

UN ENVIRONNEMENT PROPRE POUR SES COLLABORATEURS ET SES CLIENTS

Bien-être collaborateur, RSE, suivi automatisé des prestations : alors que les entreprises doivent s'adapter aux nouvelles exigences d'un monde du travail en pleine mutation, PBS Bureaux oriente sa proposition de nettoyage vers plus de transparence et de durabilité.

Informations Entreprise : Comment les nouvelles générations influencent-elles les priorités et les services proposés par PBS Bureaux ?

Charles Ramos (responsable QSE chez PBS Bureaux) : L'évolution du marché du nettoyage de locaux commerciaux et de bureaux est en effet fortement influencée par les nouvelles générations. La qualité de vie au travail et l'engagement environnemental deviennent des enjeux cruciaux, tant pour attirer et retenir les talents que pour garantir des environnements de travail sains et agréables.

Charles Ramos



Cependant, la prise de conscience RSE n'est pas qu'une affaire de nouvelles générations. C'est un changement opéré à tous les niveaux de la société. Et c'est une bonne chose.

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, à cela s'ajoute une forte présence des employés sur site, avec une légère diminution du télétravail depuis le début de l'année.

Une fois ces constats posés, il est primordial pour les entreprises d'afficher des engagements solides sur le plan RSE. Nous adaptons donc notre offre avec des protocoles plus respectueux de l'environnement et des services additionnels, tels que la valorisation des déchets et le traitement des biodéchets conformément aux nouvelles réglementations.

Par ailleurs, la transformation numérique est primordiale. Nous investissons stratégiquement dans ce domaine pour offrir une meilleure traçabilité et un suivi automatisé de nos prestations. Nous faisons ainsi preuve de toujours plus de transparence vis-à-vis de nos clients. Du côté de nos agents d'entretien, cela facilite également leurs missions ainsi que la communication interne.

I.E : Justement, comment PBS Bureaux utilise-t-elle les nouvelles technologies pour renforcer la transparence et la communication avec ses clients ?

Charles Ramos : Notre offre intègre désormais un portail client avec un accès complet et en temps réel à divers documents : factures, contrôle qualité, compte rendu d'intervention mais aussi suivi des prestations et interventions.

Chiffres clés

- 5M de chiffres d'affaires
- 35 ans d'expérience dans le nettoyage et l'entretien des bureaux et commerces
- 140 clients
- 230 collaborateurs en CDI
- 7 certifications ou récompenses
- 6 services additionnels au nettoyage

Ce portail facilite également la gestion des anomalies, des travaux supplémentaires et des demandes annexes avec un système de ticketing.

Les clients peuvent suivre les interventions de nos agents, connaître les noms et prénoms des intervenants et voir les horaires de passage. Nous assurons une transparence totale via des feuilles de traçabilité numérique, avec badges NFC pour éviter les falsifications. Les anomalies peuvent être remontées directement par le portail, ce qui améliore la communication avec le client qui accède en un coup d'œil à l'ensemble de ses informations. Cette démarche est le gage d'une plus grande réactivité d'intervention et répond à une demande accrue de transparence, essentielle pour regagner la confiance dans un secteur parfois mal perçu.

Grande nouveauté et pas des moindres, nous proposons également des prestations de nettoyage en fonction de l'occupation des bureaux. On parle de nettoyage à l'usage grâce à l'exploitation de l'IoT. Une démarche très appréciée de nos clients.

I.E : Pouvez-vous nous parler de votre démarche "Green Focus" ?

Charles Ramos : Lors du renouvellement de notre identité visuelle, nous avons saisi

Les clients de PBS Bureaux

- 68 % de bureaux anciens ou modernes. Des PME, ETI et grandes entreprises
- 14 % de cabinets d'avocats, de notaires et de conseil
- 17 % d'agences bancaires
- 13 % de commerces haut de gammes et de distribution sélective

l'opportunité de renforcer notre image en mettant l'accent sur nos engagements environnementaux.

À travers l'initiative 'Green Focus', nous nous engageons à utiliser quotidiennement des produits composés entre 97 et 100 % d'ingrédients d'origine naturelle. Ces produits ont également un intérêt majeur pour nos salariés. Ils protègent leur santé et minimisent les déchets plastiques grâce à des emballages réutilisables.

De plus, avec quelques partenaires de choix, nous proposons une gestion complète de plus de 250 types de déchets, traités en filière courte et en totale transparence. Depuis peu, nous innovons également dans la gestion des biodéchets, avec un partenaire made in France. Nous proposons une solution de compostage sur site ou de collecte basse fréquence. De quoi répondre de façon innovante à la loi AGEC. Nos clients réduisent significativement leurs émissions de CO2 et valorisent leurs déchets organiques sans nuisance. Le tout avec esthétisme !

I.E : Quels sont vos projets ?

Charles Ramos : Vous l'aurez compris, nous concentrons nos efforts sur deux grands axes de notre projet : le déploiement de solutions numériques et l'amélioration de nos pratiques RSE.

Notre objectif est de mettre la technologie au service de tous nos sites clients d'ici mi-2025. Un chantier d'envergure.

Parallèlement, nous structurons notre démarche RSE. Nous avons reçu cette année le badge « entreprise engagée » EcoVadis. Nous continuons sur cette lancée avec l'ambition d'être de nouveau récompensés avec une médaille de bronze à l'horizon 2025. Une belle réussite pour mettre en avant l'engagement de nos agents.

Ces projets ambitieux sont au cœur de notre stratégie de développement afin de continuer à proposer une qualité de service toujours plus compétitive et durable à nos clients.

Enfin, notre mission est de lever le voile sur les métiers de la propreté qui ont de l'avenir et un vrai rôle à jouer entre sensibilisation

Une histoire d'hommes et de femmes

« Parce que sans nos agents rien ne serait possible, nous développons leurs compétences et professionnalisme à travers la formation, un management de proximité et une politique de ressources humaines responsable.

Nous allons au-delà des besoins liés à la profession lorsque cela est nécessaire. Nous pouvons proposer un soutien dans certaines démarches administratives du quotidien de nos salariés les plus isolés.

Nous avons conscience de la pénibilité de nos métiers. Charge à nous et à nos clients de considérer les agents de propreté pour des salariés comme les autres et de combattre leur invisibilité. »

José Proenca, directeur d'exploitation

au nettoyage responsable, accompagnement face aux enjeux de développement durable et engagement pour l'évolution de la profession.

« paru dans Informations Entreprise N°192 d'octobre, novembre, décembre 2024 »