

SCTE



LE COEUR DE MÉTIER

Bureaux, résidences, industries, SCTE propose une large gamme de services



DOSSIER INNOVATION

SCTE passe à l'eau pure dans le nettoyage des vitres !

EN PLEIN DANS LE PANNEAU !

Photovoltaïques ou publicitaires, ils n'ont plus aucun secret ...

ZOOM SUR ...

Un client pas comme les autres

"La Région"



ZOOM SUR ...

le métier d'agent d'entretien avec Elodie



La qualité ...
Une valeur SCTE



Depuis sa création, SCTE inscrit son expansion dans le cadre de valeurs humaines et s'efforce de concilier différents enjeux :

- Développement économique
- Responsabilité sociale
- Développement durable

L'histoire de SCTE et la nature même de nos activités fondent ces choix, mais ils résultent aussi d'une vraie dynamique de progrès qui implique toutes nos équipes.

À la lecture de ce premier numéro de *notre Mag*, vous constaterez que cet engagement, loin d'être une façade, se concrétise par des initiatives tangibles et innovantes.

“ Les valeurs d'une entreprise ne se décrètent pas, elles se démontrent chaque jour sur le terrain auprès de ses clients ”.

Vincent BERNARD

Directeur



SOMMAIRE

Nettoyage des locaux	Page 3
Entretien des résidences	Page 3
Nettoyage industriel	Page 4
Dépollution	Page 5
Les équipes “volantes”	Page 5
Nettoyage des panneaux	Page 6
Le métier d'agent d'entretien	Page 7
Innovation nettoyage des vitres	Page 8
Zoom sur le client “Région Réunion”	Page 8
La Qualité : valeur SCTE	Page 9
La gamme hygiène personnalisable	Page 10
SCTE et le sport	Page 11

SCTE sur tous les fronts !



Nettoyage des locaux

Les prestations couvertes par ce secteur d'activité sont très larges : dépoussiérage des bureaux, lavage des vitres, balayage et lavage humide des sols, hygiène des locaux avec notamment le nettoyage et la désinfection sanitaires et la fourniture des équipements et des consommables d'hygiène.

Au delà du travail technique assuré sur les sites par nos agents d'entretien, c'est une organisation toute entière qui participe à la réussite du service que nous apportons à nos clients :

- Un encadrement régulier et toujours à l'écoute de nos clients
- Un service commercial réactif
- Un service qualité qui permet de contrôler nos prestations
- Un service de livraison mensuel avec des produits d'entretien performants (nous sommes passés aux produits biologiques éco-labélisés depuis 2009)
- Des équipes d'intervention spécialisées pour le nettoyage des vitreries, la remise en état des sols (décapage) ou encore l'entretien des espaces extérieurs.
- Un service administratif innovant, SCTE est la seule entreprise de l'île à travailler sur le logiciel Sevensoft, spécifique aux métiers de la propreté.



Cette activité, cœur de notre métier avec plus de 400 sites entretenus par plus de 150 agents d'entretien, nous positionne parmi les leaders de la profession sur l'île.

Entretien de résidences

Avec près de 80 résidences réparties sur toute l'île représentant plus de 5 000 logements, SCTE PROPRETÉ SERVICES réalise les prestations de nettoyage des parties communes et des espaces verts.

Ces prestations concernent : l'entretien courant comme le nettoyage des paliers, des escaliers, les rentrées et sorties des poubelles et des prestations mensuelles comme l'entretien des espaces verts.



Mais c'est aussi dans les services associés que nous apportons une réelle plus value à nos clients : travaux d'élagage, remplacement des ampoules, aménagement paysager, installation de mobilier urbain (poubelles, bancs, etc) ou encore travaux de nettoyage haute-pression ou nettoyage de façades.

Nos collaborateurs sont formés et sensibilisés à la nécessité de faire remonter les informations auprès de leurs inspecteurs, ce qui permet une transmission rapide de la communication auprès des syndicats. Le cas échéant, les moyens nécessaires peuvent être mis en oeuvre pour régler de façon urgente des situations délicates comme lors des périodes cycloniques pendant lesquelles les espaces verts sont soumis à rude épreuve.





SCTE sur tous les fronts !

Nettoyage industriel

SCTE est présent sur le site industriel d'EDF PEI depuis le début de la construction de la centrale en 2009.

Les équipes qui interviennent sur ce site (15 agents) couvrent des prestations relativement larges :

- Nettoyage des bureaux et des bâtiments administratifs
- Propreté extérieure du site
- Nettoyage des locaux industriels avec des moyens techniques très différents (nettoyeur haute pression, auto laveuse, pompe péristaltique, ...).
- Mais surtout, le nettoyage des 12 moteurs qui sont réellement les 12 cœurs de la centrale

Centrale EDF PEI
Port Est



En clair la mission s'étend " du simple papier qui vole, jusqu'au décapage de fosses à hydrocarbures à l'aide de combinaisons et de masques respiratoires spécifiques. "

Nous contribuons à la bonne exploitation du site, en intervenant en amont ou en aval des opérations de réparation ou d'entretien des machines, ce qui implique que nos équipes soient parfaitement sensibilisées aux règles de sécurité et de protection de l'environnement.

Sophie Magnin, responsable Ressources du site, souligne qu'« EDF PEI a retenu les technologies les plus performantes, sûres et propres aujourd'hui disponibles pour la construction de cette nouvelle centrale. Nous veillons à ce que notre personnel et nos sous-traitants exercent leurs activités dans les meilleures conditions de travail et de sécurité. Grâce au professionnalisme, à l'écoute et à la réactivité des équipes SCTE qui nous accompagnent depuis le début du chantier, nous pouvons être tous fiers de l'image du site qui nous vaut systématiquement les félicitations de nos visiteurs : élus, industriels, auditeurs, scolaires, familles, tous s'accordent à vanter l'état exemplaire de propreté de nos installations. Continuons à illustrer de la sorte cette ambition commune à nos deux entreprises : faire référence, chacune dans son domaine. »

SCTE sur tous les fronts !



Dépollution

SCTE ENVIRONNEMENT a procédé au moins de juin dernier au chantier de dépollution de la Ravine Balthazar située à la Possession.

Ce chantier qui s'est déroulé en juin 2014 est consécutif à une pollution accidentelle par des hydrocarbures survenue en fin d'année 2012.

Etant donné le caractère délicat et particulier de ce type de chantier (pollution dans une ravine et près de la zone de captage de puits Samy qui alimente la partie basse de la Possession en eau potable), une phase de diagnostic du site a été réalisée par la société ANTEA, et ces analyses ont mis en évidence deux sources de pollution à traiter.



Les travaux ont été commandités par la Mairie de la Possession, dans le cadre d'un appel d'offre public remporté par SCTE ENVIRONNEMENT.

Les travaux se sont déroulés sur la période Juin/Juillet et ont permis de procéder à l'excavation et au traitement de près de 180 tonnes de terres polluées par des hydrocarbures (huiles).

Les matériaux contaminés ont été dirigés vers le centre d'enfouissement de Ste Suzanne (ISDNd).

Les analyses finales réalisées par le maître d'œuvre délégué à ce chantier, la société ANTEA ont permis de constater l'absence de polluants dans les sols à l'issue de ces travaux.

Mme MIRANVILLE, Maire de la Possession, s'est montrée avec son équipe très impliquée dans le suivi de ce chantier.



Leur spécialité ... la polyvalence

Dans les métiers du nettoyage, certaines prestations relèvent de techniques et de savoir faire particuliers : décapage des sols, lustrage de parquet, travaux de fin de chantier, ou encore enlèvement de graffitis.

Ces interventions sont réalisées par nos équipes dites « volantes ». Elles sont équipées de matériel industriel (autolaveuse, monobrosse, nettoyeur haute-pression, technologie H²O, etc ...) et interviennent aux quatre coins de l'île pour des chantiers de quelques heures ou de quelques jours.

Nos agents sont :

- polyvalents
- formés aux différentes techniques de nettoyage mécanisé
- titulaires d'habilitation électriques HO/BO
- Titulaires des habilitations aux travaux en hauteur

Notre principal objectif
la satisfaction du client.





SCTE en plein dans le panneau !

Nettoyage des panneaux photovoltaïques

Afin de relever le défi d'un modèle en matière de production et consommation d'énergie propre à l'horizon 2030 (GERRI-2030), la Réunion s'est dotée d'un parc de panneaux solaires très important. Depuis quelques années, le marché du nettoyage des panneaux photovoltaïques s'est ainsi créé.



Le nettoyage des panneaux solaires de façon périodique permet d'assurer un rendement optimum dans la production d'électricité. Nous avons constaté des gains de l'ordre de 8 à 15 % après nettoyage des modules. SCTE est partenaire de plusieurs solaristes importants, puisqu'en 2014, c'est près de 70 000 m² de modules solaires en toiture que nous nettoyons. Ces prestations sont réalisées à l'aide de personnels qualifiés (Habilitations électriques H0/B0 et habilitations aux travaux en hauteur). Nos interventions sont concentrées lors des périodes sèches (Juin à Octobre) et sont réalisées à l'aide de la technologie H²O (cf. l'article présent dans ce *Mag*).

Nettoyage des panneaux publicitaires

Fin 2013, la société LC OUTDOOR (spécialiste en communication extérieure) nous demande de réaliser des essais de nettoyage de leurs supports publicitaires extérieurs disséminés aux 4 coins de la Réunion.

Nous intervenons aujourd'hui sur près de 100 faces publicitaires pour ce client sur une fréquence de 6 fois par an.

Nous réalisons un nettoyage des vitreries, du support (pied des structures) et des encadrements des panneaux et enlevons affichettes ou graffitis si nécessaire.

La technique H²O permet d'assurer un nettoyage totalement écologique de ces surfaces. Notre véhicule, équipé d'une citerne à eau, pompe et groupe électrogène nous permet une totale autonomie sur le bord des routes.

Mr Lévine CLAIN, directeur de LC OUTDOOR nous livre son sentiment : « La technique utilisée par SCTE nous permet aujourd'hui d'assurer à nos clients un niveau de qualité optimum pour leur communication extérieure aussi bien technique que visuelle. Cette prestation était auparavant réalisée en interne et notre volonté de l'externaliser nous a permis d'atteindre plusieurs objectifs : Un résultat final très intéressant mais aussi la possibilité pour nos équipes de se concentrer sur notre métier ».

Et comme Vincent BERNARD le rajoute " A force de nettoyer les panneaux, nous avons saisi l'opportunité de communiquer via ce support avec notre client".

Une belle preuve de partenariat entre deux entreprises qui partagent des valeurs de professionnalisme et de qualité.



ZOOM SUR ...



... le métier d'agent d'entretien

Depuis combien de temps fais-tu ce métier ?

Cela fait 4 ans que je suis agent d'entretien, dont 2 ans chez SCTE. J'ai commencé comme intérimaire et quelques mois plus tard, SCTE m'a proposé un CDI.

En quoi consiste ton travail ?

Je m'occupe du nettoyage des bureaux de sites très différents : une résidence, une pharmacie, des bureaux et même un site industriel. Le travail consiste à dépoussiérer les bureaux et mobiliers, nettoyer les vitres, laver les sols ou encore nettoyer et désinfecter les sanitaires.

Peux-tu nous décrire une journée type ?

En général, je commence ma journée de travail à 5h30 le matin, je la termine à 14h. Le lundi est ma journée la plus chargée, j'ai juste le temps de grignoter quelque chose à midi.

Quelles sont les qualités pour exercer ce métier ?

La ponctualité, être dynamique et aussi avoir une bonne condition physique, mais aussi être sympathique avec les clients, car la plupart du temps, je travaille pendant les heures d'ouverture des bureaux.

Quels sont les inconvénients de ce métier ?

Chaque client est unique, ce qui demande une adaptation particulière, mais en général lorsqu'il y a un problème, je n'hésite pas en parler à mon chef qui se charge de le régler avec le client. Se lever très tôt le matin pour aller travailler (le réveil sonne à 4 h 30), au début c'est difficile, mais c'est une habitude à prendre.

Qu'apprécies-tu le plus dans ton métier chez SCTE Nettoyage Services ?

Le repas de fin d'année (lol). Non, plus sérieusement, j'apprécie d'avoir une autonomie de fonctionnement importante, un chef qui n'est pas toujours sur mon dos. Les produits d'entretien sont livrés chaque mois, ce sont des produits et du matériel de qualité, ce qui permet de travailler dans de bonnes conditions.

"Pour résumer je suis bien chez SCTE, et la confiance que l'on m'accorde est appréciable"



*Elodie, 36 ans
Agent d'entretien chez
SCTE Nettoyage Services.*





Nettoyage des vitres

Le système de nettoyage à l'eau pure permet de nettoyer sans détergent, savon ou solvant, différents types de surfaces lisses (surfaces vitrées, plastiques ou métalliques). Les salissures majoritairement éliminées sont les graisses, les poussières, les traces de pluie ou de béton. L'intérêt majeur de l'utilisation d'une eau pure réside dans le fait qu'aucune trace ne persiste lors du séchage puisque l'eau est traitée de toutes les impuretés naturelles (calcaire, minéraux) à l'aide de 6 unités de filtrations (charbons actifs, sables et osmose inverse) avant application sur le support.

Finis les nacelles, verminé les produits chimiques, SCTE passe à l'eau pure !!!



Nous possédons aujourd'hui deux unités H²O, qui permettent de travailler de plain pied jusqu'à 12 m de hauteur, et contrairement à des prestations de nettoyage classique réalisées à la nacelle ou à l'aide de cordistes, l'unité permet le nettoyage des armatures de fenêtres, des façades, des panneaux photovoltaïques, etc ... Pour les vitreries intérieures, le même système est utilisé avec un réservoir d'eau pure de 1 litre.

Mis à part l'aspect sécurité, c'est aujourd'hui une réelle innovation que nous apportons sur nos différents chantiers de nettoyage des vitreries, aussi bien en terme de rendement, que de sécurité, d'efficacité ou encore de coût supporté par nos clients en comparaison des travaux réalisés à l'aide d'une nacelle.

Zoom sur un client pas comme les autres

SCTE NETTOYAGE SERVICES réalise les prestations de nettoyage bureaux de l'**hôtel de Région** (pyramide inversée) depuis près de 12 ans.

Le site de l'Hôtel de la Région Réunion est pour nous une parfaite illustration des relations clients que nous souhaitons mettre en avant. Tout d'abord par la surface importance du site, puisque la quinzaine d'agents d'entretien qui composent nos équipes procèdent au nettoyage quotidien de plus de 10 000 m² avec depuis peu l'intégration du bâtiment annexe situé à l'arrière de l'hôtel de région.



C'est ensuite le niveau de prestation attendu qui caractérise ce site. En effet, des zones publiques à la salle des assemblées, des bâtiments administratifs au bureau du Président, les critères de résultats attendus par le client sont très élevés.

Et c'est enfin par la longévité du contrat (plus de 12 ans) que ce site est particulier à nos yeux. 4 renouvellements successifs pour un marché public de cette importance nous laissent à penser que le partenariat fonctionne bien.



ET LA QUALITÉ DANS TOUT ÇA ?



La qualité est un mot galvaudé, il trouble et en même temps il rassure.

Il représente pour nombre d'entre nous un concept éloigné et flou qui n'a pas de réalité dans notre vie professionnelle.

En entreprise, la qualité peut se résumer à des principes relativement simples et pragmatiques :

- Dire ce que l'on fait
- Faire ce que l'on dit
- Vérifier que ce que l'on a fait correspond à ce que l'on a dit

Et tout cela dans le respect à la fois des **exigences du CLIENT** et des **objectifs de l'ENTREPRISE**.

C'est là que la mission devient plus concrète et que la responsabilité d'une telle tâche nécessite de mobiliser une ressource qui possède à la fois des connaissances approfondies sur la technicité du métier concerné et la maîtrise des techniques d'organisation et de communication dans l'entreprise.

A partir de ces acquis, on peut dire que l'entreprise possède un outil de management qui améliore son organisation collective et son fonctionnement dans le but de **SATISFAIRE** durablement les besoins et les attentes de ses **CLIENTS**.

SCTE œuvre dans ce sens depuis 2011, date de la création de notre service qualité, afin de satisfaire nos **CLIENTS** à travers la mise en place de procédures visant à améliorer et optimiser notre niveau de prestation.

Pour cela :

- la direction identifie les besoins et formalise les procédures avec le responsable qualité
- les responsables d'exploitation évaluent les prestations
- les livraisons sont planifiées
- le responsable qualité procède aux enquêtes de satisfaction sur site, en présence des clients et assure un suivi auprès des responsables d'exploitation

A tous les « niveaux » de l'entreprise, le personnel se sent concerné et participe à l'amélioration des prestations.

Les clients sont consultés et deviennent de vrais partenaires, la boucle est bouclée !

La prise en compte de l'avis de nos clients est capital à nos yeux, il s'agit là d'un respect mutuel qui pérennise incontestablement les relations professionnelles.





GAMME HYGIÈNE

personnalisable

Afin de toujours mieux servir sa clientèle, SCTE développe depuis 2013 une gamme complète d'hygiène, entièrement personnalisable.

Parceque l'image d'une entreprise est une valeur essentielle, tous nos produits peuvent être logotés et véhiculer ainsi une image dynamique.

Des distributeurs de savon aux tapis de sol, c'est une offre aussi large qu'adaptée qui vient compléter les services SCTE.



Distributeurs de savon

Distributeur de savon gel manuel à réservoir 700 ml



Distributeurs de papier

Distributeur de papier hygiénique 200 ou 400 m

Distributeur d'essuie-mains zig-zag (400 à 600)

Distributeur d'essuie-main en dévidoir centra



Diffuseurs de parfum

Diffuseur neutraliseur / Diffuseur électronique



Sèche-mains

Sèche-mains automatique surpuissant

Sèche-mains automatique



Service +
L'échange et
le nettoyage de
vos tapis. C'est
la garantie d'avoir
des tapis toujours
propres !



Tapis personnalisé

Conjugez image de marque et propreté

Tapis de passage

Tapis résistant

Tapis économique

Tapis haute performance

Notre offre de service **ENTRETIEN / LOCATION** vous libère des contraintes liées à l'achat et au stockage des consommables. Nous assurons par la même occasion la maintenance des équipements.



SCTE ET LE SPORT



Depuis plusieurs années, SCTE possède des liens étroits avec le monde sportif.

Au-delà des actions de sponsoring, c'est aussi des valeurs de respect, d'esprit d'équipe, de solidarité et de goût de la performance qui sont indispensables dans le sport et que nous retrouvons dans l'entreprise.

A titre d'exemple, deux projets sportifs sont soutenus par SCTE :

Tout d'abord, le Club Pongiste Possession, sponsorisé par l'entreprise depuis de nombreuses années et qui possède le plus grand nombre de licenciés de la ligue réunionnaise de tennis de table, avec des jeunes qui sont souvent mis à l'honneur dans les compétitions régionales.



Et aussi, le club de football loisirs de Bellepierre, qui a intégré le championnat départemental de la Police (8 équipes) depuis cette année. Cette petite équipe se défend bien, puisqu'à mi-saison, elle occupe la 3^{ème} place du championnat. L'équipe comprend dans son effectif 6 salariés de l'entreprise qui sont habitués à « mouiller le maillot » pour SCTE aussi bien la journée au travail que le soir sur les terrains de football.

SCTE C'EST AUSSI ...



Le site internet www.scte.fr



Les documentations

SCTE

Près de 200 collaborateurs
à votre service depuis
plus de 20 ans !



3^{bis} B, rue Hanoi - Zac Balthazar
97419 LA POSSESSION
Tel : 02 62 55 27 27
Fax : 02 62 55 27 29
Email : secretariat@scte.fr
www.scte.fr



La qualité ...
Une valeur SCTE

www.scte.fr