



Gestion Hygiène  
du Bâtiment

Votre partenaire en gestion de l'hygiène et salubrité

**BOMA**

# Nos services

**Gestion Hygiène du Bâtiment** offre à sa clientèle des services conseils pour optimiser leur performance opérationnelle en hygiène et salubrité.

- ➔ Conception ou validation de devis d'appel d'offres
- ➔ Analyse organisationnelle
- ➔ Audit ou inspection certifiée
- ➔ Conception et amélioration des processus
- ➔ Mentorat des gestionnaires
- ➔ Optimisation de la performance
- ➔ Analyse des temps et mouvements de vos équipes
- ➔ Formation continue



# Êtes-vous irrités de votre dossier hygiène?

Certaines personnes nous disent souvent qu'ils sont essouffés de suivre les opérations alors qu'ils engagent un prestataire de service pour ne pas avoir à investir beaucoup de temps.

## Malheureusement , la réalité est:

- ➔ Du personnel absent, et non remplacé
- ➔ Difficultés à suivre les travaux périodiques
- ➔ Plaintes à tous les jours des occupants
- ➔ Difficultés à suivre les non-conformités
- ➔ Manque de rigueur en supervision



# L'hygiène est souvent la deuxième plus grande dépense de votre budget



Dans une industrie en évolution, comment rédiger un devis technique qui augmentera la performance du prestataire de service tout en optimisant le temps à investir par le gestionnaire pour gérer le dossier?

# Bien définir les besoins en fonction du type d'occupation et du type de clientèle

- ➔ Type d'occupation ou de clientèle
  - ➔ La classe de l'édifice
  - ➔ La norme
  - ➔ Édifice avec service en santé ou laboratoire
  - ➔ Nombre d'heures d'occupation
  - ➔ Nature des opérations
- ➔ Besoins du client
  - ➔ Type d'entretien
  - ➔ Fréquences
  - ➔ Budget
- ➔ Nature du bâtiment
  - ➔ Revêtement de plancher



## Comment définir le nombre d'employés à exiger dans le contrat

- ➔ Architecture du bâtiment (superficie, surface en  $\text{pi}^2$  ou  $\text{m}^2$ ) et nombre d'équipements
  - ➔ Lecture des plans du bâtiment, inventaire, mesure physique
- ➔ Tâches et fréquences: taux horaire au en  $\text{pi}^2$  ou  $\text{m}^2$  (Ex.: taux de l'ISSA) ou temps requis par équipement (Ex.: Four micro-onde, mobilier)
- ➔ Calculs
  - ➔ Nombre total des heures-ressources à affecter au contrat (quantité x taux x fréquence)
  - ➔ Nombre total de ressources à affecter au contrat (nb total / nb de semaine / nb heures travaillées par semaine / taux de productivité)
- ➔ Analyse
  - ➔ Vérification avec l'industrie (benchmarking): Ratios ( Ex.: Nb de ressources ou coûts au  $\text{pi}^2$  ou  $\text{m}^2$ )

## Comment s'assurer d'avoir les bons équipements et qu'ils soient maintenus en place pour la durée du contrat

- ➔ Lorsqu'on démarre un nouveau projet, il est préférable d'exiger des équipements neufs.
- ➔ Chaque gestionnaire devrait exiger d'avoir un rapport sur la maintenance des équipements en place et un nombre d'heures de fonctionnement.



## Comment transformer son devis technique en devis de performance (indicateurs de performance, paramètres de suivi)

- ➔ Remplacer la subjectivité par l'objectivité
- ➔ Les éléments du devis doivent être mesurables et contrôlables
- ➔ Mettre des outils ou processus de contrôle
- ➔ Établir avec son prestataire les paramètres de performance à atteindre et les inclure dans un tableau de bord (Ex.: nombre de plainte, temps d'autorécreuse, nombre d'heures d'exécution par jour).



## Comment assurer le respect du contrat avec un minimum d'investissement en temps

- ➔ Un minimum de temps à mettre (voulez-vous prendre le temps à gérer les plaintes ou à passer le temps à faire des suivis ?).
- ➔ Le meilleur outil des gestionnaires est ses bottines (une firme externe si vous n'avez pas le temps pourra vous fournir la rigueur nécessaire et les rapports).



## Qui devraient être formés

- ➔ Les gestionnaires, agents de sécurité, techniciens en maintenance du bâtiment, la clientèle immédiate (campagne de sensibilisation), car ils sont vos agents multiplicateurs pour le suivi et le contrôle de la qualité.

## Outils et formations disponibles

- ➔ Consultants, fournisseurs de produits, prestataires de service, ISSA, sites internet.



# Comment choisir les outils et quels sont les investissements à prévoir

- ➔ Choix des outils
  - ➔ Plusieurs outils sont disponibles, nous en sommes inondés
  - ➔ Bien définir ses besoins à contrôler et la nature des rapports
  - ➔ Éléments qualitatifs et quantitatifs
  - ➔ Déterminer qui fera le contrôle
  - ➔ Commencer avec une solution simple et la complexifier avec le temps
- ➔ Investissement
  - ➔ Varie en fonction de la performance, des éléments à contrôler et des délais d'exécution.

## Les stratégies utilisées par le sous-traitant pour rentabiliser son contrat

- ➔ N'affecte pas les ressources prévues au contrat
- ➔ Ne respecte pas la fréquence des périodiques
- ➔ Ne respecte pas le devis technique (tâches et fréquence)
- ➔ Recoure à la sous-traitance
- ➔ Utilise les mêmes ressources des travaux réguliers pour les travaux périodiques

### Solutions?

- ➔ Avoir un contrat qui responsabilise l'entrepreneur (ex. : clauses de pénalité)
- ➔ Dans le but de s'assurer des prestations reçues, il est important d'avoir des outils de contrôle afin d'en valider les services.

## Comment gérer les extras sans payer en double, car le sous-traitant risque d'utiliser la main-d'œuvre régulière assignée à notre contrat

- ➔ En implantant un outil des travaux par le personnel actuel sur place, il est facile de voir si les extras sont faits par du nouveau personnel, car chaque personne a une route préétablie et ils sont payables par temps exécutés, donc impossible de payer en double les prestations. Soit on paye le travail régulier, soit on paye le travail des périodiques si cela est fait par la même personne.



## Comment gérer les travaux trimestriels et annuels

- ➔ Les outils disponibles vous permettent de suivre sur un portable les travaux en temps réel et vous envoie des messages de suivi et de validation.
- ➔ Il est important de séparer les dépenses associées au périodique afin de s'assurer de l'exécution de celui-ci.



# Questions?

Vous avez des questions ou des commentaires, n'hésitez pas à nous en faire part.



Merci de votre attention



**Gestion Hygiène  
du Bâtiment**