

## RENCONTRE AVEC



## Fabien Darolles

Dirigeant de EPSO (Haute-Garonne, 220 salariés, 3,5 M€ de CA 2017).

« *La réclamation client ne doit pas être un problème mais une opportunité pour nous de faire preuve de réactivité, d'améliorer nos process et ainsi de fidéliser notre client.* »

### La propreté, hasard ou vocation ?

C'est un pur hasard. Après neuf ans dans l'Armée de Terre, je me suis reconverti dans la logistique en suivant un BTS. J'ai répondu à une annonce pour un poste de gestionnaire de sites et j'ai intégré Amex Propreté (rachetée par ISS). J'ai ensuite accepté une opportunité chez TFN devenu depuis Atalian. J'ai passé douze très belles années chez eux. Embauché comme responsable d'exploitation en 2000, j'ai occupé les postes de directeur d'agence, directeur technique, puis directeur général adjoint du Pôle propreté et enfin en 2008 celui d'adjoint au président de la direction internationale. Quatre ans plus tard, j'ai choisi de quitter le groupe.

### La raison de votre départ ?

J'avais envie de voir autre chose. J'ai d'abord créé une société de conseils à Barcelone, et accompagné des clients en France et en Espagne. Puis un client - Espace de Propreté implanté en Paca - m'a proposé de m'associer avec lui. L'idée était de dupliquer son modèle dans le Sud-Ouest. EPSO, comme Espace Propreté Sud-Ouest, a donc été créée en mars 2016.

### Le marché dont vous êtes le plus fier ?

Je suis toujours fier lorsque nous remportons un marché, mais surtout parce que nous les conservons.

### Que refusez-vous de déléguer ?

À l'exception de la relation avec mes équipes, je suis capable de tout déléguer sans pour autant perdre le fil et en restant toujours très attentif.

### Votre plus beau souvenir ?

Il y en a tellement, sur le terrain notamment, avec des collaborateurs lors de démarrage de chantier.

### Le développement durable, vous y croyez ?

Bien sûr ! Côté environnement, nous utilisons des produits écolabellisés. Nous sommes d'ailleurs engagés dans la démarche 14001 que nous avons couplée à l'Iso 9001 en Système de management intégré. Nous attachons aussi une grande importance à la RSE. La formation et l'implication de nos collaborateurs restent pour nous le fil conducteur de notre management. Nous leur donnons d'ailleurs la possibilité de rentrer

### TROIS DATES QUI COMPTENT

1999

Première expérience dans la propreté

2008

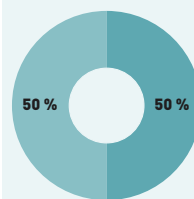
Découverte de l'international avec Atalian

2017

Développement d'EPSO et création de Themelys

### UNE JOURNÉE

« TYPE »



50 %  
Accompagnement et écoute des collaborateurs

50 %  
Relations clients

dans l'actionnariat de l'entreprise.

### Le prochain projet pour votre entreprise ?

Après les rachats de Biotechnet en 2016 et d'Alliance Multiservices en 2017, Espace de Propreté Sud-Ouest a intégré Themelys en fin d'année dernière, un réseau que nous sommes en train de construire avec plusieurs dirigeants de PME. L'objectif est de pouvoir proposer une couverture nationale et de mutualiser certains moyens, afin de renforcer les possibilités de chacun.

### Que changeriez-vous dans la profession ?

Je réduirai les procédures administratives. Dans ce métier qui consiste à gérer des femmes et des hommes, la réglementation sociale prend un temps fou...

### La personnalité qui vous a le plus marqué ?

Franck Julien, président d'Atalian, est quelqu'un de passionnant et d'attachant, qui est resté très humain malgré ses responsabilités. Évidemment, je pense aussi à tous ces dirigeants de PME qui se battent comme des fous. ■