

DONNE LA PAROLE À SES CLIENTS

CLINITEX



LES OUTILS DE MOBILITÉ SONT AU SERVICE DES PROFESSIONNELS DU NETTOYAGE

LES SOLUTIONS NUMÉRIQUES VONT TRÈS VITE, IL FAUT POUVOIR ÊTRE RÉACTIF, SOUPLE, NE PAS DÉPENDRE D'UN PRESTATAIRE

« Le numérique nous a permis de transformer toutes les contraintes en fluidité. »

Edouard PICK
 Directeur des Opérations

LES SOLUTIONS MISES EN PLACE

Portail intra/extranet

Automatisation
 des processus



LA SOCIÉTÉ CLINITEX

Spécialisée dans le nettoyage industriel, l'entreprise Clinitex, groupe familial fondé il y a 35 ans, intervient sur le grand Nord de la France.

La société compte aujourd'hui plus de 2 500 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires d'environ 35 millions d'euros. « Nous continuons notre développement d'agences à raison d'une ouverture tous les 18 mois à 2 ans. Vraisemblablement, les futures ouvertures seront les grandes métropoles comme Lyon (prévu officiellement début 2017) et Nantes. En région parisienne, nous venons d'ouvrir une agence à Melun (1er avril 2016). Nous sommes un sous-traitant des acteurs économiques, donc nous nous implantons là où il y a de l'activité. Notre activité ne peut pas se délocaliser. Une de nos forces, c'est la proximité avec nos clients, » précise Edouard Pick. Fils du fondateur de la société, Edouard Pick a connu un parcours généraliste au sein de Clinitex. Des métiers d'exploitation comme l'encadrement d'agents de propreté, aux métiers commerciaux comme le développement de nouveaux clients jusqu'aux métiers de direction d'agence. Aujourd'hui, directeur des opérations, Edouard Pick gère l'équipement des équipes opérationnelles en outils liés à la mobilité, mais il s'occupe aussi des outils informatiques, de l'amélioration des process. Que ce soit en termes d'innovation ou de nouveaux services.

LA PROBLÉMATIQUE

« La mobilité, c'est essentiel dans notre métier. Nous avons 2 500 agents de propreté basés chez nos clients qui sont encadrés par 100 personnes. Nous avons donc une nécessité absolue de faire du management à distance. Que ce soit sur les aspects RH, sur la partie logistique, sur la partie remontée d'infos clients (qualité, demandes, devis)... cette notion de management à distance est essentielle et la transition numérique là dessus est le parfait outil pour faire du management à distance en mobilité. Du tout papier il y a 15 ans, nous avons évolué vers des outils plus modernes qui permettent une meilleure traçabilité, une meilleure fluidité, un partage de l'information sans se rendre 2 500 fois chez nos clients pour avoir ces informations ! » L'entreprise Clinitex utilise des logiciels dédiés pour chaque métier depuis de nombreuses années. Son objectif pour favoriser la mobilité des équipes était la création de Workflow intuitifs.

LA RÉPONSE

Le choix s'est porté sur la solution VDoc (plateforme Moovapps du Groupe Visiativ). « Aujourd'hui, nos utilisateurs se servent uniquement de VDoc. Cette solution articule l'ensemble de nos logiciels métiers. Elle offre l'avantage d'être instinctive. La preuve : aucun des 10 workflow en place aujourd'hui, n'a nécessité de formation ! En amont cela demande beaucoup de réflexion, d'empathie mais au final l'appropriation devient immédiate. » Soucieux de toujours améliorer le quotidien de ses équipes, Edouard Pick a demandé des développements spécifiques pour optimiser la solution.



LA RÉPONSE (SUITE...)

Notamment pour traiter au mieux la notion de tableaux de bords. « Chaque collaborateur n'a pas besoin des 10 workflow au quotidien. Par contre, si il y a une demande spécifique à traiter, une brique dédiée apparait pour l'informer. C'est une sorte d'alerte. Une fois la tâche traitée, elle disparaît. La solution est bien fait pour cela car comme nous avons la main, nous pouvons aller loin dans cette ergonomie. Nous avons été formés sur la création des workflow. Le premier était assez complexe et nous nous sommes fait accompagnés. La vraie valeur ajoutée, c'est que Visiativ nous a transmis une façon de faire. Aujourd'hui, on a une dizaine de workflow actifs et les 9 autres nous les avons fait de manière 100% autonome. C'était une de nos conditions. Les outils numériques vont très vite, il faut pouvoir être réactif, souple, ne pas dépendre d'un prestataire. »

LES BÉNÉFICES

Les gains sont surtout ressentis au niveau de l'humain. Avec une amélioration de la qualité de vie des équipes. « Le métier de nos managers était devenu un enchaînement de photocopies, de mises à jour de dossiers. Aujourd'hui, ils se concentrent sur leur cœur de métier qui est l'accompagnement des agents, la gestion de l'organisation du site, faire de la relation client. C'est ce qu'ils adorent faire, et c'est la valeur ajoutée des compétences qu'ils possèdent. » Edouard Pick revendique le côté pratique : « Au quotidien, cela nous a rendu la vie beaucoup plus facile. Le numérique nous a permis de transformer toutes les contraintes en fluidité. » Le second gain est ressenti au niveau du marché. « Aujourd'hui, nous avons clairement pris une longueur d'avance dans notre profession. Nous sommes très avancés technologiquement dans notre métier. C'est une certaine fierté pour nos équipes. Au niveau de la relation client, notre image a été très nettement améliorée. Cela nous a aussi permis de cibler des marchés nouveaux, de taille plus importante ou sur lesquels ces outils étaient des pré-requis. Ne pas mettre en place de tels outils, pourrait être éliminatoire sur le marché dans quelque temps » termine-t-il.

