

# Mesurer objectivement le

**Le nettoyage est indéniablement le thème qui occupe le facility management depuis le plus longtemps. Chacun veut un résultat 'soigné', mais son évaluation est très subjective. Rien d'étonnant dès lors à ce que le client comme le prestataire de service recherche, depuis longtemps déjà, un système de mesure objectif pour le nettoyage. Aux Pays-Bas, VSR s'est imposée comme organisation représentative. La Belgique suit. L'IFMA a dès lors organisé un séminaire pour expliquer au Facility Managers ce système de contrôle de qualité'.**

VSR (Vereniging Schoonmaak Research) a lancé un 1er projet en 1979, suite à des discussions persistantes sur la question 'La propreté, c'est quoi ?'. Les sociétés de nettoyage ont reçu des plaintes, mais celles-ci se sont avérées très peu nuancées. L'insatisfaction – subjective – supposée n'a pu être traitée que par l'objectivation. Freek Veneman, membre du bureau permanent de VSR et de SSK (Stichting Schoonmaak Kwaliteit), Président de la commission normative néerlandaise des services de nettoyage et président suppléant de la commission normative européenne 'on cleaning performance' : « Il a fallu trouver une langue commune pour la communication entre le client et le prestataire concernant le nettoyage. C'est pourquoi un système d'inspection finale des opérations de nettoyage a été mis en place, suivi par un contrôle du processus. » La définition du terme 'propre' telle qu'elle est appliquée par VSR diffère de ce que l'on trouve dans le dictionnaire : 'propre, c'est quand quelque chose est nettoyé de la manière adéquate.' Il fallait des critères d'inspection faciles à comprendre et ne laisser aucune place à l'interprétation.

## Déterminer une mesure objective

Le 'Kwaliteit Meet Systeem' (KMS) de VSR a été créé comme un système d'inspection finale et a ensuite été complété par un contrôle du processus sous la forme d'un 'Dagelijks Controle Systeem' (DKS) – système de contrôle quotidien.

VSR a rédigé les dispositions détaillées pour les différents objets de nettoyage, comme les sanitaires, le bureau, le téléphone, etc.

Pour l'inspection du résultat d'un nettoyage, il fallait une limite d'approbation et ce ne fut pas un processus de décision si facile. « Une tolérance zéro était impossible à appliquer ; il fallait déterminer une marge d'erreur », explique Freek Veneman. « Le système ne peut être fiable à 100 % que si une inspection totale est effectuée », poursuit-il.

« L'échantillonnage recèle le risque important de tirer des conclusions erronées ». La préférence est finalement allée vers une approche statistique et pas vers l'instauration d'un pourcentage d'erreur

dans un échantillonnage. Ceci correspond aussi aux 'Acceptance Sampling Systems' repris dans la norme internationale ISO 2859. L'appréciation du résultat du nettoyage exprimée en pourcentage d'un total maximum de points n'était pas assez précise. « 80 % est considéré le plus souvent comme un bon résultat, mais pourquoi pas 90 ou 100 ? », remarque Freek Veneman. « Un résultat moyen obtient vite 50 %, mais à moitié propre, ce n'est pas propre... C'est donc sale et non acceptable. » L'application de systèmes pondérés comporte le risque que certains éléments du nettoyage fassent l'objet d'une trop grande attention, tandis que d'autres courent le risque d'être un peu négligés. « Tout le nettoyage est important », affirme Freek Veneman.

Au cours de la période 1979 – 1982, le système VSR de mesure de la qualité a été testé dans le nettoyage. En 1994, il a été intégré aux Pays-Bas dans la norme NEN2075. Au milieu des années '90, l'Europe a également montré de l'intérêt, mais on n'est pas arrivé à un accord. Le standard européen EN 13549 apparu en 2001, reprend les attentes de base et recommandations pour les services de nettoyage. Le système de mesure de la qualité de VSR (KMS) répond totalement à cette norme EN 13549. Freek Veneman conclut : « Le prestataire prend sur lui la responsabilité du processus de nettoyage et surveillance ceci avec le DKS – système de contrôle quotidien. Le client en reçoit le résultat et contrôle avec le VSR KMS. »

## VSR en Belgique

À la fin des années '90, VSR est également arrivé en Belgique, d'abord dans le secteur bancaire suite à une décision d'outsourcing du nettoyage à la place de l'utilisation de personnel de nettoyage propre. Les banques ont été imitées par d'autres bureaux, l'industrie et le secteur des soins. « Aujourd'hui, un millier d'audits sont effectués par an », indique Els Nys, directeur ATIR Belgique Cleaning Consultancy et inspecteur VSR.

VSR prône une approche technique du nettoyage. On parle ici de systèmes de nettoyage et non plus de torchons et de seaux. Le processus de nettoyage est abordé de façon structurée, avec des plans en

# résultat du nettoyage



couleurs et une planification pour les différentes missions de nettoyage, par jour, par semaine et périodiquement.

VSR se charge du pilotage des collaborateurs chargés du nettoyage sur le terrain, ce qui se reflète dans le cahier des charges et les SLA. VSR s'appuie sur deux systèmes complémentaires : d'une part, le système de contrôle quotidien (DKS) qui doit servir au suivi et à la gestion du personnel de nettoyage – il s'agit d'un contrôle de qualité interne – et, d'autre part, les audits externes par des contrôleurs VSR diplômés.

On part toujours d'un inventaire unique du bâtiment, ce qui permet de baliser précisément les contrôles. L'audit pour les immeubles de bureau a lieu en principe avec une fréquence de quatre fois par an. Pour le secteur des soins, on applique une fréquence mensuelle ou un schéma adapté selon les souhaits du client.

Les tournées de contrôle sont toujours effectuées par trois personnes : un inspecteur VSR, le donneur d'ordre et un représentant de la société de nettoyage. Le système de contrôle introduit une nuance en fonction de la pièce. C'est ainsi qu'une marge d'erreur de 7 % est autorisée pour les bureaux, tandis que pour le sanitaire, cette marge standard n'est que de 4 % et même 3 % pour le secteur des soins.

## VSR nettoie Gand

Dirk Goossens, facility manager de la ville de Gand, témoigne de son expérience avec VSR. À Gand, une surface de 600.000 m<sup>2</sup> est nettoyée, répartie sur 340 bâtiments et la totalité du périmètre de la ville. Ceci va de pair avec divers programmes de nettoyage et des SLA pour, par exemple, des musées, des bâtiments administratifs, des crèches et des écoles. Le nettoyage a été progressivement sous-traité avec un scénario d'extinction, tenant compte de la législation sur les

marchés publics. C'est ainsi que depuis 1998, on est également passé d'une gestion décentralisée à une gestion centralisée.

Dirk Goossens : « Tandis que le nettoyage est passé de l'insourcing à l'outsourcing, le catering a été conservé. Le personnel communal chargé du nettoyage a été muté vers d'autres services. Il était nécessaire d'avoir un reporting objectif, un instrument fiable pour le pilotage tant du partenaire de nettoyage que du personnel de nettoyage sur le terrain. »

Des offres ont été demandées pour le nettoyage et le contrôle de qualité. Mais il est apparu que les différents systèmes de contrôle n'étaient pas comparables. « Seul VSR satisfait à la volonté d'objectivité pour contrôler différentes sociétés de nettoyage de manière uniforme au moyen d'un système unique », conclut Dirk Goossens. « La ville de Gand a opté pour une fréquence de deux contrôles par an, ce qui revient à 750 tournées d'inspection. » Le budget de contrôle pour l'intervention VSR dépasse légèrement 100.000 € mais ce montant devrait augmenter, puisque le souhait est de porter le nombre d'inspections à 1.000. « Le fait que la gestion du contrôle soit possible avec un personnel propre limité constitue un avantage important », remarque Dirk Goossens. « Par ailleurs, il y a l'intégration et l'utilisation de l'expertise externe. Au sein de ce système, le donneur d'ordre et le prestataire de service contrôlent la qualité et ceci a un effet fortifiant. »

VSR est considéré comme un contrôle de qualité neutre et ceci diffère radicalement d'un contrôle propre par le donneur d'ordre. Cela inclut une valeur élevée de reporting pour toutes les parties, y compris les syndicats. De plus, un système d'amende convenu est appliqué.

## Davantage qu'un système de mesure

VSR (Vereniging Schoonmaak Research) n'est pas seulement à la base d'un système de contrôle actif du nettoyage, il étudie aussi en permanence les éléments constitutifs des activités de nettoyage. Comme la poussière par exemple.

Comment elle se comporte, mais aussi et surtout comment on peut l'éviter. Il y a 15 ans déjà, VSR a lancé une étude sur l'efficacité du nettoyage avec l'utilisation de microfibrilles. Tous les 2 à 3 ans, un 'Guide de la microfibre' est publié avec la situation la plus récente en la matière. VSR réalise aussi des recherches dans le domaine des systèmes de management et de développement de qualité et donne des conseils lors de la mise en place de projets de nettoyage.

Eduard CODDÉ ■