

TRAVAIL EN JOURNÉE/EN CONTINU

Une autre organisation des prestations

Qu'elles soient petites et régionales ou grandes et nationales, les entreprises de propreté ont à faire à des demandes de prestations en journée. Celles qui ont franchi le cap en sont aujourd'hui satisfaites, tout comme leurs salariés et leurs clients, et souhaitent déployer davantage cette organisation.



IL A DIT

Les clients chez lesquels nous intervenons en journée sont davantage satisfaits.

Thomas Grandjouan
Nas Propreté

En matière de propreté en journée, les donneurs d'ordres publics sont précurseurs. « Lors des appels d'offres, leurs cahiers des charges comportent de plus en plus cette obligation », affirme Michel Perrault, directeur du Développement durable du groupe Samsic. Le déploiement de cette organisation, pour l'instant sporadique, s'accélère.

« La charte pour le travail en journée signée à Rennes en décembre 2012 est née de l'initiative de donneurs d'ordres publics, sous l'impulsion de la FEP Ouest », explique David Sencier, directeur régional de Samsic Propreté. Depuis 2007, Rennes Métropole a opté pour ce fonctionnement, en partenariat avec Samsic. « Nous militons en faveur du travail en journée. Jusque-là, nous le faisons sans en parler. À présent, nous souhaitons en faire la promotion auprès de nos salariés et de nos clients par le biais de nos agences », poursuit le directeur. Une centaine de clients du groupe est concernée (sur un total de 1 500). « Nous avons commencé dans le domaine public, puis dans



l'industrie agroalimentaire et l'immobilier », indique David Sencier. « Depuis sept ans, un client confidentiel défense nous a demandé de passer aux prestations en journée », témoigne Thomas Grandjouan, dirigeant de Nas Propreté (Nantes). Les agents de l'entreprise travaillent entre 7 h et 19 h sur 64 % des sites. « Nous avons encore beaucoup de temps

partiels », signale le dirigeant. Chez Samsic, les prestations s'effectuent de 5 h à 12 h, ou de 12 h à 19 h. « Ainsi, les agents disposent d'une période pendant laquelle ils travaillent sans co-activité », précise David Sencier. La Ville de Nantes et Nantes Métropole ont mis en place ce système depuis plusieurs années (lire encadré p. 44). Pour l'un des bâtiments concernés,

l'équipe d'entretien est passée de 16 agents qui effectuaient chacun 1 à 3 heures, à 8 salariés qui réalisent 5 à 7 heures par jour. Au sein du groupe La Poste, le travail en journée a été déployé en septembre 2012 sur un premier site nantais (360 personnes, 12 500 m² de surface). L'ensemble du personnel (6 agents) travaille maintenant sur des horaires de journée avec un démarrage au plus tôt à 7 h 30 et au plus tard un départ à 19 h. Deux agents travaillent en demi-journée complète plutôt que de se déplacer deux fois par jour. Face à ces évolutions, les entreprises de propreté doivent s'organiser. « Nos salariés ont été

EN CHIFFRE

En Europe, le travail en journée représente en moyenne 32 % des périodes de travail (étude 2012 de la FENI), contre 38 % pour les horaires 17h-21h et 24 % pour 5h-9h.

formés pour suivre le cahier des charges et s'occuper des bureaux dans le bon ordre », insiste Thomas Grandjouan. Des aspirateurs moins bruyants sont privilégiés.

Formation du personnel

Le travail en journée nécessite une attitude particulière de la part des agents. Leur tenue doit être impeccable. « Le personnel de Samsic Propreté est formé sur le savoir-vivre avec le dispositif Clés en main sur la maîtrise des compétences clés de la propreté », explique David Sencier.

« Les avantages de cette organisation sont nombreux, affirme Michel Perrault. Le contact qui

se crée entre l'occupant et l'agent apporte de l'efficacité. » Les relations humaines sont améliorées et il n'y a plus de travailleurs isolés, ce qui renforce la sécurité des agents. Il est aussi plus facile pour eux d'utiliser les moyens de transport publics. « Les risques sur le trajet domicile-travail sont réduits », ajoute Virginie Rigout, déléguée au Développement durable du groupe La Poste pour la région Pays-de-Loire. « Le salaire est reconnu et valorisé. Ses conditions de travail sont améliorées », explique Yves Husson, chef d'établissement Samsic Propreté à Rennes, qui compte 21 clients passés au travail en journée. ■■■

BILANS CARBONE
ISO 9001
ISO 14001

ecoReflex
2013

sans ACD, sans CMR, sans VLER
sans PICTOGRAMME DE SECURITE

C. Corrosif

Et si la **sécurité** était
source d'**économie**

STOP
au Risque Chimique

UNIONNEMENT
UNIQUEMENT
POUR USAGE PROFESSIONNEL

EYREIN
INDUSTRIE

Z.I. La Croix-St-Pierre - 19800 EYREIN - Tél. 05 55 27 65 27 - Fax 05 55 27 66 08
www.eyrein-industrie.com

Conception EYREIN INDUSTRIE / 02-2013 / © Agence - Ecolab.com

TENDANCES

**ELLE A DIT**

C'est une réelle augmentation de la considération de l'agent. On passe d'un acte technique à une dimension de service.

Virginie Rigoulot
La Poste

■■■ « C'est une réelle augmentation de la considération de l'agent, poursuit Virginie Rigoulot. On passe d'un acte technique à une dimension de service. » Pour elle, tout le monde est gagnant : les salariés, l'entreprise de propreté mais aussi l'acheteur. On constate une amélioration de la qualité de service. « La courbe de productivité progresse jusqu'à 5 heures de travail, observe Alain Labarre de la direction de l'immobilier de Nantes Métropole. Les non-qualités récurrentes sur les finitions ont nettement diminué. »

Sur le premier site La Poste concerné, le taux d'absentéisme est passé de 15 % à zéro. Les occupants ont réagi positivement : leurs réclamations vis-à-vis de l'entretien ont baissé.

« L'un des avantages forts pour les clients est la transparence : savoir qui intervient et ce qu'il fait, estime David Sencier. Des correctifs peuvent être demandés au personnel d'entretien, pour une meilleure réactivité. »



Yves Husson, chef de l'établissement Samsic Propreté de Rennes, Michel Perrault, directeur Développement durable du groupe Samsic, et David Sencier, directeur régional Samsic Propreté.

L'agent ne dispose plus des codes ni des clés, ce qui rassure souvent le client quant à la sécurité du bâtiment. Il existe aussi un aspect environnemental important, notamment la baisse des consommations énergétiques liées à l'éclairage et au chauffage.

« Au départ, nous étions mitigés car nous avions peur de

l'augmentation des coûts et de l'apparition de conflits sur les sites. Aujourd'hui, nous ne voudrions pas revenir en arrière », insiste Alain Labarre. « *Côté finance, le budget n'a pas été impacté. Les prestations sont les mêmes mais organisées différemment* », confirme Virginie Rigoulot. Samsic utilise le travail en journée comme un argument commercial fort. « *Notre groupe en tire aussi les bénéfices*, affirme Yves Husson. *Nous poussons notre personnel vers le temps plein. L'absentéisme a diminué et le recrutement est plus facile.* » Réaliser les prestations de propreté en journée lui permet aussi de proposer des services à l'occupant (accueil, distribution du courrier, gestion des salles de réunion).

« *Selon une enquête auprès de nos clients, ceux chez lesquels nous intervenons en journée sont davantage satisfaits* », affirme Thomas Granjouan. Le chef d'entreprise admet néanmoins qu'il existe des freins.

DÉMARRAGE EN 2002 À NANTES

« Depuis 2002, les agents territoriaux qui réalisent les prestations d'entretien sont aux 35 heures. Ils travaillent de 6 h à 13 h avec une majeure partie pendant l'occupation des bureaux ou l'ouverture des services au public », explique Alain Labarre, chef de service prestations Immeubles administratifs pour la direction de l'immobilier, qui est mutualisée entre la Ville de Nantes et Nantes Métropole (communauté urbaine). « Cette première expérience de travail en journée nous a convaincus qu'il était possible d'adopter cette organisation. » En 2004, les discussions entre Nantes Métropole la FEP Ouest ont débuté sur plusieurs thématiques : la politique d'insertion sociale et le cahier des charges. « C'est à ce moment-là que la démarche de travail en journée a émergé », indique Alain Labarre. À chaque appel d'offres, des clauses d'obligation de travail en journée ont été introduites.

« Les clients du privé sont pour l'instant frileux par rapport à cette forme d'organisation. Ils craignent d'être dérangés (passage de l'aspirateur, sol humide) », note Thomas Grandjouan. Les mentalités doivent encore évoluer. D'autres donneurs d'ordres engagés dans la RSE y sont plus favorables. La volonté du dirigeant est primordiale. « C'est le cas par exemple de l'entreprise Sigma Informatique pour laquelle nous travaillons en journée depuis le 15 mars après trois mois d'expérimentation », indique Thomas Grandjouan. Les clients doivent informer les occupants des locaux. Le changement d'habitudes oblige à une certaine pédagogie. « Nous avons communiqué auprès des occupants pour leur expliquer l'intérêt de cette organisation », souligne Alain Labarre.

Associer les salariés

De leur côté, les agents de propreté peuvent avoir certaines craintes ou refuser de changer d'horaires, notamment ceux qui sont multi-employeurs. « Il est donc important de prendre son temps et d'associer les salariés de l'entreprise au projet », estime Virginie Rigoulot. « Nous n'imposons pas au salarié cette organisation. S'il travaille pour plusieurs employeurs, nous lui proposons un site de remplacement », explique Michel Perrault. « Les salariés les plus anciens sont au départ réfractaires et disent qu'ils perdent du temps. Puis ils s'habituent progressivement », souligne Thomas Grandjouan. « Au fil du temps, les gens se rendent compte que cette

organisation n'est pas si contraignante », affirme Alain Labarre. Les agents s'adaptent à la vie des locaux et on observe aussi un plus faible turnover.

Bien négocier le virage

À quel moment peut-on faire prendre au client le virage du travail en journée ? « C'est une réflexion tripartite qui doit prendre en compte les contraintes de tous, insiste Michel Perrault. Pour chaque cas, il faut voir quelle sera l'organisation optimale. » « L'idéal est d'effectuer la réorganisation au moment de la renégociation du contrat avec l'entreprise de propreté », estime Virginie Rigoulot. « Nous sommes en veille pour déployer ce fonctionnement dans d'autres régions », annonce Michel Perrault. Samsic encourage l'ensemble de ses établissements à mener des réflexions avec les clients sur ce sujet. « Le travail en journée fait partie des actions Développement durable », poursuit le directeur.

« Nous voudrions plus de temps plein mais c'est compliqué lorsque les sites sont éloignés. Il faut tendre vers le travail en continu », affirme, pour sa part, Thomas Grandjouan. Au sein du groupe La Poste, un second site sera concerné au cours de l'année (450 personnes, 6 700 m²) et un autre est à l'étude (un centre de tri). « Notre objectif est de favoriser les horaires en continu, c'est-à-dire tendre vers le temps plein », souligne Virginie Rigoulot. « Le groupe a la volonté de déployer cette organisation au niveau national. Notre directeur des achats appuie cette démarche. » ■ S. W.



Changer le monde du nettoyage avec une technologie innovante

Pour répondre aux besoins de nos clients, nous travaillons continuellement à développer de meilleures manières d'enlever la saleté, la poussière et les déchets pour créer un monde plus sain où vivre, travailler et jouer.

Ayant à cœur de nettoyer les sites de nos clients toujours plus efficacement, nous sommes passionnés par le développement de solutions innovantes et durables pour les aider à relever leur défi en termes de nettoyage intérieur et extérieur. L'ensemble de nos technologies de nettoyage basées sur l'eau redéfinit le monde du nettoyage. Nous créons également la référence pour un nettoyage extérieur durable en développant des produits qui aident à éliminer les émissions de gaz et à réduire la pollution.

TENNANT

Créer un monde plus propre, plus sûr, plus sain.



Expertise Services



Produits de Qualité



Expérience Client d'Exception

TENNANT S.A. • Parc des Nations Paris Nord II • 383, Rue de la Belle Etoile, BP 61178 Roissy en France, 95974 Roissy CDG Cedex • FRANCE
Tél. : 0149905000 • Fax : 0149905010 • Email: tennantrfr@tennantco.com
www.tennant.fr