

# Réflexion sur la supervision d'un contrat de nettoyage d'immeubles versus les «\$\$\$»

Je vois régulièrement l'affichage de poste de superviseur de contrat de nettoyage. Malheureusement, comme pour plusieurs autres emplois, celui-ci est en pénurie au Québec et difficile à combler. Il reste qu'à priori, ce type de poste est nécessaire afin de permettre la gestion de la M.O., des budgets d'exploitation et d'assurer le service à la clientèle. Suivant le modèle d'opération qu'a un entrepreneur, il peut y avoir plusieurs postes au sein d'une entreprise ou d'un même contrat. Ce type de poste devient donc une source de dépense importante pour un entrepreneur compte tenu de la rémunération offerte et les dépenses y étant associées. Du côté du donneur d'ouvrage, le poste du superviseur est une dépense et a une répercussion directe dans le coût de son contrat de nettoyage.

Comme vous le savez, chez Salubri-Ressources nous effectuons régulièrement des audits des opérations d'entrepreneurs pour nos clients. Cela dit, nous constatons que pour la majorité d'entre eux, les problèmes de qualité des prestations de service le cas échéant, ne sont pas liés au mode de supervision déployé ou du nombre de superviseurs en cause. Ils sont plutôt liés à l'organisation du travail et à la formation des préposés qui sont trop souvent inappropriées. Par contre, je reconnais que plusieurs entrepreneurs ne l'ont pas facile et vivent plusieurs contraintes opérationnelles, mais veulent faire mieux afin de garder satisfaits leurs clients. De là l'injection de supervision futile qui selon notre expérience n'est pas le moyen qui règlera cette problématique.

Cela dit, nous appuyant sur notre expertise nous croyons que les solutions incontournables qui amélioreront la qualité du nettoyage et diminueront les heures de supervision et réduisant ainsi des coûts superflus pour les parties sont les suivantes :

- Apport de données exhaustives des espaces à fournir par le client;
- Conception par le client d'un devis d'exécution exhaustif relatif aux services à fournir;
- Conception par le client d'un devis de salubrité exhaustif;
- Analyse de la charge de travail par l'entrepreneur à l'aide d'un logiciel intégré présent depuis plusieurs années au Québec comme **S.A.L.U.B.R.E.S.**;
- Conception des routes de travail par l'entrepreneur à l'aide d'un logiciel intégré comme **S.A.L.U.B.R.E.S.** «**qui n'est pas une application développée par des fournisseurs de produits d'entretien sanitaire** »;
- Génération des formulaires pour les travaux occasionnels en cohérence avec le devis de salubrité;
- Formation du personnel sur des niveaux de service applicables en fonction du devis de salubrité;

Nous croyons que ce modèle qui a fait ses preuves dans les milieux de la santé et les instituts collégial et universitaire devrait s'appliquer au reste des milieux en régie interne ou à forfait. De cette manière, nous pourrons assurer une qualité constante des prestations de service sans supervision superflue et ce, **pourquoi** :

- Car il y a création d'une autogestion des préposés;
- Il y a présence d'un guide d'autogestion pour chaque route de travail;
- Le roulement de personnel affecte peu l'opération et le niveau de qualité des prestations de service à cause de documents abrégés, mais explicites ;
- Le personnel de remplacement s'adapte facilement aux routes de travail à effectuer;
- La formation du personnel amène un standard et n'importe quel préposé peut remplacer sur une route de travail sans occasionner trop de remous.

**Vous ne pouvez pas croire une telle avenue, mettez-nous au défi de vous prouver l'efficacité de ce système programmé pour générer des économies pour les parties.**

Alain Durand  
418-254-6531