

Soigner la gestion de contrat de nettoyage, notre solution

Dans ma pratique, j'ai à effectuer plusieurs mandats de conception de cahier d'appels d'offres. Une des clauses de notre cahier de charges précises que l'adjudicataire a un mois dès le début du contrat pour remettre ses routes de travail au gestionnaire du contrat. S'il ne le fait pas, il s'expose à une pénalité. Malgré le délai raisonnable laissé et la pénalité, j'ai constaté que 3 fois sur 5, l'entrepreneur n'était pas en mesure de livrer les routes en temps. De plus, s'il les remettait en temps, les routes n'étaient souvent qu'un document fragmentaire qui ne démontrait pas clairement ce à quoi l'on s'attendait qu'effectue un préposé comme prestation de services.

En tant que spécialiste de l'organisation du travail, je peux vous certifier qu'une bonne qualité de nettoyage ne sera pas au rendez-vous si l'adjudicataire n'a pas bien estimé le nombre d'heures requis pour répondre à votre besoin et pour les cas positifs, tant aussi longtemps que les routes ne répondront pas à des critères spécifiques. Comme conséquence dans les deux cas, l'insatisfaction du gestionnaire va émerger et par la même occasion les pertes de temps consacrer à effectuer les suivis s'imposeront davantage, les délais des correctifs s'éterniseront, les clients fulmineront et j'en passe, et ce, afin de rétablir la situation.

Mais pourquoi la plupart du temps les routes de travail ne sont pas adéquates? Il y a à priori deux raisons. Soit le donneur d'ouvrage n'a pas remis aux soumissionnaires assez de renseignements sur l'architecture des bâtiments (liste des locaux exhaustive, tâches des prototypes d'espace pas assez clair, pas de correspondance entre les locaux et les prototypes d'espaces, etc.), ou soit l'adjudicataire n'a pas

de gabarit de route de travail adéquat pour les constituer de manière à y décrire toutes les tâches associées à vos besoins.

Alors, quelle serait la solution qui permettrait de corriger ces lacunes et aux parties de travailler dans le même sens afin de maintenir les immeubles ou bâtiments dans un meilleur état de propreté à moindre coût ?

Voici notre solution. Elle consiste à l'utilisation d'un logiciel où les parties utiliseraient les formulaires nécessaires qui leurs permettraient d'évaluer le contrat ou de concevoir la documentation indispensable, et ce, afin d'en retirer des plus-values. Ceci veut dire pour le donneur d'ouvrage, celles-ci sauraient de l'ordre à produire des documents exhaustifs et complets pour les soumissionnaires et chiffrer le contrat dans le but de voir à diminuer son coût. Pour les soumissionnaires, celle-ci saurait de l'ordre à estimer facilement le nombre d'heures requis en fonction de leurs temps d'opération et équipements. Pour l'adjudicataire, celle-ci saurait de voir à générer des documents exhaustifs et clairs qui permettraient aux préposés d'effectuer toutes les tâches requises aux documents de charges.

Pour ce faire, nous détenons l'outil en occurrence **S.A.L.U.B.R.E.S.** et l'infrastructure nécessaire qui permettrait la réalisation d'une telle stratégie gagnante pour les parties. À vous de voir si un tel scénario est intéressant, car, de notre côté nous sommes ouvert aux discussions et sommes d'avis que notre solution puisse devenir un moyen unique afin de se démarquer de la compétition ou des joueurs de vos secteurs respectifs.

Alain Durand
(418-254-6531)
Président
Salubri-Ressources inc.