

# SCTE



## NETTOYAGE INDUSTRIEL



EDF PEI  
prolonge  
SCTE pour  
4 ans



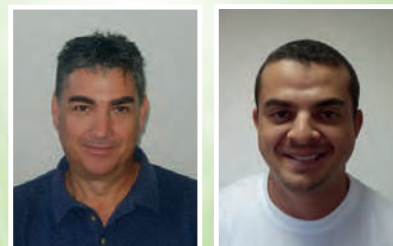
Le Contrôle Qualité  
au sein de l'activité  
de Nettoyage

## NETTOYAGE DES LOCAUX

Partenariat avec  
AIR AUSTRAL

ZOOM SUR ...  
Le secteur livraison

TRAVAUX SPECIAUX  
Travaux en hauteur,  
SCTE étoffe son offre  
de service



La qualité ...  
*Une valeur SCTE*

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

# EDITO

## EDITO

# EDITO

La Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Un récent décret d'application d'août 2017, en définit les contours.

Chez SCTE, la RSE n'est pas un phénomène de mode, mais bien une affaire de conviction qui apporte un supplément de sens à nos activités et qui contribue à renforcer la fierté de nos collaborateurs pour notre métier et notre entreprise.

Notre engagement en faveur de la RSE se fonde sur les valeurs qui nourrissent notre raison d'être depuis toujours le respect : des hommes et de l'environnement, l'esprit d'innovation, la qualité et la sécurité.

Vous le découvrirez dans ce nouveau numéro du SCTE le Mag, la RSE est bien une démarche active, qui doit nourrir notre présent et guider notre avenir.

**Vincent BERNARD**  
Directeur



## SOMMAIRE

Partenariat avec AIR AUSTRAL	Page 3
Nettoyage des panneaux routiers	Page 3
EDF PEI reconduit SCTE pour 4 ans	Page 4
Travaux en hauteur : Nettoyage sur les toits	Page 5
Chantier de dépollution	Page 5
Dossier : Le contrôle Qualité	Page 6
Développement : Le service commerciale s'étoffe	Page 6
ZOOM sur le secteur livraison	Page 7
Hygiène des locaux : tapis personnalisés	Page 7
Hugo et Anais " La France à un Incroyable talent"	Page 8

## PARTENARIAT AVEC AIR AUSTRAL



### AIR AUSTRAL choisit SCTE pour le nettoyage de ses sites !

C'est un contrat d'envergure qui a été remporté par SCTE Nettoyage, depuis le mois d'Août 2017. Nos équipes interviennent sur les sites de la compagnie aérienne AIR AUSTRAL, entreprise Réunionnaise reconnue qui représente **10 sites sur toute l'île pour une surface de 9 000m<sup>2</sup>**.

Différents secteurs composent le site d'AIR AUSTRAL: le siège administratif qui est représentatif de la compagnie, le service Fret qui gère les transports de colis ou marchandises, le centre de formation et l'accueil du personnel navigant en escale, ou encore, les agences commerciales présentes sur toute l'île et avec des collaborateurs en poste 7 jours/7 et 24h/24 pour servir les passagers.

#### A savoir !

SCTE et ses équipes ont su s'adapter au besoin de la compagnie grâce à une organisation modulable .

Tous nos agents participent aux formations dispensées par notre service qualité et adhèrent aux protocoles de nettoyage avec les matériels ergonomiques mis à leurs dispositions.

Tous les sites géographiques d'AIR AUSTRAL ont été équipés de chariots, produits, matériels limitants les TMS, matériels mécanisés et, chaque agent est équipé de ses E.P.I. (gants, blouse, chaussures de sécurité, etc...) afin d'évoluer dans son travail sereinement.

Toute l'équipe a suivi une formation pour être habilitée « sûreté aérienne » et obtenir les autorisations réglementaires pour effectuer leurs tâches quotidiennes. Notre service livraison réapprovisionne les différents sites géographiques régulièrement grâce à un planning préétabli, ce qui permet aux agents sur sites d'être réactifs aux besoins supplémentaires ponctuels.

L'adaptation de notre personnel pour satisfaire un client est confirmé sur ces sites particuliers, ce qui nous permet de garder une qualité à la hauteur des exigences d'Air Austral.



## NETTOYAGE H<sup>2</sup>O

### Le nettoyage des panneaux de signalisation

Dans nos précédents numéros, nous avons eu l'occasion de vous présenter la technologie H<sup>2</sup>O qui permet d'associer un nettoyage totalement écologique et tout à fait pratique puisque nous intervenons depuis le sol (sans nacelle), et ce, jusqu'à **12m de hauteur**.

#### Technologie H2O

- le nettoyage des vitreries
- des modules photovoltaïques
- des panneaux publicitaires

Nous avons procédé, en partenariat avec la société qui gère l'entretien du parc de panneaux de signalisation pour le compte de la Région, à un test « grandeur nature » de ce qui pourrait devenir à terme un futur marché de nettoyage.

En effet, avec le temps, les panneaux de signalisation s'encrassent naturellement (pollution des véhicules, poussières, etc...) et le pouvoir réfléchissant de ces panneaux s'en trouve altéré.

Ces essais se sont déroulés de nuit, car ils impliquaient une neutralisation de la voie routière de droite de la RN1 avec un balisage adapté.

Les résultats obtenus sont tout à fait conformes à ce qui était attendu, et ce type de prestation devrait se planifier et se généraliser prochainement afin de rallonger la durée de vie des panneaux, qui en cas de remplacement, implique des budgets relativement conséquents.



# EDF PEI RECONDUIT SCTE POUR 4 ANS



## Les dates-clés

### De la construction de la centrale de Port-Est :

- 13 octobre 2009 : obtention du permis de construire
- 7 août 2010 : arrivée des trois premiers moteurs
- 10 juillet 2012 : couplage au réseau d'un premier groupe
- 1<sup>er</sup> octobre 2013 : 12 moteurs en service



### La centrale de Port Est en quelques chiffres :

- 12 moteurs diesel 1 d'une puissance totale de 210 MW
- 25 % des besoins en électricité des Réunionnais couverts
- 2 000 personnes et plus de 150 entreprises mobilisées sur le chantier
- 3 millions d'heures de travail
- 50 000 m<sup>3</sup> de béton coulés en 2 ans, soit l'équivalent du viaduc de Saint-Paul
- 500 km de câbles électriques tirés, soit 2 fois le tour de l'île de la Réunion
- 5 000 tonnes de pièces de charpente métalliques montées
- 80 km de tuyaux d'acier posés et soudés



SCTE est un partenaire historique d'EDF PEI (PRODUCTION ELECTRIQUE INSULAIRE) puisque nous sommes présents depuis la pose de la première pierre de la centrale avec EIFFAGE, puis le partenariat s'est étoffé avec MAN DIESEL. Notre prestation s'est ensuite tout naturellement développée auprès d'EDF au fur et à mesure de l'exploitation de la centrale. Lorsque qu'EDF lance un appel d'offres « européen » début 2017 afin de sélectionner son prestataire pour les 4 prochaines années, il est évident que l'ensemble de nos services (techniques et commerciaux) ont été sollicités afin de tenter de conserver ce marché qui nous tenait, historiquement, à cœur.

Depuis le mois de septembre, SCTE a été renouvelé sur l'ensemble des lots (nettoyage tertiaire et nettoyage industriel). Les équipes sur site sont composées d'une douzaine d'agents et réalisent quotidiennement des prestations aussi techniques que spécifiques, comme le nettoyage des moteurs par exemple.

### Environnement et sécurité

Bien entendu, ce site possède des particularités et des contraintes tout à fait exceptionnelles en terme de **sécurité et d'environnement**, avec lesquelles nous avons su nous adapter. Notre Responsable d'exploitation, Monsieur Benoit Fauvarque, s'engage au quotidien avec ses équipes pour que nos prestations soient effectuées en toute sécurité et conformément aux réglementations EDF PEI.

**Précision, professionnalisme et adaptation**, nous permettent d'être performants sur des sites sensibles comme celui d'EDF PEI, client avec lequel nous nous engageons à travailler en parfait accord de leur « charte environnementale ».

Autre particularité de ce contrat de nettoyage industriel qui se traduit par des formations indispensables pour évoluer sur ce site. En effet, notre personnel est habilité HOB0, HOB0, M2, SST et à l'utilisation des matériels spécifiques, nettoyage mécanisé, travaux en hauteur (échafaudage CACES R408, nacelle élévatrice PEMP), manutention de charges lourdes avec chariot élévateur (CACES R389) ou encore habilitations aux risques chimiques.





# NOUS NETTOIERONS LES SOMMETS...

## TRAVAUX EN HAUTEUR

Nos équipes formées et spécialisées pour les TRAVAUX EN HAUTEUR, effectuent régulièrement le nettoyage des panneaux photovoltaïques sur les toits des entreprises Réunionnaises.

Pour compléter leurs expériences, le CHU Félix Guyon de St Denis leur a fait confiance pour le nettoyage de l'ensemble de ses toitures et gouttières. Les toits en tôles, en béton ou encore jonchés par les arbres, rien ne les arrête.

Une autre activité qu'ils ont menée à bien et en toute sécurité.

### A qui le tour...?

Certaines de nos équipes d'interventions sont spécialisées pour réaliser des travaux de propreté en hauteur et, constituent un atout pour les entreprises Réunionnaises ayant des espaces en hauteur à entretenir.

Toujours dans l'esprit de la charte environnementale, l'équipe participe à garder l'environnement de notre île propre et saine, tout en donnant un « résultat de qualité ».



## CHANTIER DE DEPOLLUTION



La plus grande partie de nos chantiers de dépollution consistent à réaliser des opérations d'excavations de terres essentiellement contaminées par des hydrocarbures.

Ces travaux comprennent différentes phases d'intervention :

- Le diagnostic préalable (réalisé en général par un bureau d'études spécialisé)
- La phase travaux qui comprend l'excavation et le tri des terres polluées.

Cette phase permet d'orienter les déchets vers les filières d'élimination adaptées (enfouissement local en centre de stockage de déchets ultimes ou pour les terres les plus impactées, traitement par incinération en métropole).

Cette notion de tri et de conditionnement des matériaux pollués est absolument capitale, puisqu'au-delà de transporter les déchets vers leurs filières agréées dans le plus strict respect de la réglementation, c'est bien à travers cette phase de tri que nous apportons une plus-value à notre activité tant les impacts financier sont forts en cas de mauvaise gestion.

Cette phase de travaux comprend souvent des phases d'arrêts de chantier, afin de procéder à des prélèvements et analyses des sols pour déterminer les concentrations en polluants présentes dans les sols et par conséquent décider la poursuite des travaux.



### A savoir !

Ce métier (prélèvement et analyse) répond à des normes très précises d'échantillonnage ou encore de transport et sont réalisés dans des laboratoires agréés situés en Europe, avec des délais incompressibles.

Ainsi, afin de limiter ces phases d'arrêt de chantier, nous avons récemment investi dans un Photoioniseur portable (PID) qui nous permet de façon immédiate et en cours de chantier de déterminer les teneurs en hydrocarbures dans les sol. Ainsi, le tri des déchets et l'arrêt ou la continuité des travaux se décident en temps réel.

La phase de prélèvement et d'analyse en laboratoire intervient en fin de chantier pour valider la dépollution du site. Deux chantiers ont déjà été menés depuis ce début d'année en utilisant cette méthodologie, avec des résultats validés par un bureau d'étude extérieur. Il n'y a eu aucun arrêt de chantiers.

# DOSSIER : CONTROLE QUALITE



Les démarches d'amélioration de la « QUALITE » dans les entreprises occupent désormais une place centrale dans les politiques de modernisation des entreprises.

Dans ce dossier, nous vous proposons de découvrir notre « Service Qualité » avec ses analyses, ses développements et, ses résultats pour s'améliorer au quotidien chez nos clients.

Nous avons fait le choix de faire des acquisitions innovantes pour un résultat de qualité tout en préservant le confort de l'agent.

Tous les matériels sont sélectionnés en fonction du support à nettoyer : (carrelage, sols souples thermoplastiques, béton résine époxy, parquet, etc...).

Nous minimisons les manipulations de produit par les agents. Les pulvérisateurs sont préparés par notre service livraison qui fournit également les matériels renouvelés régulièrement.

## Code couleur :

Pour une meilleure productivité et une facilité d'adaptation des agents, un code couleur différent a été mis en place suivant le support à nettoyer

**BLEU** = Bureaux ou mobilier    **ROUGE** = Sanitaires    **VERT** = Vitrieres

Les équipements de sécurité sont livrés dès le démarrage d'un site afin d'être en parfait accord avec la réglementation du client (chariot, chevalet de prévention, EPI gants, chaussures anti-dérapantes, gants, etc...). Monsieur Eddy Palma, notre inspecteur qualité, dirige ce service en étroite collaboration avec le service commercial.



Pour effectuer une bonne analyse de la qualité de nos prestations, nous avons misé sur une bonne formation initiale des agents. Cette formation individuelle est accompagnée de matériels spécifiquement sélectionnés pour éviter au maximum les TMS ou, les gestes répétitifs.

## Formation individuelle :

Un nouveau départ avec de nouvelles habitudes de travail. Chaque nouveau salarié SCTE est formé au protocole de nettoyage et, aux matériels innovants. La connaissance des étiquettes produits ainsi que les pictogrammes est indispensable à la sécurité de tous.

### 1. Contrôle et communication :

Des contrôles continus sont effectués par les Responsables d'exploitation chez nos clients et, la communication interactive par smartphone (applications dédiées) permet une réactivité pour apporter des solutions quasi immédiates. De plus, la plupart de nos sites sont munis d'un cahier de liaison qui sert de relais entre le client, l'agent et le responsable d'exploitation, car le plus souvent, nos salariés interviennent en dehors des heures d'ouverture des sites.

### 2. Contrôle qualité :

L'inspecteur qualité effectue des contrôles qualité individuels avec les agents en lieu et place chez le client, en condition réelle : Vérification des protocoles, le port des EPI, connaissance du «point de rassemblement» du site où l'on évolue, compréhension du cahier des charges et, formation répétée pour tout manquement.

### 3. Enquête de satisfaction :

La direction commerciale effectue avec le client un relevé des appréciations afin de confirmer le cahier des charges et la satisfaction client.

Les informations recueillies (contrôle qualité et enquêtes de satisfaction) sont croisées dans une réunion mensuelle qui nous permet de :

- Définir les points d'amélioration possible aussi bien d'un point de vue technique que d'un point de vue commercial.

## “Le site idéal” :

**Un agent d'entretien qui maîtrise les protocoles de nettoyage conformément au cahier des charges et, un client satisfait de nos prestations.**



# DEVELOPPEMENT

Afin d'assurer le développement de nos différentes activités, et d'accroître notre présence chez nos clients, le service commercial de SCTE a été renforcé cette année.

Tout d'abord par l'arrivée de **Brigitte CHARLES** en qualité de **Directrice Commerciale** depuis le mois de mars et plus récemment avec celle de **Fabrice BESSE** en tant que **Technico-commercial**.



# FOCUS SUR LE SECTEUR LIVRAISON



SCTE possède trois zones de stockage de produits et matériels d'entretien.

Un dépôt principal situé dans notre siège social de Cambaie, un dépôt dans notre agence de St Louis et un troisième à St Denis près de la technopole (essentiellement pour nos équipes d'intervention).

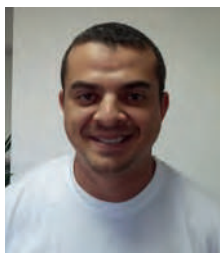
Ce secteur d'activité travaille le plus souvent dans l'ombre, mais il est ô combien important pour le bon fonctionnement de l'entreprise.



## Comment nos agents pourraient-ils travailler correctement, sans produits et matériels d'entretien ?

On peut dire qu'avec près de 450 sites et 220 salariés, notre service livraison ne chôme pas.

Les livraisons s'inscrivent dans une programmation mensuelle, bimestrielle ou trimestrielle, planifiée de façon à nous assurer qu'à aucun moment il n'y ait de rupture de produits ou de matériels auprès de nos agents chez nos clients.



Christian MUSSARD  
Responsable livraison  
(Secteur Nord)

### Question à Christian MUSSARD : Quels sont les difficultés principales que tu rencontres dans ton métier ?

Le système et l'organisation mise en place il y a plus de 2 ans (NDLR : SCTE passe au 2.0 le Mag n°2) fonctionne bien, le seul problème comme toutes les personnes, qui comme nous, passons une grande partie de la journée sur la route, ce sont les difficultés de circulation qui nous font perdre beaucoup de temps.



Patrick PAYET  
Responsable livraison  
(Secteur Sud)

### Question à Patrick PAYET : Parle-nous de ton métier ?

Comme Christian qui s'occupe du Nord et de l'Est, j'ai en charge les livraisons des sites des secteurs Sud et Ouest. Je m'occupe également des prestations de pose et de mise en place des équipements sanitaires (distributeurs de savons, papiers, etc...). De plus, je suis électricien à la base, ainsi, je procède aux remplacements des ampoules électriques dans les résidences dont nous avons l'entretien global.



Discret, ou pas...

## HYGIENE DES LOCAUX : TAPIS PERSONNALISES

On ne le voit pas toujours mais on passe tous les jours dessus !

Le tapis est votre outil essentiel pour une gestion des saletés entrantes et, à la notoriété de votre entreprise.



- De toutes tailles
- De toutes couleurs
- AVEC ou SANS logo ...

... mais toujours dans une qualité de rétention des poussières et autres boues qui s'accrochent aux chaussures.

SCTE Nettoyage vous enlève la tâche pas toujours facile et non productive du bon vieux dépoussiérage à l'aspirateur ou un lavage grossier à la haute pression.

Grâce à des « moyens industriels » afin d'obtenir un résultat optimal, nous désinfectons, nettoyons en profondeur les fibres sans usure prématurée, sans perte de couleur, il en ressort comme neuf !

Nous gérons pour vous la conception et la fabrication des tapis personnalisés ou standards, ainsi que les échanges pour nettoyage... Tous les quinze jours, en général, les tapis sont remplacés et mis en place pour accueillir votre clientèle.



## SPONSORING : Hugo et Anaïs les petits danseurs Possessionnais de " La France a un incroyable talent "

En 2016, toute la Réunion a retenu son souffle lors de la prestation d'Hugo et Anaïs en demi-finale de l'émission « La France a un incroyable talent ». Leur formidable parcours s'est malheureusement arrêté aux portes de la Finale.

Durant cette année, les compétitions s'enchaînent en métropole et les budgets nécessaires pour aller « danser » avec les meilleurs impliquent des dépenses importantes.

Nous avons été très heureux d'avoir fait partie des sponsors d'Hugo et Anaïs, afin que ceux-ci puissent porter très haut les couleurs de la Réunion et aussi un peu de SCTE dans différentes compétitions nationales et internationales durant cette année.



Ils sont jeunes, l'avenir leur appartient et, nous ne pouvons que leur souhaiter une grande carrière !



SCTE  
(Siège Social)  
127 route de Cambaie  
97460 St Paul  
Tél : 0262 55 27 27



SCTE Saint-Louis  
75 rue Véli  
Zi Bel Air  
97450 St Louis

## SCTE C'EST AUSSI ...



*Le site internet*



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

*Les documentations*

