

Depuis plus de quarante ans sur le front

Pascal Gilliard, «Monsieur Maintenance» des immeubles

Pascal Gilliard est un personnage fort connu à Genève, qui ne laisse pas indifférent. Actif dans de multiples associations, acteur reconnu et convaincu des relations transfrontalières, infatigable patron de PME, il ne se contente pas de fournir avec sa société Martin & Cie SA du matériel et des produits d'entretien à 25 régies pour plus de trois cents adresses (soit plus de 2000 montées d'immeuble), sur les territoires genevois et de la Côte vaudoise. Défendant une vision humaniste et bienveillante du développement durable, il a aussi créé une Charte qui fait référence à ce propos, assure la formation des précieux concierges et songe avec sérénité à remettre le petit empire qu'il a constitué et qui se fonde sur le savoir-faire, la confiance et les relations humaines.

- Aujourd'hui, tout le monde parle de dérèglement climatique, de produits bio, de respect de la planète. Le monde de l'immobilier et de la construction est pétri de ces valeurs; mais vous fûtes l'un des premiers à les promouvoir auprès des professionnels et à organiser des formations adéquates...

- J'ai toujours considéré que le facteur humain était le plus important, et que le bon sens s'appliquait aussi en matière d'économie. Ma modeste expérience - 42 ans d'activité - m'a montré que des procédures simples et des explications claires permettaient de convaincre et d'agir efficacement pour économiser de l'argent et respecter l'environnement. Avec constance et patience, nous sommes arrivés à faire passer tout le monde de l'eau de Javel et des produits agressifs «sentant bon le citron» à un usage raisonné de produits efficaces et préservant l'environnement, associé à du matériel ergonomique et simple d'utilisa-

tion. Aujourd'hui, près de 80% du volume des produits que nous vendons bénéficient d'un Label écologique CIEM (www.ciem.ch).

- Vous êtes un homme-orchestre qui semble tout faire lui-même. Comment vous y prenez-vous et comment pourrez-vous transmettre votre entreprise?

- Je ne suis pas seul, je suis indépendant! Cette boutade cache une réalité: on ne peut rien réaliser sans s'appuyer aussi sur les compétences d'autrui. L'entreprise Martin & Cie SA dispose d'un réseau de sous-traitants et de partenaires hautement qualifiés, qui partagent notre philosophie d'entreprise. Nous accompagnons nos clients de A à Z, réglons leurs problèmes rapidement et sommes focalisés sur la durabilité de nos matériels et de nos produits. L'un de nos points forts est la gestion des stocks, en collaboration avec ces concierges, dont les régies et propriétaires ont compris qu'ils étaient un maillon essentiel de la bonne



Pascal Gilliard: «J'ai toujours considéré que le facteur humain était le plus important».

gestion d'un immeuble. Nos interventions permettent d'éviter le gaspillage, les achats de matériel inutile, les choix de machines vite obsolètes, l'utilisation de produits inadaptés. Le ou les repreneurs devront évidemment partager ces conceptions et recevront alors les clefs et le mode d'emploi!

Solution de contrôle d'accès pour
des chantiers éthiques et sûrs

- contrôle d'accès
- vidéosurveillance
- système d'alarme
- agents de sûreté



sursector

T +41 22 300 24 24 | susector.ch
sursector sa | 22, Rte de Pré-Marais | CH-1233 Bernex

- Vous pratiquez aussi les audits d'immeubles?

- Oui, sur le plan de l'entretien, bien sûr. Il existe de nombreux et convaincants dispositifs informatiques qui indiquent les travaux à effectuer en fonction de capteurs et d'indicateurs précis. Mais chaque bien immobilier, chaque immeuble, chaque profil d'habitation est différent. Nous effectuons, en compagnie du représentant de la régie et du concierge, une analyse du cahier des charges, du matériel adéquat et des compétences des équipes chargées de l'entretien et de la maintenance. Le résultat permet davantage d'efficacité et de sobriété pour moins d'investissement. Souvent, on se trouve en présence d'une hétérogénéité des produits et des matériaux, ou de procédures de recyclage déficientes. Il est notamment important que chacun comprenne qu'un immeuble doit être approvisionné et traité par une seule entreprise, qui le connaîtra et saura exactement quoi faire, en pleine collaboration avec les concierges!

- Quels sont les obstacles à une bonne gestion de l'entretien courant d'un immeuble?

- Citons d'abord les matériaux choisis par l'architecte. Ils peuvent être beaux et écologiques, mais s'ils sont rugueux par exemple, cela impliquera quatre fois plus d'eau et de produits, une usure plus rapide des outils et un séchage plus long. Second obstacle: trop souvent, ces mêmes architectes oublient, voire négligent, de prévoir un vrai local de conciergerie équipé de connexions électriques, d'eau et d'écoulement et parfois, la configuration des lieux complique fortement la maintenance. Troisième obstacle: la résistance au changement, car certaines personnes ont de la difficulté à accepter de changer de méthode de travail.

- Mais vous arrivez quand même à vos fins...

- Grâce à un peu de ténacité et de vision à long terme, on arrive à créer un lien de confiance avec les décideurs (régies,

propriétaires, institutions) et les opérateurs (employés techniques, concierges). Beaucoup de nos devis sont acceptés sur une poignée de main (puis confirmés par écrit, n'ayez crainte!) et nombre d'intervenants savent qu'ils peuvent nous faire confiance sur parole. Le taux d'acceptation de nos devis approche les 95%!

- Pour l'avenir, que prévoyez-vous?

- Dans le cadre d'une transmission à venir, rester dans une collaboration étroite d'accompagnement pour continuer de porter les valeurs qui font la force de Martin & Cie SA. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR FRANÇOIS BERSET

Procédures pour l'entretien et la maintenance des immeubles et lieux divers



Route de Drize 73A • 1234 Vessy GE
T. +41 22 525 25 66
 info@rafaelstores.ch • www.rafaelstores.ch

RAFAEL STORES, chaque projet reste unique!



L'adresse pour *votre intérieur.*

12'000 articles en stock.

MOINAT

www.moinat.com

Entreprise Martin & Cie SA

Chemin de Pré-Marquis 1C – 1241 Puplinge – Tel: 022 348 23 54

Courriel : conseils@pmgilliard.com – Pascal Gilliard : 079 401 96 61

Objet: Procédures pour l'entretien et la maintenance des immeubles et lieux divers (foyers, EMS, centres d'accueil, etc...)

PREAMBULE

Partant du constat que l'entretien d'immeubles pour des concierges à temps partiel comme à plein temps reste une tâche difficile et essentielle, nous avons voulu mettre en place une organisation la plus rationnelle possible tout en proposant quelques conseils frappés au coin du bon sens.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté de respecter notre environnement, d'économiser tant les produits que le matériel et ce, sans péjorer les résultats obtenus.

Pour cela, il est nécessaire d'avoir une vision plus claire et plus complète des lieux à entretenir, du matériel et des produits à disposition, de la typicité des habitants, du cahier des charges de chaque service d'immeuble et du temps que celui-ci a à sa disposition pour remplir sa fonction.

Il suffit parfois de peu pour que le (la) concierge puisse effectuer ses tâches à satisfaction (autres produits, remplacement de matériel, nouveaux outils, etc...). Ainsi son travail sera reconnu et il n'en sera que plus valorisé tant dans son quotidien que face aux habitants des immeubles dont il a la charge d'entretien et de maintenance.

PROPOSITIONS

Les propositions que nous vous faisons résultent de plus de 30 ans d'expériences avec les services d'immeubles, concierges ou autres corps professionnels chargés de l'entretien.

Nous tenons compte au quotidien des échanges que nous avons avec ces différents partenaires liés par la problématique de l'entretien et de la maintenance.

Ceci pour affiner systématiquement les procédures et adapter au mieux les besoins objectifs des utilisateurs et les contraintes des donneurs d'ordres.

Notre clientèle se recrute tant auprès des Régies, des Institutions que de la Restauration/Hôtellerie.

Ce que nous vous proposons est donc adaptable quel que soit l'environnement ou les lieux concernés, mais répond aussi aux objectifs que vous aurez fixés.

Les thèmes proposés ne sont pas exhaustifs et ne se présentent pas nécessairement par ordre de priorité. Ils servent d'éléments de base pour

la mise en place d'une procédure générale et de constitution d'arguments que nous espérons utiles dans une démarche aussi « marketing » auprès de vos propres clients.

Vous pourrez constater que certains points se recoupent, cela a pour but de bien mettre en évidence ce qui peut être amélioré quotidiennement.

Point 1 Ciblage des commandes / attribution d'immeuble(s)

Lors des livraisons, nous avons constaté que très souvent les services d'immeubles reçoivent des marchandises provenant de plusieurs fournisseurs (système de commandes par « surverse »). Cela représente un risque de confusion pour les concierges.

En effet, il n'y a pas toujours adaptabilité interentreprises pour le matériel (manches, supports, pièces de rechange, etc...) de plus, les entreprises n'ont pas les mêmes couleurs pour les produits d'entretien courant, de traitement ou pour des applications spécifiques!

(Exemple: un produit bleu pour l'entretien courant des surfaces chez l'un, un produit bleu pour le décapage des sols chez l'autre!).

De plus, les dilutions ne sont pas identiques pour le même type d'application.

De notre côté, pour le matériel, nous pouvons vous assurer que nous entreprenons tout pour adapter ce qui doit l'être afin de faire durer celui déjà en possession des utilisateurs.

Il serait donc judicieux d'attribuer à chaque entreprise référencée une série d'immeubles bien précis.

Cependant, le concierge pourrait à tout moment exprimer objectivement la nécessité de changer de fournisseur si celui-ci ne convenait plus.

A terme, cela entraînera un meilleur contrôle des coûts liés aux changements intempestifs de matériel, évitera de confondre les produits et permettra une meilleure utilisation de ceux-ci.

Point 2: Procédure d'intervention pour quelles économies ?

Chaque lieu a sa propre configuration (escaliers, recoins, etc...) et comporte des surfaces de typologies différentes. De ce fait, il s'avère nécessaire de procéder à un état des lieux par immeuble

selon une fiche signalétique type (à définir avec le donneur d'ordre) avec en regard les moyens nécessaires à l'entretien. Cela a l'avantage de s'assurer que le concierge dispose du matériel adéquat et qu'il entretient régulièrement celui-ci. Selon les exigences du donneur d'ordre, on fait de fausses économies en ne donnant pas au concierge les moyens objectifs de remplir sa mission. Si celui-ci dispose de ce qui est nécessaire, on peut plus facilement exiger que le travail soit fait

Point 3: Mise en place de système de contrôle des stocks.

Par extension: adaptation des commandes - budgets - souplesse

Souvent les concierges ont peur de manquer ou par opposition, s'ils ne commandent pas, c'est qu'ils ne font rien ! Quelle est la part du réel ?

Pour avoir une vision objective des besoins du concierge, nous pouvons par une série de questions appropriées (fréquence, dilution, méthode, etc...) définir si ce qu'il commande est justifié ou non. En ayant la connaissance historique des livraisons nous pouvons contrôler les stocks et ainsi préciser quels compléments sont nécessaires pour couvrir la période précédant la prochaine commande autorisée.

Ainsi ces demandes seront plus adaptées et ne surchargeront pas les stocks existants.

En outre, pour parvenir à établir un climat de confiance entre le demandeur, le donneur d'ordre et le fournisseur / prestataire, il serait utile de fonctionner sur la base d'un budget global.

L'idée n'étant pas de systématiquement utiliser l'entier du budget mais plutôt de donner plus de souplesse pour mieux adapter l'offre selon la demande et de laisser une marge de manœuvre si des fournitures s'avéraient nécessaires en dehors des périodes de commande

.Pour des équipements spéciaux de base ou de renouvellement (nouvel aspirateur, chariot, brosse, etc...) une offre spécifique sera établie.

Si on ne peut pas dépasser le budget, on pourra alors associer le concierge à la démarche d'économiser l'existant dans l'attente d'une réponse positive. L'économie réalisée permettra alors à terme de fournir ces équipements tout en restant dans les limites prévues.

Point 4 Contrôle des consommations, adaptations des procédures de dilution, mise à niveau des besoins / équipements complémentaires

Chaque produit fait l'objet d'une dilution spécifique à chaque fournisseur. Souvent les utilisateurs pensent « mieux savoir » et se retrouvent dans des situations qui impliquent plus de travail (traces résiduelles, double rinçage, deuxième passage, etc...).

En fonction du programme d'entretien, nous pouvons savoir si le produit est justement dilué, comment il est utilisé et selon quelle méthode. Ainsi nous pouvons régulariser les consommations et mettre en place les mesures appropriées.

Pour éviter le gaspillage ou la mauvaise utilisation, nous avons à disposition des robinets ou doseurs adaptés au bidon et pouvons donner au concierge des fiches techniques simples si les explications verbales répétées ne suffisent pas.

Point 5: Organisation et systématique d'entretien des immeubles

Pour nettoyer et maintenir un immeuble, il y a une logique ! Malheureusement, trop souvent, le travail s'effectue à rebours du bon sens.

Pour faciliter la tâche du concierge nous pouvons l'accompagner en lui donnant les conseils adéquats et ainsi éviter une débauche d'énergie et un découragement au quotidien !

Il suffit parfois de corriger juste quelques points de l'organisation pour alléger le travail.

Le concierge peut ainsi se consacrer à d'autres tâches liées à sa fonction.

Point 6: Formation idoine sur place pour chaque concierge

A nouveau, chaque immeuble a ses propres spécificités (configuration, matériaux, typologie des habitants, entre autres)

Il nous semble donc judicieux d'apporter une contribution à la formation du concierge directement sur son lieu de travail.

Rien n'empêche en cas de besoin de proposer une réunion de cas en cas favorisant l'échange d'expériences ou d'expérimentations entre les concierges, les gérants techniques et les prestataires.

Point 7 : Limitation des produits - éviter la dispersion et les confusions

Les produits courants couvrent souvent un champ d'application large et permettent l'entretien régulier de surfaces de différentes matières.

Il est préjudiciable et erroné de dire qu'il faut un produit pour chaque utilisation.

Pour des travaux spécifiques, il est vrai que les produits doivent être adaptés (décapage, imprégnation, traitement de protection, etc...) mais toujours dans le respect des indications d'utilisation.

Ces deux considérations sont identiques pour le matériel.

Le trop grand chevauchement favorise la confusion et entraîne des risques d'utilisation inappropriée et de plus avec un matériel inadéquat.

Et dans tous les cas, des dépenses inutiles !

Point 8: Mise en place de l'organisation nécessaire à la récupération des sources lumineuses, anciens produits et bidons vides / élimination

Concernant les sources lumineuses usagées contenant du gaz (néons, ampoules spéciales longue durée), nous avons en tant que fournisseur, l'obligation de les récupérer et de procéder à leur élimination réglementée auprès des organismes officiels (déchettes professionnelles, sociétés agréées de récupération).

Il est facturé à cet effet une taxe anticipée de récupération (TAR) actuellement de Frs 0,23 par objet. Cette taxe est répercutée tout au long d'une chaîne allant depuis le fabricant jusqu'à l'utilisateur final.

L'objectif de cette taxe est d'éviter la pollution de l'air par l'émission des gaz contenus dans ces sources, grâce à leur récupération.

Trop souvent encore, les concierges jettent ces sources dans les poubelles ou conteneurs. D'ailleurs, au-delà du non respect de l'environnement, cela est dangereux car le verre de ces sources est très fin, cassant et particulièrement coupant !

Concernant les anciens produits ou ceux que l'on ne peut plus identifier, il est hors de question de les jeter directement dans les poubelles ou de les éliminer par les égouts ! Dans tous les cas, cela provoque une contamination de l'eau et peut altérer la nappe phréatique, tout en rendant plus difficile leur traitement par les stations d'épuration.

Cette élimination sauvage nécessite une quantité d'eau considérable pour les neutraliser.

Nous pouvons nous charger de la récupération de ces produits et de leur élimination adéquate.

Il devient absolument nécessaire de sensibiliser les concierges à ces problématiques et de les aider à organiser l'entreposage momentané de ces marchandises, jusqu'à leur élimination par le soins des fournisseurs.

Point 9: Prospectives pour l'organisation physique des locaux de conciergerie (structures de base)

Nous sommes en train d'étudier un concept modulable pour équiper et donc organiser les locaux de conciergerie. Cela favorisera la visibilité des stocks, l'entreposage des produits et du matériel.

Les balais, mops, et fauberts seront suspendus et pourront être utilisés plus longtemps.

Ces structures seront très utiles notamment auprès des concierges à temps partiel ; leur local de conciergerie étant souvent très confinés et mal pratique.

Point10: Simplification pour une meilleure utilisation des produits et du matériel. Protection de l'environnement - notions de dégradabilité

Plus les procédures de nettoyage seront simplifiées et plus le matériel sera adéquat et bien entretenu, moins il y aura de gaspillage.

Plus les stocks seront contrôlés, plus il sera possible de faire des économies substantielles.

Nous devons tous être attentifs à notre environnement et trouver le meilleur équilibre entre les besoins nécessaires à un bon entretien avec les produits et méthodes adéquats et un résultat probant.

Ces produits devront être les moins polluants possible.

A cet effet, permettez-nous d'aborder la question des produits dits « bio ».

Ces produits sont très souvent déjà passablement dilués sous leur forme originale. Cela implique d'en mettre plus lors de chaque mélange. Mieux vaut utiliser des produits enregistrés auprès de l'Office fédéral de la santé publique comme non toxiques et dont la dégradabilité est supérieure à 95% sur 14 jours.

Le gaspillage et la pollution ne sont pas toujours là où on le croit.

CONCLUSION

La qualité de l'entretien reste un élément prépondérant du respect des lieux de vie commune. Un responsable de l'entretien ou un nettoyeur reconnu dans son travail d'entretien et de maintenance grâce à un matériel et des produits corrects aura toujours du plaisir à accomplir sa tâche quotidienne.

Nous nous engageons auprès de vous pour atteindre ces objectifs, dans une démarche sociale, sociétale et économique.

PASCAL GILLIARD