

édito



Chers Clients et Collaborateurs,

L'année 2017 commence sur les chapeaux de roue pour EFICIUM puisque nous accueillons BMW et ALPHABET parmi nos clients. Pour assurer une qualité irréprochable, nous avons choisi de mécaniser nos prestations. Vous découvrirez les matériels utilisés dont la petite I-mop qui a tout d'une grande !

Vous saurez enfin pourquoi vos inspecteurs sont moins joignables le lundi après-midi... Ils participent en effet à la réunion hebdomadaire qui a pour objet d'améliorer la qualité de nos prestations et de mieux vous servir.

Enfin, en avant-première, nous vous dévoilons le visage et le contenu de l'appli Eficium, véritable interface entre vous et nous.

Bonne lecture !

Jean-François RENAULT
Président

Nouveau!

La borne de satisfaction.
Implantée dans vos sanitaires, elle mesure instantanément la satisfaction des utilisateurs.



EFICIUM

6, rue Olof Palme - 92110 CLICHY
Tél. : 01 47 89 26 86 - info@eficium.fr

La propreté *By* Eficium
www.eficium.fr

LA MECANISATION DANS LA MISE EN PROPRETE, l'exemple de BMW.



L'I-mop en action au Brandstore



EFICIUM a été retenu au terme d'une consultation pour la mise en propreté des principales implantations du fabricant automobile bavarois en Ile de France.



Tennant T5 à Vélizy

Nos équipes interviennent désormais sur 7 sites, dont la concession phare de BMW Distribution, à Vélizy, dans les Yvelines. Inauguré en 2009, ce magnifique vaisseau de 20 000 m² où plus de 100 collaborateurs BMW travaillent, tant dans la vente de véhicules neufs et d'occasion que dans les ateliers et les services administratifs, est aujourd'hui entretenu par une équipe de 5 agents, encadrés par un chef d'équipe et une inspectrice, **Slavica VUJICIC**.

Du fait de surfaces très importantes, la mécanisation des prestations est incontournable. Ce sont au total 4 auto-laveuses qui interviennent, de la Tennant T5 accompagnée à la T16 autoportée.

L'usage d'une auto-laveuse assure également un traitement et une finition de qualité sur les sols spécifiques de l'atelier. La concession de Vélizy présente également la particularité d'avoir de grandes surfaces vitrées, à hauteur d'homme ou nécessitant l'intervention de nacelles voire d'alpinistes. C'est, tous les 2 mois, l'équipe des laveurs de vitres d'**Alain JACQUEMOT** qui intervient durant une semaine.

Implanté sur la luxueuse avenue Georges V, le Brandstore BMW accueille depuis 2012 les événements clients ou presse du constructeur sur 800 m². Là aussi, la mécanisation est déterminante car elle permet une haute qualité de mise en propreté des sols et un gain de temps dans l'intervention. L'aménagement du site a toutefois nécessité la recherche de machines plus petites et plus maniables et le choix s'est porté sur l'**I-mop** du fabricant **ALPESHY**. Elle allie une technique irréprochable à un maniement très souple et une esthétique soignée. Les 2 agents intervenant sur le Brandstore se sont immédiatement approprié ce matériel, après une formation dispensée par l'inspecteur, **Habib MADIOUNI**.

EFICIUM intervient également sur les concessions BMW de l'Avenue Victor Hugo (Paris 15) et Mini du Boulevard Raspail (Paris 6), le site BMW Finance de Guyancourt (78) et les 2 implantations d'Alphabet à Rueil Malmaison (92) et Chilly Mazarin (91).

Nous tenons à remercier BMW et Alphabet de la confiance qu'ils nous témoignent.



De gauche à droite : Safet JAKUB, Slavica VUJICIC, Aurélie JACQUET, Habib MADIOUNI, Jean-François RENAULT, David HEYNARD, Ibrahim KEBE, Novica JEVREMOVIC, Alain JACQUEMOT, Nirina RAJAONARIVO, Sadok BOUBTANE, Isaura MONTEIRO

LUNDI ? C'EST REUNION D'EXPLOITATION

Parce que les rendez-vous réguliers sont un gage de suivi de qualité efficace, **Jean-François RENAULT**, Président, et **David HEYNARD**, Directeur Exploitation, réunissent autour d'eux chaque lundi après-midi les 9 inspecteurs et **Aurélié JACQUET**, gestionnaire du pôle RH.

Cette réunion hebdomadaire a pour principal objectif de réaliser une remontée directe des informations du terrain, précise David HEYNARD. Que ce soit pour aborder des difficultés rencontrées sur un site ou transmettre une demande de réparation d'une auto-laveuse, les inspecteurs pointent avant tout l'importance du partage d'expérience.

Habib MADIOUNI y trouve de l'entraide et des solutions à des problèmes rencontrés sur ses sites, que ce soit en termes techniques (ex : un revêtement de sol inhabituel à traiter) ou pour mettre sur pied une équipe d'intervention pour des travaux à réaliser un week-end.

Sadok BOUBTANE pointe la richesse de cette réunion qui apprend à améliorer la gestion de la relation clients, même si il souligne que c'est aussi un important investissement en temps dans un planning de travail déjà serré.

Isaura MONTEIRO, qui porte une double casquette d'inspectrice et d'assistante exploitation, y trouve l'opportunité de bénéficier des remontées d'informations de ses collègues mais aussi de toutes les demandes émanant du terrain (commandes produits, dépannages, recherches de matériels innovants...). Une concentration d'actions en peu de temps !

Safet JAKUB et **Slavica VUJICIC** disent d'une seule voix que la réunion est précieuse pour mieux s'organiser, en termes de priorité par rapport aux clients mais aussi pour fiabiliser la qualité de service et exposer et résoudre ses difficultés.

Nirina RAJAONARIVO souligne que c'est aussi l'endroit où anticiper en se nourrissant des expériences de ses collègues.

Novica JEVREMOVIC y puise un enrichissement personnel, un savoir-faire et une transmission d'expérience.

Ibrahim KEBE met en avant la capacité de réagir à toutes les situations et à obtenir rapidement l'appui de la Direction si besoin.

Alain JACQUEMOT, enfin, responsable de l'équipe des travaux, y collecte les demandes de ses collègues, en vitrerie

avant tout, et y organise son planning des semaines à venir.

Aurélié JACQUET profite de cette réunion, où tous les interlocuteurs sont présents, pour soumettre les questions relatives au personnel (contrats, congés, médecine du travail...).

David HEYNARD rappelle que le secteur de la Propreté est souvent fait de répétitions voire de redondance car la tradition orale reste prédominante. Quoi qu'il en soit, il faut réitérer régulièrement les conseils et les instructions pour changer à terme les comportements et améliorer le travail des encadrants. Ce travail est crucial car l'encadrement est la garantie d'une équipe motivée et professionnelle, régulièrement formée et sécurisée par des instructions claires.

Et **Jean-François RENAULT** de conclure qu'une gestion rigoureuse et respectueuse des agents est une évidence dans une entreprise éco-citoyenne comme Eficium.

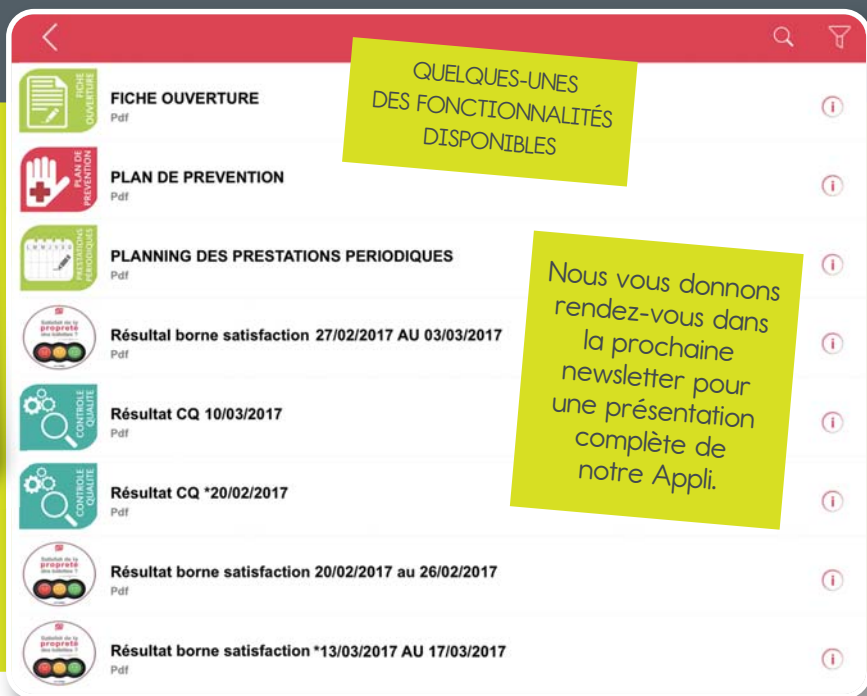


En avant première,
L'APPLI EFICIUM

2017 sera résolument connectée.

Eficium lance son appli !

Disponible sur smartphone et tablette, vous accédez, même en mode déconnecté, à tous les contenus utiles et à des services innovants.



InterNet GIS Planète SERVICES Azur 3D

Directeur de Publication : Jean-François RENAULT
 Responsable de Rédaction : Claire PERRIN
 Conception : Claire Nevou - 02 32 49 34 84
 Imprimeur : Imprimerie de l'Etoile - 61190 Tourouvre
 Photos : EFICIUM - Antoine BESNARD - Ingram -
 Quadrimestriel N°14 - ISSN 2100-1243
 Tirage 1700 exemplaires Imprimé sur papier recyclé

