



Une touche de digital dans la propreté

Services généraux

Dans un secteur hyperconcurrentiel à faibles marges, l'information et l'anticipation des besoins des clients sont devenues un véritable enjeu économique



© Freepik

Robotisation, objets connectés, activités pilotées... l'utilisation des nouvelles technologies a pour but d'optimiser la qualité des prestations de nettoyage, de répondre à la demande en temps réel et de réduire la pénibilité de l'activité. Depuis plusieurs années, les prestataires n'hésitent pas à expérimenter, voire à développer eux-mêmes des nouveaux process. On passe désormais du simple robot nettoyeur aux locaux connectés.

par Anne Thiriet

Les premières réflexions ont débuté dans les années 1980. **“GSF a été précurseur dans les projets de développement de robots automatisés, se souvient Laurent Prulière, directeur recherche & développement de l'entreprise. Avec Robosoft, nous avons co-conçu une autolaveuse robotisée. Mais le marché n'était pas prêt, les fabricants que nous avons contactés n'ont pas souhaité commercialiser ce type de produits. Il est vrai qu'à l'époque, la robotique était encore peu présente dans l'industrie.”**

Depuis, plusieurs modèles ont été développés. **“Il n'existe pas encore de solutions techniquement intégrables et diffusables partout, souligne Jean-François Renault, administrateur de la Fédération des entreprises de propreté. Les outils de lavage automatisés nécessitent de disposer de sites adaptés, d'espaces vastes comme des halls de gare ou des entrepôts logistiques sur lesquels ils ne rencontreront pas ou peu d'obstacles.”**

Des tests de robotisation

Les recherches se poursuivent. Objectif : que les robots se voient affecter des tâches simples et répétitives, afin de permettre aux agents de se concentrer sur des missions de nettoyage plus complexes. **GSF** participe ainsi à Flobot, **“un projet européen qui vise à développer un prototype d'autolaveuse sans intervention humaine pour la recharge en énergie, la vidange des eaux usées et le remplissage du détergent, précise le responsable R&D. Un test de terrain sera effectué au second trimestre sur des sites clients mais l'industrialisation n'est pas prévue à court terme”**. Onet expérimente de son côté **“un robot de nettoyage à la RATP. Optimal en consommation de produits, il intègre notamment l'intelligence de déplacement avec le repérage des lieux. Les premiers retours sont très positifs”**, indique Laurent Cantorné, directeur général adjoint.

“Les robots se verront affecter des tâches simples et répétitives, afin de permettre aux agents de se concentrer sur des missions de nettoyage plus complexes”

Outre les autolaveuses, un deuxième type de robot est à l'étude pour le lavage des vitres à l'extérieur. "Les très gros bâtiments nécessitent l'installation de nacelles, longue et coûteuse, souligne Agnès Lebigre, directrice soft FM Service aux opérations de Sodexo. Pour les bâtiments bas, nos agents travaillent avec des perches télescopiques. L'activité est très physique. Nous collaborons depuis un an et demi avec un partenaire français sur un projet de robot qui serait supervisé par l'homme. Nous espérons réaliser un test sur un de nos sites à la fin du premier semestre 2018."

Anticiper pour mieux marger

Dans un secteur hyperconcurrentiel, où les marges sont faibles, l'anticipation des besoins est devenue un véritable enjeu économique. À tel point que **GSF** a mis en place en janvier 2016 **GSF lab**, un comité de réflexion et d'échange constitué de membres issus des différents services du groupe (achat, informatique, production, communication) "pour imaginer ensemble des cas d'usages autour de l'agent de service, explique Laurent Prulière. Aujourd'hui, une vingtaine de pilotes sont en cours autour des objets connectés, de la communication, d'applicatifs, de la robotisation, de la formation en réalité augmentée, d'une solution capable de générer des modes opératoires en version multilingue..."

L'information notamment est devenue une composante essentielle de l'activité. Essi a mis en place la Gestion de nettoyage assistée par ordinateur, un outil de pilotage digital de ses activités. "Le client dispose d'un accès sécurisé à une interface regroupant toutes les informations relatives à l'intervention en cours sur son site, explique Benjamin Le Thiez, responsable qualité, hygiène, sécurité, environnement de l'entreprise. Il peut ainsi évaluer la qualité et la conformité des tâches réalisées selon les critères définis au préalable avec son interlocuteur, et à quelle fréquence elles sont planifiées. L'idée est de bâtir un cahier des charges évolutif. Ainsi, le client peut progressivement analyser, en fonction des demandes, si la fréquence de ramassage des corbeilles de bureaux est sous ou surdimensionnée par exemple. Cela laisse de la latitude pour gérer d'autres espaces, comme les blocs sanitaires, qui cristallisent souvent beaucoup d'attentes de la part des usagers."

"Les entreprises de propreté doivent s'adapter aux évolutions de l'organisation du marché du travail"

L'information circule également dans l'autre sens : "les agents qualifiés peuvent signaler par exemple via leurs tablettes un manque de produits liés au nettoyage, des ampoules défectueuses, ou bien encore toute situation inconfortable ou dangereuse pour les usagers des sites, ajoute le responsable d'Essi. Ces échanges sont une opportunité pour nous positionner sur de nouveaux services tels que la petite maintenance, ou bien encore la mise en place des salles de réunion. L'idée est d'assurer un haut degré de propreté, de participer aux performances environnementales de notre clientèle, et de maximiser le confort des usagers."

Les entreprises de propreté doivent également s'adapter aux évolutions de l'organisation du marché du travail. "Avec le coworking et la mobilité croissante, les modalités d'intervention varient. Il existe un besoin plus important de mise en propreté, observe Marc Guerrien, responsable du pôle études, recherche et développement du Monde de la Propreté. Les gens sont en effet plus sensibles à la propreté quand ils ne travaillent pas dans leur propre bureau mais dans un bureau qu'ils partagent."

Des locaux intelligents

Le développement des objets connectés devrait par ailleurs permettre un ajustement de plus en plus pointu des prestations aux besoins. Une vague importante d'accélération des technologies communicantes, qui facilitera leur implémentation, est d'ailleurs annoncée avec le développement des réseaux Sigfox et Lora. Le premier propose une connectivité bas débit réduisant de façon significative la consommation en énergie liée aux échanges d'informations. Le second offre la possibilité aux objets communicants de se connecter à des réseaux hétérogènes.

Sodexo a ainsi travaillé au niveau européen avec un partenaire pour développer des distributeurs

de consommables connectés. Cinq sites en région parisienne, ainsi que le Puy du Fou, en sont équipés pour “connaître le niveau du remplissage et signaler le besoin de réapprovisionnement. Le responsable du site dispose de l’information en temps réel. Ces installations sont intéressantes sur des sites de taille importante, qui connaissent des pics de fréquentation”, indique Agnès Lebigre. Le déploiement massif n’est cependant pas prévu en raison du coût des dispositifs.

“Le développement des objets connectés devrait permettre un ajustement de plus en plus pointu des prestations aux besoins”

“Nous travaillons sur ce bureau du futur pour 2020, précise Alexandre Bellity, chief executive officer de Cleany. Aujourd’hui, les agents disposent d’une application pour avoir accès à leur emploi du temps et aux informations utiles, renseignées par un humain. Demain, le lieu de travail informera directement l’application sur l’utilisation réelle des locaux au moyen de capteurs, ce qui permettra à l’agent d’optimiser son effort grâce à un emploi du temps intelligent. Ces capteurs indiqueront, par exemple, le taux d’ouverture des portes ou d’utilisation de consommables. L’application pourra dans un premier temps être simplement connectée au calendrier de réservation des salles de l’entreprise. Nous avons commencé l’an dernier à faire de la veille sur les bureaux connectés, et travaillons activement depuis quelques mois avec des leaders du secteur pour suivre au plus près les tendances. Nous en sommes aux balbutiements, mais les choses vont s’accélérer cette année. Pour beaucoup d’entreprises, la domotique est l’avenir pour optimiser les coûts. En étant précurseurs sur le sujet, nous nous ouvrons les portes à de nouvelles parts de marché. Reste la question du traitement des données, qui devront rester anonymes.”

Un état des lieux de toutes ces évolutions devrait bientôt être disponible : le GIE Monde de la propreté a lancé une étude dans les entreprises de nettoyage et les fournisseurs de matériels pour enquêter sur leurs pratiques, faire un état des lieux et des tendances.

Moteurs de RSE et de développement durable

“Les nouvelles technologies n’ont pas un effet direct sur notre démarche RSE (responsabilité sociale des entreprises) mais elles nous permettent de disposer de données sur l’impact de nos activités en termes écologique et sociale”, explique Alexandre Bellity, chief executive officer de Cleany. Intérêt : mesurer et minimiser l’impact carbone, utiliser des produits écoresponsables et réduire la pénibilité au travail.

Les NTIC peuvent ainsi jouer un rôle sur la qualité de vie au travail. Réduire la pénibilité est en effet un des enjeux du secteur de la propreté, qui connaît un turnover important. “Depuis un peu moins d’un an, nous disposons d’un algorithme qui affecte automatiquement les nouveaux chantiers au cleaner pour lequel le trajet est le moins long, détaille le responsable. L’objectif est de maximiser le bien-être des agents qui réalisent une activité très physique.”

Autre résultat : limiter l’utilisation des transports, sources d’émission de CO2. Sur le plan environnemental, Sodexo travaille ainsi avec des fabricants de produits détergents conçus à partir d’eau grâce à un procédé d’électrolyse. “Nous avons développé cette utilisation dans l’immobilier tertiaire. Nous limitons ainsi le transport de produits en utilisant le réseau de distribution d’eau potable local”, explique Agnès Lebigre, directrice soft FM service aux opérations. De son côté, Onet a développé une solution de produits éco-labellisés issus des biotechnologies. “Ces micro-organismes sont solubles dans l’eau, ne laissent pas de traces et préservent la santé des occupants, indique Laurent Cantorné, directeur général adjoint. La solution Biologicistic est disponible depuis mars et son coût est identique à celui d’un produit nettoyant classique. Nous accompagnons nos clients dans une politique de développement durable forte.”

Hygiène et propreté : les obligations en vigueur

Si les entreprises font appel à des sociétés de prestation pour assurer la propreté de leurs locaux, elles sont elles-mêmes soumises à des obligations envers leurs salariés. Elles doivent notamment mettre à leur disposition, sous certaines conditions, les moyens leur permettant d’assurer leur propreté individuelle, notamment des vestiaires, des lavabos, des toilettes, et le cas échéant, des douches.

Pour satisfaire à cette obligation, l’employeur veille à ce que les vestiaires collectifs et les lavabos soient installés dans un local spécial de surface convenable ; isolés des locaux de travail et de

stockage ; placés à proximité du passage des travailleurs et tenus en état constant de propreté. Depuis le 1er janvier 2017 cependant, il est possible de mettre en place un meuble de rangement sécurisé, dédié aux effets personnels, en lieu et place de vestiaires collectifs, si les salariés ne sont pas obligés de porter une tenue spécifique pour l'exercice de leur activité professionnelle (combinaison, casque, chaussures de sécurité, masque...).

Autre obligation : mettre à disposition un local de restauration si, dans un établissement, au moins 25 des collaborateurs souhaitent prendre habituellement leur repas sur les lieux de travail. Pour garantir les meilleures conditions d'hygiène, ce local doit contenir un nombre de sièges et de tables en rapport avec l'effectif, disposer d'un robinet d'eau potable chaude et froide pour 10 usagers, et d'une installation permettant conservation et réchauffage des aliments. Par dérogation, cet emplacement peut cependant être aménagé dans les locaux affectés au travail. Ce, à condition que l'activité de ces locaux ne comporte pas l'emploi de substances ou de préparations dangereuses, et après avoir adressé une déclaration à l'inspecteur du travail ainsi qu'au médecin du travail.

Un marché en croissance

Le nombre d'entreprises du nettoyage se monte au total à 47 056. 80 % des entreprises ont moins de 20 salariés (hors autoentrepreneurs). Le nombre d'autoentrepreneurs est de 27 301.

- Le secteur représente près d'1/2 million d'emplois. 86 779 emplois ont été créés en 10 ans.

- Le CA atteint 13,6 Mds E.

Source : FEP et Monde de la propreté

A lire également

Le secteur de la propreté, prescripteur d'efficience pour tous

Propreté en entreprise - les pousse-au-vert

Hygiène en entreprise, le prix du propre

Dechets du tertiaire – nettoyé c'est trié

Publié le Rubriques : Les dossiers | Achats & Services généraux | R&D et Innovation Partager sur :