

# Coup d'arrêt pour comprendre la situation

Cette entreprise de la propreté a fait le choix de « mettre un coup d'arrêt pour comprendre la situation ». Le dirigeant évoque la stupéfaction à l'annonce du confinement et la nécessité de se poser pour réfléchir. La période a nécessité une grande agilité comme le souligne la direction, « vision au jour le jour et risque sanitaire élevé ».

## Les 10 premiers jours

Pour les prestations de nettoyage, le risque sanitaire est élevé, les virucides, le gel hydro alcoolique et les masques nécessaires alors que l'entreprise a eu des difficultés dans un premier temps à s'approvisionner comme de nombreuses autres. Il s'agissait de s'organiser alors que les communications gouvernementales semblaient se contredire : Restez chez vous mais allez travailler. Beaucoup de clients ont fermé leurs locaux : les structures qui accueillent du public, les entreprises qui ont développé le télétravail. Des salarié.e.s se sont arrêté.e.s soit pour la garde des enfants, soit pour des raisons de santé (maladie chronique, fragilité). Les chantiers ont été conservés dans les secteurs alimentation et médical. Le nettoyage des copropriétés a été adapté en fonction du ramassage des ordures ménagères. 60 à 70% de l'activité était en arrêt. Cependant, de nouvelles demandes ont émergé : des travaux supplémentaires pour décontamination et renforcement des gestes barrière. Ce qui a été possible grâce au réapprovisionnement des EPI (gants, masques, gel, sur chaussures et combinaisons jetables) et de produits virucides.

## La continuité des prestations

L'entreprise a examiné les possibilités pour reprendre l'activité dans de bonnes conditions de prévention des risques professionnels notamment en fournissant les équipements individuels de protection adaptés. Ainsi, les prestations pour les copropriétés, les espaces verts et les contrats vitrerie ont pu être réalisées. Comme le souligne le chef d'entreprise « la seule priorité est la santé des salarié.e.s ».

Selon la situation des clients : fermeture ou activité réduite, il a fallu réorganiser le travail en réduisant les équipes sur site et/ ou en mettant en place le chômage partiel pour une partie des effectifs.

La perte du chiffre d'affaires est estimée à 22% pour la dernière quinzaine de mars, les prévisions pour avril sont plus pessimistes, une baisse de 50 à 60 % est envisagée. Au-delà de la situation économique, il ressort que l'écart entre le salaire et le chômage partiel est peu élevé, ce qui pourrait générer plus d'absentéisme, donc des difficultés à organiser le travail. Toutefois, une prime pour les présents pourrait les inciter à continuer l'activité, c'est encore en réflexion à ce jour face à l'incertitude du remboursement des salaires par l'Etat et à la baisse du chiffre d'affaires. Pour conclure, comme le dit le dirigeant avec un flegme très britannique « le pire n'est jamais certain ».

## Et aujourd'hui après le déconfinement ?

Concernant le mois d'avril, la baisse du chiffres d'affaires s'est limitée à 15 %.

La reprise s'annonce très intense. Le dirigeant évoque le fait qu'actuellement « c'est comme si nous redémarrions 200 nouveaux chantiers ». En effet, les clients qui avaient des prestations de nettoyage 2 fois par semaine, demandent un nettoyage quotidien, ceux qui bénéficiaient d'une prestation journalière veulent en faire deux par jour, parfois un souhait de désinfection des points contacts 4 fois par jour. Il s'agit de répondre aux demandes des clients tout en ayant les ressources humaines disponibles. Le cahier des charges a évolué et cela représente une charge de travail administrative et d'exploitation importante. Il y a d'une part la nécessité de répondre aux clients habituels et aussi de satisfaire de nouvelles demandes, beaucoup de devis à faire avec de nombreux allers et retours entre les clients et le service clientèle. Depuis le 4 mai, la reprise s'est amorcée, des demandes des

clients pour un nettoyage avant le retour des salarié.e.s, parfois une désinfection est souhaitée, ce qui semble irrationnel car lorsque les sites ont été fermés depuis 8 semaines, toute trace de virus a disparu.

Pour répondre à ces nombreuses sollicitations et depuis le début de la crise, l'entreprise a constitué un comité de pilotage avec dirigeant, directeur administratif, chargé de clientèle et membre du CSE. Une fois par semaine, il s'agit de traiter 4 thèmes :

- Protection des salarié.e.s : a-t-on les EPI nécessaires, un stock suffisant ? Il s'agit aussi de trouver des solutions. Des masques en tissu lavables ont été donnés, des gants lavables également. En cas de covid-19 sur un site client, les agents de propreté interviennent après 12 heures afin de ne pas prendre de risques.
- La disponibilité des ressources humaines : a-t-on le personnel suffisant pour répondre aux chantiers ? La diversité des situations personnelles est à prendre en compte pour organiser le travail. Constat que la majorité du personnel est féminin avec souvent des salariées qui doivent garder leurs enfants. Une dizaine d'entre elles est une famille monoparentale et le seul choix est de rester à la maison.
- La communication aux salarié.e.s notamment la transmission des protocoles. Des exemples de bonnes pratique sont diffusés, port du masque si activité en présence client et/ou collègue si impossibilité de respecter la distance d'un mètre, port du masque dans les transports. Un usage contrôlé du virucide est pratiqué afin de ne pas en abuser car il détruit les bonnes bactéries, la vente aux clients a été stoppée pour conserver un bon niveau de stock car les matières premières peuvent manquer,
- Maintien de la reprise d'activité et le lien avec les clients. Il s'agit à la fois de répondre à la demande mais aussi de l'adapter car le nettoyage en lui-même est la plupart du temps suffisant, seuls les points de contacts sont à désinfecter. Il est nécessaire de rassurer et comme l'évoque le dirigeant, les entreprises de propreté ont une expertise et savent quels protocoles utiliser. La difficulté repose sur le fait que des clients sont eux-mêmes sollicités par leurs salarié.e.s pour des actions de désinfection, celles-ci rassurent alors qu'elles peuvent être superflues.

La question de la désinfection est un véritable sujet car l'entreprise s'est inscrite dans une démarche RSE et l'utilisation des produits n'est pas neutre pour l'environnement. Comme le précise notre interlocuteur, « la crise ne doit pas nous faire oublier nos valeurs ».

Après une semaine de déconfinement, il ressort qu'une partie des salarié.e.s a peur et ne veut pas revenir, d'autres gardent leurs enfants et le dispositif de chômage partiel est encore activé. Cependant, dès le 2 juin, la situation sera différente avec la nécessité d'une attestation pour fermeture d'école par exemple, le contrôle sera renforcé. Seulement deux personnes ont été en télétravail afin de concilier activité et garde d'enfants. Certains chantiers vont surement être modifiés dans des entreprises où le télétravail a été généralisé, la surface des locaux pourrait être revue à la baisse donc moins de nettoyage.

Axxome appartient au groupe Télus (5 entreprises de la région Centre-Val de Loire) et les échanges entre les structures qui ont des chantiers communs ont permis une cohérence dans les prestations avec des protocoles identiques.

Pour conclure, la crise a permis de reprendre les bases du nettoyage et de valoriser le savoir-faire de l'entreprise notamment sur la question de la décontamination.