


**Jean-François
Renault, 26**
Président d'Eficium

« Nous devons
à tout prix faire évoluer
nos salariés. »


Équipement 46

Les outils de mobilité,
des alliés incontournables !

Technique 52

Aux petits soins
des sols textiles

N° 332 - JANVIER / FÉVRIER 2021 - 25 €



ESSUYAGE PURE OUATE ECOLOGIQUE

Pour chaque arbre utilisé, au moins un autre est planté.



MP hygiene est fabricant français de papier d'essuyage en pure ouate issue de forêts gérées. Les forêts gérées de manière durable jouent un rôle fondamental pour atténuer le changement climatique et s'y adapter.

La Rationnelle joue la mobilité

« Adapter l'interface à nos besoins, équiper nos inspecteurs en tablettes et les accompagner sur les outils digitaux afin qu'ils réalisent leurs propres contrôles et le suivi qualité des prestations est un projet qui a demandé SIX mois de travail, mais les bénéfices sont facilement mesurables en termes de gain de temps et de satisfaction clients. Aujourd'hui, la transition numérique de notre entreprise suit la demande croissante de nos clients en matière de digitalisation. Les appels d'offres vont également dans ce sens. Nous aurions pu opter pour une application installée sur leur smartphone mais nous avons préféré les équiper de tablettes qui leur offrent un meilleur confort de travail », constate Carole Cesareo, responsable communication de la société La Rationnelle, qui a accompagné ce projet avec Céline Gégou, responsable qualité de l'entreprise. La solution Progiclean, choisie par l'entreprise qui compte un millier de collaborateurs, permet également une plus grande efficacité opérationnelle et le pilotage de la satisfaction client au quotidien, avec les contrôles qualité sur Qualimobi. L'interface avec les outils RH facilite le travail au quotidien, comme la possibilité de contacter directement un agent pour effectuer un remplacement ou un renfort sur un chantier. Cette optimisation s'impose aussi de façon très significative aux équipes dédiées aux travaux exceptionnels qui ont trouvé dans Mobiclean, l'outil proposé par Progiclean, une solution parfaitement adaptée à leurs attentes. « L'accès au planning pour les équipes des travaux exceptionnels est direct et en temps réel. Ils peuvent ainsi enchaîner les prestations, attester de leur passage, prendre des photos avant et après l'intervention, mais aussi clôturer la prestation en faisant signer électroniquement le client. Outre l'aspect logistique, cet outil permet un suivi administratif des TE qui représentent quelque 5000 prestations par an, avec un certain nombre d'entre elles réalisées en urgence. La traçabilité est indispensable », conclut Céline Gégou.



DR

« Il n'y a pas de révolution technologique majeure à attendre du côté des matériels. »

Trois questions à

Momar M'Baye,
fondateur et président de Senef

Le monde de la propreté semble vivre une digitalisation plutôt lente par rapport à d'autres secteurs...

Oui, c'est vrai que l'évolution n'a pas été aussi rapide que nous pouvions l'espérer, mais le mouvement s'accélère, grâce notamment à la demande des donneurs d'ordres et clients finaux qui imposent de plus en plus à leurs prestataires de partager des informations et de disposer d'un portail clients. Le suivi en temps réel des prestations passe par des outils de reporting et des outils de mobilité équipés d'applications métiers dédiées. D'où l'intérêt des entreprises de propreté pour des solutions utilisant le smartphone personnel des agents (BYOD - Bring Your Own Device). Les applications sont téléchargeables sur les plateformes IOS et Android et la prise en main très intuitive, ne nécessitant pas de formation particulière. La seule condition pour l'entreprise est bien entendu de disposer de son ERP, l'outil de gestion qui permettra de traiter les informations.

N'existe-t-il pas une réticence de la part des agents à utiliser leur propre téléphone ?

Non, je ne ressens pas de résistance particulière et les conditions sont en général bien encadrées par les employeurs. Certains proposent des dédommagements financiers qui peuvent être de l'ordre de deux à trois euros. Le coût de l'application, qui varie lui de trois à cinq euros par mois, a un impact très favorable sur l'activité au quo-

tidien des entreprises de propreté. L'équipement est particulièrement adapté aux travaux exceptionnels, en termes de commandes de contrôle mais aussi et surtout de facturation. Le smartphone pourra aussi permettre à nos clients d'aller plus loin en intégrant par exemple la signature électronique sur le téléphone du salarié. Les fonctionnalités dédiées aux contrôles et à la prise de photos sont très utilisées. En période de Covid, de nombreux prestataires l'utilisent par exemple pour confirmer l'installation de bornes de gel.

Quelles sont les principales évolutions attendues à court ou à moyen terme ?

Il n'y a pas de révolution technologique majeure à attendre du côté des appareils eux-mêmes, les fabricants ont largement innové ces dernières années. Les évolutions viennent plus des applications elles-mêmes, qui sont très faciles d'utilisation et évolutives. Nous allons par exemple proposer à nos clients entreprises de propreté une nouvelle application habillée à leur image, et portant leur nom, qui sera spécifiquement dédiée à leurs clients qui bénéficieront ainsi d'un outil leur donnant accès à toutes les informations concernant le contrat, leurs factures, mais leur permettant aussi de donner leur niveau de satisfaction sur les prestations et d'échanger. On contribue ainsi à donner plus de valeur ajoutée au prestataire en offrant une vision à 360°. ■