

EXPLOITATION DES DONNÉES POUR GARANTIR LA PERFORMANCE DES PROFESSIONNELS DU NETTOYAGE

Présentation pratique de la
gestion des biens et des opérations de
nettoyage pour l'industrie du nettoyage



RÉSUMÉ :

L'augmentation de la concurrence et des exigences croissantes créent de nouveaux défis pour les professionnels du nettoyage. Aujourd'hui, les clients comprennent la valeur que représentent des locaux toujours propres, que ce soit pour la santé et la sécurité ou par rapport à leur image de marque. Les professionnels du nettoyage doivent satisfaire ces exigences accrues sans perdre de vue les résultats nets critiques. Les nouvelles technologies de gestion des biens offrent aux professionnels du nettoyage une meilleure visibilité quant aux indicateurs des performances de nettoyage, créant des solutions de croissance à plusieurs facettes. Les gestionnaires de parc peuvent identifier les possibilités d'augmenter l'efficacité de nettoyage et de diminuer les coûts de nettoyage, tout en garantissant de meilleures performances de nettoyage et plus d'homogénéité. Ces solutions puissantes de gestion des biens permettent aux professionnels de nettoyage de créer des facteurs de différenciation remarquables pour approfondir les relations existantes et remporter de nouveaux contrats.



**EFFICACITÉ DE LA
PERFORMANCE**



COÛT DU NETTOYAGE

SE DIFFÉRENCIER



SE DÉVELOPPER

INTRODUCTION

Le secteur des services de nettoyage a toujours travaillé avec des marges étroites et dans un climat de concurrence rude. Le rapport coût-efficacité est la clé pour protéger les marges de résultat net et démontrer combien la valeur est vitale à la croissance du chiffre d'affaires. Toutefois, des nouvelles demandes réduisent encore plus ces marges et créent une pression accrue pour se différencier.

ATTENTES ACCRUES DES CLIENTS ET MARGES RÉDUITES

Aujourd'hui, les clients reconnaissent que des locaux propres peuvent jouer un rôle majeur par rapport à leur image de marque. De plus, ils prennent également conscience de combien les locaux propres offrent un retour sur investissement grâce à des avantages mesurables en termes de santé et de sécurité, réduisant l'absentéisme des employés de jusqu'à 46 %.¹ Le respect tout simple du protocole de nettoyage des locaux permettrait aux États-Unis d'observer une augmentation nette de la productivité globale de 5 %, représentant presque 11 milliards de dollars à l'échelle nationale.² De plus, la demande pour les technologies de nettoyage durable augmente chaque jour, avec plus de clients reconnaissant le lien entre ces pratiques de nettoyage responsables et le retour sur investissement ainsi que la valeur de la marque.

La plupart des professionnels du nettoyage et de l'entretien des bâtiments cherchent à tirer profit de cette prise de conscience et cette meilleure compréhension de la part de leur clientèle. En 2014, une enquête auprès de plus de 400 professionnels du nettoyage aux États-Unis a révélé que plus de la moitié d'entre eux (56 %) mettent en avant la valeur ou le retour sur investissement de leurs prestations comme l'un des facteurs clés de différenciation, tandis qu'un tiers (33,7 %) comptent sur leurs pratiques de nettoyage durable pour se différencier de la concurrence.³

À ce défi s'ajoute le fait que les clients sont toujours à la recherche d'un partenaire de nettoyage à faible coût. Les professionnels du nettoyage ont du mal à offrir de meilleures performances de nettoyage tout en conservant de faibles coûts opérationnels qui protègent les marges bénéficiaires nettes saines. En effet, selon la même enquête de 2014, 84 % des professionnels du nettoyage ont déclaré que le maintien de marges bénéficiaires représente un défi permanent dans cet environnement hautement concurrentiel.⁴

84 % DES PROFESSIONNELS DU NETTOYAGE PENSENT QU'IL SERA DIFFICILE DE MAINTENIR DES MARGES RENTABLES

LA MOITIÉ

MET EN AVANT LE RETOUR SUR INVESTISSEMENT EN TANT QUE FACTEUR CLÉ DE DIFFÉRENCIATION

1/3

SE DÉMARQUE PAR LA DURABILITÉ

¹ISSA « La valeur de la propreté » : http://www.ebpsupply.com/files/7313/5879/3002/Value_of_Cleaning.pdf

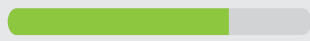
²HLW International LLP, « Bâtiments »

³www.CMMOnline.com/BSC-Survey

⁴www.CMMOnline.com/BSC-Survey

Les professionnels du nettoyage ont besoin de meilleurs rapports

80 %



des professionnels du nettoyage comptent encore sur l'auto-vérification et la supervision



Seul 1 professionnel du nettoyage sur 10 utilise une solution regroupant analyses et données

ALLER AU-DELÀ DE LA PREUVE ANECDOTIQUE DE PERFORMANCE

Le secteur des services de nettoyage a été lent à exploiter les données de performance des machines et d'autres indicateurs relatifs aux parcs pour améliorer les performances de nettoyage et des résultats. L'enquête de 2014 auprès des professionnels du nettoyage a montré que seulement un professionnel du nettoyage sur dix, en moyenne, utilise une solution qui compile des analyses et des données avec des équipements de nettoyage. Au lieu de cela, plus de 80 % des professionnels du nettoyage comptent toujours sur les listes de contrôle de tâches auto-vérifiées et sur la supervision pour contrôler la performance.⁵ Pour montrer l'insuffisance de ces méthodes, imaginez le cas d'un responsable d'usine qui essaie d'évaluer le volume de production en a) essayant de compter toutes les unités en se baladant dans l'usine, et en b) demandant aux employés combien d'unités ils produisent par jour. L'imprécision de l'auto-vérification et la réalité des superviseurs qui ne peuvent tout simplement pas être partout et tout voir, démontre le besoin d'une solution plus objective et axée sur les données.

UNE SEULE SOLUTION SE DISTINGUE

Les défis convergents consistant à comprimer au maximum la rentabilité à partir des marges étroites tout en augmentant les performances de nettoyage pour se différencier dans un marché saturé ont permis l'émergence d'une seule solution intégrée. Les nouvelles technologies qui offrent des données précises de performances de nettoyage permettent aux professionnels du nettoyage de surveiller étroitement les indicateurs clés du parc, depuis l'utilisation des machines jusqu'aux alertes critiques. Ces données peuvent permettre aux professionnels du nettoyage d'identifier les tendances et les valeurs aberrantes, de repérer les possibilités d'amélioration et de suivre la productivité accrue et des coûts réduits du nettoyage. Ces mêmes indicateurs fournissent une preuve évidente de performance créant des facteurs de différenciation notables dont un professionnel du nettoyage a besoin pour se démarquer de la concurrence.

⁵www.CMMOnline.com/BSC-Survey

MOBILISER LE POUVOIR DES DONNÉES POUR AMÉLIORER LES PERFORMANCES

Les données d'utilisation rigoureuses recueillies par le biais des solutions actuelles de gestion des biens fournissent un aperçu instantané des performances du parc. Toutefois, ces données ne sont qu'un point de départ. Le véritable potentiel de ces solutions repose dans la variété des façons dont vous pouvez les exploiter pour développer de nouvelles idées, identifier des opportunités et améliorer les facteurs de différenciation. Voici cinq étapes critiques pour transformer ces données fiables en puissants leviers de résultats :

1. RECUEILLIR LES DONNÉES D'UTILISATION POUR EFFECTUER UN NETTOYAGE HOMOGÈNE

Au niveau le plus basique, les entreprises de nettoyage ont besoin de moyens objectifs pour vérifier que leurs opérateurs font leur travail, répondent aux exigences du contrat de nettoyage et offrent de la valeur aux clients. Une solution de gestion de biens permet une vérification objective du respect des contrats de nettoyage. En observant les données d'utilisation des machines, les gestionnaires de parcs et de sites peuvent surveiller l'utilisation quotidienne moyenne et approfondir l'examen des sites ou machines spécifiques. Le client se rappellera toujours d'une mauvaise expérience plutôt que des années de nettoyage fiable. La constance est donc la clé pour des relations saines avec le client. En surveillant les données d'utilisation, les gestionnaires de parcs peuvent garantir un nettoyage homogène de chaque site, jour après jour, améliorant la fiabilité de vos services de nettoyage.

« LES NOUVELLES TECHNOLOGIES OFFRENT DES DONNÉES PRÉCISES DE PERFORMANCES DE NETTOYAGE PERMETTANT UNE SURVEILLANCE ÉTROITE DE L'UTILISATION DES MACHINES, DES ALERTES CRITIQUES ET BIEN PLUS. »

RÉSULTATS BASÉS SUR LES DONNÉES LES PARCS UTILISANT LES NORMES AXÉES SUR LA PERFORMANCE



Bien que le secteur ait mis du temps à adopter cette technologie, les leaders avant-gardistes montrent déjà des résultats impressionnants. Une enquête menée par *Cleaning Maintenance & Management* auprès de presque 400 établissements à travers les États-Unis a comparé les performances de nettoyage entre différents parcs utilisant des normes traditionnelles et non basées sur la performance, et ceux utilisant des normes axées sur les données.⁶ Les parcs axés sur les données ont atteint presque 23 % de plus en termes de productivité quotidienne, et une évaluation de l'apparence de propreté a augmenté le score de ces mêmes parcs de 20 points sur une échelle de 100 points. Ces parcs ont atteint sans surprise un taux de satisfaction de la clientèle systématiquement plus élevé grâce à leur nettoyage plus efficace.

2. IDENTIFIER LES POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ ET DE LA RÉDUCTION DES COÛTS DE MAIN-D'ŒUVRE

La main-d'œuvre a toujours représenté une part importante des coûts d'exploitation des professionnels du nettoyage, et ceux qui ont répondu à l'enquête de *Cleaning & Maintenance* de 2014 ont indiqué que la main-d'œuvre représente à présent presque la moitié (48 %) de l'ensemble des coûts d'exploitation.⁷ Le fait de trouver des possibilités pour augmenter la productivité de votre main-d'œuvre et réduire les coûts liés à la main-d'œuvre peut entraîner des économies considérables. En observant les données d'utilisation des machines, les professionnels du nettoyage peuvent identifier les sites, ou encore les machines et opérateurs spécifiques, en situation de sous-productivité. Ces valeurs aberrantes représentent une opportunité capitale pour faire suivre une formation supplémentaire aux opérateurs. Ceci garantit la compétence du personnel dans l'exploitation des équipements de nettoyage et sa connaissance des meilleures pratiques. Cette formation améliorée renforce la productivité des opérateurs pour optimiser l'efficacité globale du parc.

⁶<http://www.cmmonline.com/articles/230942-comparison-of-key-industry-performance-metrics>

⁷www.CMMOnline.com/BSC-Survey

3. GARANTIR DES AVANTAGES EN TERMES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ POUR RÉDUIRE LES COÛTS DE MAIN-D'ŒUVRE

La formation optimale du personnel améliore non seulement la productivité globale, mais peut aussi réduire les incidents liés à la santé et à la sécurité pour maintenir votre personnel hors de danger et réduire davantage les coûts de main-d'œuvre. Par ailleurs, de nombreux professionnels du nettoyage reconnaissent désormais la valeur des technologies de nettoyage durable qui réduisent ou éliminent le besoin d'utiliser des nettoyants chimiques agressifs et d'exposer le personnel à ces matériaux potentiellement dangereux, atténuant ainsi les risques pour la santé et la sécurité des opérateurs de machines et autres membres du personnel de nettoyage. Les indicateurs complets du parc permettent aux gestionnaires de parcs de garantir que ces technologies de nettoyage sûres et durables sont (correctement) utilisées afin de maximiser les avantages liés à santé et à la sécurité et de prévenir les incidents coûteux en matière de sécurité.

4. EXPLOITER LES DONNÉES D'UTILISATION POUR OPTIMISER LA TAILLE ET LE DÉPLOIEMENT DU PARC

Comment savoir si vous avez un parc de nettoyage correspondant à vos besoins, et comment être sûr que vos ressources de nettoyage se trouvent là où elles font le plus défaut ? Les ressources sous-utilisées impactent vos résultats nets, tandis que les machines et les opérateurs surchargés représentent des pannes coûteuses et des risques d'incidents liés à la santé et à la sécurité.

Trouver le juste équilibre est un défi critique et extrêmement difficile pour les gestionnaires de parcs, car ils supervisent de multiples sites et contrats, tout en gérant les besoins dynamiques de chaque site. Les données d'utilisation fournies par une solution de gestion de biens offrent les informations nécessaires pour prendre les bonnes décisions. Les gestionnaires de parcs peuvent surveiller l'utilisation moyenne des machines à travers les sites, en identifiant les ressources sous- ou sur-utilisées, et les déployer là où elles font défaut.

Ces données détaillées peuvent également jouer un rôle clé dans les appels d'offres et la planification du déploiement initial de matériel auprès de nouvelles entreprises. En examinant les données d'utilisation des contrats existants, les entreprises peuvent estimer les besoins en termes d'équipement et de ressources pour une nouvelle mission, en garantissant un déploiement initial rentable et une première impression forte et positive grâce à des performances exceptionnelles de nettoyage.

UNE AMÉLIORATION CONTINUE PAR LE BIAIS DE MEILLEURS RAPPORTS

Grâce à une transparence complète des indicateurs clés de votre parc, vous pouvez mettre en place un processus durable de performances de nettoyage améliorées et de coûts de nettoyage réduits.



5. ANALYSEZ VOS DONNÉES — TROUVEZ DES OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION

Pour une entreprise de nettoyage parfaitement opérationnelle, une solution de gestion de biens fournit simplement un outil pour démontrer cette perfection par le biais des données. Mais dans le monde réel, même les parcs de nettoyage les plus efficaces ont des défauts, et une solution de gestion de biens permet d'identifier ces opportunités d'amélioration pour optimiser les opérations de nettoyage en continu.

Ce processus d'optimisation continue commence avec la configuration des données de référence de vos performances actuelles. En surveillant les indicateurs du parc tels que l'utilisation des machines, vous pouvez rapidement établir des repères pour mesurer vos efforts d'amélioration. Dans la plupart des opérations de nettoyage sur plusieurs sites, quelques sites phares se démarquent, en raison de performances supérieures et/ou de coûts de nettoyage inférieurs aux moyennes du parc. Ces sites hautement performants peuvent servir de modèle pour créer de meilleures pratiques, rechercher les différences dans les formations proposées aux opérateurs, la gestion/supervision, l'utilisation des équipements et produits, et l'identification des pratiques qui contribuent à améliorer les performances et/ou à réduire les coûts.

En examinant le problème sous un autre angle, ces mêmes données peuvent être utilisées pour trouver des valeurs aberrantes de faible performance et coûteuses, celles qui ne répondent pas aux normes du contrat de nettoyage ou qui montrent une utilisation incohérente des machines. Grâce à ces données, vous pouvez rechercher les pratiques spécifiques des sites peu performants, fournir une formation supplémentaire à vos opérateurs si besoin, et commencer à mettre en place de meilleures pratiques recueillies auprès de vos sites hautement performants, mettant ainsi à niveau ces valeurs aberrantes.

De nombreux efforts d'amélioration de processus échouent en raison de l'incapacité à suivre les résultats de manière précise. Les entreprises font appel à des audits coûteux pour identifier les possibilités d'amélioration et la mise en place de nouveaux processus, mais il existe un manque de moyens pour mesurer leur efficacité. Une solution complète de gestion de biens fournit un cadre à un processus d'amélioration complet, car les mêmes données et indicateurs vous permettant d'identifier les besoins et de développer de meilleures pratiques vous offrent un critère pour mesurer les améliorations homogènes et l'efficacité globale.

LE LIEN ENTRE LES PERFORMANCES DE NETTOYAGE ET LA VALEUR DE L'UTILISATEUR FINAL

Les entreprises et organisations actuelles se sont rendues compte des bénéfices que représentent de locaux propres (amélioration de l'image de la marque et réduction des coûts liés à la santé et à la sécurité). Toutefois, le lien entre les performances de nettoyage homogènes de votre parc et les avantages de ces clients reste une opportunité majeure pour influencer des clients existants et futurs.

Grâce aux données de performances de nettoyage d'une solution de gestion de biens clé en main, d'autres indicateurs de l'utilisateur final tels que les enquêtes sur la satisfaction de la clientèle ou auprès des occupants du bâtiment peuvent être recoupés pour mettre en exergue le lien entre les performances de nettoyage exceptionnelles et la satisfaction accrue de l'utilisateur final. Pour aller au-delà des taux subjectifs de satisfaction de la clientèle, les données des clients relatives aux incidents liés à la santé et à la sécurité et relatives aux coûts engendrés (de l'absentéisme aux frais juridiques) peuvent être utilisées pour démontrer combien la propreté des locaux peut augmenter la productivité des effectifs, réduire les coûts de main-d'œuvre associés et protéger les organisations des risques juridiques.

En reliant efficacement les données relatives aux preuves de performance d'une solution de gestion des biens à d'autres indicateurs d'utilisateur final/de client, les professionnels du nettoyage peuvent clairement démontrer à leurs clients que des locaux propres ne sont pas des centres de coûts ; des locaux propres peuvent réellement être générateur de revenus.

CONCLUSION : EXPLOITER DES DONNÉES POUR PLUS DE PROFIT

Les demandes croissantes du secteur des services de nettoyage créent des doubles défis de démonstration des performances exceptionnelles de nettoyage pour se démarquer de la concurrence, tout en augmentant les marges bénéficiaires avec des opérations efficaces et des coûts de nettoyage réduits. Les puissantes capacités des nouvelles technologies de gestion de biens fournissent une solution unique pour la réalisation de ces objectifs. Équipés d'indicateurs de parc complets comprenant l'utilisation détaillée des machines, les gestionnaires de parcs peuvent améliorer les performances homogènes et démontrer la valeur exceptionnelle du nettoyage, en créant un facteur de différenciation sérieux pour remporter des contrats de nettoyage auprès de clients existants et futurs. Ces mêmes données performantes permettent aux gestionnaires de parcs d'optimiser le déploiement des ressources de nettoyage afin de maximiser l'efficacité du nettoyage, de réduire les coûts de main-d'œuvre par le biais de formations, renforçant la productivité et diminuant les incidents coûteux liés à la santé et à la sécurité, et de garantir moins de mauvaises utilisations de la part de l'opérateur pour protéger leurs investissements. En exploitant le potentiel solide d'une solution de gestion de biens, le professionnel du nettoyage à la pointe du progrès peut maximiser avec succès et simultanément les marges bénéficiaires et permettre à la croissance du chiffre d'affaires et des gains de rentabilité importants.

« RELIEZ VOS DONNÉES DE PERFORMANCES DE NETTOYAGE À LA SATISFACTION DE VOTRE CLIENT EN TANT QU'UTILISATEUR FINAL ET AUX DONNÉES DE SÉCURITÉ POUR METTRE EN AVANT LA VALEUR QUE REPRÉSENTENT DES LOCAUX PROPRES. »

PRÊT À AUGMENTER LES PERFORMANCES DE VOTRE PARC ?

Contactez un spécialiste dès aujourd'hui pour savoir comment la solution du Gestionnaire de parc IRIS peut améliorer vos performances de nettoyage, réduire les coûts de nettoyage et aider votre parc à se différencier de la concurrence.

0149905000
www.tennant.fr/iris

©2015 Le logo de la société Tennant et les autres marques de commerce avec le symbole « ® » sont des marques de commerce de la société Tennant déposées aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les produits de la société Tennant sont vendus et entretenus par des filiales de la société Tennant et des distributeurs. Tous droits réservés.