

→ Les entreprises de propreté s'informatisent de plus en plus et attendent des logiciels qui soient à la fois très conviviaux et très pertinents sur leur cœur de métier. Capables de gérer les plannings, d'assurer le suivi comptable et clients, mais aussi de traiter les différentes opérations liées à la paie ou aux achats. À cette configuration de base s'ajoute désormais, la nécessité d'offrir des outils performants aux managers sur le terrain. Deux logiques qui vont de pair et qui imposent aux systèmes de bien communiquer entre eux et aux terminaux d'être adaptés aux besoins nomades des inspecteurs.

Mobilité : quels outils, pour quelles utilisations ?



Photo ISS

Informatique



Il y en France environ 50 000 inspecteurs, ou équivalents, dans les entreprises de propreté, auxquels s'ajoutent plus de 4 000 applicateurs dans la 3D. On peut estimer qu'à ce jour un peu plus de 3 000 d'entre eux sont équipés de solutions mobiles, soit moins de 10 % » calcule Olivier Arnould de la société SMS qui couvrent aujourd'hui la moitié de ce marché des outils et des solutions de mobilité. Pour ce professionnel qui possède la connaissance et la maîtrise du secteur de la propreté, le mouvement, aussi lent soit-il est irréversible : « Informatiser le terrain est une nécessité absolue. Il ne s'agit pas seulement d'équiper les inspecteurs avec des outils de contrôle de la qualité, mais de leur fournir une solution métier globale leur permettant de disposer de toutes les informations sur un client, d'établir un devis, de consulter leur messagerie... D'être plus efficaces et de gagner du temps, pour résumer ! »

UNE VRAIE CONDUITE DU CHANGEMENT

« Gagner du temps, mais aussi de l'argent. Pour un investissement mensuel de l'ordre de 35 € par manager équipé, l'entreprise de propreté va enregistrer une baisse significative des kilomètres parcourus. Même si l'économie réalisée n'est que de 10 %, avec une moyenne de 3 000 km parcourus par mois, le résultat est déjà très significatif. Sans compter l'apport qualitatif et le bénéfice en termes d'images procurés par ces outils mobiles. « L'informatique ne coûte cher que si on ne s'en sert pas.... Imaginez aujourd'hui un secrétariat qui ne serait pas équipé avec Word ou Excel ! Avec les solutions mobiles, l'objectif est d'améliorer la productivité managériale. Mais il faut pour cela mettre en place une vraie conduite du changement. Il y a encore un certain nombre de patrons, y compris dans les grandes entreprises qui n'ont pas compris l'intérêt de la chose. », conclut Olivier Arnould. Une des évolutions les plus marquantes, mais certainement aussi les plus intéressantes pour l'utilisateur réside dans la possibilité d'échanger et de synchroniser les informations avec le système d'information de l'entreprise. Ce qui suppose une bonne couverture réseau, mais pas nécessairement une demande en très haut débit comme la 4G, les données transférées étant souvent d'un poids très raisonnable.

LE « CLOUD » NOUVEL ESPACE INCONTOURNABLE ?

Les principaux acteurs du secteur de la propreté sont d'accord pour dire qu'une solution nomade (tablette + logiciel) n'a de véritable intérêt qu'associée à un système global d'information implanté dans l'entreprise. Pour Frédéric Dray, directeur des ventes de Quadratus, qui développe des logiciels métier depuis 1999 et équipe aujourd'hui quelque 700 entreprises de propreté, trois tendances cohabitent. « La mobilité avec le besoin de solutions nomades pour les inspecteurs, la mise à disposition d'un espace client en ligne et le « cloud » qui permet aux entreprises de s'affranchir de toutes les contraintes liées à l'hébergement des données et la maintenance des serveurs. Pour ce qui est de la mobilité, les managers sur le terrain ont besoin d'avoir accès aux données clients et de disposer, pourquoi pas, de la possibilité de faire signer un devis directement sur la tablette à son client.

ISSA MONITORING, UN OUTIL AU SERVICE DES PRESTATIONS 3D

Nous avons mis en place ce logiciel au cours de l'automne 2010. Au démarrage nous intégrions environ 80 clients dans cette base, principalement en agroalimentaire et pharmaceutique, aujourd'hui nous en sommes à quelque 3 000 clients... », calcule Nicolas Didych, expert en maîtrise

Quel matériel choisir ?

Même si ce n'est que la partie émergée de l'iceberg, le matériel, les terminaux en l'occurrence, jouent un rôle important. Ils pourront être déterminants dans l'appropriation de ces nouvelles pratiques. Pour ce qui est du système d'exploitation Android, la solution gratuite proposée par Google a gagné la partie haut la main avec un taux d'équipement de l'ordre de 98 % ! En ce qui concerne le matériel lui-même les tablettes connaissent un succès grandissant, pour peu qu'elles offrent la bonne taille aux utilisateurs. Ni trop petite pour garantir un confort de lecture et d'écriture, ni trop grande pour pouvoir tenir dans une main et se glisser dans la poche lors des visites sur le terrain. Samsung ou HP proposent aujourd'hui des modèles adaptés à ce type d'utilisation. Faut-il équiper ses managers d'une tablette qui fasse à la fois téléphone ? La réponse dépendra beaucoup du type d'utilisation qui en sera faite. Même si cela représente un coût additionnel, il pourra être nécessaire de fournir un téléphone en plus de la tablette dans le cas d'une utilisation intensive, le manager ayant souvent besoin, lors d'un échange téléphonique, de vérifier un certain nombre d'informations sur son terminal nomade.





Pour Olivier Arnould de la société SMS le taux d'équipement des inspecteurs est de l'ordre de 10%



→ des nuisibles au sein d'ISS France et promoteur de cette solution logicielle (et matérielle) pour assurer le suivi des activités. Aujourd'hui, le logiciel développé par le groupe ISS au niveau mondial, offre une nouvelle version à ses utilisateurs et aux clients, et les Nokia du départ ont laissé la place à des smartphones sous Android qui de plus permettent de faire signer directement le client. Au-delà de cette fonctionnalité, c'est toute une organisation du travail, une qualité du reporting et une traçabilité des interventions qui s'est installée dans les équipes.

RAPPORTS ENVOYÉS PAR MAILS

« Lorsque nous intégrons un nouveau site ou commençons une relation avec un nouveau client, nous rentrons les implantations dans le système. Par la suite, un système de tags permet au technicien en intervention de réaliser un suivi très précis de la prestation. Il note, par exemple, si un piège a été visité, ou un appât consommé. Cela génère une alerte qui peut être immédiatement transmise au client si nécessaire, avec en plus la possibilité d'y ajouter des photos ou des remarques spécifiques. Une fois la visite terminée et clôturée sur ISSa Monitoring, le client peut immédiatement prendre connaissance des informations sur sa base de données. Par ailleurs, les rapports sont envoyés par email 5 minutes après la fin de la prestation, jusqu'à 100 destinataires différents », poursuit Nicolas Didych. Certains clients, notamment les plus petits, ne souhaitent pas faire appel à un tel suivi. ISS a cependant prévu pour eux une solution gratuite basée sur la mise en place d'un tag par client qui permet, quelle que soit l'importance ou la nature de la prestation, de géné-

rer et transmettre un rapport d'intervention sous format courrier électronique. « Nous sommes là pour apporter du conseil et par ailleurs, en tant que leader sur ce secteur d'activité, nous nous devons de proposer des solutions modernes et innovantes. ISSa Monitoring offre une réponse qualitative sur le fond et sur la forme. » Une des prochaines étapes dans le déploiement de cette solution nomade devrait être sa mise en œuvre sur d'autres segments de marché, notamment dans le cadre de nos offres globales. « Dans certains cas, les tags seront plus difficiles à mettre en place que dans le tertiaire ou l'industrie, mais le bénéfice sera tout aussi important », conclut l'expert d'ISS.

ÉQUIPER AUSSI LES AGENTS

Engagées dans une logique d'informatisation globale les entreprises de propreté, quelle que soit leur taille, peuvent aussi envisager d'étendre ces outils de mobilité à l'ensemble de leurs agents sur le terrain. C'est le sens du partenariat développé par la société montpelliéraine MoveWork, qui commercialise la solution « pointeuse mobile » et plusieurs éditeurs de logiciels métiers, notamment Quadratus. « Les clients qui utilisent nos différentes applications sont d'abord dans une logique de gestion et de suivi du travail de leurs équipes. Lorsqu'ils arrivent sur site, les salariés peuvent utiliser différents types de pointage : via un téléphone fixe, par géolocalisation mobile, grâce à la scannette mise à leur disposition, ou encore par flashcode ou grâce à la technologie RFID. Il faut offrir une grande souplesse aux entreprises et leur donner à la fois la possibilité d'intégrer directement ces données de présence à leurs

logiciels de gestion du personnel. Par ailleurs nous constatons que de plus en plus de donneurs d'ordres demandent à leurs prestataires de mettre en place ce type de solutions », remarque Patrick Tavaris, directeur recherche et développement. Pour aider les entreprises dans la mise en place de cette solution mobile, la société MoveWork met à la disposition des agents un service de hotline qu'ils pourront appeler s'ils rencontrent un problème lors du pointage. Un service utilisé le plus souvent entre 5 h 30 et 6 h 30 le matin et 17 à 19 heures, à l'heure de prise de poste.

« FLICAGE » OU BONNE GESTION DES ÉQUIPES ?

Le pointage est une pratique vieille comme les entreprises. Le fait de le déporter chez le client et d'y adjoindre éventuellement un outil de localisation, constitue-t-il une atteinte aux droits fondamentaux des salariés ? Non, bien entendu. Même si certaines entreprises, engagées dans cette démarche peuvent noter des temps de travail inférieurs de 10 à 30 % à ceux initialement prévus... L'inverse est aussi vrai !

Cette gestion directe des temps de présence permet aussi à certains employeurs de se rendre compte que leur agent effectue de façon correcte son nombre d'heures, mais pas dans la période contractualisée avec le donneur d'ordres.

Le plus souvent d'ailleurs, c'est en accord avec le responsable de site que le salarié organisera son travail différemment, sans incidence pour le client ou pour la qualité de la prestation. Cependant, en cas de problème ou d'accident, il peut être important que l'employeur connaisse la réalité d'organisation des chantiers. ■

Informatique



dans certains environnements, industriels ou extérieurs, les agents peuvent disposer de tablettes ou portables à l'abri des chocs. (MTT)

MTT, DES TERMINAUX VRAIMENT « TOUT TERRAIN » !

Depuis 4 ans MTT conçoit et propose des « mobiles durs », un concept particulier pour désigner des terminaux mobiles offrant des indices de protection très élevés. « Nous nous positionnons sur des secteurs d'activité où la tablette risque d'être soumise à très rude épreuve, comme les métiers du bâtiment, de l'industrie, de la maintenance et de plus en plus de l'agriculture. Parmi les indices que nous proposons, IP67 et IP68, sont les plus élevés du marché. Ce qui signifie que ces matériels peuvent résister à une chute de 2 mètres de hauteur, ou même à une immersion totale pour l'indice IP68 », précise Pascal Marti, chargé d'affaires Europe de cette jeune entreprise toulousaine. Cette volonté de proposer des équipements « tout terrain » se concrétise aussi par la présence d'un écran tactile spécifique permettant son utilisation avec n'importe quel type de gant. De même, en matière d'autonomie, certains modèles affichent des batteries allant jusqu'à 3 A, soit plus d'un mois d'autonomie en veille ! D'un point de vue performances technologiques ces matériels ne diffèrent en rien de leurs homologues classiques : un écran de 7 pouces en 16/9, un système d'exploitation Android 2.3, une compatibilité wifi et bluetooth, deux ports USB, ainsi que deux optiques de caméra permettant d'utiliser la tablette comme un appareil photo (photos et films) ou comme webcam. « Au-delà de cette tablette haut de gamme complètement équipée dont le prix est de l'ordre de 350 €, nous proposons aussi des mobiles d'entrée de gamme à 49 € répondant aux mêmes exigences de résistance. De nouvelles fonctionnalités vont être développées sur notre gamme 2014/2015 et notamment le système Push to Talk, qui existe déjà sur certains modèles et permet à deux appareils de communiquer entre eux dans un rayon de 1 km. Par ailleurs, la technologie NFC va permettre à nos terminaux de se connecter à différents appareils sans utiliser le bluetooth » conclut M. Marti. ■



L'efficacité

3 outils incontournables

POCKET MANAGER Multi-fonctions

L'outil des inspecteurs modernes



TIME MANAGER

La maîtrise du temps
télé-pointage

WEB MANAGER La relation-client
Messagerie, Qualité, Suivi prestations



SERVICES MANAGEMENT SYSTEMS

01 47 52 09 00 www.smsmanagement.fr sms@smsmanagement.fr