface bénéficie de l'innovation du système de location de revêtements de sols et possède ainsi un avantage commercial par rapport à ses concurrents : deux façons de vendre leurs produits, en vente classique ou en location longue durée.
- Textifloor bénéficie de la force de frappe de l'équipe commerciale d'Interface et de la renommée du leader mondial de fabrication de dalles textiles.

Le partenariat avec Orak repose, quant à lui, sur la nécessité d'entretenir les sols dans une même optique éco-responsable. L'offre d'Orak permet un entretien ajusté en fonction du type de fibre du revêtement de sol et de son état de saleté, et basé sur l'utilisation limitée d'eau et de détergents. L'adjonction de cette offre à celle de Textifloor permet donc de répondre aux besoins et attentes du client dans sa globalité.

## **6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts**

### **61.01 Assurer une gestion responsable de la relation clients et consommateurs**

### **62.01 Améliorer la santé et le bien être par ses produits ou services**

### **64.02 Préconiser des produits ou services responsables**

Textifloor s'engage dans une véritable relation de proximité avec ses clients et sur la durée car les contrats proposés varient sur des durées de 3 à 6 ans.

Textifloor accompagne ses clients dans le choix de leurs revêtements de sols (coloris, décor, qualité...) en fonction de l'utilisation des surfaces à couvrir et contribue ainsi à créer une ambiance adaptée aux besoins et attentes du client en optimisant ses espaces de travail et de vente. Des études acoustiques peuvent également être réalisées. Textifloor permet donc d'optimiser l'usage du produit grâce à son accompagnement.

Les contrats incluent :

- Le conseil sur les produits à utiliser en fonction de l'endroit, du budget...
- La fourniture et la pose du revêtement de sol.
- La maintenance :
  - gestion du remplacement des dalles prématurément usagées, abîmées ou salies via un stock prévu dès le départ ; (fréquence de passage établie en collaboration avec le client en fonction des souhaits et besoins) ;
  - adaptation du sol en cas de changement de configuration des locaux : décalage de cloisons,... ;
  - suivi et adaptation du cahier des charges en coordination avec la société de nettoyage.
- Le recyclage des produits en fin de vie. Aucun surcoût n'est demandé en fin de location.

Des options supplémentaires peuvent être ajoutées :

- La mise à disposition et la maintenance d'aspiro-brosseurs pour l'aspiration des sols.
- Le nettoyage / shampooinage complet des sols à des fréquences régulières.

Le concept de Textifloor est présenté comme une solution intégrée et globale de gestion des revêtements de sols. Ce service global apporte un véritable « plus » au client, qui ne fait plus aucune avance de trésorerie pour le remplacement de ses sols et est totalement libéré de la maintenance. Les sols restent impeccables tout au long du contrat grâce au stock de remplacement prévu.

Ce concept présente aussi plusieurs avantages concernant la santé et le bien-être au travail :

- **L'utilisation de produits textiles améliore la qualité de l'air dans les espaces de travail.** Les particules et fines poussières, nocives pour la santé, en suspension dans l'air sont emprisonnées dans les fibres. Elles peuvent alors être aspirées. Si l'option de mise à disposition des produits de nettoyage est choisie, la bonne aspiration des sols avec du matériel adéquat et entretenu (filtres changés et sacs remplacés) permet d'augmenter encore cette qualité d'air.
- **2 effets indirects de la location :**
  - La possibilité pour les clients de Textifloor de « monter en gamme ». Le fait de payer une mensualité permet de **lisser les dépenses** et ainsi de choisir un produit ayant de meilleures qualités acoustiques améliorant de ce fait la **qualité acoustique des lieux**. Ceci dans le but de diminuer les nuisances sonores pour les utilisateurs. Si l'option de mise à disposition des produits de nettoyage est choisie, la bonne aspiration des sols avec du matériel adéquat et entretenu permet de redonner aux fibres textiles « leur gonflant » et de préserver les qualités acoustiques des revêtements de sols.
  - La possibilité de choisir des produits « design » donnant une **vraie personnalité aux espaces de travail** et contribuant à une **ambiance chaleureuse**, si importante pour le moral des occupants.
- Enfin, le fait de changer les dalles abîmées ou de remplacer les dalles, si un changement de cloison est réalisé, permet de toujours garder une uniformité dans les revêtements de sols, cela supprime la sensation de travailler dans un bâtiment « en chantier » dans lequel de nombreux raccords auraient été effectués sur les sols.

Concernant les risques sur la santé, l'utilisation de produits textiles permet de **réduire les dépenses de nettoyage et l'utilisation de produits de nettoyage**. L'impact sur l'environnement et la santé des occupants est positif (moins de COV- Composés Organiques Volatiles - en suspension dans l'air).



#### **IV – INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DÉPLOYER CETTE DÉMARCHE**

**Humains** : 3 associés

**Financiers** : Capital social de la société de 20 000 € ainsi que des partenariats avec des investisseurs financiers.

#### **V – FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS**

- La connaissance technique des produits : type de fibres, qualités acoustiques et environnementales.
- Le conseil apporté lors de la mise en place de la solution : études des besoins du client.
- Le partenariat fort avec Interface.
- La confiance du client qui est accompagné dans la gestion de ses sols et dans l'optimisation de son environnement de travail.
- Une démarche RSE engagée : modèle basé sur l'économie de la fonctionnalité.

#### **VI – PRINCIPAUX BÉNÉFICES POUR LES PARTIES PRENANTES**

<b>Partie prenante</b>	<b>Description synthétique des bénéfices obtenus</b>
Actionnaires	Apport d'un concept novateur éco-responsable
Fournisseurs	Nouvel axe de vente des produits : achat ou location
Clients	Environnement optimal (propre et sain) sans contraintes de maintenance Pas d'effort de trésorerie au démarrage : lissage du coût sur la durée du contrat
Environnement	Fabrication et entretien des produits dans une démarche respectueuse de l'environnement Recyclage ou 2 <sup>ème</sup> vie des produits

Propos recueillis auprès de  
**Thomas LETIERS**, Gérant de Textifloor,

Par **Simon LEDEZ**, Pôle Accompagnement des Entreprises, **Charlotte CALONNE**, **Laurie CARON**, **Camille LEURENT** et **Marie-Madeleine CARPENTIER**, Pôle Partenariats et Bonnes Pratiques.