



# Comment Onet fait progresser l'hygiène et le confort dans les établissements de santé ?

Onet est un groupe familial français, créé il y a plus de 150 ans. Acteur international référent des métiers de l'ingénierie et des services, Onet est aussi le leader français dans le domaine de la Propreté. Présent dans le secteur de la santé depuis plus de 30 ans Onet propose des solutions spécifiques de bionettoyage adaptées aux problématiques de chaque type d'établissement de santé : MCO, SSR et EHPAD, centre de soin de proximité.

Propos recueillis auprès de **Quentin Coquet-Reinier**, responsable Business sector santé



## Le groupe Onet...

**Quentin Coquet-Reinier :** Onet est un groupe familial qui fédère 71 000 collaborateurs répartis sur divers métiers. Si la propreté reste notre premier savoir-faire, l'entreprise a développé, au fil des années, de nouvelles compétences et intervient dans les

domaines de la logistique, les services aéroportuaires, la technologie, la sécurité et l'accueil. Le secteur de la santé fait partie de nos secteurs de développement prioritaires, comme l'agroalimentaire ou les transports, pour lesquels nous mettons en place une démarche continue d'excellence et de satisfaction de nos clients.

## Comment le secteur de la santé a-t-il évolué ces dernières années ?

**Q. C.-R. :** Les normes dans le secteur sanitaire évoluent très rapidement

et nos clients ont des exigences toujours plus importantes reflétant l'émergence de nouveaux enjeux liés à l'hygiène et la propreté de leurs établissements. Le développement de l'ambulatoire, la constitution des GHT, l'e-santé et le développement des outils numériques viennent durablement impacter l'organisation de nos clients. Il est essentiel que nous les anticipions afin d'adapter nos prestations à ces nouveaux outils et process. Le parcours patient est un autre sujet majeur pour nos clients et les prestations de nettoyage doivent pouvoir s'intégrer naturellement à celui-ci. Enfin, nous constatons de plus en plus une externalisation des services périphériques aux soins. Pour répondre à l'ensemble des enjeux de l'hôpital de demain, nous avons dédié une ligne métier spécifique à la Santé. Celle-ci regroupe une équipe pluridisciplinaire présente à tous les niveaux de notre organisation, du siège au terrain, et constituée de spécialistes du secteur : pharmaciens, ingénieurs, hygiénistes, ...

### Comment répondez-vous à ces nouveaux enjeux ?

**Q. C.-R. :** Depuis 30 ans, Onet a toujours su accompagner ces changements et s'est constamment adapté aux nouvelles exigences du secteur. Nos process sont régulièrement revus par nos équipes d'experts et d'opérationnels afin de répondre de manière toujours plus réactive et efficace aux attentes des hospitaliers. Nous développons des outils numériques apportant une traçabilité complète de nos prestations ainsi que la réalisation de contrôles qualité en mobilité. Pour faire gagner du temps à nos interlocuteurs qui en ont souvent très peu, nous mettons à leur disposition un espace client qui facilite les échanges. En outre, nous investissons particulièrement sur le développement de solutions de nettoyage éco-responsables, une démarche insufflée et portée par la famille au sein de l'entreprise. Nos experts conduisent d'ailleurs actuellement des tests sur l'utilisation de produits biotechnologiques dans le secteur de la santé. D'autres tests sont régulièrement réalisés par nos opérationnels, car, étant présents chaque jour auprès des clients, ils sont les mieux à même de trouver de nouvelles solutions. Chez Onet, l'innovation n'est pas seulement portée par des experts, elle l'est à tous les niveaux de l'entreprise, elle fait partie de notre ADN d'entrepreneur.

### Quelles sont les prestations proposées par Onet aux établissements de santé ?

**Q. C.-R. :** Nous intervenons dans toutes les zones des établissements de santé, (de la zone 1 à la zone 4) pour offrir un environnement sain et fiable aux patients, personnels soignants et visiteurs. Nous réalisons des prestations de bionettoyage des locaux, de mise à blanc ou des interventions spécifiques post-travaux. Pour soutenir l'efficacité économique de nos clients, nous fournissons des prestations complémentaires telles que le service des repas, la gestion des déchets en partenariat avec des entreprises spécialisées, des opérations de blanchisserie, des démarches multiservices en lien avec le bâtiment ainsi que des missions de sûreté et de sécurité incendie. A travers notre offre ONE, nous pouvons aller jusqu'à intégrer des services de sécurité, d'accueil ou de logistique hospitalière. Enfin, nous proposons des formations dans le domaine du nettoyage en établissement de santé.

### Quelle est l'importance de la proximité géographique des sites que vous entretenez ?

**Q. C.-R. :** Cette proximité est une notion capitale pour Onet et l'un de nos principaux atouts pour garantir la qualité de nos interventions. Nous adaptons systématiquement la réponse apportée à nos clients en fonction de leur métier, leurs activités et leur taille critique. Lorsque nous intervenons auprès d'établissements majeurs, tels que le CHU de Nantes, nous allons jusqu'à créer des structures dédiées au sein de leurs installations qui leur garantissent réactivité et présence quotidienne sur le site. Auprès d'établissements de plus petite taille, nous nous assurons que nos 180 agences réparties sur le territoire soient en mesure de traiter leurs demandes dans les meilleures conditions et les délais les plus courts. Enfin, nous mettons systématiquement en place un management de proximité formé aux spécificités de la santé.

### Quelle est la place de la formation au sein du groupe ?

**Q. C.-R. :** La formation est essentielle pour maintenir la qualité de notre service et ce pour toutes nos activités. Nous accordons une attention particulière à l'humain dans notre secteur. Intervenir dans un milieu spécifique et à risque comme celui de la santé implique que nos équipes maîtrisent un savoir-faire et un savoir-être adaptés. En plus des cursus de formation diplômants dédiés à nos managers de site

et dispensés par l'Université Onet, divers leviers ont été mis en place pour apporter l'expertise spécifique à la santé. Un centre de formation santé a été créé pour professionnaliser les personnels intervenant dans ce secteur. Ce centre reproduit à l'identique chambre d'hébergement, salle de bloc opératoire et propose un espace collaboratif pour différents modes de formation : sessions plénières, compagnonnage, e-learning et modules de formation par mimétisme. Il permet une mise en situation des personnels hors des contraintes quotidiennes de l'établissement. Ils peuvent ainsi acquérir les techniques de bionettoyage et les gestes et comportements adaptés pour une meilleure qualité de prestation. Sur site, le compagnonnage reste notre méthode privilégiée. Nous mettons en place un accompagnement quotidien de nos agents durant leurs missions sur le terrain. Nous avons également constitué un réseau de managers experts pour chaque secteur géographique qui assurent des missions régulières de compagnonnage, appuyés par nos hygiénistes. Enfin, notre filiale, dédiée à la formation Axxis Formation Santé nous accompagne sur des formations spécifiques.





## L'agence de Nantes

*« Nous rencontrons quotidiennement nos principaux interlocuteurs et maintenons des relations de proximité extrêmement solides et efficaces »*



Entretien avec **Véronique Meyer**, directeur d'agence, Nantes, Onet

### **Onet Nantes Santé...**

**Véronique Meyer :** Dans le cadre du démarrage de nos prestations au sein du CHU de Nantes, un deuxième établissement nantais : Onet Nantes Santé, a ouvert ses portes en février 2017. Notre équipe de 120 personnes constituée de responsables QSE et RH, hygiéniste encadrants, de 7 chefs d'équipe, et d'agents de service, est dédiée uniquement à ce marché. Avec ce type d'organisation, nous assurons à notre client réactivité et souplesse.

### **Quel est le périmètre des prestations d'Onet auprès du CHU de Nantes ?**

**V. M. :** Nous intervenons au sein de 45 bâtiments différents implantés dans l'agglomération nantaise. De la zone 1 à la zone 4, nos prestations sont réalisées dans les bureaux, les écoles d'infirmières et de sages-femmes, dans les services de soins, les blocs opératoires et les boxes ambulatoires.

### **Comment s'illustre le savoir-faire d'Onet au quotidien sur le CHU ?**

**V. M. :** L'ensemble de notre personnel est formé au bionettoyage dans le secteur sanitaire. Cette formation se fait grâce à des actions de compagnonnage ainsi que par l'intervention de notre hygiéniste présent sur le terrain. Notre savoir-faire se traduit également lors du démarrage de nos prestations. Ainsi, nous avons réuni 50 collaborateurs dans des locaux que l'hôpital nous avait réservé pour présenter Onet aux personnels hospitaliers et répondre à leurs questions dans de bonnes conditions. L'objectif de ce type de démarche est d'atténuer leurs

inquiétudes, légitimes lors d'un changement de prestataire. Notre fournisseur Prodim a aussi été un atout lors de cette étape cruciale car l'ensemble des 45 bâtiments couverts par l'agence ont été livrés en produits et matériels en deux jours seulement, permettant un démarrage dans des conditions optimales.

### **Comment accompagnez-vous le CHU dans l'évolution de vos prestations ?**

**V. M. :** Notre partenariat avec l'établissement est particulièrement fort. En étant implantés dans les locaux de l'hôpital, nous rencontrons quotidiennement nos principaux interlocuteurs et maintenons des relations de proximité extrêmement solides et efficaces. Pour accompagner le CHU vers l'hôpital de demain, nous intégrons de plus en plus d'outils connectés et d'applications qui optimisent nos interventions. Nous mettons en place des solutions de traçabilité des prestations, notamment pour les blocs opératoires (zone 4) pour lesquels un nouveau système est un cours de déploiement. De plus, l'hôpital va bénéficier prochainement de notre solution Onet Blue Business Lien, l'espace client d'Onet qui lui permettra d'effectuer des demandes et réclamations ou encore de consulter les indicateurs de pilotages en lien avec ces échanges. Ce dispositif est actuellement en test auprès de notre interlocuteur du CHU, qui pourra y consulter l'ensemble des documents liés à nos prestations. Nos chefs d'équipe disposent également de notre application mobile dédiée au contrôle qualité des prestations : Onet Blue Quality. Nous réalisons ainsi, avec les 4 contrôleurs du CHU, plus de 300 contrôles contradictoires par mois.