

## **La satisfaction d'un entrepreneur en nettoyage, ça se prépare**

Superviser un contrat de nettoyage en 2014 peut s'avérer difficile pour bon nombre de gestionnaires. Habituellement, nous récoltons ce que nous semons. C'est-à-dire, votre niveau de satisfaction de la qualité des prestations de votre entrepreneur est souvent lié directement à la manière dont vous y êtes pris afin d'octroyer votre contrat de nettoyage ou à la manière dont vous faites votre gestion de la qualité. Vous en doutez! Je m'explique.

### **Le cahier de charges est un élément clé pour garantir votre satisfaction**

Lorsque j'audite un entrepreneur pour un client, il m'est donné de constater régulièrement que l'insatisfaction du gestionnaire est souvent causée par des lacunes émanant de son cahier de charges. Il est très difficile d'avoir un niveau de qualité satisfaisant du nettoyage dans vos édifices si vous laissez des failles dans les clauses contractuelles. Même chose s'il y manque des clauses indispensables. Dans certains cas, les effets apportent que vos intérêts se voient mal protégés ce qui n'est pas souhaitable. Pour d'autres situations, il peut devenir impossible de blâmer votre entrepreneur parce qu'il n'offre pas certains services que vous attendiez. Je remarque fréquemment que certaines des prescriptions d'un cahier de charges ne sont pas assez explicites pour adresser sans équivoque certains besoins. Cette situation donne donc à votre entrepreneur le pouvoir d'argumenter sur celles-ci. Conséquemment, vous pourriez être dans l'obligation de le rémunérer en sus du contrat afin qu'il exécute des tâches que vous pensiez à priori, incluses au document d'appel d'offres.

### **Un devis de salubrité personnalisé est un incontournable**

Une autre cause des plus importantes qui ressort lors de mes audits et qui engendre de l'insatisfaction provient de devis de salubrité déficient. Je constate que le problème est dû au fait que certains gestionnaires ne mettent pas la profondeur nécessaire à concevoir leurs devis de salubrité. Celui-ci se doit d'être conçu soigneusement afin de bien y présenter les tâches et fréquences de nettoyage par prototypes d'espaces qui devront être effectuées par l'entrepreneur. Cela dit, ceci est plus facile à dire qu'à faire pour plusieurs gestionnaires de nombreux milieux. Je constate couramment que des gestionnaires doivent prendre la fonction de gérer la salubrité des immeubles de leur organisation. Par contre, ceux-ci n'ont pas de formation pertinente et n'ont pas l'expertise nécessaire pour leur permettre de pourvoir à ce mandat. Leurs supérieurs auraient avantage à remédier à cette situation. La gestion de la salubrité n'est pas une affaire à prendre à la légère. Elle est d'une importance capitale pour prévenir les infections et veiller à l'intégrité sanitaire des surfaces dans les édifices.

### **Investir dans une analyse de charge de travail s'est primordial!**

Dans d'autres cas, lorsqu'un gestionnaire détient l'expérience nécessaire pour concevoir son devis de salubrité, il peut omettre d'analyser ou faire analyser la charge de travail qui sera nécessaire pour appliquer intégralement le devis de salubrité. Il fait plutôt confiance aux entrepreneurs qui soumissionnent à l'appel d'offres en espérant qu'ils évalueront

convenablement le nombre d'heures requis. Je constate que ce vœu s'exauce que rarement. Plusieurs entrepreneurs effectuent des contrats de nettoyages avec un nombre d'heures insuffisant. Ceci produit une qualité de prestation de service inférieure aux attentes du gestionnaire et provoque ainsi beaucoup d'insatisfaction.

### **La gestion de la qualité génère de la satisfaction**

Comme dernière observation, mes audits dénotent un autre élément qui produit de l'insatisfaction récurrente. Il s'agit du peu de temps qui est investi à faire une saine gestion de la qualité de l'hygiène et la salubrité dans les édifices. Par expérience, je peux vous confirmer que 4 à 5 heures par mois sont loin d'être suffisantes pour garantir votre satisfaction ou celle de vos locataires ou usagers dans vos immeubles. Cela dit, il ne m'est pas rare de constater que plusieurs gestionnaires n'y mettent même pas 3 heures par mois faute de temps, car trop occupés à accomplir d'autres tâches. De façon réaliste, si vous voulez effectuer une saine gestion de la qualité pour garantir votre satisfaction, plusieurs heures par semaines doivent y être consacrées. Selon l'ampleur des immeubles en cause, ce nombre d'heures peut aller jusqu'à des dizaines d'heures par semaines.

Nonobstant le nombre d'heures requis, pour qu'elles soient efficaces, vos heures doivent être bien utilisées. Un calendrier de bord doit être prévu pour préciser le type d'activité à réaliser pour gérer la qualité du nettoyage. À cela, un outil informatique performant est indispensable afin de vous permettre de bien analyser les lacunes observées et générer des rapports pertinents afin de pouvoir y faire un audit de qualité. Comme la gestion de la qualité est un élément incontournable afin de garantir votre satisfaction et celle de vos locataires et usagers, il faut inclure dans votre cahier de charges un protocole de qualité. Il doit préciser comment vous et votre entrepreneur devrez effectuer les inspections de qualité.

En conclusion, la satisfaction que vous aurez des prestations de services de votre entrepreneur n'arrive pas seule. De plus, la certification ISO que détiennent certains entrepreneurs ne leur confère pas une garantie de livrer de la qualité en tout temps.

Mon expérience des 14 dernières années à côtoyer des gestionnaires qui ont des problèmes d'insatisfaction avec leurs entrepreneurs me confirme qu'il faut être proactif pour garantir un bon service. Cela commence par s'organiser convenablement en ne laissant rien au hasard si l'on ne veut pas se faire organiser.

Cela dit, la plupart des entrepreneurs soumissionnent à un appel d'offres de manière professionnelle. Ils essaient de vous offrir un prix qui leur permettra de décrocher le contrat. Par contre, si votre documentation manque de clarté et de renseignements quant à la définition de vos besoins, ils n'ont habituellement pas le choix de soumissionner votre projet qu'avec l'aide de contrat qu'ils jugent comparable, et ce pour essayer de répondre à votre besoin. Cela dit, cette situation n'est pas favorable pour vous. Je peux vous assurer qu'il n'y n'existe pas deux contrats similaires. Donc, il y a peu de possibilités qu'ils puissent établir avec réalisme le prix de votre contrat en se basant sur des contrats qu'ils auraient déjà effectués. Vous devez plutôt

effectuer une démarche qui sera gagnante. Il faut impérativement que vous donniez la possibilité aux entrepreneurs d'évaluer la charge de travail à effectuer selon des spécifications personnalisées à vos besoins. C'est pourquoi vous devez prendre les moyens nécessaires pour bien faire comprendre aux soumissionnaires vos attentes afin qu'ils répondent avec le plus de justesse possible à vos besoins.

En définitive, n'oubliez pas, s'il est vrai qu'un cahier de charges bien conçu et une bonne gestion de la qualité peuvent faire la différence pour assurer votre satisfaction, votre organisation et vous êtes la pierre angulaire qui peut permettre l'atteinte de cet objectif.