

La Semise et Carrard Services : UN PARTENARIAT COURONNÉ PAR LA CERTIFICATION ISO 14001

À l'occasion de l'inauguration officielle de leurs nouveaux locaux administratifs à Vitry-sur-Seine, Didier Sergent, directeur régional de Carrard Services en Île-de-France, Vincent Deroo, directeur d'exploitation de l'antenne de Suresnes, Antonio Da Silva, responsable de l'antenne de Vitry-sur-Seine et Valérie Ait Manouche, son assistante, détaillent leur collaboration avec la Semise. La mise en place d'une démarche de management environnemental, poursuivie en commun, a permis à l'entreprise d'obtenir la certification ISO 14001.

Depuis quand l'antenne Carrard Services est-elle implantée à Vitry ?

L'antenne a été implantée en décembre 2006. Les locaux étaient plus modestes et servaient en grande partie au stockage. La croissance constante de notre activité a entraîné la décision d'agrandir et de nous doter de locaux administratifs. Nous sommes présents dans ces bureaux depuis le premier juin 2008. Notre objectif à terme est d'ouvrir une agence sur Vitry-sur-Seine.

Quelle est la nature exacte de votre contrat avec la Semise ?

La meilleure devise de notre offre multiservice serait : « Résoudre les petits détails qui vous gâchent la vie. » Nous avons trois pôles d'intervention sur le patrimoine Semise : peinture, serrurerie et plomberie. Au sens large : la peinture peut impliquer la remise en état d'appartements et de parties communes, la serrurerie peut nous amener à intervenir dans les parkings.

Comment s'est développé ce partenariat ?

La Semise et Carrard Services partagent une même philosophie : le monde et les relations se construisent lentement, pas à pas. Au quotidien, nos agents sont à l'écoute des locataires de la Semise. Après trois ans, une relation de confiance s'est instaurée. Elle nous permet de travailler directement avec la direction de la gestion locative et les amicales. Nous sommes impliqués en amont dans les projets ce qui nous permet d'affiner nos offres.

Une telle proximité implique une faible rotation de personnel ?

70% de nos agents sont à nos côtés depuis le début. Bientôt, nous allons participer à un forum Emploi et Entreprise, ici, à Vitry-sur-Seine, pour recruter sur place. Il s'agit toujours de créer du lien, de la proximité, pour une meilleure réactivité. Pour notre personnel, cela représente moins de déplacements, plus de temps à consacrer à leur vie privée. C'est le côté social du développement durable.

Vous étiez parmi les dix prestataires de la Semise à participer à la mise en place d'un management environnemental. Qu'est-ce que cela vous a apporté ?

Nous avons suivi, sur l'impulsion de la Semise, une



formation collective délivrée par le STIPE (Services Technologies Industries Pour l'Environnement). Nous y avons tous assisté. C'était la première formation de ce type que nous suivions. Son premier résultat a été une prise de conscience collective de l'impact de nos habitudes de travail sur l'environnement, et de l'existence de textes législatifs qui cadraient ce sujet. Ensuite, nous avons défini ce que nous pouvions faire pour nous mettre à niveau : le tri de nos déchets, la sensibilisation de nos salariés... Et ce que nous pourrions faire pour nous améliorer encore.

Une démarche qui a été couronnée par l'obtention de la certification ISO 14001 ?

Oui. Cette norme est importante, parce qu'elle nous permet de prouver que nous sommes conscients de l'environnement, que nous manageons nos équipes en ce sens. Mais le plus important, c'est la sensibilisation à 360°. Nos fournisseurs, nos sous-traitants ont, à leur tour, adhéré à ce parcours environnemental. Et nous allons faire remonter cette démarche vers nos services dans d'autres régions. Carrard emploie 4500 personnes. Ce sont autant de prises de conscience potentielles, c'est l'effet boule de neige.

Utilisation de peintures respectueuses de l'environnement.

La norme 14001 est une norme internationale, la plus utilisée des normes ISO 14000 qui concernent le management environnemental. Elle se fonde sur une approche simple :

PLAN (planifier les objectifs), DO (les mettre en œuvre), CHECK (vérifier) et ACT (revue de direction). Elle s'applique aux aspects environnementaux que l'entreprise peut maîtriser et sur lesquels elle peut avoir une influence.