

Contrôle du service fourni



« C'est propre ? »

La question peut paraître simple, et pourtant, objectivement, il n'est pas si facile d'y répondre.

A moins de recourir à un système de contrôle de qualité pouvant offrir une réponse neutre et argumentée.

■ Pascal BINON

Aujourd'hui, de nombreuses entreprises font appel à des sociétés de nettoyage pour assurer la propreté de leurs locaux. « Force est de constater que les entreprises choisissent très souvent leurs prestataires de services pour des raisons budgétaires ou sur la base de critères hautement subjectifs. » nous confie Patrick Verlaet, Business Support Manager chez ISS. « Or, le représentant de l'entreprise engage la société qu'il représente. Il est donc important de choisir un prestataire de confiance qui offre le meilleur rapport qualité/prix et surtout qui a les capacités et les compétences pour répondre aux attentes du client. Un prestataire sur lequel le client peut se "reposer" et qui intervient en tant que partenaire. » A l'heure où la réduction des coûts de fonctionnement est de mise dans tous les secteurs, il importe en effet de ne négliger aucun aspect, et d'avoir en main toutes les cartes pour toujours pouvoir réagir rapidement et efficacement. Time is money...

SLA

Le Service Level Agreement est la formalisation d'un accord négocié entre deux parties. Historiquement, les SLA sont utilisés depuis la fin des années 1980. Les premiers à y avoir recouru ont été les opérateurs téléphoniques. Aujourd'hui, la tendance se généralise à un nombre croissant de secteurs d'activité.

Le SLA met par écrit l'attente des parties au niveau des services, priorités, responsabilités, garanties, et donc de ce que l'on pourrait définir comme le niveau de service. « Des SLA pour des points précis peuvent être définis com-

plémentairement », explique Patrick Verlaet. « Les SLA ne seront pas figés et pourront être modifiés à chaque révision du contrat. L'établissement de SLA impose un contrôle régulier du respect de ceux-ci. Les modalités de contrôle devront également être définies. Quoi qu'il en soit, il est souhaitable que celles-ci soient définies de commun accord entre les contractants. En effet, les SLA ne peuvent pas être décrits uniquement par la société à partir d'un cahier des charges ou d'éléments perçus lors d'une visite. Lors de la définition des SLA, la notion de pénalités doit être abordée. Les SLA constituent une garantie pour l'entreprise et doivent être un incitant au respect des engagements du fournisseur. Les pénalités ne doivent pas constituer un moyen de répression sur ce dernier. En aucun cas, elles ne seront utilisées dans un but lucratif. Une pénalité doit être d'application pour le fournisseur uniquement dans le cas où il ne respecte pas les engagements convenus. Elle doit être judicieuse et réaliste. Si une pénalité est trop faible, le risque que le fournisseur (peu scrupuleux) préfère payer la pénalité plutôt que respecter ses engagements est bien présent. A contrario, une pénalité exagérée risque d'être contestée à tout moment lors d'un litige. Dans ce cas et si les pénalités sont développées dans un but lucratif, les relations entre les parties seront tendues et probablement de court terme. » En d'autres termes, élaborer des SLA doit se faire dans un objectif de partenariat.

L'idéal serait d'appliquer un système de bonus-malus, incitant pour le fournisseur qui offre l'avantage au client d'avoir un partenaire « naturellement » proactif.

Contrôle de la qualité des prestations de nettoyage

En nettoyage, la notion de qualité reste subjective. Il est malgré tout possible de limiter la subjectivité en prenant des références en la matière. Deux possibilités : les normes EN 13549 et la NEN 2075. La EN 13549 fixe les exigences et recommandations fondamentales pour les systèmes de mesure de la qualité en matière de service de nettoyage. La NEN 2075 est un système standardisé de la mesure des performances du nettoyage. « Cette dernière, d'origine hollandaise et à l'origine de la naissance de la norme européenne EN 13549, constitue la base du système de contrôle VSR (Vereniging voor Schoonmaakresearch) », nous explique Els Nys, gérante de ATIR België, une société qu'elle a fondé en 2006. Et le VSR, Els Nys le connaît sur le bout des doigts puisqu'elle en enseigne les fondements aux futurs inspecteurs. « Parmi tous les systèmes de contrôle qualité qui existent en matière de nettoyage, le VSR est le seul qui a une valeur légale » précise encore Els Nys.

En matière de contrôle de la qualité du nettoyage, le VSR est également le cheval de bataille de la société MCS (une entreprise de logiciels et de consultance active dans les domaines du facility management, de l'immobilier, du risk management, de l'achat et du nettoyage). « Tous les objets qui demandent du nettoyage doivent être définis dans le programme de nettoyage, y compris les résultats souhaités. Grâce à cette description objective le contrôle des activités de nettoyage devient en suite possible », explique Günter Bauwmans, Manager Cleaning and Technical Maintenance chez MCS. A ce sujet, on notera que lors de la réalisation du projet « General Improvement », la société Alpro a établi un nouveau cahier des charges reprenant précisément la superficie des locaux et la destination de leur usage. Et Günter Bauwmans d'ajouter : « Tous les contrôles sont effectués par un inspecteur VSR certifié de la division 'MCS Cleaning Consultancy'. Les inspections ont toujours lieu à des moments inattendus et ceci en présence du client et de l'entreprise de nettoyage. »

Chez ISS, « L'application de ces normes est de vigueur par la maîtrise et l'utilisation de deux systèmes de mesure de la qualité, le VSR et l'Aqual'ISS (Agreed Quality Level - ISS). Ce dernier étant certifié conforme à la norme européenne EN 13549 », souligne Patrick Verlaet. ■



Els Nys (ATIR België) : « Parmi tous les systèmes de contrôle qualité qui existent en matière de nettoyage, le VSR est le seul qui a une valeur légale. »



Günter Bauwmans (MCS) : « Tous les objets qui demandent du nettoyage doivent être définis dans le programme de nettoyage, y compris les résultats souhaités. »



Patrick Verlaet (ISS) : « Les entreprises choisissent trop souvent leurs prestataires de services pour des raisons budgétaires ou subjectives. »

Reprise de Arcadis Belgium par MCS

Dans le cadre du développement continu de sa division Consultancy, MCS a repris les activités de consultance en matière de nettoyage de la société Arcadis Belgium depuis le 1^{er} septembre 2008. L'accent de cette nouvelle activité se situe dans l'optimisation des activités de nettoyage tout en gardant un équilibre entre la qualité et les coûts. Quelques exemples des services sont le recensement, l'audit de programmes de nettoyage existants, le calcul des coûts, l'assistance à la sous-traitance, le soutien dans les négociations, le conseil en intelligence de nettoyage pendant le développement ou la rénovation de bâtiments, le suivi de la qualité (VSR), la formation dans les méthodes et les processus de nettoyage.

Nettoyer est un métier

Comme dans chaque profession, les nettoyeurs ont également besoin d'une bonne formation et d'un accompagnement efficace. L'évolution continue de la réglementation au sein du secteur et les produits toujours plus diversifiés qui submergent régulièrement le marché rendent une information fiable et objective indispensable. L'UGBN (la seule association professionnelle reconnue dans le secteur du nettoyage en Belgique) investit annuellement des montants considérables dans la formation et dans l'accompagnement des travailleurs du secteur, et ceci à tous les niveaux de fonction. L'ensemble des entreprises de nettoyage membres compte près de 47.000 travailleurs, ce qui représente 75 % de l'emploi au sein de ce secteur. L'UGBN fait également partie de la « FENI », la Fédération Européenne du Nettoyage Industriel.

Référence

« Comment choisir son partenaire en services facilitaires – nettoyage et services annexe ». VERLAET, Patrick. Liège : Haute Ecole de la Province de Liège, 2008, 40 p. Travail de fin d'études de Post-Graduat en Facility management. Version disponible : FR.

à télécharger sur : www.profacility.be/Références

