



EDEN

LES HOMMES DE L'INVISIBLE

PRÉSENTATION SOCIÉTÉ

Carte d'Identité

- Entreprise de propreté créée en **1965**
- Groupe **Familial**
- Présente en **Bourgogne – Franche-Comté et Rhône-Alpes**
- Siège social : **Dijon** (21)
- **5 agences** régionales
- **Leader** régional (hors groupes nationaux)
- CA consolidé 2018 = env. **7,5 M€**
- Env. **670** salariés
- Plus de **1500** clients



Un peu d'histoire

- 
- **2018 : CA EDEN = 7,5M€ / 670 salariés**
 - **2015 : EDEN a 50 ans !**
 - 2014 : Rachat Alternative Nettoyage à Auxerre
 - 2011 : Agence d'Auxerre
 - 2011 : Création filiale Ingetec
 - 2010 : Rachat ESN à Sens – Agence de Sens
 - 2007 : Holding Eden & Associés
 - 2005 : Agence de Lyon
 - 2004 : Agence de l'Yonne (Sens)
 - 2003 : Agence de Franche-Comté (Besançon)
 - **2001 : Transmission familiale**
 - 1991 : Rachat d'EDEN par M. Jacquinet – CA = 5MF
 - **1965 : Création EDEN**

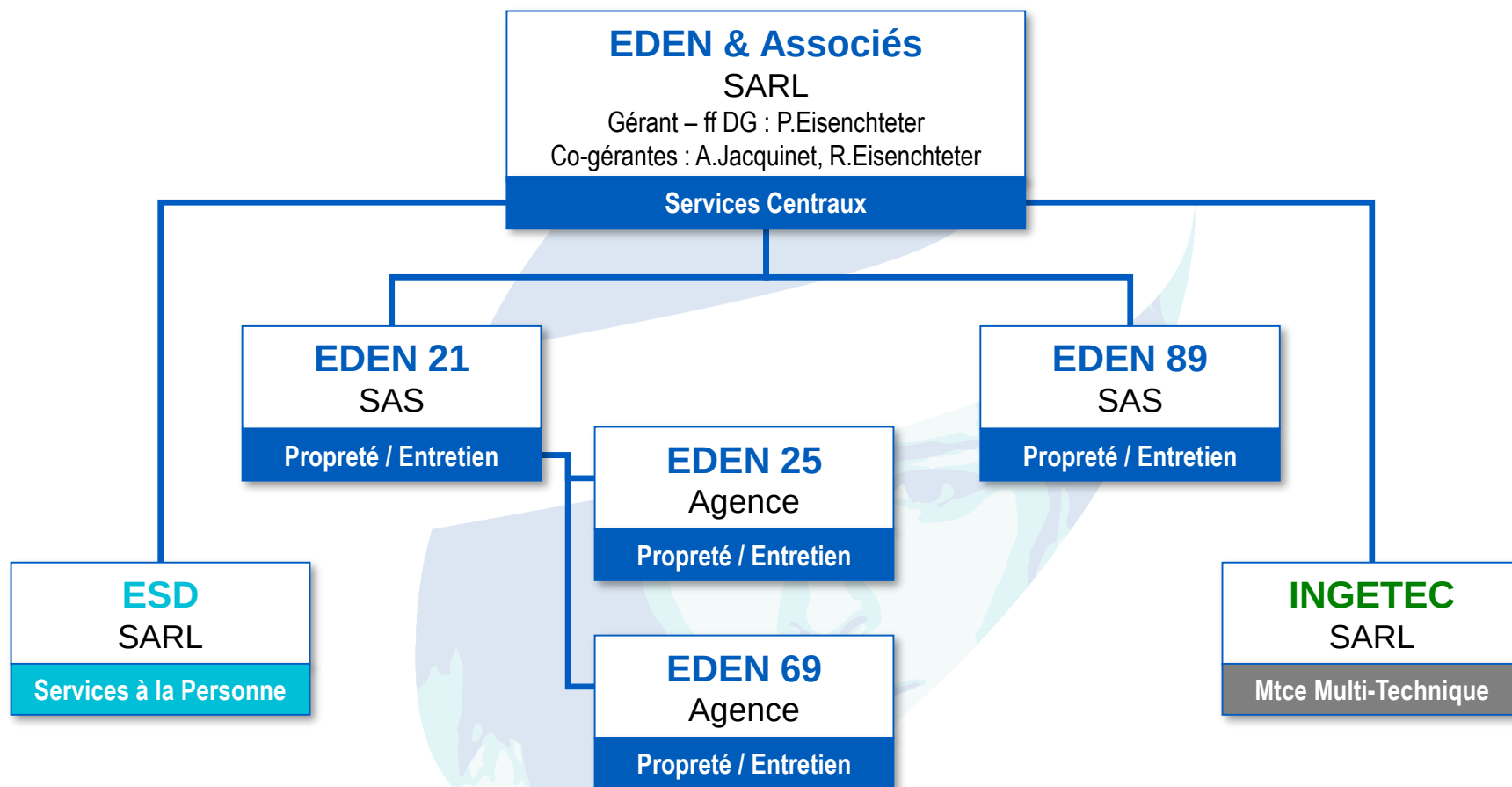
Notre Mission

Permettre à nos clients de maintenir leurs espaces de travail et de vie dans un état de propreté compatible avec la législation, leur image, l'activité de leurs collaborateurs, l'accueil de leurs clients...,

- Optimisation de la **productivité** et du **bien-être** au travail
- Contribution à la **réputation** et à **l'image** de l'entreprise
- **Concentration** des ressources client sur son **métier** et sa **mission** première
- Contribution à la préservation de la **valorisation des actifs** patrimoniaux de nos clients

Ménagez vos AFFAIRES, le MENAGE c'est notre Affaire !

Organisation juridique



Notre Offre de Prestations

QUI QUOI	Entreprises (locaux tertiaires)	Industries & Sites de Productions	Magasins • GMS • CHR	Syndics • Copropriétés Résidences	Particuliers * prestations de "service à la personne" Taux de TVA réduit + déductibilité
Entretien courant de vos locaux	Accueil • Circulations Bureaux • Salles de réunion Sanitaires • Vestiaires Salles de pause / restauration Locaux Sociaux Locaux Techniques	Ateliers • Usines Chaines de production Equipements industriels Chantiers de construction Sanitaires • Vestiaires	Surfaces de vente Salles restauration • Chambres Sanitaires • Vestiaires Locaux sociaux • Réserves Galeries marchandes	Entretien des parties communes Halls • Paliers • Escaliers Ascenseurs • Garages • Caves Locaux communs • Abords	Entretien de l'Habitat Petits travaux ménager
Entretien Exceptionnel	Remise en état tous locaux (avant audits, après travaux, saisonniers, sinistres,...) • Nettoyage équipements de production • Décapage • Nettoyage de moquettes Spray • Métallisation • Cristallisation • Traitement de parquets • Nettoyage haute pression • Nettoyage de bardages • Enlèvement de graffitis				
Entretien de la Vitrerie	Vitrerie extérieure et intérieure • Enseignes • Verrières • Cloisons vitrées • Huisseries ... Tous type de travaux d'entretien de la vitrerie, y compris en accessibilité restreinte				
Consommables Sanitaires	Fourniture des consommables et distributeurs • Installation et maintenance des distributeurs Approvisionnement périodiques • Rechargement des appareils Exemple de consommables : Savon • Essuie-mains • Papier hygiénique • Désodorisants • Hygiène féminine • Protection de siège...				
Tri sélectif Déchets	Rentrée et sortie containers • Entretien des locaux & containers Organisation du tri (DIB / DIS / Papier) Evacuation et destruction • Traitement archives • Débarras			Rentrée et sortie de containers Entretien des locaux & containers	
Extérieurs Espaces verts	Entretien des espaces verts (tonte, taille) • Ramassage et évacuation des déchets • Entretien parkings & voiries				
Maintenance Petits travaux	Gardiennage • Relamping • Manutention Mise à disposition de personnel • Petits travaux		Remplacement d'agent	Relamping • Petits travaux Remplacement de gardien ou d'agent d'entretien	Entretien de piscines Ramonage • Petits travaux
Maintenance Multi-Technique	Prestations de maintenance multi-technique : électricité, plomberie, serrurerie et petits travaux de second œuvre... via notre filiale INGETEC (pour en savoir plus : www.ingetec-multitechnique.fr)				
Demandes spécifiques	Merci de contacter notre Service Commercial au 0380 560 150 pour étude, conseils et devis				

Processus Clients EDEN

1. BESOIN

Compréhension de
votre besoin et de vos
attentes



Dimensionnement
adapté de la prestation

2. SOLUTION

Mise en œuvre des moyens
humains et matériels

3. DEPLOIEMENT



4. CONTRÔLES

Contrôles Qualités
(continus et contradictoires)



Revue de pilotage
et de progrès

5. MANAGEMENT



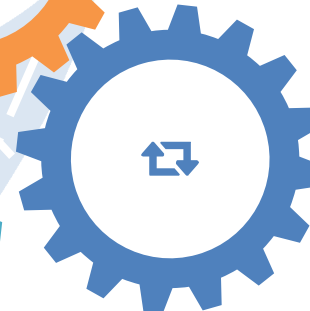
6. RELATION CLIENT

Service Clients EDEN



Enquête Clients annuelle

7. SATISFACTION

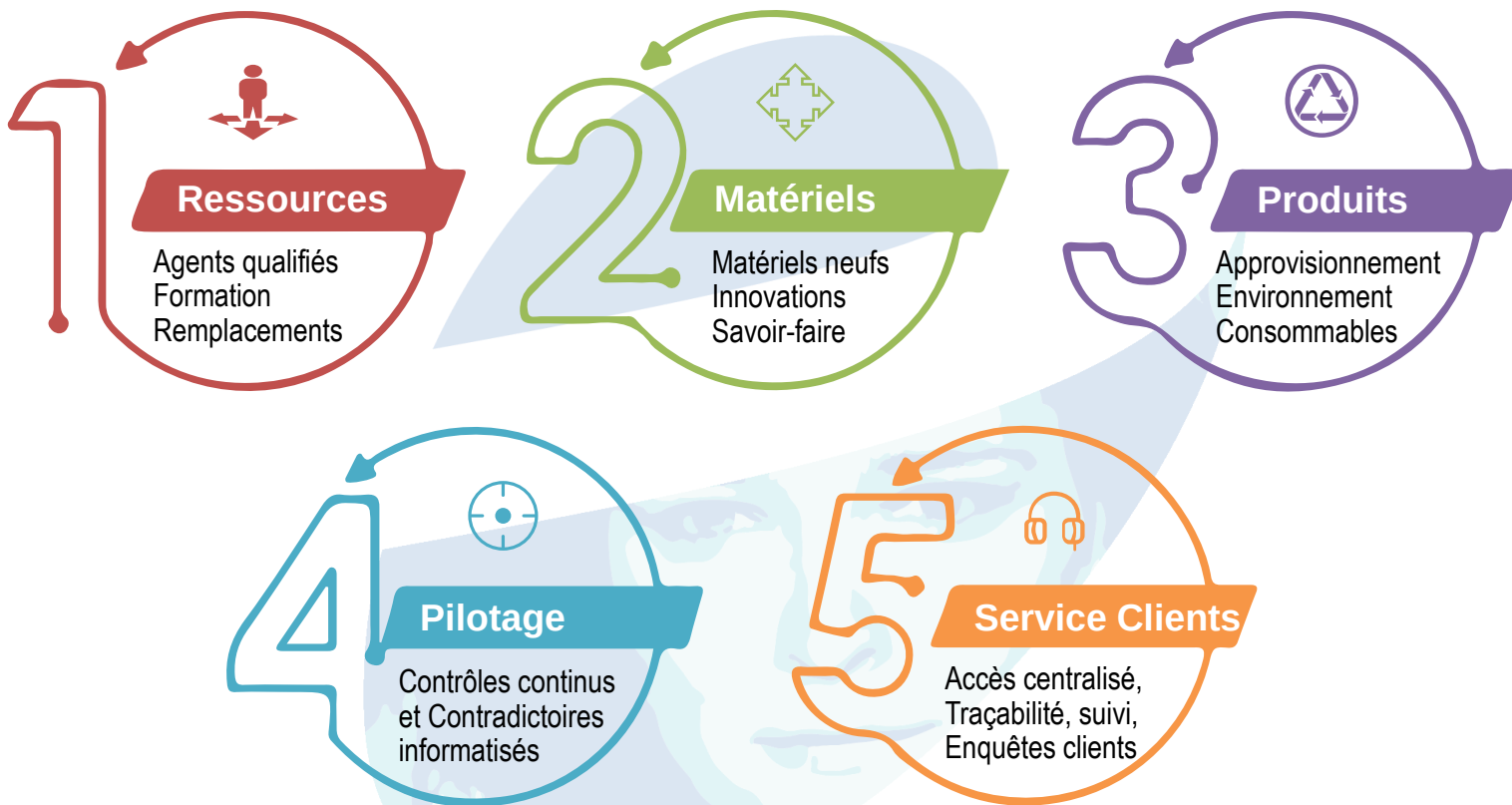




EDEN

LES HOMMES DE L'INVISIBLE

MOYENS déployés



Organigramme fonctionnel

Services Centraux

Direction Générale

P. Eisenchteter

Pole Commercial

L. Travaillot

Pole Qualité

A. Jacquinet

Pole Exploitation

P. Renard

Pole Finance

R. Eisenchteter

Pole RH / Social

P. Eisenchteter

RH

A. Legros

Commercial

P. Morales (21,25), C. Zaghini (21), F. Nemoz (89)

Accueil – Administration Commerciale

V. Brochot, C. Courtin, A. Hermouet, S. Sassier, A. Richard

EDEN 21, 25, 69

P. Renard (adj. F. Jacson)

EDEN 89

T. Guillaume (adj. A. Archieri)

INGETEC

F. Jaffiol

ESD

F. Jacson

Inspecteurs

Responsable TE

M. Laguet

Inspecteurs

Responsable TE

A. Archieri

*Maintenance
Multi-technique*

*Services
à la Personne*

Agents de Propreté, Agents Qualifiés, Techniciens

Exploitation

Personnel Stable et Qualifié



Plus de 670 salariés

- › Direction & Administratif : 11
- › Commerciaux : 3
- › Encadrement Terrain : 15
- › Agents de Service : env. 600 – 610 AS
- › Agents Qualifiés (TE) : 32 AQS / ATQS



20% CDI > 120 hrs

- › Temps Complets : 10%
- › Tps partiel > 120 hrs/mois : 10%
- › Tps partiel 60 à 120 hrs/mois : 20%
- › Tps partiel 22 à 60 hrs/mois : 35%
- › Tps partiel < 22hrs/mois : 25%

73% de Femmes



Exploitation

- › Femmes : 74%
- › Hommes : 26%

Encadrement et administratif

- › Femmes : 61%
- › Hommes : 39%

40% ancienneté > 5 ans



- › > 10 ans : 21%
- › 5 à 10 ans : 19%
- › 1 à 5 ans : 36%
- › < 1 an : 24%

Vos AVANTAGES Client

Respect de l'Environnement

- › Produits écoresponsables
- › Reconditionnement des produits
- › Matériels neufs et performants
- › Palme Verte du Développement Durable
- › Site web EDEN éco-conçu !

EN PHASE AVEC VOS VALEURS ET CERTIFICATIONS

Traçabilité et transparence

- › Contrôles qualité informatisés
- › Enregistrement des demandes / réclamations
- › Accès Web Clients : factures, contrôles...
- › Rapports de visite (copropriétés)

GARANTIE DE VISIBILITÉ, SIMPLICITÉ ET CLARTÉ !

Suivi et Contrôles

- › Service Clients EDEN
- › Inspecteur dédié (interlocuteur unique)
- › Contrôles Qualités continus et contradictoires
- › Enquête de satisfaction clients annuelle
- › Mains courantes sur site
- › Option télépointage par téléphone

VOUS POUVEZ VOUS CONCENTRER SUR VOS MISSIONS

Proximité et Engagement

- › Dijon, Auxerre, Sens, Besançon et Lyon
- › Service Clients EDEN basé à Dijon
- › Entreprise régionale et familiale
- › Pôle agents dédiés aux remplacements

UN PARTENAIRE CONCERNÉ ET IMPLIQUÉ

Le Service Clients EDEN

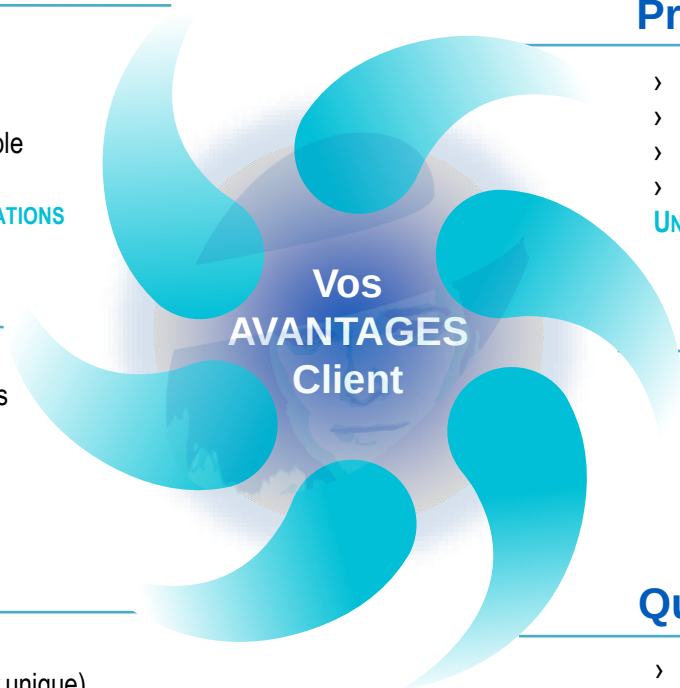
- › Service Clients EDEN centralisé et piloté !
- › Numéro d'appel unique
- › Adresse mail dédiée Service Clients
- › Enregistrement et pilotage des demandes

GARANTIE DE CONTACT ET RÉPONSE À VOS DEMANDES

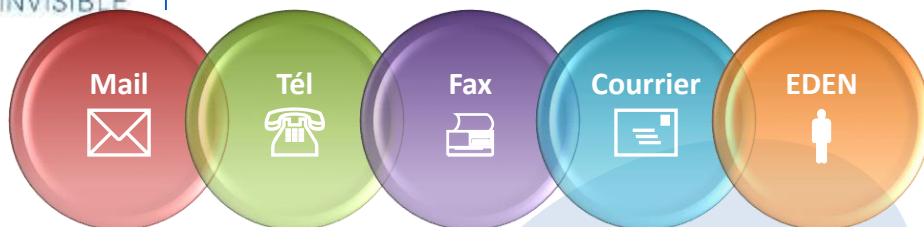
Qualité des Prestations

- › Inspecteurs formateurs agréés INHNI
- › EDEN centre de formation, référencé Datadock
- › Procédure et cérémonial de démarrage
- › Fiches Méthodes, Fiches de Poste
- › Matériels neufs fournis au démarrage
- › Équipe Travaux exceptionnels et vitrerie, 100% interne, compétente et qualifiée !

PROFESSIONALISME, SATISFACTION CLIENT



Service Clients EDEN



**Demande
Réclamation**

- **Enregistrement** dans notre solution informatique
- **Notification** email de prise en charge envoyée au Client

Affectation

- **Affectation** de la demande, gestion des **priorités**
- **Information** client sur les délais et prise de rdv (**sous 48h**)

Traitement

- **Organisation** de la réponse / intervention
- **Exécution** de la réponse / intervention

Suivi

- **Suivi quotidien** Direction Service Clients, gestion des **statuts**
- **Réunions hebdomadaires** de suivi Service Clients / Inspecteurs

**Résolution /
Clôture**

- **Notification** mail au client de bonne exécution de la demande
- **Clôture** du dossier de demande / réclamation

Vos Avantages

- **Accès simplifié** : point de contact unique, adresse mail dédiée
- **Accessibilité 24h/24** via l'adresse mail
- **Garantie de prise en charge** et de transmission
- **Traçabilité** de la demande
- **Assurance de pilotage** et de suivi
- **Engagement de délai** : information sous 48h sur les délais et prise de rdv
- **Information** sur le traitement de la demande

Contrôles Qualité

FICHE de CONTRÔLE CONTRADICTOIRE (B)

EDEN
LES HOMMES DE L'INVISIBLE

Date du Contrôle : ____/____/____ Heure du Contrôle : ____h ____

Date et Heure de la dernière prestation effectuée : ____h ____ le ____/____/____

CLIENT : _____ SITE / AGENCE : _____

INSPECTEUR EDEN : _____ AGENT EDEN : _____

Zones Contrôlées : _____
(à détailler)

TYPE DE LOCAUX	Note (*)	Coeff.	TYPE DE LOCAUX	Note (*)	Coeff.
HALL, ACCUEIL (0 ou 1 (critères au verso))			SANITAIRES (0 ou 1 (critères au verso))		
Aspiration ou lavage sols	1		Lavage sols	1	
Vidage des poubelles	1		Nettoyage des appareils sanitaires	1	
Dépoussiérage meubles à hauteur d'homme	1		Essuyage des miroirs et robinetterie	1	
Désinfection des combinés téléphoniques	1		Nettoyage des façades murales, portes,...	1	
Essuyage des portes	1		Mise en place consommables sanitaires	1	
Dépoussiérage radiateurs, extincteurs...	1		Vidage des poubelles	1	
Autre (préciser) :	1		Vérification stock consommables sanitaires	OK	Reappro
CIRCULATIONS (0 ou 1 (critères au verso))			CAFET / COIN REPAS / PAUSE (0 ou 1 (critères au verso))		
Aspiration ou lavage sols	1		Aspiration ou lavage sols	1	
Mains courantes & Balustrade	1		Nettoyage évier et robinetterie kitchenette	1	
Dépoussiérage plinthes, extincteurs...	1		Nettoyage appareils ménager, distributeurs...	1	
Escalier	1		Nettoyage tables, chaises, mobilier	1	
Ascenseur	1		Vidage des poubelles	1	
Autre (préciser) :	1		Autre (préciser) :		
BUREAUX (0 ou 1 (critères au verso))			ENVIRONNEMENT DU SITE (note à pondérer 0/100)		
Aspiration ou lavage sols	1		Ramassage papiers et déchets	1	
Vidage des poubelles	1		Nettoyage des sols extérieurs	1	
Dépoussiérage humide des plans de travail	1		VITRERIE (évaluer à l'entree passage)		
Dépoussiérage meubles à hauteur d'homme	1		GAS et entrée	1	
Désinfection des combinés téléphoniques	1		Cloisons	1	
Dépoussiérage dessus d'armoire	1		Vitrerie extérieure / périphérique	1	
Essuyage des portes	1		AGENT DE PROPRETE		
Plinthes, radiateurs, interrupteurs	1		Présentation & attitude professionnelle	1	
Autre (préciser) :	1		Respect des horaires	1	
			TOTAUX		

* 1 = Acceptable / 0 = Non acceptable / NA = Non Applicable

RESULTAT = (TOTAL Note) / (TOTAL coeff.) X 100 (ACCEPTABILITE = 70%)

SATISFACTION GENERALE DU CLIENT EXCELLENT ☐ BON ☐ PASSABLE ☐ MEDIOCRE ☐

REMARQUES COMPLEMENTAIRES : _____

TRAVAUX EXCEPTIONNELS à prévoir : _____

Echéance : _____ Personne à contacter : _____

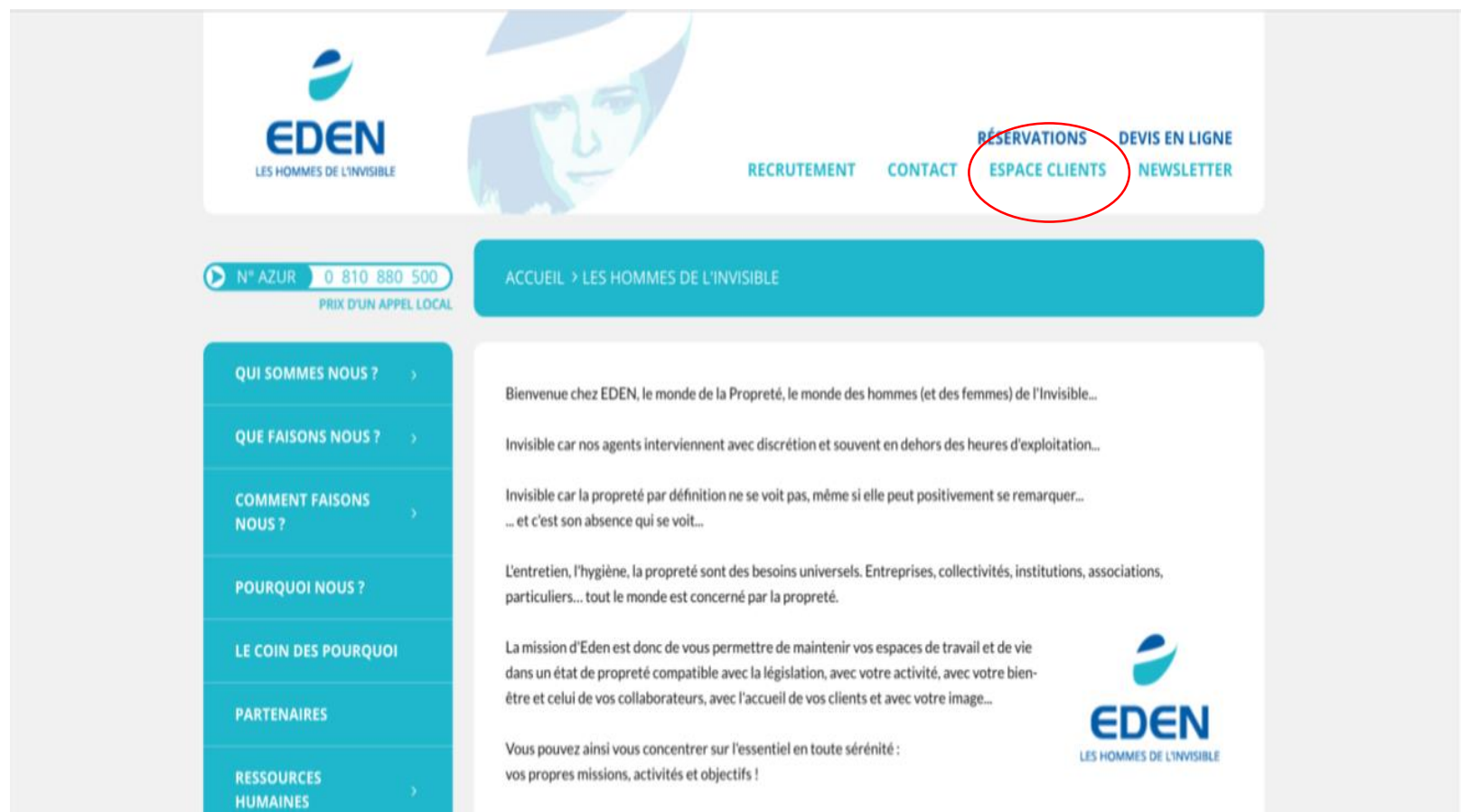
SIGNATURE INSPECTEUR EDEN _____ SIGNATURE, TAMPON et NOM du CONTRÔLEUR CLIENT _____

ACTIONS CORRECTIVES SI NON CONFORME (réserve EDEN) : QUOI / QUI / DELAIS _____ DELAIS _____

EX_Contrôle Contradictoire_v6 EDEN - CONTRÔLE CONTRADICTOIRE - 2016



Site Web – Espace clients



The screenshot shows the EDEN website homepage. The header features the EDEN logo and tagline 'LES HOMMES DE L'INVISIBLE' on the left, a stylized woman's face in the center, and navigation links on the right: 'RECRUTEMENT', 'CONTACT', 'RÉSERVATIONS', 'DEVIS EN LIGNE', 'ESPACE CLIENTS' (highlighted with a red circle), and 'NEWSLETTER'. Below the header, a blue bar contains the phone number 'N° AZUR 0 810 880 500' and 'PRIX D'UN APPEL LOCAL'. A teal bar below that reads 'ACCUEIL > LES HOMMES DE L'INVISIBLE'. The main content area has a teal sidebar on the left with links: 'QUI SOMMES NOUS ?', 'QUE FAISONS NOUS ?', 'COMMENT FAISONS NOUS ?', 'POURQUOI NOUS ?', 'LE COIN DES POURQUOI', 'PARTENAIRES', and 'RESSOURCES HUMAINES'. The main text area on the right contains the following content:

Bienvenue chez EDEN, le monde de la Propreté, le monde des hommes (et des femmes) de l'Invisible...

Invisible car nos agents interviennent avec discrétion et souvent en dehors des heures d'exploitation...

Invisible car la propreté par définition ne se voit pas, même si elle peut positivement se remarquer...
... et c'est son absence qui se voit...

L'entretien, l'hygiène, la propreté sont des besoins universels. Entreprises, collectivités, institutions, associations, particuliers... tout le monde est concerné par la propreté.

La mission d'Eden est donc de vous permettre de maintenir vos espaces de travail et de vie dans un état de propreté compatible avec la législation, avec votre activité, avec votre bien-être et celui de vos collaborateurs, avec l'accueil de vos clients et avec votre image...

Vous pouvez ainsi vous concentrer sur l'essentiel en toute sérénité :
vos propres missions, activités et objectifs !



Site web éco-conçu, à faible consommation de ressources

Télépointage

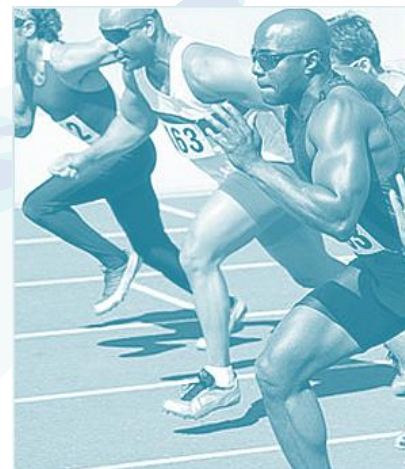
- Solution permettant de **localiser**, **contrôler** et **gérer les horaires** de nos agents sur vos sites.
- 100% temps réel, pointage par téléphone fixe, alertes, messages, reporting client



Contrôle des arrivées et
départs des agents



Alertes temps réel :
remplacements, TI



Gains de productivité et
qualité pour nos clients

Qualité, Environnement et Développement Durable

EDEN agit, face aux enjeux de la Qualité, de la Préservation de l'Environnement, et du Développement Durable :

- **Gamme complète de produits ECOLABEL**
(label européen - produits respectueux de l'environnement)
- **EDEN est adhérent actif de la FEP Grand Est**
(Fédération des Entreprises de Propreté et Services Associés)
- **Convention d'Engagement Volontaire FEP – MEDDTL**
(Charte environnementale, sociale et sociétale)
- **1^{er} Prix 2012 "Entreprises & Environnement"**
(prix décerné à la FEP par le Ministère de l'Environnement et l'ADEME)
- **EDEN Palme Verte du Développement Durable FEP**
- **Site Web Eco-conçu !**



FEP Fédération des
Entreprises de
Propreté et
Services Associés
**REGION
GRAND EST**

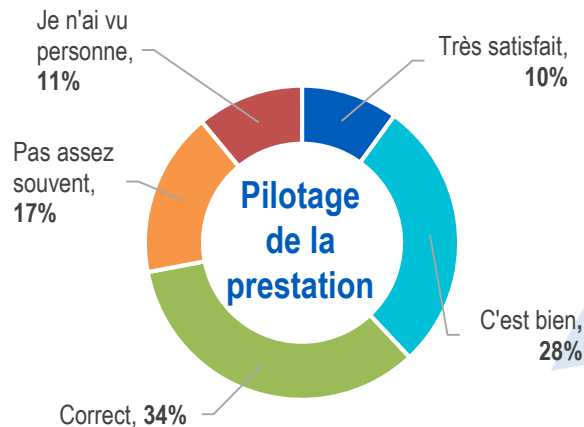


Palme Verte
du Développement Durable
FEP Grand Est

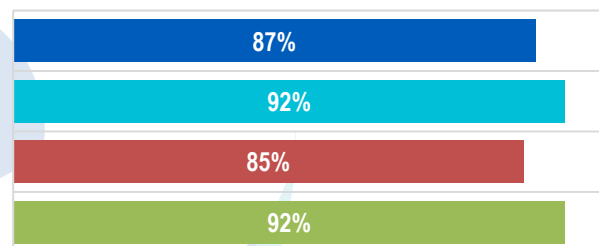
Satisfaction Clients

Satisfaction Générale

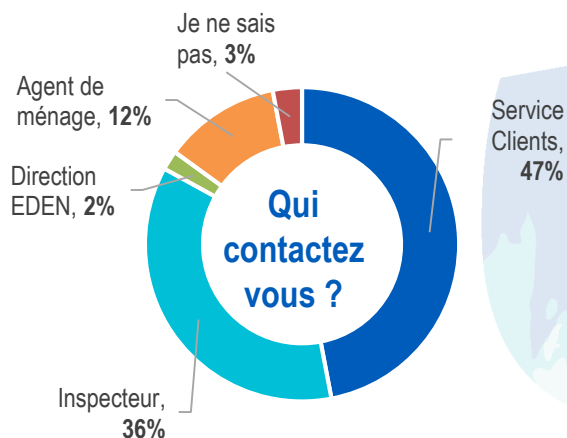
91%



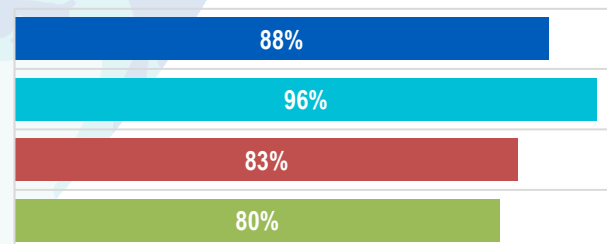
MÉNAGE
VITRERIE
TRAVAUX EXCEPTIONNELS
INGETEC



Traitement des Réclamations



FACILITÉ DE CONTACT
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE
RÉACTIVITÉ
SUIVI DES DEMANDES



**Seriez-vous prêt à
recommander EDEN ?**

91%

OUI

9%

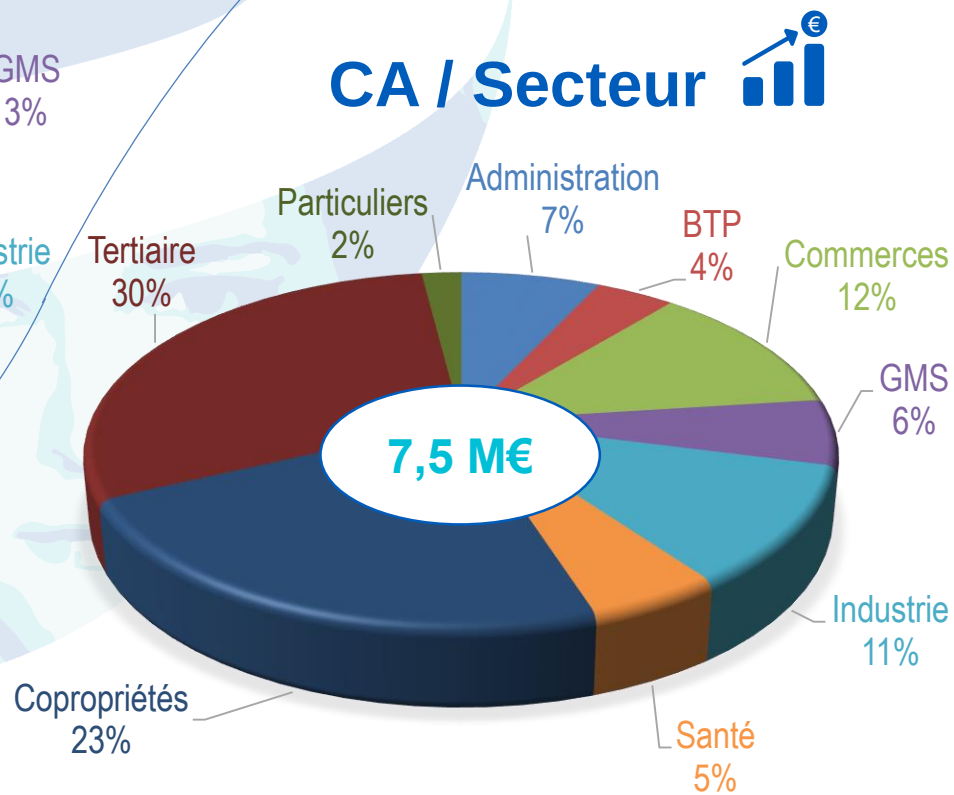
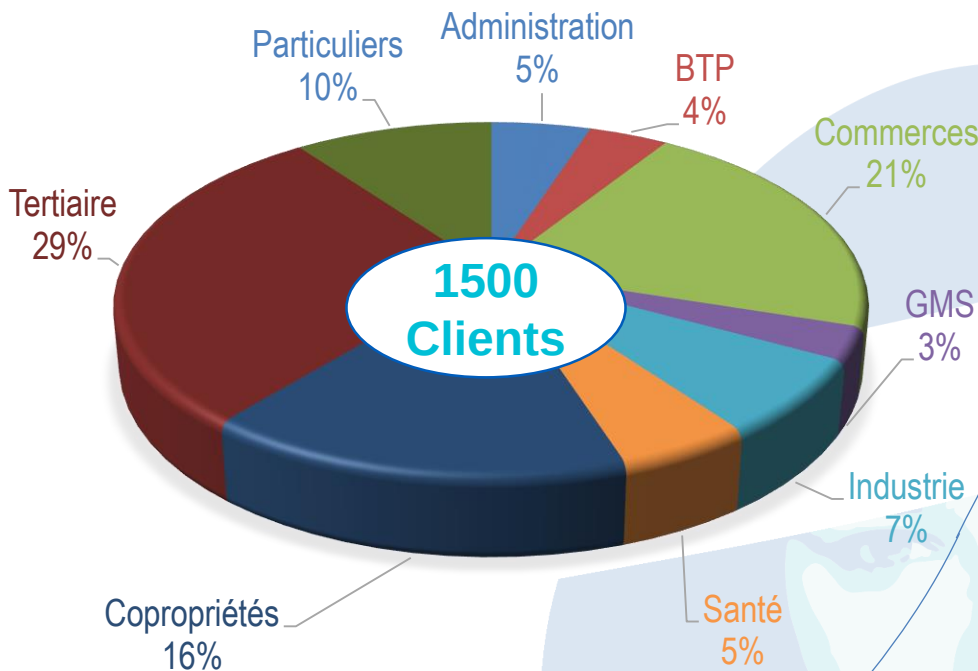
NON



EDEN

LES HOMMES DE L'INVISIBLE

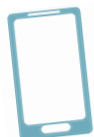
Références Clients et Secteurs d'Activités



Pour nous contacter

Siège EDEN

5, rue Marguerite Yourcenar
21000 DIJON



0380 560 150

contact@eden-nettoyage.com

www.eden-nettoyage.com

AGENCE COTE D'OR

5, rue Marguerite Yourcenar
21000 DIJON

AGENCE FRANCHE-COMTE

21 rue Charles Krug
25000 BESANCON

AGENCE LYON

5, rue Marguerite Yourcenar
21000 DIJON

AGENCES DE L'YONNE

11 rue du Commerce - 89100 SENS
105 rue des Mignottes - 89000 AUXERRE