

# SCTE



Au coeur de  
l'association  
St François d'Assise  
Pour un meilleur  
environnement des  
résidents et des  
visiteurs



SCTE passe en  
version 2.0 dans  
ses protocoles !

## SERVICE PLUS !

La Barre des  
100 résidences dépassée  
grâce aux "petits plus" ...

## ZOOM SUR ...

Un client pas  
comme les autres  
"Orange"



## ZOOM SUR ...

*le métier  
de Responsable  
d'Exploitation  
avec Eddy*



La qualité ...  
Une valeur SCTE

# EDITO



Vous trouverez dans ce numéro 2 de notre magazine les nouveaux projets que nous avons le plaisir de vous présenter.

Ils témoignent de l'esprit qui anime nos équipes, dans une volonté commune d'avancer et de progresser afin de satisfaire toujours au mieux les besoins de nos clients.

Comme vous le découvrirez, à travers le dossier principal de ce numéro, la technicité et l'innovation peuvent être au service de la qualité, de la sécurité et de l'amélioration de la performance, y compris dans nos métiers.

Cette volonté d'amélioration constante, continuera de guider chacune de nos actions, car c'est pour vous et avec vous que nous avançons.

## 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
SCTE et le sport	Page 10

# SITES EDF SEI

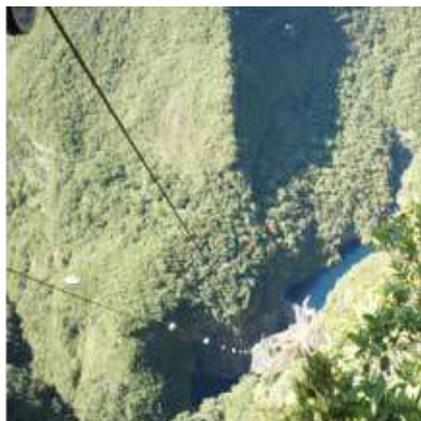


*Qualité requise : ne pas avoir le vertige !*

## Nettoyage industriel :

Nos équipes qui interviennent régulièrement sur les sites industriels d'EDF REUNION ne doivent pas avoir le vertige.

Le contrat qui nous lie à ce client depuis près de 2 ans, prévoit le nettoyage des sites industriels de l'ensemble du parc EDF avec parfois des endroits aussi reculés qu'inaccessibles qui rendent ce contrat tout à fait particulier.



Les travaux consistent à assurer l'entretien des locaux industriels, mais aussi de procéder aux opérations de dératisation et de désinsectisation des sites.

Parmi ces sites, il y a le barrage de Bébour où nos agents se « battent » pour faire partie de cette tournée bimensuelle de nettoyage. Ce qui peut se comprendre, car la beauté du paysage, tout comme le voyage en téléphérique sont très impressionnants.

Seul petit hic ... lorsque le téléphérique est en panne ... le voyage devient tout de suite plus physique.

## Zoom sur un client pas comme les autres

SCTE NETTOYAGE SERVICES réalise depuis 2 ans maintenant, les prestations de nettoyage de l'ensemble des locaux du siège du Chaudron d'Orange Réunion.

Au-delà de l'importance de la surface couverte par les bureaux du siège social d'Orange Réunion au Chaudron, c'est surtout par la diversité des prestations qui sont demandées qui fait que ce contrat n'est pas tout à fait comme les autres.

En effet, les prestations classiques de nettoyage et de fournitures des équipements et des consommables sanitaires sont combinées avec des prestations techniques qui sont exécutées sur ce site selon des fréquences bien déterminées :

- nettoyage des vitreries (technologie H2O),
- shampooinage des moquettes,
- décapage mécanisé des sols des entrepôts,
- lavage haute-pression des zones extérieures,
- dépoussiérage des zones de stockage matériel, etc.



Ce contrat « tout compris » nous permet d'apporter au final une qualité de prestation intéressante au client, mais aussi de mettre en avant l'ensemble des secteurs de l'entreprise (depuis les agents de service permanents, jusqu'à nos équipes d'intervention spécialisées).



# SCTE sur tous les fronts !



## AU COEUR DE L'ASSOCIATION SAINT FRANCOIS D'ASSISE

### Entretien des espaces verts

L'association Saint François d'Assise est une structure spécialisée dans la prise en charge et l'accompagnement des personnes âgées et des personnes handicapées.

Les espaces verts et le jardin de ce centre se doivent d'être impeccablement entretenus, aussi bien pour les résidents que pour les visiteurs.

Ainsi, chaque semaine, nos équipes spécialisées interviennent afin de procéder à l'embellissement des espaces verts. Que ce soit pour des prestations de tonte des espaces gazonnés, de taille des arbustes et des haies ou des travaux de petit élagage.

Pour garantir une propreté constante du parc, un agent de SCTE est affecté deux jours par semaine pour la propreté de l'ensemble du lieu.



A la demande du client qui est très soucieux du respect des différents lieux de vie ainsi que du confort des patients, nous avons investi dans du matériel spécifique tel que tondeuse à gazon à faible nuisance sonore, mais également dans un aspirateur d'extérieur afin de réduire totalement l'envol de poussière qui survient habituellement lors des phases de soufflage.

Ce partenariat est un parfait exemple où le niveau d'exigence du client nous a amené à mettre en œuvre des solutions innovantes avec une utilisation de matériel spécifique. Ce genre de défi, chez SCTE, on aime les relever.

# SCTE sur tous les fronts !



## Dépollution

SCTE ENVIRONNEMENT a réalisé le chantier de dépollution de la dalle des moulins de l'ancienne usine sucrière de Quartier Français.

*Quartier Français*

Ce chantier qui s'est déroulé sur 3 mois, s'est inscrit dans le cadre de la réhabilitation du site et s'est achevé au mois de février 2015.

La prestation a consisté à curer et traiter des anciennes galeries présentes au niveau inférieur et sous la dalle des moulins.

La plupart de ces galeries contenaient des huiles résultant de l'ancienne activité du site. Les opérations de démolition ont généré près de 300 m<sup>3</sup> de matériaux à trier et traiter selon leur concentration en polluant.

Ce chantier a permis également de réaliser des prestations particulières assez techniques, comme le lavage de métaux fortement pollués par des huiles afin de permettre leur valorisation sur les filières adaptées.



La complexité des galeries présentes sur site ne permettait pas d'avancer dans les phases de cassage avec des rendements importants. En effet, les phases de tri et d'orientation des matériaux pollués se réalisent à l'avancée du chantier afin d'éviter tout risque de mélange des matériaux sains et pollués.



### **Bilan massif du chantier :**

- Déchets dangereux (Huiles et terres fortement polluées) : 90 tonnes
- Déchets non dangereux (gravats et terres faiblement pollués) : 360 tonnes
- Revalorisation des métaux (après lavage) : 20 tonnes
- Budget : près de 400 K€
- Durée du chantier : 3 mois

C'est le quatrième chantier de ce type réalisé par SCTE Environnement, après la réhabilitation des usines sucrières de LA MARE, SAVANAH et GRAND BOIS.



# Entretien de résidences : *le service Plus*

*La barre des 100 résidences* entretenues par SCTE PROPLETE SERVICES (communs et espaces verts) vient d'être atteinte cette année.

C'est surtout dans les services dérivés que nous nous sommes développés cette année, ce qui a permis de renforcer le partenariat que nous avons auprès de nos clients syndics de copropriété.

La palette de ces activités complémentaires s'étoffe un peu plus chaque année, puisqu'au-delà de nos prestations classiques (entretien et nettoyage des parties communes et entretien des espaces verts), nous réalisons aussi :

- Elagage des arbres
- Remplacement des ampoules
- Nettoyage des façades et lavage des murs
- Décapage mécanisé et remise en état des sols
- Enlèvement et évacuation des encombrants
- Aménagement paysager
- Fourniture et installation de mobilier urbain (poubelles, bancs, panneaux, pancartes, tableaux d'affichages, etc).



C'est aussi par la communication que nous nous démarquons de l'entretien courant. En effet, nos encadrants procèdent à des comptes rendus périodiques sur les points de dysfonctionnement ou d'amélioration auprès des syndics et nous allons prochainement mettre en place avec certains clients des comptes rendus réalisés en temps réel par l'intermédiaire d'une application partagée sur smartphone.

## *ACTION SOLIDAIRE "Momon Papa léla"*

Cette année nous avons décidé de profiter de notre repas de fin d'année pour associer l'ensemble de l'entreprise SCTE à un don auprès d'une association qui à nos yeux le mérite particulièrement.

En effet, suite à un reportage télé, nous avons pu découvrir que « momon papa léla » ne manquait ni de courage ni d'abnégation.



Et effet, à notre époque, se battre au quotidien pour les autres en donnant de soi et de son temps, mérite un sacré coup de chapeau ; surtout dans un monde de plus en plus tourné vers l'individualisme.

Nous avons souhaité apporter une modeste contribution à cette association sous la forme du don d'un de nos véhicules que nous avons remplacé. Nous savions parfaitement que l'ensemble de l'équipe associative saurait lui donner une seconde vie.

# ZOOM SUR ...



## ... le métier de Responsable d'Exploitation

### Tu as intégré SCTE en ce début d'année, mais depuis combien de temps fais-tu ce métier ?

Cela fait 8 ans que je suis dans ce secteur d'activité. J'ai occupé différents postes en métropole, en Bretagne plus particulièrement, où j'ai eu l'occasion d'exercer dans les secteurs du nettoyage tertiaire, hôtellerie, agro-alimentaire, auprès de la grande distribution et même au sein de bases militaires.

### Qu'est ce qui t'a décidé de quitter la métropole pour atterrir chez SCTE ?

Après 14 années passées en Métropole, le soleil de mon île natale commençait à me manquer. J'ai contacté la plupart des entreprises du secteur à la Réunion et lorsque SCTE m'a appelé pour m'exposer son projet de développement, je n'ai pas hésité une seule seconde.

### Quelles formations as-tu suivi ?

J'ai réalisé tout d'abord un BEP Hygiène des locaux, et ensuite un BAC Pro Hygiène environnement.

### En quoi consiste ton travail ?

Mon travail consiste principalement à m'assurer du respect du cahier des charges auprès de nos clients ainsi qu'à gérer les plannings et les absences des agents de services.

### Quelles sont les particularités du métier de responsable d'exploitation ?

Il faut faire face aux imprévus de tous les jours, avec une réactivité importante, savoir s'adapter aux exigences des clients, avoir des bonnes connaissances techniques du métier et du terrain, et aussi être à l'écoute des agents de service.

Par rapport à la métropole, de ce que j'ai pu connaître, le secteur d'intervention est relativement vaste à la Réunion ce qui prend plus de temps lors des déplacements entre les sites par exemple.

### Quels sont tes passions et tes loisirs ?

J'aime beaucoup le football (je suis un grand supporter du PSG), ainsi que faire des randonnées.

### As-tu quelque chose à rajouter ?

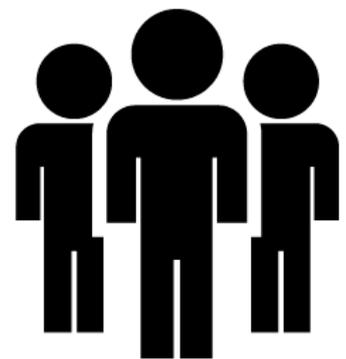
Je voudrais souligner l'importance et la difficulté du métier des agents d'entretien, métier qui n'est pas toujours mis en valeur, car pour moi, ce sont eux qui représentent, en premier la bonne image de l'entreprise.

*Eddy PALMA,*

*34 ans*



*Responsable d'Exploitation à  
SCTE Nettoyage Services  
depuis 2015.*





## SCTE NETTOYAGE passe en Version 2.0

*L'année 2015 marquera une évolution importante dans nos activités de nettoyage.*

Ce dossier qui nous tenait à cœur depuis quelques années a vu le jour dans le second semestre 2015.

Malgré un contexte économique « fragile » qui tend plus vers une réduction des budgets que vers une augmentation, nous prenons le pari d'investir dans l'achat de nouveaux matériels, textiles et produits d'entretien plus performants, ainsi que dans un vaste programme de formation de nos agents.

Le projet a consisté à modifier et professionnaliser nos protocoles de nettoyage par le biais de :

- Une formation sur mesure délivrée à l'ensemble de notre personnel
- Une acquisition de matériel et de produits d'entretien aussi innovants que performants.

Ces modifications importantes dans notre façon de travailler au quotidien seront mises en œuvre par le biais d'un formateur que nous avons recruté sur une période de 6 mois. La formation est entièrement personnalisée puisqu'elle adapte le contenu délivré spécifiquement à nos matériels, à nos produits utilisés et aux spécificités techniques des sites de nettoyage.

En terme de progrès, on peut citer « La réduction du nombre de passages » pour nettoyer une surface.

**Exemple** : alors qu'il faut jusqu'à 10 passages pour éliminer une trace de chaussure sur un sol plastique avec une frange coton, 2 passages suffisent avec une frange Microfibre.

Au-delà de l'aspect méthodes et amélioration de l'efficacité du nettoyage, nous avons souhaité intégrer un volet sécurité et confort de travail auprès de nos agents de service, afin de réduire les risques de T.M.S (troubles musculo squelettiques) et de maladies professionnelles nombreuses dans notre secteur d'activité.





Ces modifications par le biais de la formation délivrée comprennent :

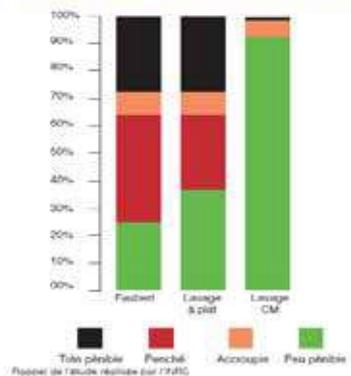
- l'investissement dans du matériel innovant (balai rasant ultra léger), franges en microfibres
- le remplacement des produits nettoyants aérosols par des produits 3D en pulvérisateurs de couleur différentes auxquelles correspondent une couleur identique pour les chiffonnettes microfibre.
- La mise en œuvre des bonnes postures de travail adaptées aux nouveaux matériels qui vont permettre entre autre de minimiser le port de charge et d'éviter les flexions en avant.

D'autre part, le nouveau balai rasant permet une utilisation facile et naturelle de la méthode en « S », sans aucun effort de rotation du poignet et du bras.

La réduction du poids est aussi prise en compte, aussi bien pour le balai rasant « Sloopy® », plus léger de 40% par rapport à un matériel plus classique, mais aussi, le poids des franges de lavage (200gr pour une frange coton contre 77gr pour une frange Microfibre).

Ce qui permet de réduire les poids manipulés par les agents et ainsi de réduire la fatigue musculaire en fin de journée.

## RÉPARTITION DES POSTURES SELON TROIS TECHNIQUES DE LAVAGE.



La comparaison de trois méthodes (frotter + presse, frange coton à plat + presse, frange microfibre + méthode de pré-impregnation) met en évidence l'intérêt du lavage à plat et la nécessité de supprimer les presses sur les chariots de ménage.

Les Ergonomes ayant réalisés cette étude mettent en avant les facteurs de risque ou aggravant suivants :

- le poids du matériel + frange mouillée et essorée
- les mouvements réalisés pour essorer les franges (par pressage)
- la rapidité de séchage du sol (risque de glissades)

Et pour finir, la capture et la rétention de particules lors des phases de dépoussiérage (balayage par gazes pré-impregnées) en lieu et place du balayage classique, qui réduit considérablement la contamination particulaire de l'air ambiant, respiré par les agents comme par le public.

Le budget que nous avons consacré à ce projet n'est pas anodin pour une PME comme la notre, puisque c'est près de 90 000 € qui sont investis sur 2015.

L'évolution a un prix ; la qualité également. A travers ce projet, nous prenons le pari d'augmenter la qualité de notre travail et de nos performances afin de délivrer chez nos clients les meilleures prestations possibles.

Si en plus, les conditions de travail de nos salariés s'en trouvent améliorées, alors tous les voyants sont au vert pour obtenir une adhésion totale sur l'apprentissage des nouveaux protocoles de nettoyage que nous mettons en œuvre et nos clients vont en tirer les bénéfices très prochainement.



**NOTA : Au moment où nous bouclons ce numéro, nous venons d'apprendre que notre projet a été récompensé par une subvention exceptionnelle de la part de la C.G.S.S grâce à son côté novateur qui prend en compte l'ensemble des aspects techniques, environnementaux et liés à la sécurité et au confort des travailleurs.**



# SCTE ET LE SPORT

*Depuis plusieurs années, SCTE entretient 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, Nous avons apporté cette année notre soutien à un sport local où les athlètes réunionnais brillent au niveau national et mondial : la canne de combat.

Certes, la canne de combat est probablement moins populaire que d'autres sports collectifs, mais extrêmement spectaculaire, et comme tous les sports de haut niveau, avant d'enchaîner les victoires, il faut une sacrée dose d'entraînement et de courage, et ça, ce sont des valeurs que l'on partage.



3<sup>bis</sup> 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](http://www.scte.fr)



## SCTE C'EST AUSSI ...



*Le site internet*



[www.scte.fr](http://www.scte.fr)

*Les documentations*

