

OUI, vous pouvez être gagnant/gagnant lors de l'adjudication d'un contrat de nettoyage d'un bâtiment!

Il y a quelque temps, j'écrivais un post via LinkedIn sur la satisfaction qu'ont les donneurs d'ordre (D.O.) à forfait à l'égard de leurs entrepreneurs. J'y expliquais avec neutralité certaines raisons qui causent de l'insatisfaction et j'aimerais y revenir.

Le constat que je fais avec nos mandats d'audit diagnostic de performance m'a donné plusieurs autres réponses quant aux raisons fondamentales du problème le cas échéant. Avec réalisme, je constate que le problème majeur provient en fait des deux camps. D'un côté, le D.O. n'a habituellement pas été assez clair dans son cahier des charges. De l'autre côté, les soumissionnaires veulent se voir adjudger le contrat et prennent le risque de soumissionner sur le projet malgré un manque de données importantes, ce qui rattrapera l'adjudicataire en cours de contrat. Au final, aucune des parties ne sera satisfaite et dès lors un combat impitoyable peut s'enclencher jusqu'à l'emploi des armes magiques, comme la résiliation du contrat pour le D.O. et très rarement, un départ pour l'entrepreneur.

Cela dit, je crois fermement qu'au départ les deux parties voulaient être de bon partenaire. Alors, pourquoi y a-t-il tant de divorces? La raison est fort simple. Le manque de contenu du cahier des charges et le devis sont souvent en cause dans les conflits ou l'adjudicataire n'a pas assez prévu d'heures pour effectuer son mandat ou organise mal le travail sur le contrat. Il est évident qu'à la base les deux camps ne voulaient pas avoir à s'affronter. Le D.O. a assez de bâtiments à gérer et l'adjudicataire a assez de problèmes à contenir comme la rétention de ses employés ou un roulement indésirable de ceux-ci ou à satisfaire ses clients.

D'abord quoi faire ? La solution repose sur la clarté des clauses du cahier de charges, du devis de salubrité et une technologie logistique comme **S.A.L.U.B.R.E.S.** utilisé en commun. Pour le D.O. il aimera les outils de gestions pour concrétiser son appel d'offres. Pour l'adjudicataire, il aimera les outils d'évaluation des heures de production, d'organisation du travail et de conception des circuits de travail.

Alors, n'est-il pas temps de faire front commun afin de résoudre définitivement la conjoncture. La solution est à votre portée. Êtes-vous prêts pour une relation gagnant/gagnant au lieu de rester dans le même cercle vicieux qui perdure depuis toujours? Soyons innovateurs ! La relation D.O. et entrepreneur n'en sera que plus harmonieuse et profitable pour les parties ce qui se décrit comme un vrai partenariat.

Salutations,

Alain Durand, 418-254-6531