



TELUS CENTRE ET LOIRE

30 Octobre 2017

Sommaire

- Présentation de TELUS Centre et Loire
- Organisation opérationnelle et facteurs de différenciation
- Les points forts de TELUS

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE :

La création de TELUS centre et loire



Engagements RSE

Axxome, La Reluisante, Multis, Toutenet et Pithiviers Nettoyage sont cinq entreprises de propreté qui cumulent plus de 70 ans d'expérience, 400 salariés et 13 millions d'euros de chiffre d'affaires.

Leurs dirigeants ont mené ensemble pendant 2 ans une démarche de progrès sur le Développement Durable et y ont puisé des valeurs et des objectifs communs.

Pour prolonger et concrétiser cette collaboration, ils ont décidé de créer TELUS Centre & Loire et de proposer une offre de services commune performante qui réponde aux enjeux sociaux, économique et environnementaux de la région Centre.

Ainsi TELUS Centre Loire s'engage à :

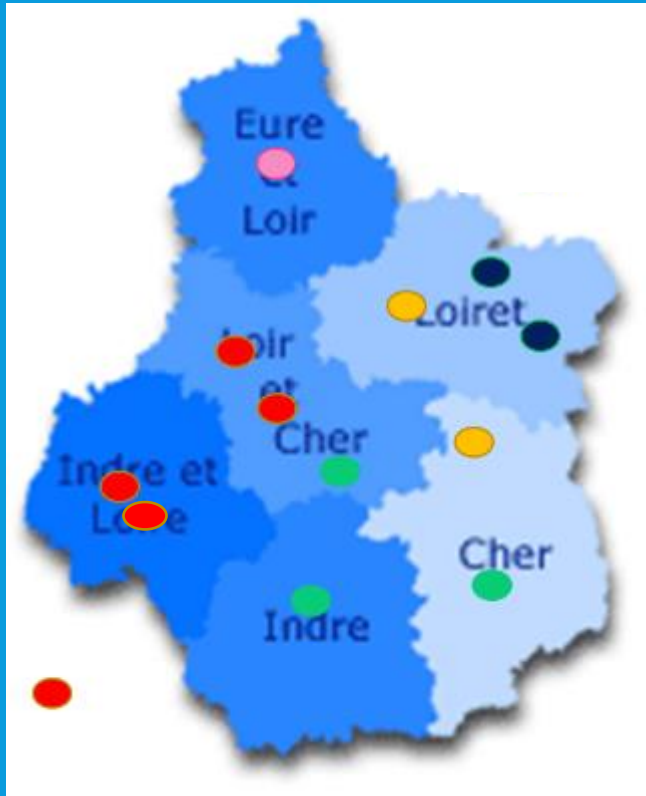
- Proposer à ses clients une prestation de qualité, flexible, réactive et homogène sur l'ensemble de son territoire
- Garantir à ses salariés une formation, un taux d'occupation optimum et de bonnes conditions de travail
- Réduire son impact environnemental
- Contribuer à l'activité socio-économique de sa région

Pour cela, TELUS Centre Loire s'est engagé dans un système de management RSE et défini chaque année des objectifs et un plan d'action adapté permettant de progresser et d'atteindre les ambitions établies par ses dirigeants.



- Les dirigeants des sociétés Axxome, La Reluisante, Multis, Pithiviers Nettoyage et Toutenet mènent ensemble depuis 2010 une démarche de progrès sur le Développement Durable au sein de la Fédération de la Propreté.
- Nous avons puisé des valeurs communes et avons décidé de fonder TELUS Centre et Loire en 2014 pour proposer sur la région « Centre et Loire » une offre de services qualitative en alternative aux grands-groupes nationaux.
- Cette offre performante et disponible sur un large territoire conserve la réactivité des acteurs de proximité et porte un engagement sincère de ses membres pour le développement socio-économique de sa région et la protection de l'environnement

Présentation de l'entreprise : TELUS, ses opérateurs, son partenaire

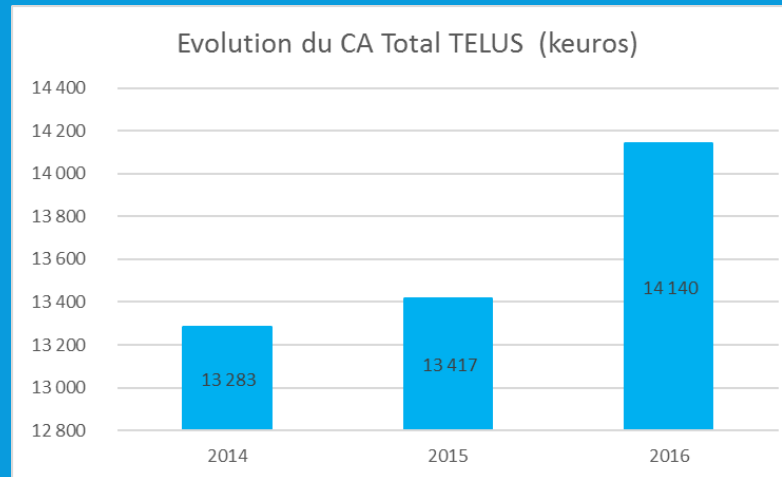


13 agences sur votre territoire

-  Blois Vendôme Tours Ballan Miré Poitiers
-  Chartres
-  Issoudun Châteauroux Romorantin Bourges
-  Orléans St Amand Montrond
-  Pithiviers Montargis

Présentation de l'entreprise : les métiers et l'activité de Telus Centre et Loire

Propreté des locaux, vitrerie et remise en état



Plus de 14 Meurs
annuel de CA

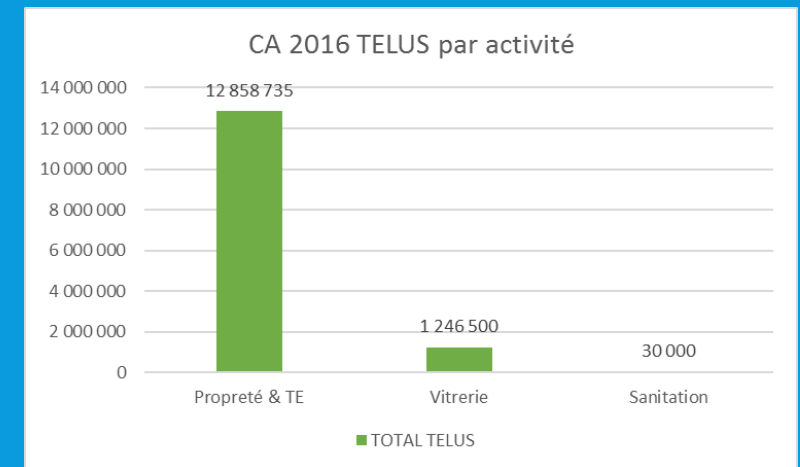


Travaux spécifiques



Travaux 3D

Une offre de services
complète



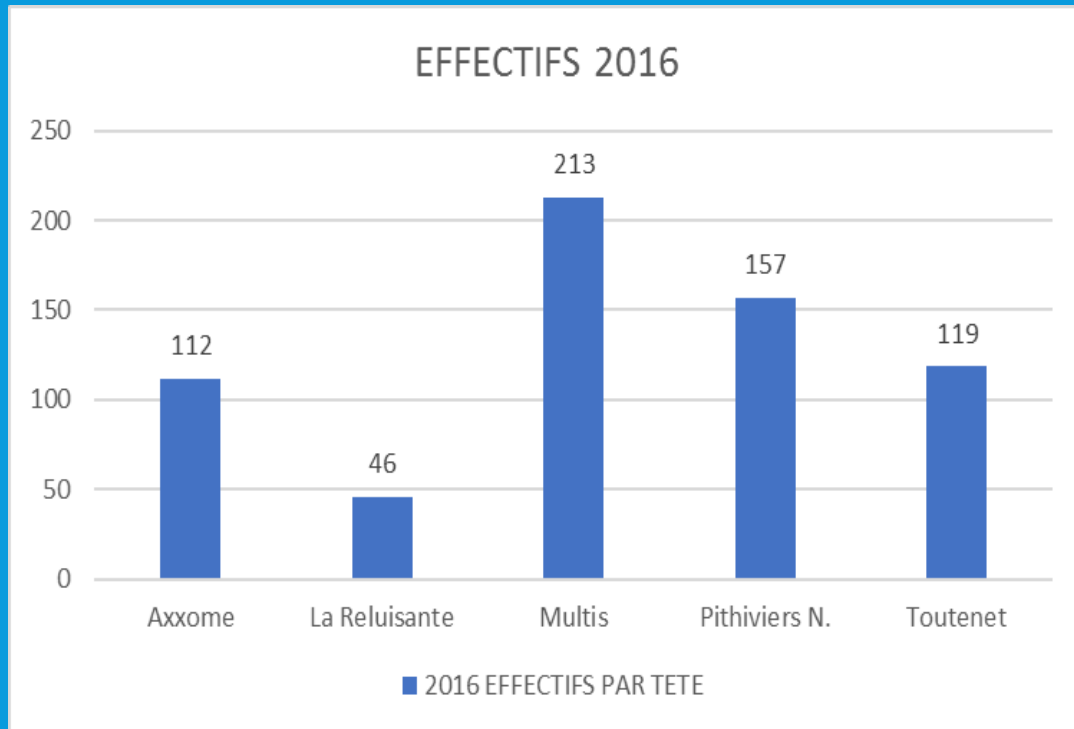
Présentation de l'entreprise :

Les clients référents des opérateurs TELUS

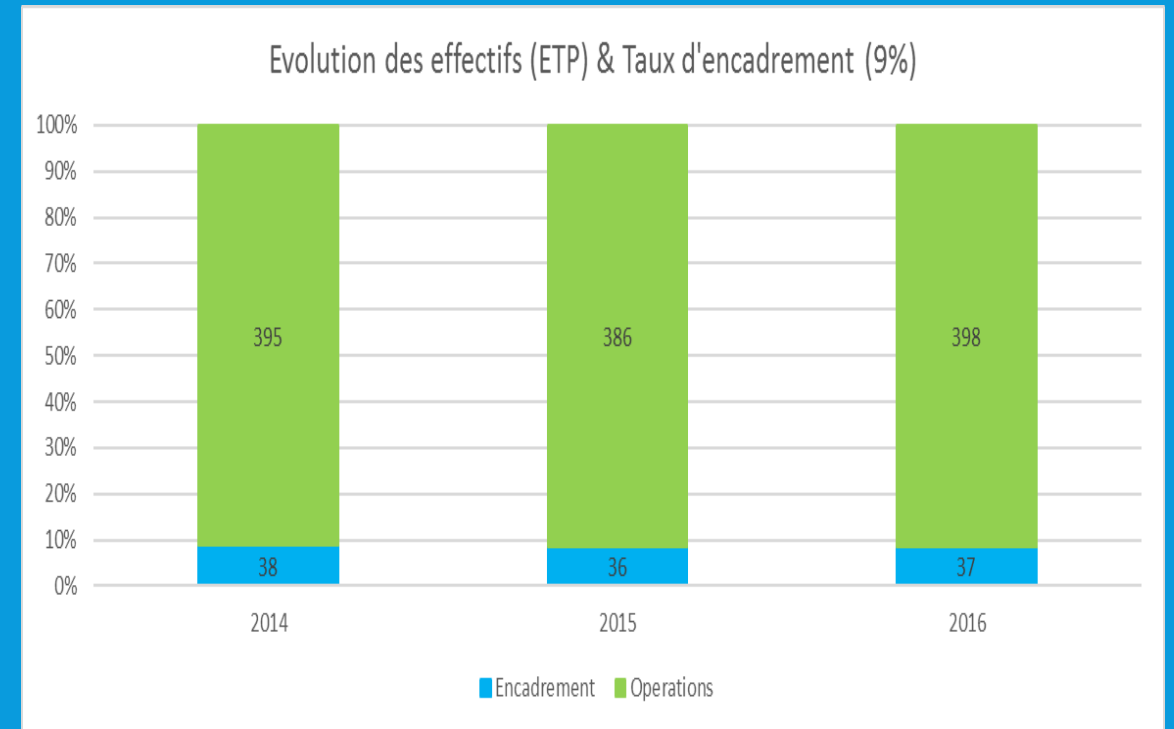


- Opérateurs présents sur les activités tertiaires, industrielles, les syndic. de copropriétés, les commerces, la grande distribution, l'hôtellerie...
- TELUS présent à CARSAT Centre depuis le 1/01/16. (Taux moyen contrôle qualité 97%)

Présentation de l'entreprise : Les Hommes et les Femmes



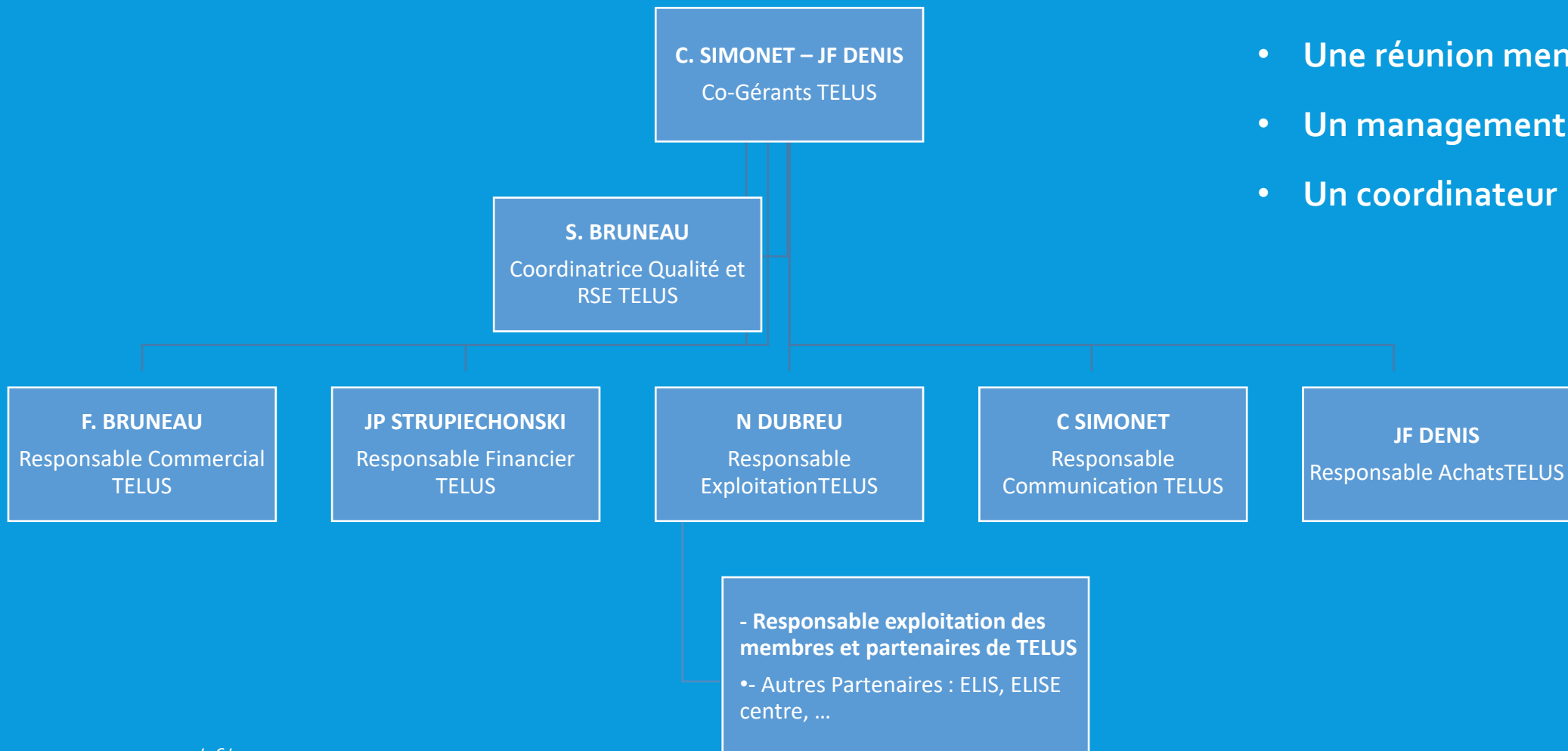
Plus de 640 collaborateurs sur la région centre



Un encadrant pour 20 agents
Moyenne nationale 1 pour 70

Présentation de l'entreprise :

Le comité de direction de TELUS



- Une réunion mensuelle de pilotage
- Un management fonctionnel
- Un coordinateur

Les membres et partenaires de TELUS:

engagés au sein de la Fédération des entreprises de propreté et au niveau local



JF DENIS
Dirigeant TOUTENET

- 30 années d'expérience
- Elu à la CCI Loiret
- Membre Réseau Val de Loire



F BRUNEAU
Dirigeant AXXOME

- 11 années d'expérience
- Administrateur & délégué territorial FEP CSO
- Membre Réseau Val de Loire



C SIMONET
Dirigeant PN

- 25 années d'expérience
- Administrateur FEP CSO
- Elu à la chambre de métiers et de l'artisanat Région centre



JP STRUPICHONSKI
Dirigeant LA
RELUISANTE

- 20 années d'expérience
- Administrateur FEP Normandie
- Elu Prudhommes

20/06/20



N DUBREU
Dirigeante MULTIS

- 20 années d'expérience
- Membre FEP CSO et CET
- Membre CA mission locale Issoudun
- Membre active Initiative Indre

Organisation opérationnelle du contrat BPCE : Réussir la Mise en place des prestations

Outils support :

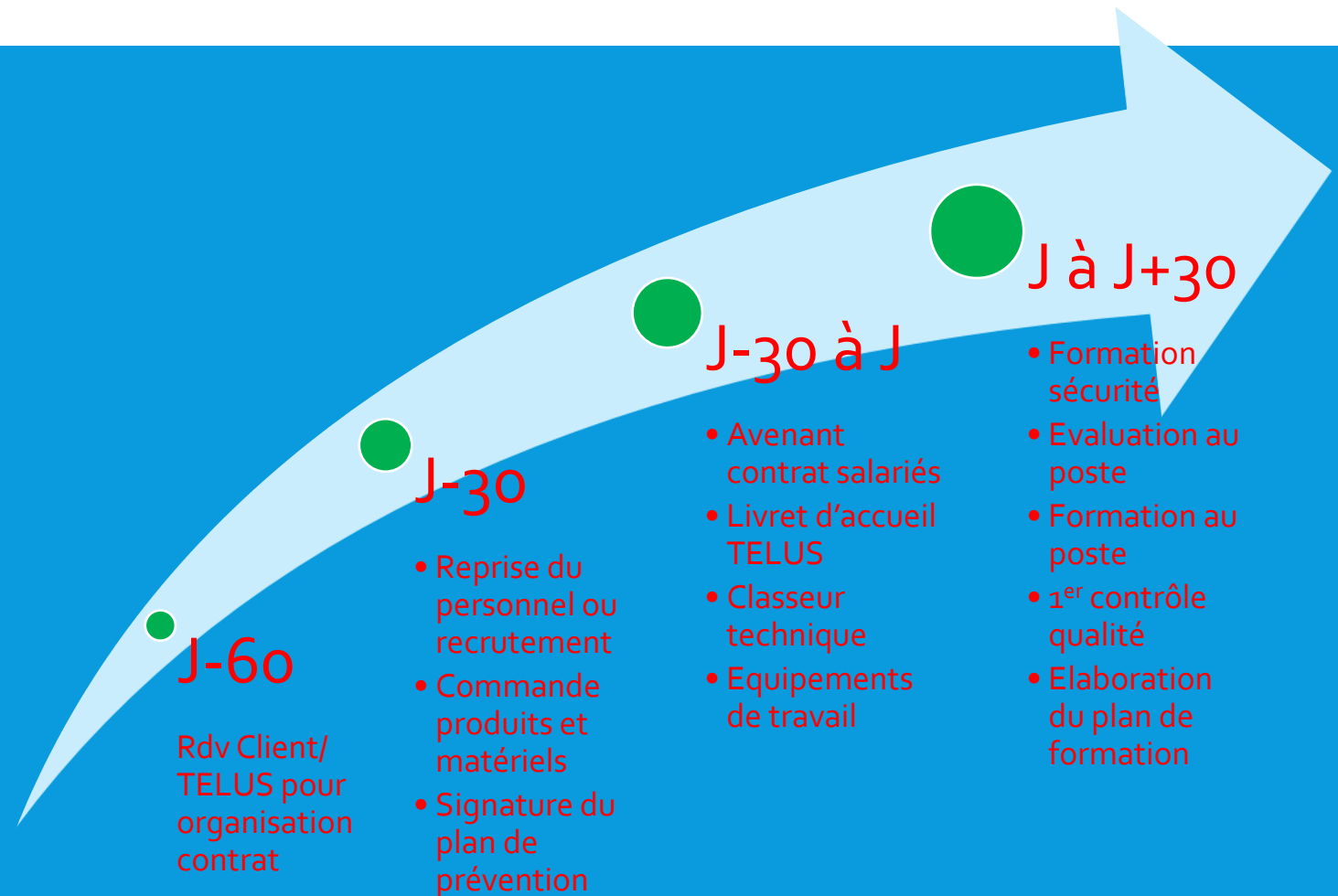
- Classeur technique
- Fiches de poste et fiches méthodes Clair & Net
- Cahier de liaison

Accompagnement :

- Evaluation Kit libéro 3.0
- Formation au poste de travail

Contrôles Qualité :

- Autocontrôles
- Contrôles sur Clair & Net
- Contrôles contradictoires trimestriels



Facteurs de différenciation de l'offre : Evaluation, formation et encadrement



- Un entretien individuel d'évaluation pour chaque intervenant (entre J et J+30)
- Une formation individualisée sur site et focalisée sur les points de progrès proposée à l'aide d'outils numériques (tablettes)
- Une formation qualifiante à la clé
- Un suivi régulier des chantiers avec un taux d'encadrement de 1 pour 20 salariés

Formation sur les 6 premiers mois	Heures / agent
Prise de poste	1
Evaluation aux postes	1
Formation aux postes	2
Sécurité	1
TOTAL	5

Facteurs de différenciation de l'offre : Le logiciel de planification Clair et Net

Locaux administratifs
RDC
Service commercial

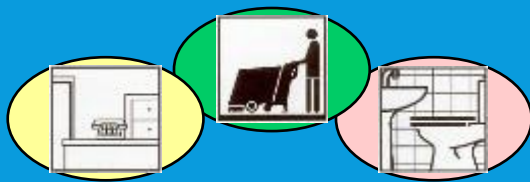
42,00 m²

Lundi **B4**
Vendredi **B2**
6 x an **B5**

Bureaux



0000000726



Circulations
Bureaux - Sanitaires

Référence : P1H/001 **Fig. : 5** Fiche de poste

Cette fiche de poste en exemple permet à l'agent de service concerné de pouvoir à tout moment avoir un regard complet sur ses prestations à effectuer sur l'ensemble du site.
En cas de plusieurs agents sur le site, chacun aura sa fiche de poste.

Poste : 1 - Poste 1
Pn

Bâtiment / Etage / Local	Type de sol	Lun	Mar	Mer	Jes	Ven	Sab	Dim	Txam	Zxmo	Txmo	Rxan	4xan	3xan
Administratif														
- rdc														
Bureau	Carrage	03	03	03	03	03								
Arrière	Carrage	01	04	01	01	01								
Bureau accueil	Carrage	04	04	04	04	04								
Bureau direction	Carrage	01	04	01	01	01								
Bureau cuisine	Carrage	01	01	01	01	04								
Bureau greff	Carrage	01	01	01	04	01								
Bureau planning	Carrage	01	01	01	04	01								
Bureau qualité	Carrage	04	01	01	01	01								
Circulation	Carrage	05	05	05	05	05								
Réceptions	Carrage	03	03	03	03	03								
SDB	Carrage	01	01	01	01	01								
Sanitaire bureaux	Carrage	01	01	01	01	01								
bureau toilette	Carrage	01	01	04	01	01								

- Planification des opérations conforme à l'offre établie
- Edition des fiches de poste et des fiches méthodes selon le CDC du client
- Elaboration du plan de contrôle qualité, traçabilité et d'analyse des résultats
- Digitalisation et de transmission numérique des résultats

Bureaux (Protocole AXHOME Propreté)

Critères qualité : Les actions réalisées dans le niveau de qualité du jour doivent présenter un aspect propre. Les surfaces seront toujours exemptes de salissures grossières et gênantes. Les accidents seront traités.	Prestations à réaliser				Moyens à votre disposition			
	B1	B2	B3	B4	B5	Equipement	Matériel	Produit
1. Ouvrir la fenêtre pour aérer la pièce le temps de la prestation. Refermer en sortant.						Tenue travail	Chariot	Sac poubelle
2. Vider la corbeille, vider et essuyer le cendrier, évacuer les déchets en un lieu désigné.						Gants	Balai Trapeze	Sac aspirateur
3. Essuyer la corbeille ou remettre un sac poubelle.						Chaussures	Lavage à plat	Nettoyant surfaces
4. Faire tremper, laver et désinfecter la poubelle.						Franges	Aspirateur	
5. Enlever les toiles d'araignée. (en hauteur à l'aide d'une tête de loup)						Gazes	Raclette Pelle	Détergent neutre
6. Essuyer en commençant par le haut : annuaire, meuble haut, bloc de sécurité, extincteur, tyrotonne, radiateur, prise électrique.						Lavettes	plastique	
7. Essuyer le téléphone, le dessus de bureau (sans déranger les dossiers présents) et l'écran d'ordinateur. (s'il est éteint)								
8. Désinfecter le téléphone, essuyer les meubles bas, la lampe et les objets sur le bureau.								
9. Essuyer les côtés, le fond et les chaises de bureau.								
10. Aligner les tables, essuyer les traces éventuelles, remettre en place les chaises.								
11. Essuyer ou aspirer les assises, les accoudoirs et les dossiers de sièges.								
12. Essuyer les pieds de table, de chaise ou de fauteuil.								
13. Essuyer les poignées de portes et les interrupteurs électriques.								
14. Essuyer les traces de doigts sur les cloisons vitrées.								
15. Essuyer les plinthes et les rebords de fenêtres.								
16. Essuyer les portes et les encadrements de portes et de fenêtres								
17. Aspirer partiellement (moquette) ou balayage humide les sols. (Du fond vers l'entrée)								
18. Aspirer (y compris dans les coins) et laver les sols. (Du fond vers l'entrée de la pièce)								

Préparation de la prestation

- ✓ Tenue vestimentaire : Laisser les bijoux et les vêtements inutilisés au vestiaire. Utiliser une tenue de travail fournie. (et propre)
- ✓ Lavage des mains : Respecter la fiche méthode.
- ✓ Chariot : Propre et désinfecté. Il contient l'ensemble du matériel et des produits nécessaires à la prestation. Respecter les consignes d'utilisation et d'entretien du chariot.
- ✓ Frange microfibre : Imprégner d'une solution nettoyante. Respecter la durée d'utilisation et la fréquence de nettoyage en machine.
- ✓ Produits : Respecter le choix et la dilution.

Descriptif des actions à effectuer

- ✓ Vider - évacuer : Respecter la méthode de tri et d'évacuation des déchets du site.
- ✓ Tremper - laver - désinfecter : Laisser agir le produit le temps de la prestation.
- ✓ Enlever : Utiliser un escabeau pour les interventions en hauteur.
- ✓ Aspirer : Respecter les consignes d'utilisation et d'entretien de l'aspirateur à poussière
- ✓ Balayer - laver : Respecter la méthode Minot Apura
- ✓ Essuyer : Travailler avec un tissu d'essuyage de couleur bleue imprégné de tissu en vaporisant la solution nettoyante. (jamais directement sur la surface à nettoyer)
- ✓ Désinfecter : Idem essuyage sans produit nettoyant désinfectant avec un tissu d'essuyage de couleur rouge.

Outil évolutif car TELUS est partie prenante du développement du software.

Facteurs de différenciation de l'offre : Les contrôles qualité et l'amélioration

Locaux administratifs
RDC
Service commercial

42,00 m²

Local : 07-Salle de Réunion

Défaut constaté :
Bureau - Téléphone

Interprétation : A revoir

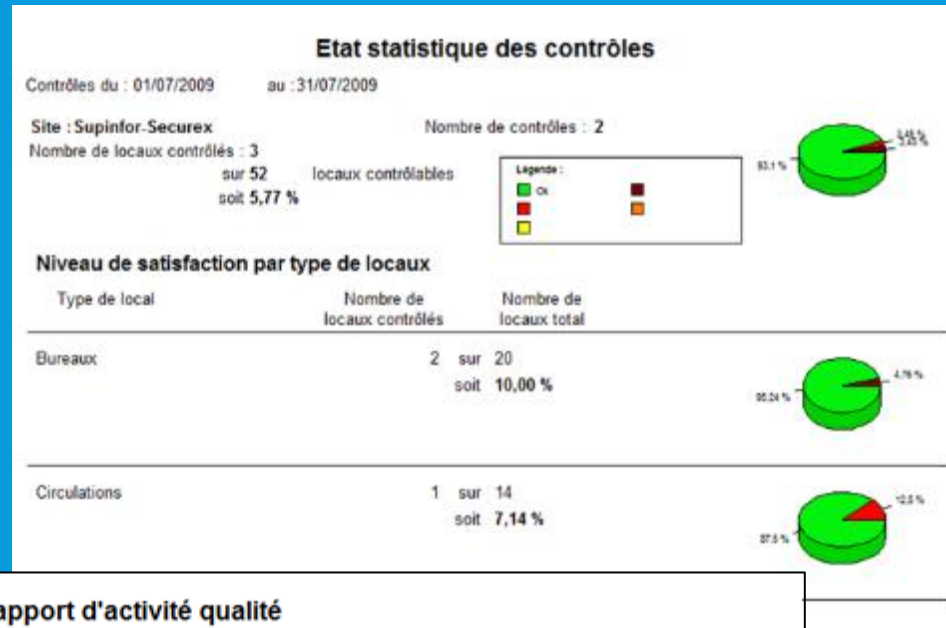
Intervenant : Aguenchich Jamila

Cause :

Action corrective

- Manque de Formation de l'age
- Manque d'initiative de l'agent
- Matériel inadapté ou mal utilisé
- Non-respect du planning
- Prestation insuffisante de l'age
- Prévoir plus de temps
- Problème de finition (qualité)
- Produit inadapté ou surdosé

OK



Contrôles avec CLAIR ET NET

- Des contrôles informatisés pour une analyse détaillée et/ou globalisée des performances
- Un résultat **instantané** et accessible à distance pour une réaction rapide auprès de nos intervenants et un suivi à distance des résultats et des plans d'actions
- Des statistiques pour identifier les causes d'écart, les besoins en formation et en actions
- Un plan d'actions suivi avec enregistrement des levées de réserves

Rapport d'activité qualité

Période du 01/08/2008 au 31/07/2009

Agence : IDSOFT

Contrôleur : JMR JMR

Client	août 2008	sept. 2008	oct. 2008	nov. 2008	déc. 2008	janv. 2009	févr. 2009	mars 2009	avr. 2009	mai 2009	juin 2009	juil. 2009	Total
Adecco							98,48 % 1				98,67 % 1		98,58 % 2
Client exemple	93,07 % 1		96,34 % 2					94,68 % 8	95,90 % 3			93,49 % 2	94,87 % 16
Total	93,07 % 1		96,34 % 2				98,48 % 1	94,68 % 8	95,90 % 3		98,67 % 1	93,49 % 2	96,72 % 18

Facteurs de différenciation de l'offre : Le logiciel Pégase

The screenshot shows the PEGASE software interface with a menu bar (Fichier, Personnel, Clients, Articles, Facturation, Comptabilité, Analyse, Outils, Fenêtres) and a main window titled 'PEGASE-Progress AXIOME PROPRETE TOURS - Logiconcept - [Bons d'intervention]'. The main area displays a grid for the week of Monday 04 to Friday 11. Each day's column contains a list of technicians with their names and phone numbers, indicating their assigned work days.

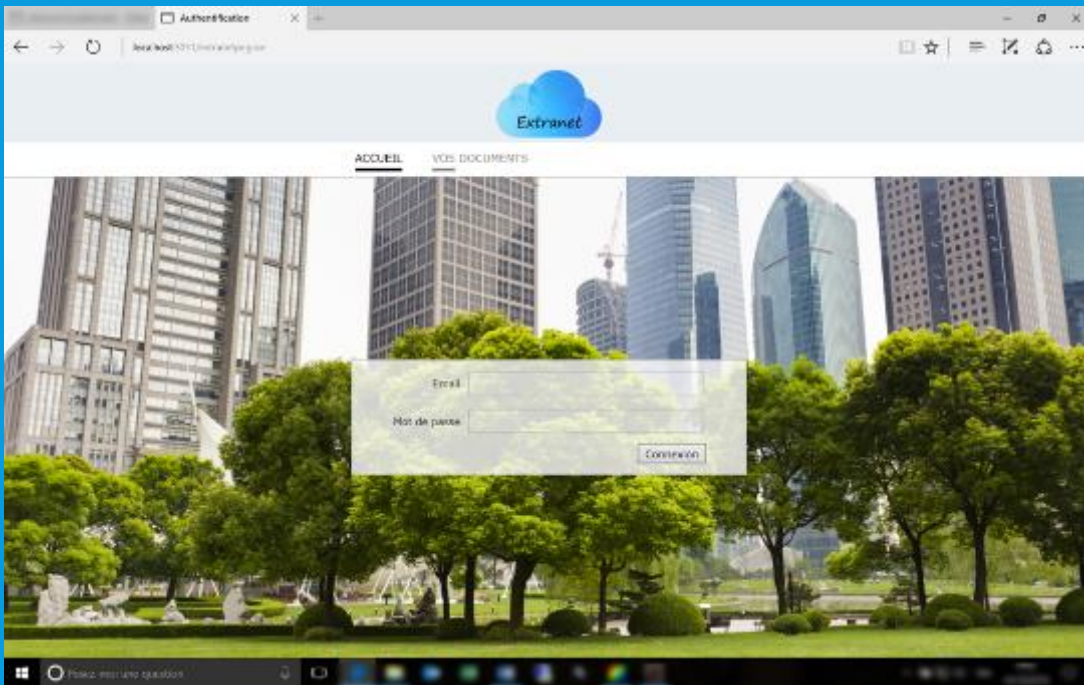
Planification et réalisation des travaux ponctuels :

- Validation de la date d'intervention avec le client 1 mois avant
- Réalisation des chantiers par des équipes d'ATQS
- Validation des travaux et du contrôle qualité sur un bon d'intervention digitalisé
- Reprise immédiate des travaux en cas d'écart le cas échéant.
- Outil évolutif car TELUS est partie prenante du développement du software.

The screenshot shows the 'Edition des tournées' form. It includes the TELUS logo and contact information for 'Centre et Loire'. The form contains a table with columns for 'N°', 'Prénoms', 'Nom', 'Adresse', 'Ville', 'Code Postal', and 'Observations'. Below the table, there are fields for 'Agence: AXIOME PROPRETE TOURS' and 'N° de tournée: 0000000000'.

The screenshot shows the 'BON D'INTERVENTION' form. It includes the TELUS logo and contact information for 'Centre et Loire'. The form contains fields for 'Client: ESD TURBOJUSE', 'Statut ou appt: _____', 'N° Centre: 000001', 'Date de passage: _____', 'Chantier: PAREL AU MEME - 37000 TOURS', '37000 TOURS', 'Travaux: Nettoyage des vitres, les 2 faces', 'Observations: _____', and 'Signature: _____'.

Facteurs de différenciation de l'offre : L'accès à votre dossier à distance



Accès à vos documents :

- éléments du dossier technique marqués comme visibles à l'extranet
- Historique des contrôles qualités réalisés
- Historique des factures

Un cahier de liaison :

- Vous nous envoyez via ce module une information , nous sommes informés automatiquement de votre message.
- A l'envoi de notre réponse, vous serez informé par mail qu'un nouveau message est disponible dans le cahier de liaison de l'Extranet.

Facteurs de différenciation de l'offre :

Les Objectifs RSE 2017

Pour les CLIENTS

Transparence : offre adaptée aux besoins et respectée

Réactivité des opérateurs de proximité

Taux de services élevé (délai et qualité)

Pour l'ENVIRONNEMENT

Réduction des consommations : eau (Reflex), produits chimiques, électricité

Maîtrise du bilan carbone : gestion des déplacements et flotte électrique

Tri sélectifs sur nos chantiers et pour nos clients

PARTIES INTERESSEES	ENGAGEMENTS TELUS	INDICATEURS DE PERFORMANCE 2016	CIBLE	SEUIL
CLIENT	Transparence	Nombre de devis opérateur édités sur Clair et Net	Croissance	Stabilité >2 mois
	Qualité de réalisation	Nombre de chantiers opérateurs contrôlés sur Clair et Net	Croissance	Stabilité >2 mois
	Réactivité	Gestion des absences non programmées à J+1 sur contrat Telus	>90%	80%
SALARIES	Santé	Nombre d'accidents et de presqu'accidents	0	à définir
	Qualification	Nombre de formations	à définir	>5
	Insertion	% salariés handicapés	>6%	légal min
ENVIRONNEMENT	Consommation eau	% de chantiers opérateur équipés en Reflex	à définir	Stabilité >2 mois
	Rejets chimie	Coût chimie achetée / Chiffre d'affaire	<1%	1,50%
	Rejet CO2/GES	Consommation gazoil / Chiffre d'affaire	<0,66%	0,80%
PARTENAIRES	Formation Professionnelle	Nombre d'apprentis et de contrat pro	>5	5
	Developpement local	% de fournisseurs basés en région centre	>70%	>50%
	Implication communautaire	Nombre de partenariat inter Telus validé par le receveur	>15	<5 ou >25

Pour les SALARIES

Santé : prévention des TMS et réduction exposition aux produits chimiques

Formation qualifiante

Insertion : Travail en journée en continu et temps plein*

Pour les PARTENAIRES

Partenariat fournisseurs

Contribution au Centre de formations INHNI

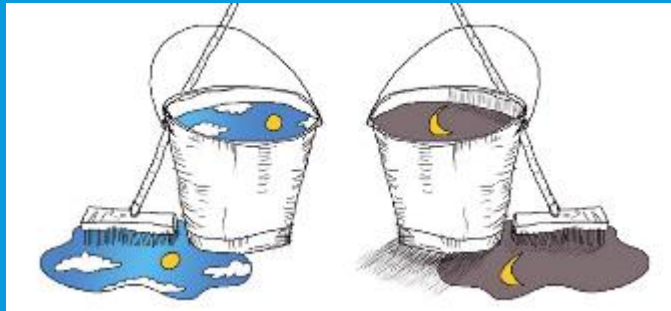
Coopération avec les membres de TELUS : achats, bonnes pratiques, compétences ...

Facteurs de différenciation de l'offre TELUS : Services complémentaires proposés

Bilan et optimisation de la collecte et du traitement de vos déchets avec l'outil SMARTRI

Reprise et valorisation à 100% de vos déchets en centre adapté avec cotisation AGEFIPH

Traçabilité des tonnages traités et édition du bilan carbone



Mise en œuvre du travail en journée et en continu selon la méthodologie du FARE:

- Réduction des risques sécurité : travailleur isolé, gestion des accès,
- Amélioration de la prestation : communication des consignes facilitée, limitation de l'absentéisme et fidélisation du personnel compétent

Les points forts de l'offre TELUS:

- **# 1 Des entrepreneurs locaux engagés** et acteurs du développement économique et du maintien de l'emploi dans leur département,
- **# 2 La qualité de services et la réactivité** permise par notre proximité géographique pour libérer vos équipes du suivi opérationnel des prestations de nettoyage.
- **# 3 La valorisation des métiers** de la propreté par la formation professionnelle apportée à nos collaborateurs et l'amélioration de leurs conditions de travail : travail en journée et/ou en continu, équipes itinérantes...
- **# 4 Pour encourager une entreprise écologiquement responsable** qui tend à minimiser son impact environnemental et à développer des services « verts »

