

Un encadrement facilitateur

Son rôle: accompagner, former et suivre les agents de propreté GSF lorsqu'ils interviennent sur le site Sanofi Pasteur situé à Marcy-l'Étoile, dans l'ouest lyonnais. Anissa Jebali, cheffe d'équipe à temps plein, intervient dans le cadre d'une organisation pensée en amont pour répondre aux exigences de santé et sécurité au travail liées à la dimension et à la spécificité des lieux.



© Guillaume J. Plisson pour l'INRS/2021

13h Dès sa prise de poste, elle jette un œil dans sa bannette: une causerie est programmée sur la traçabilité des prestations. Elle l'évoque brièvement avec l'un des deux référents QSE (qualité, sécurité, environnement) dont le bureau est dans la base-vie. Anissa Jebali, cheffe d'équipe chez GSF Mercure, intervient en support auprès d'une dizaine d'agents de propreté sur le site Sanofi Marcy-l'Étoile, dans la banlieue de Lyon. Une véritable ville dans la ville: 5000 personnes en moyenne (hors période de crise sanitaire) dont 1500 sous-traitants, une centaine d'intervenants GSF et 90 bâtiments (zones de production et de R&D, laboratoires, locaux tertiaires...) répartis sur 40 hectares. Implantée sur un point central, la base de vie de l'équipe GSF comprend bureaux, vestiaires hommes/femmes, salle de pause. Dans le vestiaire, Anissa Jebali vérifie les filets accrochés aux casiers des agents qu'elle encadre: ils contiennent la quantité de matériel (franges, microfibrés...) suffisante à chaque intervention. « Ainsi, ils travaillent sans stress et ont tout à portée de main, explique-t-elle. Mon rôle est d'accompagner, de suivre les prestations, d'effectuer les contrôles. » Une traçabilité sans faille est exigée par Sanofi et une partie de sa mission consiste à veiller à ce que les documents soient correctement remplis. Elle vérifie une centaine de fiches de traçabilité dans la semaine, qu'elle rapporte

📷 Avant de prendre son poste, chaque agent reçoit un filet avec le matériel nécessaire à l'entretien de son secteur.

aux référents QSE. Chaque mois, la cheffe d'équipe organise également des causeries avec les agents – piqûres de rappel sur la sécurité, la qualité et l'environnement au travail – au cours desquelles chacun peut faire remonter des idées.

13h20 Anissa Jebali prend l'un des deux véhicules électriques mis à disposition pour les déplacements des chefs d'équipe. Direction la laverie, où une centrale de dilution de lessive permet le dosage automatique des produits, sans manipulation, suivant le poids du linge mis en machine. « Nous nous sommes inspirés de ce qui existait sur le site Sanofi de Val-de-Reuil en Normandie, où nous sommes présents depuis longtemps », indique Manon Ros, coordonnatrice QSE chez GSF Mercure. L'entreprise de propreté a remporté en 2021 l'appel d'offres national en cotraitance avec Sodexo. « Nous intervenons depuis le 18 mai dernier à Marcy-l'Étoile et avons beaucoup travaillé en amont avec Sanofi, qui nous a autorisés à accéder au site, pour analyser les conditions d'intervention et les besoins. C'est également Sanofi qui nous incite à promouvoir le travail en journée et en continu pour améliorer le bien-être des salariés », évoque Kevin Proietti, chef d'établissement GSF. « GSF est ciblée par le programme de prévention national TMS Pros. Le directeur, formé animateur de prévention TMS, s'est impliqué dans la montée en compétences sur l'analyse des situations de travail et la mobilisation d'acteurs internes. Le positionnement de Manon Ros vise également à favoriser les échanges de bonnes pratiques



© Guillaume J. Plisson pour l'INRS/2021

📷 Régulièrement, Anissa fait le point sur les fournitures en veillant à ce que ses équipes ne manquent de rien.



© Guillaume J. Plisson pour l'INRS/2021

entre les agences régionales de GSF », souligne Marjorie Poupet-Renaud, contrôleuse de sécurité à la Carsat Rhône-Alpes. Dans la laverie, un espace est réservé au stockage des fournitures. Anissa Jebali récupère des sacs-poubelles, dont une salariée a besoin. « Je vais passer la voir car elle a commencé un peu plus tôt: je tiens à m'assurer que tout va bien », explique-t-elle. Qu'ils soient du matin ou de l'après-midi, certains agents ont bénéficié d'aménagements d'horaires pour une compatibilité avec la desserte du site en bus.

14h30 Nous croisons l'un des agents qui se dirige vers un bâtiment en poussant un petit chariot noir. « Ils les utilisent pour le transport des filets. C'est très pratique », explique la cheffe d'équipe. L'idée est venue de l'expérience de Val-de-Reuil. Son téléphone sonne. Un agent a un doute au moment de remplir une fiche de traçabilité. « Je préfère qu'ils m'appellent. » Reprenant le véhicule, elle va s'occuper des livraisons de consommables: savons, papier-toilette... Tout est centralisé pour réduire les déplacements et les manutentions inutiles pendant la prestation.

15h15 « Fatu, j'arrive pour le contrôle. » On remarque en la suivant que les chariots de nettoyage, propres et organisés, sont les mêmes dans tous les bâtiments. Le matériel et la méthode déployés doivent être identiques pour faciliter les changements de poste. « Chaque bâtiment a sa procédure de nettoyage. Elle n'est pas la même en zone de production ou dans les bureaux, par exemple. Avant toute nouvelle intervention, je récupère la fiche de procédure auprès du référent QSE, la lis avec l'agent et la lui fais signer », insiste Anissa. Elle retrouve Fatumata Borja à son poste de travail. « On fait des contrôles quotidiens, informels, pour améliorer la prestation. J'ai l'œil partout, mais c'est surtout un temps d'échange, dit-elle. Une fois par mois, un contrôle obligatoire est enregistré dans l'application. Je le fais avec la salariée, ce qui permet aussi de parler des difficultés qu'elle rencontre. »

16h Anissa s'apprête à former un agent à l'utilisation de la mini-laveuse: « C'est un équipement maniable, léger, facile à utiliser quel que soit le sol. Grâce aux roulettes, on le charge facilement dans le

📷 La cheffe d'équipe assure un suivi de l'activité et la formation des agents à l'utilisation de tout nouveau matériel.



© Guillaume J. Plisson pour l'INRS/2021

véhicule. » La cheffe d'équipe a elle-même été formée par le fournisseur. « Compte tenu de la taille du site, nous avons pour objectif de faire intervenir nos chefs d'équipe sur un secteur géographique restreint, explique Kévin Proietti. Ce n'est que partiellement le cas pour Anissa Jebali, car nous avons hérité d'une organisation antérieure, où deux entreprises de nettoyage intervenaient. Nous travaillons, en lien avec le client et les chefs d'équipe, pour la simplifier. »



© Guillaume J. Plisson pour l'INRS/2021

📷 Deux véhicules électriques sont à la disposition des chefs d'équipe.

17h30 Anissa travaille habituellement de 13h à 20h et un samedi par mois, ce qui lui permet cette semaine-là, de terminer plus tôt, à 19h. La fin de journée est consacrée aux fiches de traçabilité et aux échanges avec le référent QSE. « Je travaillais ici avant la reprise. La nouvelle organisation et le matériel ont contribué à réduire les déplacements inutiles et la pénibilité de certaines tâches, mais j'ai surtout la chance d'avoir de bons agents », dit-elle avec le sourire. Certains dépendent encore, suivant la prestation, de plusieurs chefs d'équipe. Là aussi, un travail est à l'œuvre pour que l'encadrement reste le même partout. ■

Grégory Brasseur