

→ Des groupes connus et reconnus dans l'univers de la propreté, au niveau national comme international, proposent désormais à leurs clients d'oublier l'autolaveuse et la microfibre. Ingelys à Marseille et Carrard Services à Reims mettent la matière grise à l'honneur en assurant des prestations de conseil, de formation ou d'audit, complètement déconnectées des marchés de nettoyage ou de multiservice qu'ils savent aussi offrir à leurs clients.

# La matière grise s'invite dans les appels d'offres

**F**iliale d'Onet Sécurité, Ingelys assure des missions et des prestations de conseil et d'ingénierie pour le compte d'industries, d'entreprises du secteur tertiaire, ou de collectivités. « La société telle que nous la connaissons aujourd'hui a été créée en juillet 2010, dans le prolongement de notre filiale qui intervient dans le domaine de la formation depuis 2006 », explique Claude Defarges, directeur des opérations de la société dont le siège est installé à Marseille. L'objectif, pour les 35 collaborateurs d'Ingelys, est d'augmenter de façon sensible la part du conseil dans le chiffre d'affaires de l'entreprise. « Nos équipes sont composées d'ingénieurs et de techniciens qui ont une expertise dans les domaines de la sécurité et de la sûreté. Aujourd'hui la formation représente 70 % de notre activité, à court terme nous souhaitons que l'audit fasse jeu égal », poursuit le responsable d'Ingelys. Diagnostic des risques, prévention des accidents qu'ils soient du travail ou technologiques, audit environnemental lié aux pollutions, le champ d'expertise de la société est vaste, mais la concurrence aussi !

« Nous sommes aujourd'hui sur un marché mature, les contraintes de sécurité sont réelles et concrètes depuis déjà une trentaine d'années, mais la réglementation ne cesse d'évoluer, notamment dans le cadre européen sur lequel nous intervenons. La pression augmente et, depuis une vingtaine d'années s'est ajoutée la prise de conscience environnementale. La norme ISO 14 001 intéresse toutes les entreprises ayant pignon sur rue. Nous sommes passés d'une culture de la qualité à une prise en compte de la sécurité des personnes dans

le respect de l'environnement », analyse Claude Defarges qui insiste sur la nécessité de se démarquer dans un domaine où la concurrence est sévère.

### OPTIMISER ET CONSEILLER

En proposant son expertise et son savoir-faire Ingelys veut aider ses clients à transformer une contrainte réglementaire en bénéfique pour l'entreprise. D'où l'importance pour la filiale d'Onet Sécurité, qui a fait le choix de ne vendre que de la « matière grise », de pousser l'expertise au maximum et d'atteindre des niveaux de compétence beaucoup plus techniques que la seule formation au secourisme, au risque électrique, où l'audit en matière de plans de prévention. « Nous intervenons sur l'ensemble de la chaîne de sécurité, ainsi plusieurs activités de la division sécurité du Groupe Onet se combinent chez un même client ; notre rôle est d'optimiser et de conseiller. De même, il nous arrive d'intervenir en interne pour d'autres filiales du Groupe Onet. Nous sommes présents auprès d'Onet Propreté-Multiservices qui nous confie les problématiques liées à la sécurité par exemple qu'il s'agisse du risque incendie ou des questions liées à la manutention manuelle qui représente 50 à 70% des accidents du travail. 20% de notre chiffre d'affaires environ sont réalisés en interne. Nous sommes aussi consultés très en amont sur les appels d'offres d'Onet Sécurité. La synergie est très importante » complète Emmanuelle Schallon-Dubourjale, chargée d'affaires au sein d'Ingelys.

### MANDATAIRE SÉCURITÉ

La filiale, qui dispose de plusieurs centres de formation (Marseille, Lyon, Paris, Dun-

kerque, Toulouse et Nantes), est susceptible de proposer des animateurs sécurité qui interviendront ponctuellement sur des chantiers, dans l'industrie et bientôt sans doute dans le BTP, pour vérifier le respect des règles et des mesures prises. Les activités de conseil concernent aussi la veille réglementaire en matière de sécurité et de sûreté industrielle qui a un impact très important à moyen ou long terme sur l'activité de l'entreprise et les plans d'actions qu'elle pourra mettre en œuvre. Par ailleurs, Ingelys propose une prestation de mandataire sécurité offrant un très haut niveau de qualification dans le domaine du risque incendie. Elle conduit à la mise en conformité réglementaire pour les immeubles de grande hauteur (IGH) et les établissements recevant du public (ERP). « Il nous arrive aussi, bien entendu de travailler avec d'autres entreprises de propreté, notamment pour former des personnels à intervenir en atmosphère explosive » conclut Emmanuelle Schallon-Dubourjale.

### EVALUER LA PROPRETÉ URBAINE

A Reims, un autre acteur de l'univers de la propreté, Carrard Services, propose lui aussi des prestations intellectuelles à un grand donneur d'ordres : l'agglomération rémoise. L'entreprise a été choisie pour réaliser un audit et établir un référentiel en termes de propreté urbaine. « L'intérêt d'une telle prestation réside à la fois dans la valeur ajoutée que nous pouvons apporter au client, grâce à notre expérience dans le secteur de l'hygiène et de la propreté, mais aussi l'opportunité que cela peut représenter pour le groupe en termes de nouveaux marchés. Nous ne vendons

## Audit et conseil

plus seulement nos process et les équipes qui les mettent en œuvre, mais nous nous positionnons aussi sur le créneau du conseil et de l'audit de façon déconnectée des prestations de propreté elles-mêmes. Je dirai qu'en plus, détail qui a son importance, même si nous ne sommes pas partie prenante dans la propreté de la ville nous en sommes les utilisateurs en tant qu'habitants ! » note avec humour Philippe Decalf qui a conduit ce projet au sein de la société Carrard Services, dont le siège est basé à Reims.

### A PARTIR DES PROPRES OUTILS DE CONTRÔLE

Pour mener à bien ce projet, plusieurs équipes ont quadrillé les différents secteurs de la ville durant plusieurs semaines en se mettant dans la situation du riverain et en observant au plus près l'environnement. Des observations entrées en temps réel sur un ordinateur, auxquelles ont été adjointes des photos prises sur place. « Tout le service qualité a été mobilisé sur ce projet, soit 8 contrôleurs, avec un souci de rigueur particulier. Nous sommes par-

tis de nos propres outils de contrôle et d'évaluation que nous avons adaptés à la prestation et à l'objectif final, à savoir donner aux observateurs citoyens, dans chaque quartier, une grille à la fois fiable, objective et facile à utiliser. Pour nous, cette première expérience doit nous permettre de reproduire ces protocoles ailleurs. Nous avons une maîtrise des prestations ainsi que des contrôles qualité et des audits avant de commencer un chantier. Ce type d'activité, qui relève de l'analyse et du conseil, est tout à fait com-



L'évaluation de la propreté urbaine doit prendre en compte toutes les nuisances perçues par les riverains. (Photo J.Driol ville de Reims)

→ plémentaire, comme peuvent l'être les actions de formation auprès de donneurs d'ordres chez qui nous n'assurons pas les opérations de nettoyage », conclut Philippe Decalf.

### DE TRÈS BONNES NOTES

« Pour nous l'objectif était double : d'une part établir une grille de notation qui soit la plus proche possible de la perception des riverains, d'autre part il fallait éviter d'être juge et partie. Nous ne voulions pas que l'entreprise choisie soit celle qui assure nos prestations, mais nous voulions faire appel à un professionnel qui puisse s'appuyer sur les process qualités développés au sein de son entreprise », note Emmanuel Debaty, directeur des déchets et de la propreté au sein de Reims Métropole.

Le marché a été lancé sur des zones caractéristiques des différents types d'habitat de la ville de Reims, et le prestataire a été retenu. De septembre à décembre 2009, les équipes de Carrard Services, ont été sur le terrain pour déterminer, secteur par secteur, rue par rue, l'ensemble des éléments pertinents à prendre en compte. Nous avions besoin des résultats de cet audit avant de lancer le plan de propreté. Si la campagne de communication et d'information avait eu lieu avant, celle-ci aurait pu perturber les résultats », poursuit le responsable de Reims Métropole. La démarche a ensuite été présentée en conseils de quartiers afin que les habitants puissent s'approprier cette dynamique que la ville souhaite installer sur plusieurs années. Un des messages que les élus et les services de propreté ont aussi voulu faire passer au travers de cet audit, concerne la perception de la propreté : on ne note pas de la même façon le niveau de propreté dans son salon et dans une rue de la ville ! Les conclusions de l'audit ont donné lieu à une méthodologie, mais aussi à de bonnes surprises, comme le confirme Emmanuel Debaty. « Nous avons eu de très bonnes notes, jusqu'à 9/10. En tant que professionnels de la propreté urbaine nous n'étions pas forcément surpris, mais cela nous a fait rebondir en faisant réagir les riverains, qui s'offusquaient parfois de ces notes exceptionnelles. Le but est maintenant de rapprocher la perception des habitants de celle de l'audit. La démarche fait ses preuves puisque l'on a des gens qui nous disent aujourd'hui, ce n'est pas la peine que vous passiez dans ma rue, elle est propre... »

« Nous avons initié un dispositif innovant dans le cadre du plan de propreté »



**Trois questions à... Eric Quénard,**  
premier adjoint au Maire de Reims (Photo J. Driol ville de Reims)

### Dans quelle logique s'inscrit l'audit que vous avez commandé à un groupe de propreté installé à Reims ?

L'intervention de la société Carrard Services s'est inscrite dans le plan de propreté que nous avons mis en place en avril 2010 et qui comporte trois volets : l'information et la communication auprès des habitants de Reims Métropole, l'investissement et la mobilisation de la collectivité à hauteur de 3 millions d'euros en personnels et matériels, et la sanction, qui se matérialise par le renforcement de la brigade environnement au sein de la police municipale.

### Comment est intervenue la société Carrard Services ?

Au sein des conseils de quartier nous avons mis en place une initiative citoyenne. Les habitants eux-mêmes deviennent les acteurs de la notation de la propreté au sein de la ville. Une grille précise leur permet de faire partager leur perception de la propreté et nous aide à mieux organiser le travail de nos équipes, en réduisant le service quand le besoin est moins fort et en l'accentuant sur les points mis en avant par nos observateurs. C'est un dispositif innovant pour lequel nous avons fait appel à la société Carrard Services.

### D'où ce besoin de mettre en place une évaluation citoyenne basée sur un audit réalisé par des professionnels...

Oui, car le but de notre démarche était de chercher et de mettre en place une méthodologie facilement compréhensible et applicable par la population avec des éléments concrets nous permettant de formuler une note sur 10. Il fallait qu'au final la note puisse correspondre au sentiment de propreté. Nous avons lancé un marché auprès de sociétés de nettoyage, car ce sont des spécialistes de l'audit. Régulièrement leurs clients privés leur demandent d'évaluer le niveau de propreté. En revanche, nous ne voulions pas nous tourner vers des spécialistes de la propreté urbaine. Il fallait que la méthodologie soit imaginée de façon rigoureuse, par des professionnels ayant un regard neuf sur la propreté urbaine, ce qui était le cas de la société Carrard Services.