



**EDEN**

LES HOMMES DE L'INVISIBLE

# Carte d'Identité

- Entreprise de propreté créée en **1965**
- Groupe **Familial régional**
- Régions **Bourgogne – Franche-Comté** et **Rhône**
- Siège social : **Dijon** (21)
- **5 agences** régionales
- **Leader** régional (*hors groupes nationaux*)
- CA consolidé 2023 = env. **10,8 M€**
- Env. **700** salariés
- Plus de **1500** clients



# 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 !**

# Activités et Prestations



**Propreté** : entretien ménager, entretien de la vitrerie, nettoyage spécialisé, remises en état des sols et des locaux, désinfection...  
Prestations d'entretien régulier ou exceptionnel de vos locaux.

**5 agences : Dijon – Besançon – Auxerre – Sens – Lyon**





La boîte à outils **multi-technique**, un seul interlocuteur pour vos **petits travaux de second œuvre** du bâtiment !



EDEN - SERVICE À DOMICIL

Optez pour la sérénité avec ESD ! Nos **prestations de services à domicile** libèrent votre temps et votre qualité de vie.

# Notre Offre de Prestations

<b>QUI</b> <b>QUOI</b>	<b>Entreprises</b> (locaux tertiaires)	<b>Industries &amp;</b> <b>Sites de Productions</b>	<b>Magasins • GMS • CHR</b>	<b>Syndics • Copropriétés</b> <b>Résidences</b>	<b>Particuliers</b>  <small>* prestations de "service à la personne" Taux de TVA réduit + déductibilité</small>
<b>Entretien courant de vos locaux</b>	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
<b>Entretien Exceptionnel</b>	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 ....				
<b>Entretien de la Vitrerie</b>	Vitrerie extérieure et intérieure • Enseignes • Verrières • Cloisons vitrées • Huisseries ... Tous type de travaux d'entretien de la vitrerie, y compris en accessibilité restreinte				
<b>Consommables Sanitaires</b>	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...				
<b>Tri sélectif Déchets</b>	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	
<b>Extérieurs Espaces verts</b>	Entretien des espaces verts (tonte, taille) • Ramassage et évacuation des déchets • Entretien parkings & voiries				
<b>Maintenance Petits travaux</b>	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	
<b>Maintenance Multi-Technique</b>	Prestations de maintenance multi-technique : électricité, plomberie, serrurerie et petits travaux de second œuvre... via notre filiale INGETEC (pour en savoir plus : <a href="http://www.ingetec-multitechnique.fr">www.ingetec-multitechnique.fr</a> )				
<b>Demandes spécifiques</b>	Merci de contacter notre <b>Service Commercial</b> au <b>0380 560 150</b> pour étude, conseils et devis				



**EDEN**

LES HOMMES DE L'INVISIBLE

# Processus Clients EDEN

## 1. BESOIN

**Compréhension** de votre besoin et de vos attentes



**Dimensionnement** adapté de la prestation

## 2. SOLUTION

**Mise en oeuvre** 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



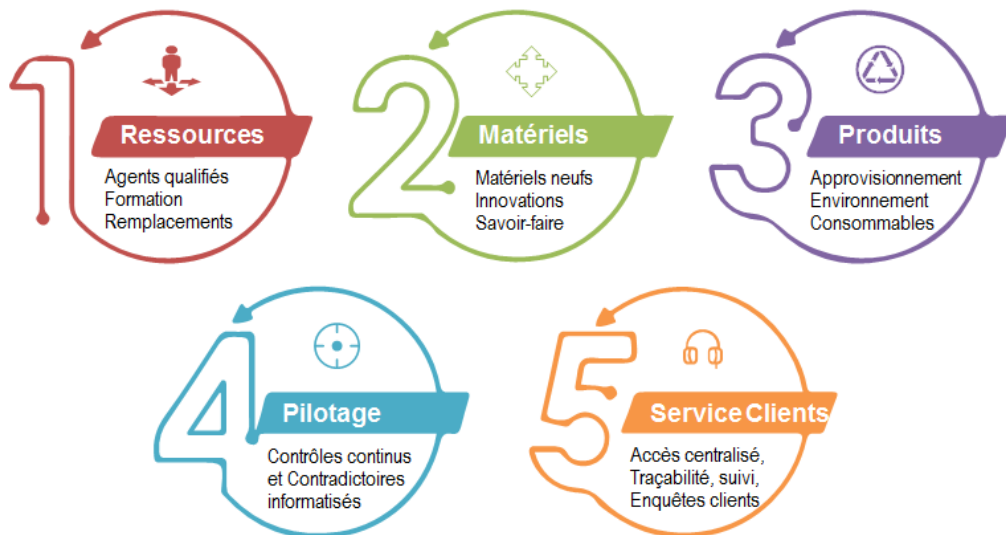
**Enquête Clients** annuelle

## 7. SATISFACTION

# Moyens et Déploiement

## Facteurs clés EDEN de votre satisfaction

- Démarrage cadré
- Qualité des ressources et moyens
- Exploitation pilotée
- Service Clients



### ACCORD CLIENT - NOTIFICATION DE MARCHÉ

PHASE ADMINISTRATIVE :  
1 À 2 SEMAINES

PHASE PRÉPARATOIRE TERRAIN :  
2 À 3 SEMAINES

J

SUIVI POST DÉMARRAGE :  
1 MOIS

PHASE EXPLOITATION  
ET CONTRÔLES QUALITÉ

# Organigramme fonctionnel

Services Centraux

Agences / Exploitation

**Direction Générale – EDEN & Associés**

P. Eisenchteter

**Pôle Commercial**

L. Travaillot

**Pôle Qualité / SC**

A. Jacquinet

**Pôle Agences**

N. Semlali (21,25,69)  
T. Guillaume (89)

**Pôle Finance**

R. Eisenchteter

**Pôle RH / Social**

A. Legros

**Commercial**

L. Briet (21), F. Nemoz (89), F.Marmet (25)

**Service Clients – Administration Commerciale**

V. Brochot, A. Lelouche, J.Lutz, S. Miguens Dos Reis, L.Carnet

**EDEN** N. Semlali  
Dijon – Besançon – Lyon

**EDEN 89** T. Guillaume  
Sens – Auxerre

**INGETEC**  
F. Jaffiol

**ESD**  
E. Enderlin

**TE & Vitrierie**  
M. Laguet

**Inspecteurs**

**TE & Vitrierie**  
A. Darche

**Inspecteurs**

*Maintenance  
Multi-technique*

*Services  
à la Personne*

**Logistique, Agents de Propreté, Agents Spécialisés, Techniciens**



# Personnel Stable et Qualifié



## Env. 700 salariés

- › Direction & Administratif : 12
- › Commerciaux : 3
- › Encadrement Terrain : 15
- › Agents de Service : env. 625 – 635 AS
- › Agents Qualifiés (TE) : 35 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%

Index égalité Homme / Femme : 98% 

## 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 telephone

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

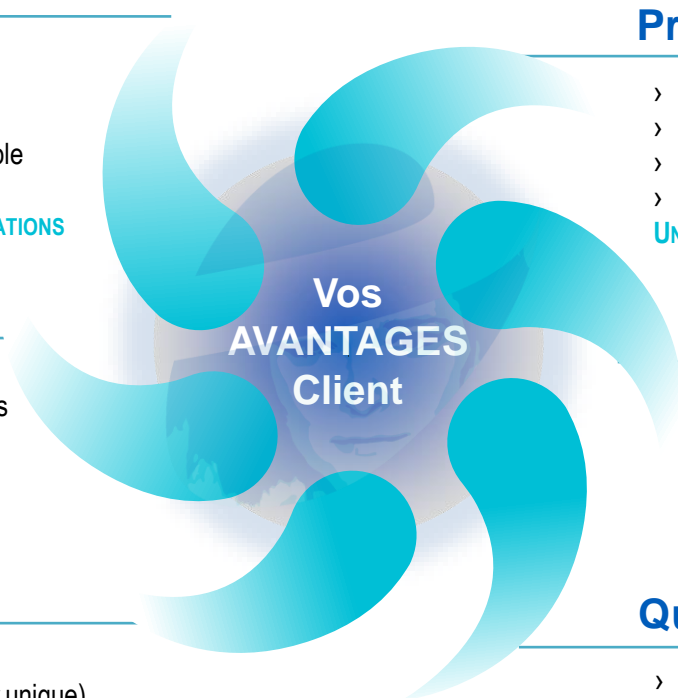
- › Service Clients EDEN centralisé et piloté !
- › Numéro d'appel unique
- › Adresse mail dédiée Service Clients
- › Enregistrement et pilotage des demandes

GARANTIE DE CONTACT ET RÉPONSE À VOS DEMANDES

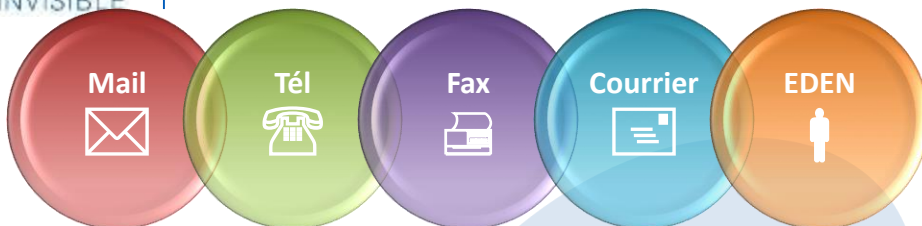
## Qualité des Prestations

- › 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)**

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 : <small>(à détailer)</small>			

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

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

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

SATISFACTION GENERALE DU CLIENT	EXCELLENT <input type="checkbox"/>	BON <input type="checkbox"/>	PASSABLE <input type="checkbox"/>	MÉDIocre <input type="checkbox"/>
REMARQUES COMPLÉMENTAIRES :				
TRAVAUX EXCEPTIONNELS à prévoir :				
Echéance : _____		Personne à contacter : _____		
SIGNATURE INSPECTEUR EDEN		SIGNATURE, TAMPON et NOM du CONTRÔLEUR CLIENT		
ACTIONS CORRECTIVES SI NON CONFORME (réservé EDEN) : QUOI / QUI / DELAIS				DELAIS



# Site Web – Espace clients



*Site web éco-conçu, à faible consommation de ressources*

# Télépointage

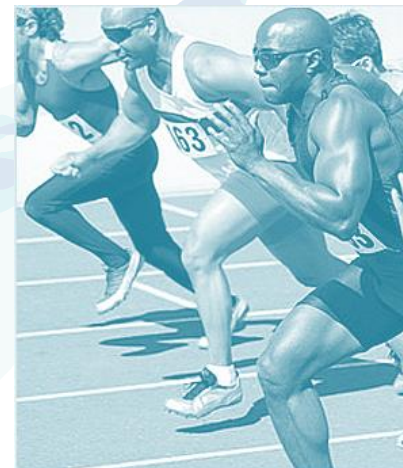
- Solution permettant de **localiser**, **contrôler** et **gérer les horaires** de nos agents sur vos sites.
- 100% temps réel, pointage par téléphone fixe, alertes, messages, reporting client



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)*
- **Prix "Entreprises & Environnement"**  
*(prix décerné à la FEP par le Ministère de l'Environnement et l'ADEME)*
- **EDEN Palme Verte du Développement Durable FEP**
- **Charte pour le travail en continu et en journée**



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



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Ministère  
de l'Écologie,  
du Développement  
durable,  
des Transports  
et du Logement



Palme Verte  
du Développement Durable  
FEP Grand Est

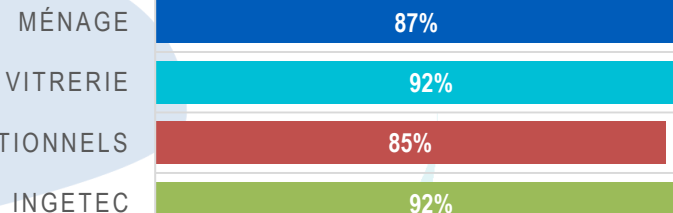


# Satisfaction Clients

## Satisfaction Générale

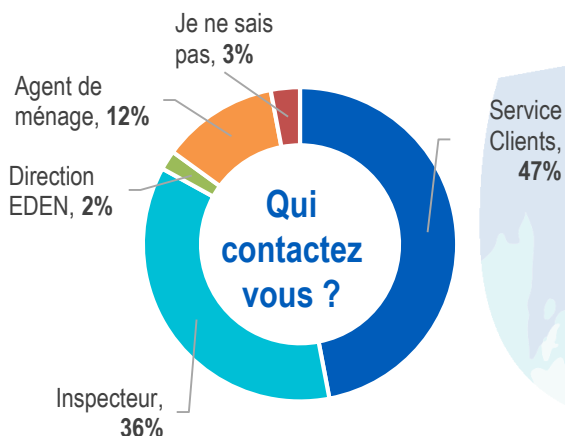
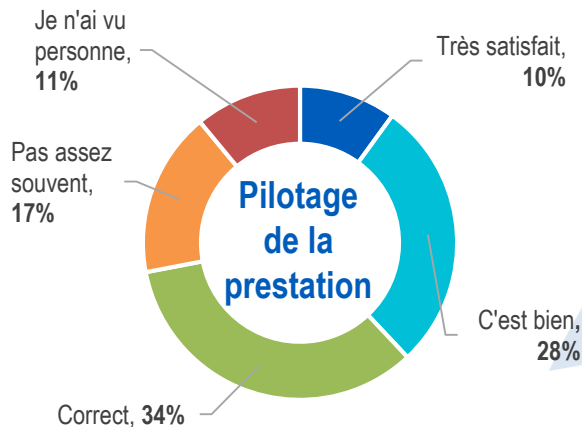
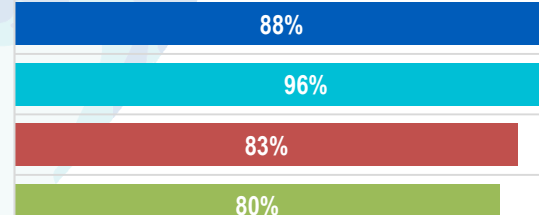
**91%**

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**

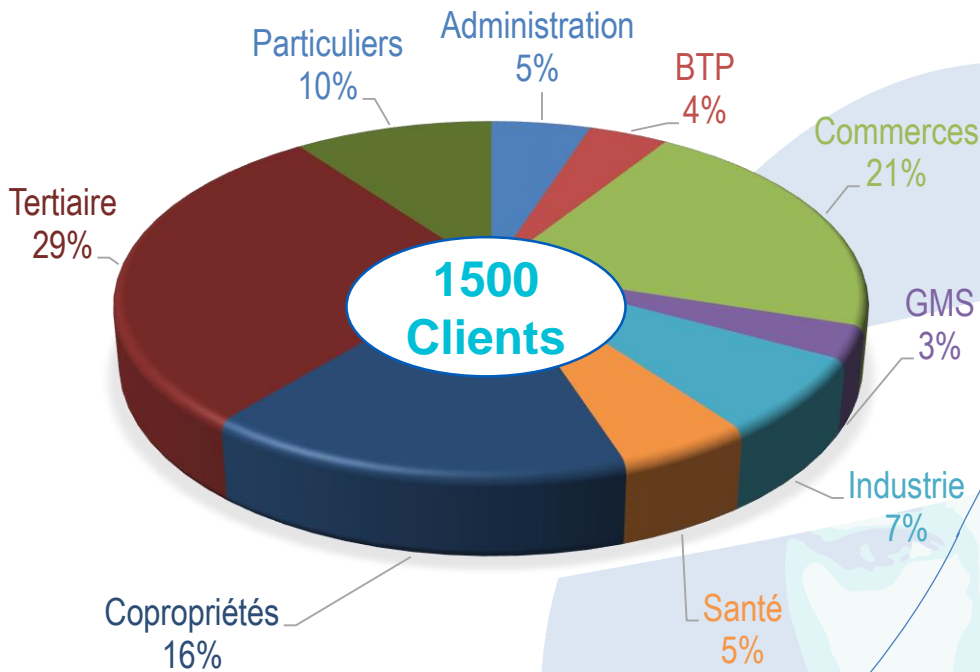




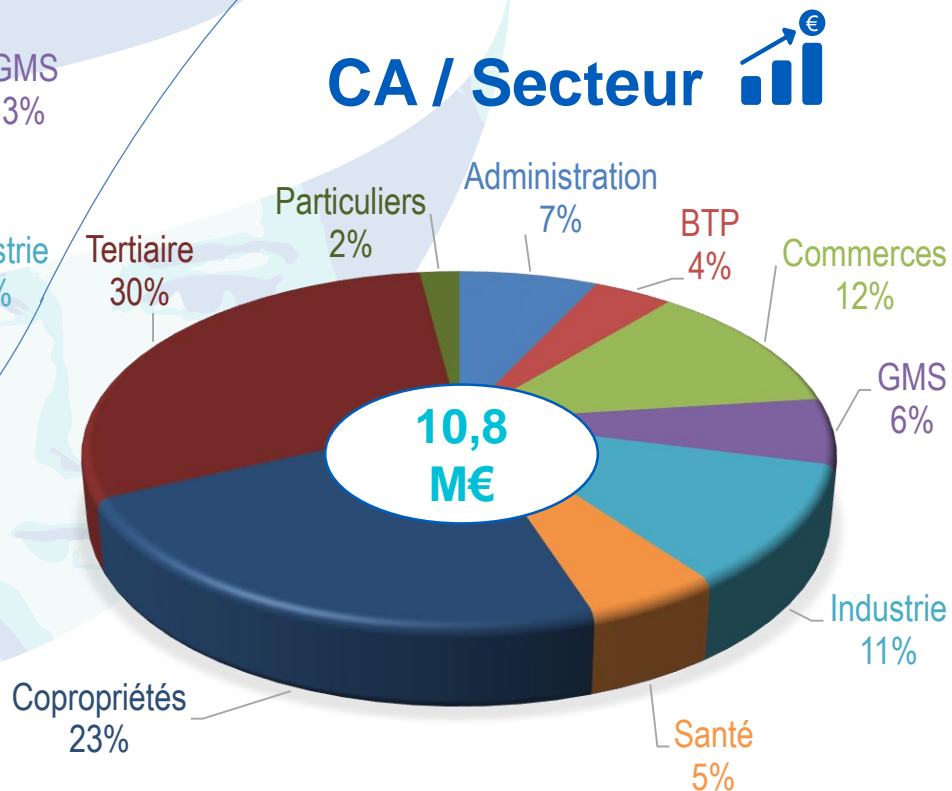
**EDEN**

LES HOMMES DE L'INVISIBLE

# Références Clients et Secteurs d'Activités



**Nb Clients / Secteur**



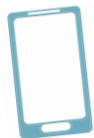
**CA / Secteur**



# Pour nous contacter

## Siège EDEN

5, rue Marguerite Yourcenar  
21000 DIJON



**0380 560 150**

**[contact@eden-nettoyage.com](mailto:contact@eden-nettoyage.com)**

**[www.eden-nettoyage.com](http://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  
22 Moulin du Président - 89000 AUXERRE