koala'CTU 7

L'ÉDITO

En 2020, au plus fort de la crise sanitaire de la COVID-19, les services de Koala Propreté et, plus largement, de l'ensemble de la filière hygiène et propreté, auront révélé toute leur importance pour le maintien de l'activité économique, et notamment des services essentiels, avec l'objectif prioritaire d'assurer la sécurité de l'ensemble des collaborateurs.

Nous avons adopté notre organisation, nos processus et nos interventions pour aider nos clients à redémarrer rapidement dès la sortie des vagues de confinement, en mettant notamment à leur disposition notre expertise dans le domaine de la désinfection.

Cette période inédite a été marquée par une forte mobilisation de l'ensemble des équipes Koala Propreté, et un profond esprit partenarial avec nos clients.

En 2021, nous poursuivons notre implication en vue de l'amélioration continue de nos services, avec une nouvelle dimension digitale, tout en conservant notre essence fondamentalement humaine.

Koala Propreté fêtera cette année son dixième anniversaire !

10 années avec nos partenaires, nos collaborateurs, nos fournisseurs et nos clients, tous engagés dans une relation de confiance, et bien souvent devenue, au fil du temps, amicale.

Un seul mot : merci !

koala propreté services

Jean-Baptiste Clec'h & Sébastien Ayault
Directeurs associés de Koala Propreté

10 années passées à grandir à vos côtés !

10 ans koala propreté services

"Nous vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez depuis 10 ans.

On compte sur vous pour la préservation des koalas encore de nombreuses années. 10 ans avec vous, grâce à vous...

Koala, c'est vous !"

Retrouvez dès maintenant toute l'actualité de Koala Propreté sur les réseaux

TÉMOIGNAGES CLIENTS

Hervé ROBERT-PEILLARD – Directeur de l'environnement de travail chez Helpline

Société leader européenne de l'expérience utilisateur (infogérance informatique), la société Helpline, filiale du groupe Neurones IT, compte plus de 2.500 salariés. En région parisienne, ce sont ainsi plus de 6.000 m² de bureaux qui sont nécessaires à l'activité de ses collaborateurs.

En 2012, sur la recommandation de sociétés partenaires, Koala Propreté avait été choisie pour assurer le nettoyage de l'ensemble des locaux Helpline en Ile-de-France. Le partenariat noué à cette occasion a récemment été renouvelé lors d'un nouvel appel d'offres, avec un engagement jusqu'en 2024.

« *Nous sommes extrêmement satisfaits des prestations de Koala Propreté, pour la qualité de leurs travaux de nettoyage bien sûr d'une part, mais aussi pour leur réactivité, leur capacité d'écoute et la stabilité de leur personnel d'autre part. Au-delà de cette satisfaction opérationnelle, s'ils ont remporté le dernier appel d'offres fin 2020, c'est surtout parce qu'ils ont été les mieux-disants sur le plan tarifaire, avec une réelle capacité d'innovation* » explique Hervé Robert-Peillard, Directeur de l'environnement de travail chez Helpline.

La réactivité de Koala Propreté a en effet été mise à l'épreuve dans le contexte sanitaire des derniers mois. Il a fallu être réactifs pour assurer la sécurité des personnels et rédiger les plans de continuité d'activité. La reprise d'activité a nécessité de mettre en œuvre des moyens spécifiques de désinfection, comme par exemple la nébulisation, et il aura fallu également modifier les méthodes de travail habituelles pour assurer au nettoyage une fonction de lutte contre toute forme de contamination plus efficace qu'avant.

Hervé Robert-Peillard précise : « *Koala Propreté est une entreprise à taille humaine, ce qui facilite la relation client. Les responsables et les dirigeants sont accessibles et, depuis le temps, il y a une connaissance mutuelle de nos collaborateurs sur le terrain, la relation est plus facile au quotidien, ils sont à l'écoute de nos besoins. Pour nous c'est important que nos salariés travaillent dans un environnement sain, c'est rassurant et on gagne en sérénité* ».

Véronique Perruchon, chef des services généraux Groupe Sofinord.

Koala Propreté intervient sur 4 sites du Groupe Sofinord, notamment dans les locaux d'Armonia, spécialisé dans les « soft facilities solutions » (accueil téléphonique et physique, services d'immeubles, sécurité et sûreté, propreté, solutions RH et intérim, etc.), qui regroupent des agences comme Facilitess (Multiservices), Phone Régie (accueil en entreprise), Mahola (accueil prestige et événementiel), Modelor (métiers de la mode et du luxe) ou encore CESG (sécurité).

En 2012, avec l'objectif de sourcer un nouveau prestataire propreté, un contact avec la direction du groupe Sofinord avait permis de signer un premier contrat avec Koala Propreté.

Après un constat de qualité des prestations, et de rigueur dans l'organisation, c'est tout naturellement que Sofinord a confié d'autres sites à Koala Propreté au fil des années ; ce partenariat a été récemment renouvelé à l'occasion d'un nouvel appel d'offres, jusqu'en 2023

Véronique Perruchon, chef des services généraux du Groupe Sofinord explique : « *Le suivi des prestations est bien assuré avec au moins une visite de l'encadrement sur site chaque mois. Ce que nous apprécions aussi chez Koala Propreté, outre la qualité des prestations, c'est leur posture d'écoute et leur capacité à trouver des solutions rapides à nos besoins comme par exemple la fourniture de gel hydroalcoolique et de lingettes au moment où personne ne pouvait nous en fournir au plus fort de la crise sanitaire de la COVID-19 ou encore leur réactivité à désinfecter les locaux en moins de 24h suite à des suspicions de contamination.* »

Elle ajoute : « *Nous espérons que Koala Propreté saura adapter ses prestations à l'évolution de nos méthodes de travail comme avec le télétravail par exemple. Mais nous sommes confiants car avec la digitalisation de leur contrôle qualité, nous devrions franchir un nouveau cap vers l'excellence.* »

TÉMOIGNAGE FOURNISSEUR

Cyril Pichereau, Responsable commercial chez SMS management

La société SMS Management existe depuis plus de 20 ans ; elle propose des solutions mobiles de gestion d'informations de terrain à destination des sociétés de nettoyage industriel.

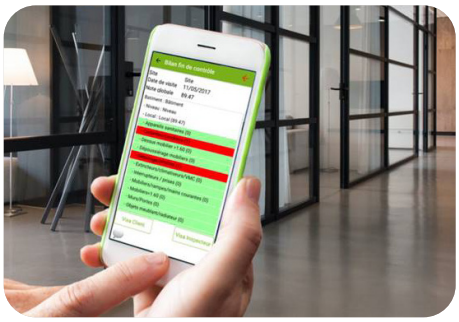
Elle propose notamment l'offre « Pocket manager », axée sur le suivi et le contrôle de la qualité des prestations in situ. Avec le souhait de faciliter l'expérience utilisateur de ses clients, Koala Propreté a déployé cette nouvelle offre depuis plusieurs mois, en vue de la généraliser en 2021.

Cette offre digitale permet notamment de centraliser tous les éléments relatifs au contrat, les documents de travail, les travaux à réaliser, le suivi quotidien des prestations ou le contrôle qualité.

Lors d'un contrôle sur site, les points d'amélioration peuvent être aisément relevés, avec photo à l'appui ; l'information est aussitôt transmise au client, avec la notification des actions correctives engagées par Koala Propreté.

L'outil permet également la gestion des commandes de consommables ainsi que le suivi et la maintenance du matériel, ainsi que l'établissement des devis pour les demandes extracontractuelles.

L'application donne accès à tout moment aux documents contractuels avec le client, cahier des charges, fiches méthodes, fiches de sites,… et propose même une messagerie interne.



Pour Cyril PICHEREAU, responsable commercial chez SMS management : « *Pour nous, Koala Propreté est le client idéal, en terme de taille d'entreprise, de réponse à son besoin et surtout en terme d'investissement de la direction dans l'utilisation du service ; l'objectif de Koala Propreté, de faciliter l'expérience utilisateur de leurs clients, nous enrichit d'un retour permettant d'améliorer en continu notre offre de service* ».

FOCUS

La digitalisation au service de la qualité

Pour Koala Propreté, la qualité est un levier essentiel de l'amélioration continue de ses services : pour garantir la sécurité des collaborateurs du client ou des équipes Koala Propreté, pour rester agile en réponse à l'évolution des besoins, il apparaît en effet indispensable de vérifier, in situ, l'adéquation des ressources déployées aux résultats attendus.

A l'ère du numérique, les métiers de la propreté restent fondamentalement humains, mais ont l'opportunité d'améliorer l'expérience utilisateur par la digitalisation de la relation et la gestion du back-office, au bénéfice de leurs clients. C'est la stratégie engagée par Koala Propreté.

Les responsables de secteur Koala Propreté utilisent désormais une application dédiée qui intègre les fiches de contrôle qualité pour piloter l'activité terrain en temps réel ; elle permet notamment l'émission de rapports transmis directement au client, par mail, à chaque visite.

Cette application s'adapte à chaque type de projet, permettant à l'ensemble des équipes opérationnelles Koala Propreté, de consulter, saisir, transmettre ou recevoir, sur le terrain, toutes les informations utiles.

La gestion de la qualité sur le terrain est facilitée grâce à la localisation immédiate du besoin avec la possibilité de prendre une photo explicative, grâce au reporting des axes d'amélioration et au suivi des actions correctives.

Le client bénéficie ainsi d'un rapport immédiat des contrôles réalisés, auxquels il peut participer à sa convenance, et viser de manière contradictoire.

Le contrôle est conduit avec le cahier des charges du client, les fiches méthodes, les fiches de poste etc…, accessibles via l'application, et toujours avec l'objectif d'optimiser le service Koala Propreté en fonction des besoins client.

Cet engagement dans la digitalisation est soutenu par l'attente des clients de rendre toujours plus facile leur utilisation des services de nettoyage, et porté par l'ensemble des collaborateurs Koala Propreté qui profitent d'une amélioration de leurs conditions de travail, et peuvent se concentrer sur l'écoute de leurs clients.

VOTRE AVIS EN QUELQUES CHIFFRES

98%
satisfaits de la qualité technique de nos services

99%
satisfaits de l'implication au quotidien de nos équipes

10 ANS 10 MOTS CLES

Confiance
Disponibilité
Fiabilité
Sérieux
Efficacité
Régularité
Satisfaction
Ecoute
Proximité
Réactivité

> *Koala est une entreprise avec une éthique, des valeurs, qui respecte ses employés, ses clients, l'environnement. Parfaitement digne en somme du XXIe siècle !*
>
> **Thierry M.**

100%
satisfaits de la contribution de nos services à la qualité de vie au travail

100%
nous recommanderaient

100%
satisfaits de l'écoute et de l'accompagnement

On vous attend plus nombreux !

66%
ont fait appel à nos services pour des travaux de désinfection dans le cadre de la COVID-19

42%
nous suivent sur les réseaux sociaux

Source : étude réalisée auprès de 200 clients en décembre 2020

koala propreté services
71 avenue du Général de Gaulle 78600 Maisons Laffitte
Téléphone : 01 75 93 50 13
www.koala-proprete.fr