

Nettoyage professionnel

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

9 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Choisir les priorités de l'activité : bureaux, copropriétés, commerces ou sites industriels ciblés, entretien courant, remise en état, vitrerie, horaires, densité géographique et récurrence
- ☐ Piloter la performance avec : sites couverts, heures vendues et réalisées, absentéisme, contrôles conformes, reprises, consommation produit, accidents et marge
- ☐ Cartographier capacité interne, encadrement, matériel, véhicules et partenaires autorisés
- ☐ Classer chaque opportunité selon accès, risque, distance, amplitude, technicité et rentabilité

02 Prendre un nouveau contrat

À chaque proposition

- ☐ Visiter et cadrer le nouveau contrat avec : surfaces, matériaux, niveaux de salissure, fréquences, horaires, accès, coactivité, stockage, eau, électricité, déchets et résultat attendu
- ☐ Faire la visite avec le décideur ou le référent opérationnel du client
- ☐ Relever pendant la visite : métrés, sols et surfaces, sanitaires, vitres, points hauts, zones sensibles, déchets, produits autorisés, contraintes clients et risques
- ☐ Estimer heures, qualification, encadrement, trajet, matériel, consommables et remplacement

03 Planifier les interventions ou rondes

Chaque semaine

- ☐ Construire le plan de site autour de : site, surfaces, fréquences, horaires, temps par tâche, coactivité, binômes, trajets, clés, stockage et contrôle
- ☐ Construire les cycles et besoins de couverture à partir du contrat et des contraintes réelles
- ☐ Affecter chaque agent selon compétence, disponibilité, distance, site connu et continuité
- ☐ Réserver matériel, consommables, véhicule, clés, badges et moyens de communication

04 Contrôler la bonne exécution

Chaque jour

- ☐ Construire le contrôle d'exécution autour de : plan de nettoyage, zones, tâches, fréquences, dosages, code couleur, gestes, matériel, résultat visuel et points critiques
 - ☐ Vérifier prise de poste, identité, tenue, matériel, accès et compréhension des consignes
 - ☐ Contrôler sur le terrain un échantillon représentatif aux horaires réels
 - ☐ Comparer résultat observé, contrat, plan de site et événements de la vacation
-

05 Traiter une réclamation client

À chaque réclamation

- ☐ Tracer les réclamations propres au métier : zone non faite, résultat insuffisant, dégradation, oubli de fermeture, consommable manquant, produit inadapté, retard, odeur, trace ou comportement
 - ☐ Accuser réception et annoncer la prochaine étape sans reconnaître un fait non vérifié
 - ☐ Comparer contrat, planning, consignes, présence, contrôle et témoignages utiles
 - ☐ Protéger immédiatement les personnes, biens ou zones affectées si nécessaire
-

06 Suivre la rentabilité des contrats

Chaque mois

- ☐ Calculer la rentabilité réelle avec : heures de chantier, préparation, trajet, encadrement, remplacement, machine, consommables, EPI, reprises et pertes de produit
 - ☐ Imputer chaque heure et dépense au bon site, contrat et motif
 - ☐ Valoriser remplacements, formation site, contrôles, déplacements et astreintes réellement nécessaires
 - ☐ Comparer chaque mois budget, réalisé, heures non facturées, absentéisme et achats
-

07 Facturer, suivre et relancer les encaissements

Chaque mois

- ☐ Facturer et rapprocher selon : forfait mensuel, fréquence, heures, surfaces, prestations ponctuelles, fournitures, bon d'intervention, contrôle, indexation et avenant
 - ☐ Rapprocher planning, présence, bons, contrôles, incidents et avenants avant facturation
 - ☐ Faire valider les heures ou prestations hors forfait selon le circuit contractuel
 - ☐ Émettre la facture avec la référence et la preuve demandées par le client
-

08 Planifier l'équipe, les absences et les remplacements

À chaque absence

- ☐ Tenir la matrice de remplacement avec : sites connus, techniques maîtrisées, restrictions, horaires, mobilité, habilitations éventuelles, clés, badges et doublures
 - ☐ Vérifier avant toute affectation : formation au poste, prévention des chutes et TMS, utilisation des produits, FDS et dosages, matériel, EPI, accès et consignes du site
 - ☐ Contacter le remplaçant selon l'ordre prévu sans dépasser les règles de temps de travail
 - ☐ Transmettre site, accès, horaires, consignes, risques, matériel et contact utile
-

09 Arbitrer et valider le terrain sans blocage

Chaque jour

- ☐ Écrire les décisions déléguables avec seuil, délai, preuve et personne à prévenir
 - ☐ Escalader ou arbitrer sans délai : produit renversé ou mélange dangereux, chute, exposition, matériel défectueux, accès impossible, zone contaminée, agent isolé en difficulté ou absence non couverte
 - ☐ Appliquer d'abord la mesure suivante : arrêter la tâche dangereuse, baliser la zone, éloigner les personnes, appliquer la fiche de sécurité et prévenir le responsable du site
 - ☐ Décider maintien, remplacement, arrêt, renfort ou intervention externe
-

EXEMPLE DE PROCESSUS DÉTAILLÉ

Comment organiser les interventions récurrentes d'une société de nettoyage

Un processus récurrent pour transformer chaque contrat en planning exécutable, contrôler la qualité et traiter les écarts avant la réclamation.

01 Traduire la vente en consignes

Fréquences, zones, tâches, horaires, accès, consommables et critères de qualité sont formalisés.

Point de départ : Le contrat signé, la visite du site et les engagements pris auprès du client.

Responsable : Le responsable de secteur

Résultat : Une fiche site exploitable avec prestations, fréquences, accès, matériel, risques et critères de contrôle.

Contrôle : La fiche est relue avec le client et l'exploitation avant le premier passage puis datée à chaque modification.

02 Rendre les affectations visibles

Chaque site possède ses créneaux, son agent titulaire et une solution de remplacement.

Point de départ : Les fiches site, les fréquences contractuelles, les compétences et les disponibilités des agents.

Responsable : Le responsable planning

Résultat : Un planning partagé précisant site, horaire, durée, titulaire, remplaçant et contraintes d'accès.

Contrôle : Chaque contrat actif possède tous ses passages ; les absences et conflits apparaissent avant la période concernée.

03 Partager la bonne fiche site

L'agent reçoit les consignes à jour, les codes d'accès et les points de vigilance.

Point de départ : Un passage planifié et la dernière version validée de la fiche du site.

Responsable : Le responsable de secteur

Résultat : Un agent confirmé qui dispose des accès, produits, matériels et consignes nécessaires.

Contrôle : Avant une première affectation ou un remplacement, l'accès à la fiche et les habilitations sont vérifiés.

04 Tracer l'exécution

Le passage, les anomalies et les consommables manquants remontent sans attendre la fin de semaine.

Point de départ : L'intervention planifiée, les consignes du site et les anomalies observées pendant le passage.

Responsable : L'agent intervenant

Résultat : Une preuve de passage avec heure, tâches réalisées, anomalies, photos utiles et besoins de consommables.

Contrôle : Tout passage prévu sans confirmation ou motif d'absence génère une alerte le jour même.

05 Vérifier avant la plainte

Un contrôle court porte sur les critères convenus avec le client.

Point de départ : Les critères du contrat, les confirmations de passage et les écarts signalés depuis le dernier contrôle.

Responsable : Le responsable de secteur ou le contrôleur qualité

Résultat : Un contrôle daté avec critères observés, conformité, écarts et éléments de preuve.

Contrôle : La fréquence dépend du risque et du contrat ; aucun contrôle ne se limite à une appréciation générale non traçable.

06 Boucler l'amélioration

Chaque écart reçoit une action, un responsable et une date de vérification.

Point de départ : Un écart déclaré par l'agent, observé au contrôle ou signalé par le client.

Responsable : Le responsable de secteur

Résultat : Une correction réalisée, expliquée à l'équipe et vérifiée à une date précise.

Contrôle : L'écart reste ouvert tant que la preuve de correction et le contrôle d'efficacité ne sont pas enregistrés.

Modèle associé : Interventions et chantiers