



# ET SI VOUS PASSIEZ À LA PROPRETÉ DURABLE ?

MARSEILLE • AIX-EN-PROVENCE • VITROLLES • TOULON • NICE • LYON



# QUI SOMMES NOUS ?



..... + de **40 ANS**  
d'expérience

..... **450**  
collaborateurs

..... **550**  
clients

“ Allier qualité de service  
et compétitivité ”



Jean-Louis TOURRET  
Président

En créant proclair il y a plus de 40 ans, je n'imaginai pas l'évolution de l'activité propreté. Aujourd'hui, si les tâches sont moins pénibles et le personnel mieux qualifié, nos métiers sont chaque jour plus complexes. En effet, ils intègrent notamment des évolutions technologiques, réglementaires et sociétales. Quant à l'écologie, elle est au cœur de nos préoccupations quotidiennes.

Dans une conjoncture qui favorise la diversité des acteurs et des promesses, proclair intègre en permanence ces progrès tout en demeurant une entreprise régionale, proche de ses clients, forte d'équipes fiables et d'une vraie capacité d'investissement.

Par ailleurs, la propreté est devenue essentielle pour nos clients, au carrefour de leurs enjeux d'hygiène, de productivité mais aussi d'image et de sécurité. Seuls des hommes et des femmes fortement impliqués peuvent optimiser leurs missions au quotidien et dans la durée. Aussi proclair a fait des ressources humaines un vrai levier de compétitivité. Placer la personne au cœur du process, c'est aussi en faire le moteur d'un développement durable liant performance, innovation, sécurité et protection de l'environnement au bénéfice de nos clients : c'est le sens de la double certification de proclair : ISO 9001 - la qualité et ISO 14001 - le développement durable.



## NOS PRINCIPES ETHIQUES

- Le respect de la personne
  - La confiance
  - La transparence
- 

## NOS VALEURS

- L'esprit de service
  - L'esprit d'équipe
  - L'esprit de progrès
- 



“ Une qualité constante et des équipes présentes au service de nos clients, c'est ça la propreté durable ”

Aurélien TOURRET  
Directeur Général



“ L'une de mes missions est de faire vivre la culture d'entreprise de proclair au rythme de ses valeurs : Engagement, respect des hommes et bienveillance ”

Chloé TOURRET-BERGANT  
Directeur Général Délégué



# QUE FAISONS NOUS ?

## NOS DOMAINES D'INTERVENTION



### ■ Tertiaire

- Nettoyage des bureaux, entretien des sanitaires
- Gestion des consommables sanitaires
- Conseil et gestion des déchets
- Prévention des risques sanitaires

### ■ Commerce

- Nettoyage des surfaces de vente, propreté des zones de stockage, nettoyage des surfaces vitrées
- Tenue vestimentaire et discrétion des agents

### ■ Industrie

- Respect des normes d'hygiène et de sécurité
- Etablissement de protocoles et techniques de nettoyages spécifiques
- Formation et qualification des agents aux normes QSE

### ■ Médical

- Bionettoyage, désinfection sans chimie, traitements des déchets dangereux,
- Respect des normes et protocoles d'hygiène
- Mise en place d'outils de traçabilité et de contrôle qualité

### ■ Enseignement

- Nettoyage des établissements scolaires, centres de formation, crèches
- Adaptation du personnel aux périodes scolaires
- Innocuité des produits utilisés, hygiène et sécurité

### ■ Parking

- Nettoyage mécanisé et haute pression
- Décontamination incendie
- Remise en état après sinistres

### ■ Banque

- Nettoyage de bureaux, d'accueils, guichets et DAB
- Respect de la sécurité et de la confidentialité
- Responsabilité et régularité du personnel

### ■ Automobile

- Entretien des surfaces de vente et d'ateliers
- Nettoyage mécanisé et adapté à chaque zone
- Travail en présence des clients

### ■ Bâtiment - Btp

- Entretien des bases de vie sur les chantiers
- Nettoyage de fin de chantier et remises en état
- Respect des règles de sécurité et habilitation (équipement, carte BTP, CACES)

### ■ Copropriété

- Nettoyage des parties communes
- Cantonnage et entretien des extérieurs
- Sortie des poubelles, gestion des déchets et des encombrants

## NOS PRESTATIONS

### ■ Prestations Régulières

- Mise en propreté de tout type de locaux
- Vitrierie
- Traitement des sols
- Prestation de nettoyage mécanisée
- Gestion des déchets

### ■ Prestations Spécifiques

- Remise en état
- 3D (désinsectisation, dératisation, désinfection)
- Désinfection de locaux
- Nettoyage fin de chantiers
- Nettoyage après sinistre
- Entretien d'espaces verts et cantonnement

### ■ Prestations Multiservices

- Maintenance et petits travaux (peinture, menuiserie, petite plomberie, maçonnerie)
- Relamping
- Évacuation et destruction des archives
- Aménagement de bureaux

“ Quand je vérifie 42 points de contrôle avec 96% de conformité, c'est aussi important pour le client que pour l'agent ”



**3 TERRITOIRES**  
d'implantation

(Provence, Côte d'Azur, Rhône-Alpes)



**18%**

Taux d'encadrement



**8 MILLIONS**

de chiffre d'affaire par an



Séverine NOCCA  
Responsable de secteur



# QUELLE EST NOTRE RELATION CLIENT ?

## SERVICE CLIENT

### DISPONIBILITE ET REACTIVITE

- Ligne directe du service client
- Interlocuteur dédié pour chaque service : commercial / exploitation / service client
- Base de données assurant la transmission, le suivi et le traitement immédiat des demandes
- Possibilité de la mise en place d'un service de régie
- Information en temps réel
- Service de proximité

## SERVICE DIGITAL

### TRAÇABILITE ET CONTROLE

- Feuille de passage digitale :

La feuille de passage digitale permet d'afficher et stocker l'horaire de la dernière intervention propreté. Cette solution apporte une visibilité totale des activités par lieu, par jour et heure.



- Outils de pilotage digitalisé :

Proclair met en place des tablettes tactiles sur site ayant pour fonctions de :

- Alerter en cas d'absence d'un agent
- Tracer les prestations de nettoyage et suivre leur bon déroulement
- Suivre les réclamations
- Connecter le client à l'ensemble des informations via un tableau de bord
- Effectuer des contrôles qualité et analyser les données
- Consulter les documents (cahier des charges, avenants, fiches écogestes et autres)



« Même à l'heure du numérique,  
il est indispensable  
de rester à l'écoute  
de nos clients »

Isabelle DREAN GAZEL  
Assistante client





## SERVICE COMMERCIAL ACCOMPAGNEMENT CONTINU ET OPTIMUM

- Commerciaux expérimentés
- Proposition commerciale sur mesure
- Optimisation du budget
- Vérification de la pertinence du cahier des charges
- Solutions environnementales
- Gestion des consommables d'hygiène sanitaires



**6 ANS**

Durée moyenne  
de la relation client  
(2 ans chez les concurrents)



**24 HEURES**

Délai maximum  
de prise en charge



**85%**

Taux de satisfaction  
clients

“ Proclair est une entreprise  
régionale innovante,  
qui noue une relation  
de confiance  
avec ses clients ”



Hervé BAUDRON  
Directeur commercial



# QUELS SONT NOS ENGAGEMENTS QUALITE ?

## PROCLAIR CERTIFIÉE ISO 9001 DEPUIS 1996

- Formation du personnel (Formation interne / Formation "in situ" / Formation métier via les organismes de la FEP)
- Mise en place d'outils de traçabilité et mesure de performance
- Contrôle / enquête qualité
- Procédure de pilotage des prestations et reporting client
- Gestion des demandes clients et reprise des anomalies

## PROCLAIR CERTIFIÉE ISO 14001 DEPUIS 2012

- Évacuation, traitement et valorisation des déchets
- Maîtrise et réduction des consommations : eau, consommables, énergie
- Utilisation de produits écolabels et/ou sans pictogrammes
- Limitation de la pollution atmosphérique
- Formation du personnel aux engagements environnementaux



Des outils  
adaptés et personnalisés  
pour une prestation optimale

## NOS ATOUTS

- Encadrement des équipes
- Réactivité du service client
- Optimisation du cahier des charges
- Suivi des réglementations environnementales, sanitaires et sociales
- Double certification : qualité/environnement

## NOS RESULTATS

- Qualité du service
- Baisse du turn-over et de l'absentéisme
- Economies produits, eau, énergie
- Respect de l'environnement
- Sécurité renforcée
- Prévention des risques sanitaires, environnementaux et sociaux
- Temps de nettoyage optimisé

“ Avec proclair  
l'engagement environnemental  
est au service de la qualité ”

▶ **100%**  
des contrôles qualités  
sont traités

▶ **52%**  
du résultat investi en  
innovation, QSE, formation

▶ **100%**  
de nos collaborateurs  
sensibilisés aux éco-gestes



Grégory MARTINEZ  
Responsable qualité sécurité  
environnement

# QUEL EST NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL?

## SOCIAL

### PROTECTION DE NOS AGENTS

Proclair a mis en œuvre une politique sociale, prenant en compte les valeurs de ses dirigeants et les particularités de sa profession, fondée sur trois axes prioritaires :

- Personnel formé, fidélisé et équipé
- Montée en compétence des collaborateurs et promotion interne
- Encadrement des agents renforcé
- Suivi de la qualité de vie au travail des collaborateurs

## SECURITE

### PRÉOCCUPATION PERMANENTE

- Utilisation de matériel ergonomique
- Formation sécurité
- Personnel équipé



▶ **37%**  
Turn over (taux de branche : 65%)

▶ **7 ANS**  
Ancienneté moyenne de nos collaborateurs  
(Moyenne de la branche : 3 ans)

▶ **11%**  
d'encadrement intermédiaire

▶ **30%**  
d'accidents du travail de moins  
que la moyenne nationale

▶ **100%**  
des collaborateurs équipés d'EPI

▶ **100%**  
des collaborateurs formés aux techniques de nettoyage et à la sécurité (SST, CACES, habilitations diverses)



## RESSOURCES HUMAINES

### ENCADREMENT DE NOS AGENTS

- Remplacement du personnel et gestion rapide des absences
- Recrutement de qualité : pas de recours à l'intérim et analyse approfondie de chaque recrue (base de données proclair, étude de CV et partenariat avec des sociétés de recrutement spécialisées)
- Suivi et évaluation des salariés tous les deux ans
- Etablissement et suivi du plan de formation
- Reprise de personnel : transmission du savoir-faire et des valeurs proclair aux salariés repris.

- 
- 80%**  
de l'encadrement issu  
de la promotion interne
- 
- 87%**  
de CDI (taux de branche : 83%)
- 
- 0,5%**  
d'absences injustifiées



« Chez proclair nous partageons des valeurs communes : respect d'autrui et de ses différences, professionnalisme et qualité de service »



Camille PRATESI  
Directrice ressources humaines

## MARSEILLE

17 traverse de la Montre  
13011 Marseille  
Tél. : 04 91 18 17 19  
Fax : 04 91 18 17 05

## AIX-EN-PROVENCE

465 rue Claude Nicolas Ledoux  
13854 Aix-en-Provence  
Tél. : 04 42 39 43 05  
Fax : 04 42 39 43 07

## VITROLLES

57 boulevard de l'Europe  
13127 Vitrolles  
Tél. : 04 91 18 17 19

## TOULON

Rés. La Marjolaine  
Rue Flora Tristan  
83130 La Garde  
Tél. : 04 91 18 17 19

## CÔTE D'AZUR

20 Allée Nolle  
06700 Saint Laurent-du-Var  
Tél. : 04 22 16 19 61

## RHÔNE-ALPES

16 Place de l'Europe  
69006 Lyon  
Tél. : 04 87 63 82 58

[contact@proclair.com](mailto:contact@proclair.com)



## VOUS CHERCHEZ UNE SOLUTION PROPRETÉ ?

### Contactez-nous :

- en profitant d'une étude de vos besoins
- en nous confiant une prestation ponctuelle

 **04 91 18 17 19**

En savoir plus sur [proclair.com](http://proclair.com)

