

Maintenance Immobilière et Multiservices Travaux et Réhabilitation TCE



S'Stihlé Blätla !

IMMERSION CHEZ ALSACE HOME SERVICES

SOMMAIRE

ZOOM SUR LE CRCP

DÉVELOPPEMENT D'UNE
NOUVELLE ACTIVITÉ

"VIS MA VIE CHEZ AHS"

LES PETITES ANNONCES

Qui dit maintenance immobilière en Alsace dit ALSACE HOME SERVICES

Forte de plus de 20 années d'expertise, la société ALSACE HOME SERVICES s'est imposée comme un leader dans son domaine grâce à son engagement et à sa capacité à développer des solutions pour répondre aux besoins de ses clients. En effet, depuis 2002, l'entreprise propose des services adaptés à l'habitat collectif et au secteur tertiaire. Avec près de 200 collaborateurs qui interviennent dans plus de 100 000 logements du Haut-Rhin et du Bas-Rhin, son atelier de menuiserie et son plateau de formation technique, AHS garantit une prestation adaptée, sur mesure et toujours plus complète.

Cette édition du S'Stihlé Blätla est l'occasion de mettre en lumière le Centre de Relation Client et de Planification (CRCP), activité centrale d'AHS qui permet de répondre 7/7 et 24/24 aux besoins des clients, de planifier les interventions avec précision et de garantir une communication fluide et personnalisée.

Dans ce numéro, découvrez également la nouvelle activité d'AHS : la maintenance VMC, ainsi qu'une page spéciale consacrée à l'opération "Vis ma vie chez AHS".

55 ans
d'excellence

Depuis 1967

Le Centre de Relation Client et de Planification, dit CRCP dans le jargon Stihlé, joue un rôle essentiel dans le succès d'Alsace Home Services et dans sa croissance continue. Ce service « fait maison », situé dans les locaux d'AHS à Rouffach, permet à la société de renforcer sa position de leader sur le marché. Devenu un acteur majeur et incontournable dans l'organisation du travail, le CRCP est aujourd'hui bien plus qu'un centre d'appel : les téléopérateurs coordonnent et soutiennent le travail des techniciens tout autant qu'ils interviennent auprès des clients en temps réel sur de la maintenance et de la réparation de 1er niveau. Chacun d'entre eux est formé techniquement pour répondre aux demandes multiples et complexes auxquelles ils sont confrontés chaque jour. Le CRCP favorise ainsi la proximité avec les clients et simplifie le traitement de leurs demandes en étant un point de contact unique.

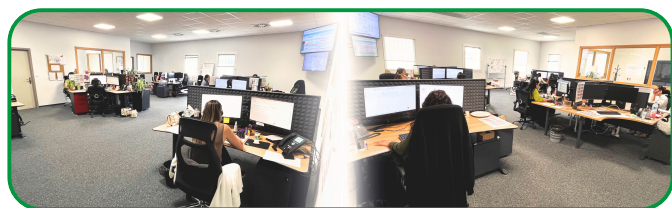


Véritable centre névralgique d'AHS, c'est ici que près de 30 collaborateurs œuvrent chaque jour pour planifier les visites annuelles (préventives), les dépannages (maintenance curative), gérer les astreintes et surveiller près de 360 groupes VMC via des capteurs domotiques.

Le trafic quotidien d'appels réceptionnés par le CRCP varie de 500 à 4000 selon la saison, auxquels s'ajoutent 200 à 600 courriels clients par jour à traiter. La régulation des flux et la polyvalence des équipes sont donc primordiales. Ici, chaque interaction, chaque appel et chaque courriel sont traités avec la plus grande attention pour offrir une réponse adaptée et garantir la satisfaction. Les équipes du CRCP s'efforcent de fournir un service quotidien qui répond aux besoins et aux attentes des clients en faisant vivre les valeurs du Groupe Stihlé à savoir : **qualité, proximité, complémentarité et respect.**

Aujourd'hui, presque toutes les interventions de dépannage et les travaux réalisés par AHS dans toute l'Alsace sont planifiés depuis le CRCP, permettant aux agences de se concentrer sur d'autres missions. Un point planning est organisé quotidiennement entre chaque responsable d'équipe travaux/multiservices et la personne en charge de la planification. Le CRCP suit constamment le nombre d'interventions en attente et l'état des relances. L'optimisation des plannings et la qualité de service sont des défis quotidiens, essentiels pour la productivité des 4 agences AHS et pour garantir la satisfaction des clients.

Enfin, le CRCP réalise des enquêtes de satisfaction pour son compte mais aussi pour les clients.



En 2023, ce sont

150 000

interventions planifiées

174 000

appels entrants traités

60 000

mails clients traités

55 000

logements gérés



“ A mon arrivée dans le groupe, le Pôle Accueil était confronté à différentes problématiques qui méritaient toute notre attention. En effet, entre la croissance constante de notre société, le besoin de nous outiller avec des technologies plus adaptées et pointues et le souci de répondre aux attentes de nos clients qui évoluent dans le temps, le challenge était de taille. Ce défi, nous l'avons relevé en engageant un grand chantier de transformation à tous les niveaux : recrutement, organisation du travail, formation, intégration de nouveaux outils, etc. Et depuis 2023, nous avons investi de nouveaux locaux situés à Rouffach !

Ce déménagement nous a permis de nous installer dans un environnement de travail plus spacieux, plus performant. Aujourd'hui, je suis très fier du chemin que nous avons accompli grâce à l'investissement de nos équipes et à l'engagement de notre Direction. C'est un succès collectif que nous célébrons ensemble, tout en nous préparant déjà aux défis de demain.

Nicolas D., Responsable du CRCP ”



La maintenance VMC

Dans le cadre de sa stratégie de croissance et d'innovation, AHS a choisi d'élargir son champ d'expertise en développant la prestation d'entretien des réseaux de Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC) au sein du groupe. Cette initiative reflète l'engagement de la Direction d'AHS à offrir des services diversifiés et spécialisés, répondant aux besoins spécifiques de ses clients. Pour garantir le succès de ce projet et développer cette activité, la société AHS s'est armée d'une équipe d'experts, tous dotés de compétences spécifiques et d'une solide expérience en la matière.



Les services proposés par AHS

Entretien des réseaux selon la norme DTU 68.3 : L'entretien des réseaux de VMC est effectué en stricte conformité avec la norme DTU 68.3. Cette norme assure que les interventions respectent les standards les plus élevés de qualité et de sécurité, garantissant ainsi la durabilité et l'efficacité des systèmes de ventilation.

Nettoyage, désinfection et dépoussiérage : AHS offre un service complet de nettoyage, désinfection et dépoussiérage des réseaux de VMC. Ces interventions sont essentielles pour maintenir une qualité de l'air intérieur optimale et prévenir les problèmes de santé liés à une mauvaise ventilation.

Désinfection après sinistre : En cas d'incendie, les réseaux de ventilation peuvent être contaminés par des résidus de fumée et d'autres substances nocives. L'équipe maintenance VMC d'AHS dispose de l'équipement nécessaire pour effectuer une désinfection approfondie des réseaux suite à un sinistre, garantissant ainsi un environnement sain et sécurisé.

Installation de trappes de visite : Pour faciliter les futures interventions de maintenance, AHS propose l'installation des trappes de visite dans les réseaux de VMC. Ces installations permettent un accès facile et rapide aux différentes parties du réseau, simplifiant ainsi les opérations de nettoyage et de réparation.

Inspections et diagnostic : En plus des services d'entretien, l'équipe maintenance VMC est capable de réaliser des inspections détaillées des réseaux de VMC. Ces inspections permettent d'identifier les problèmes potentiels et de proposer des solutions adaptées et efficaces. Grâce à des techniques et technologies de diagnostic avancées, AHS est en mesure de détecter les dysfonctionnements et de prévenir les pannes avant qu'elles ne surviennent.



“ Le développement du service maintenance VMC par AHS illustre bien la volonté que nous avons d'offrir un service optimal à nos clients. La qualité de l'air intérieur est primordiale pour le bien-être de tout occupant d'un logement et c'est un sujet d'attention pour nos clients. Après la création d'une équipe dédiée à cette activité, nous avons mis en place une formation continue et régulière pour l'ensemble de nos techniciens. Nous avons aussi investi dans des équipements performants qui nous permettent d'effectuer nos interventions dans le respect des réglementations en vigueur et d'assurer un service de qualité. ”

Frédéric W., Responsable VMC

Mais en fait un technicien chez Alsace Home Services, ça fait quoi ?

Pour tenter de répondre à cette question, plusieurs salariés de la Holding, du CRCP et des bureaux d'AHS se sont glissés dans les chaussures (de sécurité, évidemment) des techniciens lors d'une journée d'immersion « Vis ma vie » organisée le 6 juin dernier.



Cette initiative, qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, a réuni différents acteurs participants autour d'un objectif commun : mieux comprendre les défis du quotidien des techniciens, identifier les bonnes pratiques, favoriser la communication et les leviers de développement pour aider chacun d'entre nous dans nos fonctions respectives.

Ainsi, du responsable de travaux à la direction d'AHS, en passant par les responsables d'agence, les superviseurs du CRCP et le service RH, tous se sont donné rendez-vous à 7h30 précises pour embarquer avec son binôme - « son » technicien multi, « son » dépanneur ou « son » réviseur, sillonner l'Alsace et intervenir tous azimuts auprès de nos clients.

Qu'il s'agisse d'états des lieux ou d'interventions chez le locataire, de visites annuelles, d'entretien ou de réparations, chaque accompagnant était invité à observer et à prendre part à la tâche, à la mesure de ses compétences. Et c'est donc affublé de nos vestes floquées et de nos badges personnalisés que les clients nous ont eux aussi ouvert leurs portes, pour que nous puissions constater sur le terrain l'étendue des compétences de nos collègues.

Et quelles sont-elles ?

Le technicien s'équipe du matériel nécessaire pour mettre à l'œuvre ses savoir-faire multiples, de la menuiserie au sanitaire, du thermique à la climatisation, du gaz à l'électricité, etc.

Forts de leur expertise pour entretenir une chaudière, remplacer toute la robinetterie d'une salle de bain, détecter une fuite, vérifier les détecteurs de fumée et les installations gaz, réparer des menuiseries de fenêtre, poser des joints silicone, etc. : ils remplissent leurs missions avec sérieux et professionnalisme. N'oublions pas les compétences relationnelles et la patience dont ils font également preuve, étant pour la plupart d'entre eux au contact permanent de la clientèle.

Outre l'aspect aventurier de cette journée, les binômes ont été l'occasion de créer des moments privilégiés entre des professions qui travaillent ensemble directement ou indirectement, sans avoir véritablement l'occasion de se rencontrer. Les échanges ont permis de mieux comprendre les défis auxquels chacun est confronté dans son travail de manière très concrète, de suggérer des pistes d'amélioration, et tout simplement de créer du lien.

L'observation de ce quotidien a par conséquent mis davantage en lumière les attentes et les besoins des équipes de terrain dans leurs difficultés mais aussi leurs réussites car elles sont nombreuses. Cette expérience passionnante aura offert une occasion unique de briser les barrières hiérarchiques et de désacraliser la notion de « siège » ou de « holding » tout en insufflant la notion de groupe chère à Stihlé.



Nous tenons ainsi à remercier tous les organisateurs, participants et techniciens qui se sont pris au jeu, ont répondu à nos - parfois innombrables - questions, nous ont enseigné leurs connaissances et nous ont permis de vivre une journée riche en découverte et en partages. A quand la prochaine ?!



LES PETITES ANNONCES

Vous souhaitez donner un nouvel élan à votre carrière ?

NORD (67)

AHS - Illkirch Graffenstaden

- Electricien H/F
- Conducteur de travaux H/F
- Technicien VMC H/F
- Apprenti menuisier H/F
- Apprenti installateur sanitaire H/F

SF67 - Illkirch Graffenstaden

- Responsable d'agence CVC H/F
- Chef de chantier H/F
- Apprenti magasinier H/F
- Apprenti ingénieur CVC H/F
- Apprenti installateur sanitaire H/F

SAV - Illkirch Graffenstaden

- Frigoriste H/F
- Apprenti technicien de maintenance thermique H/F

CENTRE (68)

HSF Services - Turckheim

- Acheteur H/F

VIVALE - Turckheim

- Technicien de maintenance CVC H/F
- Electricien tertiaire CVC H/F
- Apprenti automatique H/F
- Apprenti électricien H/F

SAV - Wihr-Au-Val

- Responsable technique H/F
- Technicien de maintenance H/F

CENTRE (68)

RENÉ GRAF - Colmar

- Assistant de gestion H/F
- Chef de chantier chauffage/sanitaire H/F
- Apprenti technicien de maintenance génie climatique H/F
- Apprenti installateur sanitaire thermique H/F

AHS - Colmar

- Apprenti menuisier H/F
- Apprenti carreleur H/F
- Apprenti technicien de maintenance génie climatique H/F
- Apprenti installateur sanitaire thermique H/F

POUR POSTULER,

recrutement@stihle.fr



GRAF SERVICES PLUS - Colmar

- Installateur sanitaire H/F
- Apprenti technicien de maintenance génie climatique H/F
- Apprenti installateur sanitaire thermique H/F

AHS - Rouffach

- Téléopérateur H/F
- Apprenti assistant administratif H/F
- Apprenti contrôleur de gestion H/F

SUD (68)

JAENICKE - Guebwiller

- Technicien de maintenance chauffage H/F
- Apprenti magasinier H/F
- Apprenti assistant administratif H/F

AHS - Sausheim

- Responsable d'agence H/F
- Technicien multiservices H/F
- Apprenti conducteur de travaux H/F

SAV - Sausheim

- Technicien de maintenance chauffage client H/F
- Metteur au point H/F
- Apprenti électrotechnicien H/F
- Apprenti technicien de maintenance CVC H/F
- Apprenti technicien de maintenance énergétique H/F
- Apprenti assistant administratif H/F
- Apprenti installateur chauffage/sanitaire H/F

STIHLE SUD ALSACE - Héisingue

- Apprenti installateur sanitaire et thermique H/F



Le saviez-vous ? Vous pouvez aussi coopter !

Si vous connaissez des talents dans votre réseau – amis, anciens collègues ou famille – prêts à booster leur carrière et à enrichir notre entreprise par leur talent, cooptez-les et faisons grandir ensemble nos équipes !

