

Latifa Hakkou nous parle de son livre :

**« Les coulisses de mon extraordinaire voyage.
Des Services Généraux aux Environnements de Travail »¹**

Latifa Hakkou, pour ceux qui ne vous connaissent pas encore, qui êtes-vous ?

Je suis Franco-Marocaine. Étant née au Maroc et ayant grandi en France, j'ai le plaisir de bénéficier d'une double culture. Je suis directrice de l'Environnement de Travail & HSE (Facility Management & EHS Director) du groupe biopharmaceutique mondial Ipsen. Riche d'un parcours de plus de 30 ans dans les métiers des Environnements de Travail, notamment dans les secteurs du luxe, de la communication et de l'ingénierie, j'ai pu être le témoin privilégié de la profonde évolution de la profession : sa féminisation, sa professionnalisation, sa prise en considération et le champ de ses responsabilités dans l'entreprise.

Parallèlement, je me suis investie, avec conviction et détermination, dans l'ARSEG (association des responsables des Services Généraux), qui est devenue sous ma présidence, en 2022, l'IDET (association des acteurs des Environnements de Travail).

Quelle a été votre implication dans l'association ?

Je l'intègre en 1995 en tant que simple adhérente, pour devenir, des années plus tard, sa présidente entre 2020 et 2023. J'ai eu l'honneur de participer activement à une grande partie de la transformation de ce réseau unique en France, qui porte la profession depuis cinquante ans. Ces trente années au sein de l'association ont été avant tout une véritable aventure humaine, où j'ai eu la chance de bâtir ce réseau aux côtés de femmes et d'hommes tous aussi engagés et passionnés que moi.

Pourquoi avoir décidé de raconter votre expérience ?

Le désir d'écrire un livre est né de plusieurs conversations avec mes homologues membres du Comité Directeur, des adhérents de l'IDET et surtout des jeunes, mes filleuls de l'Université Gustave Eiffel ou ceux découvrant depuis peu la vie active et le monde de l'Environnement de Travail. Leurs questions sont nombreuses, d'ordre pratique, mais aussi émouvantes sur mon parcours personnel et professionnel.

L'objectif de ce livre est de partager et d'étudier, au travers de mon vécu, les mutations de la profession des Services Généraux/Environnements de Travail sur ces trente dernières années (de 1992 à 2024). Mais je n'y parle pas que du passé ; j'y livre aussi mon analyse du secteur et ma projection du métier sur les 10 prochaines années. Pour un parfait éclairage métier, chacun des six chapitres s'achève avec un encadré riche d'informations professionnelles, tirées de sources sérieuses ou signées par des experts dans leur domaine.

¹ Ouvrage publié aux Editions Charles Foster, propos recueillis par Laëtitia Fritsch pour Office et Culture.

Mais le livre est aussi truffé d'anecdotes vécues que j'ai voulues parfois drôles, parfois cocasses, parfois émouvantes. Je vous emmène dans les coulisses de la profession, mais aussi dans les coulisses de mon propre voyage. C'est pourquoi j'invite tous les lectrices et lecteurs à le lire comme un roman.

À qui s'adresse ce livre ?

Bien évidemment, il s'adresse à tous les acteurs des Environnements de Travail/Services généraux/Facility Management, mais aussi à ceux qui souhaitent découvrir une profession peu connue du grand public, ou tout simplement un parcours professionnel singulier.

J'y raconte la manière dont j'ai vu et vécu la professionnalisation et la féminisation de ma fonction, comment les femmes ont réussi à se faire une place dans un monde d'abord considéré comme « technique », le plus souvent occupé par un ancien militaire proche de la retraite. Lorsque j'ai débuté dans ce métier, il y avait seulement 17 % de femmes occupant le poste de directrice de l'Environnement de Travail ; elles sont 40 % aujourd'hui.

La création d'une filière universitaire a permis le changement du regard porté sur la profession. D'une image de « techniciens assez frustes » auxquels il est demandé tout et n'importe quoi, le métier prend peu à peu plus d'envergure, bénéficie de davantage de reconnaissance dans les organisations, parfois avec une dimension supplémentaire, celle de l'immobilier.

Il s'agit donc bien d'un récit autobiographique, mais qui est d'abord le portrait d'un métier, d'une société, d'une époque, dans lesquels beaucoup d'hommes et de femmes, du métier ou non, d'origine étrangère ou non, pourront se reconnaître.

Justement, y évoquez-vous également vos origines ?

Oui, ce livre s'adresse aussi à tous ceux qui souhaitent comprendre l'évolution de l'immigration en France, à travers ma propre histoire mais aussi celle de la profession au sens plus large et de ses métiers (propreté, sécurité, restauration ...), auxquels les immigrés ont tant apporté – et pourront encore apporter – pour faire face à la pénurie de main-d'œuvre. En Île-de-France, 22 % des emplois sont occupés par des étrangers et même 50 % dans la restauration, 60 % dans le bâtiment et 61 % pour l'aide à domicile. Or, en 2030, les projections annoncent qu'il pourrait manquer un tiers de la main-d'œuvre dans certains de ces métiers.

Enfin, j'ai une chance infinie : Mercedes Erra, fondatrice & présidente du Groupe de communication BETC, a accepté de signer la préface du livre. Son parcours dans le monde de la communication m'inspire une profonde admiration, mais elle est aussi l'une des plus importantes porte-paroles de l'immigration en France. Elle est d'ailleurs présidente du Conseil d'Administration du musée national de l'Histoire de l'Immigration. Elle a souvent raconté son parcours en tant qu'émigrée espagnole en France ; je ne suis pas sans y retrouver des pans de ma propre histoire.