

Servianett
L'engagement de la propriété

Johana Tinaugus

Rencontre régionale GRAFIE JIAE
19 novembre 2020 matin- Atelier N°4

Présentation de la structure et de vos activités IAE

Type SIAE : **EI**

Nombre de salariés en insertion : **20 (groupe)**

Zone d'implantation / d'activité : **Marne-la-Vallée/toute l'Ile de France**

Activités / secteurs de la SIAE : **nettoyage locaux, véhicules (servianett), logistique conditionnement et préparation de commande pour le e-commerce(serviaplus)**

Précisez l'activité / secteur concerné par le témoignage sur l'adaptation en lien avec la crise (si une partie seulement des activités concernées) : **Nettoyage locaux**

Autres éléments de présentation : **Le groupe Servia est composé de Servianett et Serviaplus**

Éléments de contexte sur votre démarche d'adaptation de vos activités

Quelle(s) période(s) ont(a) été concernée(s) par la mise en œuvre de vos démarches d'adaptation. Se poursuivent-elles encore aujourd'hui ?

Pendant le confinement, proposition de solutions de désinfection

Les activités se poursuivent (certains clients ne demandent que cette prestation)

Qu'est ce qui a motivé ces démarches ?

(ex : baisse d'activités internes, volonté interne de la SIAE, opportunités identifiées sur le territoire ou sollicitation du territoire...)

Aider les clients à continuer leurs activités

Opportunité pour la SIAE de poursuivre ses activités (baisse des demandes de nettoyage simple)

Dans quelles mesures le projet/les démarches envisagées marquaient-elles un changement par rapport à vos activités habituelles ? Y a-t-il eu des étapes de validation interne pour confirmer le lancement de cette réorganisation des activités/ de nouveaux projets ?

Avant : pas l'habitude de désinfecter

Projet mis en place grâce au volontariat de l'encadrant technique (il avait déjà les connaissances) et de celui des salariés en parcours (malgré leur peur)

Le déroulement de la(des) démarche(s)

Quel(s) était(ent) l'(les) objectif(s) visé(s) ?

Montée en compétences des SI : travailler plus dans le détail, faire les finitions, ne rien oublier pour garantir la désinfection et la qualité du service

Quelles sont/étaient les principales actions mises en œuvre ?

(activités, réorganisation, ...)

formation des salariés, réorganisation des équipes, vérification de la bonne application des protocoles (EPI, points contacts...) et des gestes (sécurité du client et du salarié)

Avec quels moyens / parties prenantes en interne/en externe ?

Moyens internes exclusivement + achats : 1 nébuliseur, des « bombes de désinfection », des produits virucides et GHA, des EPI dont surblouses (pour rassurer) + combinaisons complètes pour le nébuliseur

Comment la structure, ses équipes et/ou les partenaires ont géré ces changements d'activités, de pratiques, de modalités d'organisation ?

(nouvelles compétences à mobiliser, réorganisation du travail ou des circuits logistiques , application de nouvelles consignes sanitaires ou d'organisation,...)

Au début, peur des transports en commun : mise en place de navettes pour amener les SI sur sites ou certains venaient directement à pied, adaptation du poste d'encadrant (M Covid pour vérifier les gestes barrière notamment)

Pour les SI : création de fiches mémoire avec picto pour ne rien oublier des protocoles / envie de venir au travail pour ne pas rester seuls ou confinés dans des lieux pas adaptés

Bilan/perspectives

Quel bilan tirez-vous de cette phase de recherche d'adaptation face à la crise ?
(résultats obtenus, impacts et évolutions sur votre fonctionnement...).

Anciens clients ont augmenté leur demande (sinon ils auraient changé de prestataire)
Beaucoup de dépenses d'EPI mais plus d'H réalisées

Quel(s) enseignement(s) tirez-vous de cette expérience pour votre SIAE ?
(conditions de réussite et freins à ce type de démarches, impacts sur votre projet, sur le fonctionnement des équipes, sur vos relations aux partenaires...)

Renforcement des compétences et de la qualité de service
Renforcement des apprentissages et de l'attention sur les points de contact dans le nettoyage pour les salariés en insertion et l'équipe
Opportunité de trouver de nouveaux clients

Quelles perspectives voyez-vous pour votre projet en lien avec cette expérience et/ou vos démarches actuelles pour faire face à la crise ? *(poursuite de la démarche, recherche d'autres solutions ou lancement d'initiatives alternatives, arrêt des démarches testées, intégration de certains nouveaux modes de fonctionnement expérimentés pendant la période, ...)*

Enrichissement de la palette de services (poursuite de la démarche de désinfection),
Accent devra être mis sur la communication et le référencement de l'offre