



PM CLEANING

Nettoyage professionnel B2B - Brabant wallon, Hainaut, Bruxelles

5 signaux d'alarme

a repérer chez votre prestataire de nettoyage

Ce que les entreprises voient trop tard - et comment reagir avant qu'il ne soit trop tard.

5

signaux concrets
a repérer

3

actions a mener
cette semaine

1

decision claire
a la sortie

1

• La qualite varie d'une semaine a l'autre

Certaines semaines sont impeccables, d'autres bacles. Vous ne savez jamais sur quoi compter. C'est le signal le plus frequent - et le plus revelateur d'une absence de standards internes.

Ce que vous constatez

- La meme zone (accueil, sanitaires, cuisine) n'a pas le meme niveau d'une semaine sur l'autre.
- Les equipes changent souvent et vous n'etes jamais prevenu a l'avance.
- Les consignes de debut de contrat semblent avoir ete oubliees apres 3 mois.

Ce qu'il faut faire cette semaine

- Notez sur 3 passages consecutifs les points que vous jugez insuffisants (photo + date).
- Demandez par ecrit la check-list que le prestataire utilise sur votre site. S'il n'en a pas, c'est la reponse.
- Fixez un rendez-vous qualite de 15 minutes avec le responsable - pas l'agent sur place.

2

• **Votre contact principal a change sans prevenir**

La personne qui a signe votre contrat n'est plus joignable. Le nouveau contact ne connait pas votre site. Vous devez re-expliquer vos exigences a chaque fois. C'est l'indicateur le plus clair que le prestataire ne vous considere plus comme un client structurant.

Ce que vous constatez

- Votre interlocuteur de depart ne repond plus aux messages directs.
- Les demandes passent par un email generique (info@, contact@) sans suivi personnel.
- Les problemes remontent mais les retours se font attendre - plus de 48h.

Ce qu'il faut faire cette semaine

- Demandez par ecrit qui est votre gestionnaire de compte nomme - prenom, nom, ligne directe.
- Exigez un point mensuel de 20 minutes minimum inscrit dans le contrat ou en annexe.
- Si la reponse est 'on vous recontacte', c'est que la reponse est non.

3

• Vous ne savez plus ce que vous payez ni pourquoi

Des lignes 'supplements', 'interventions ponctuelles' ou 'frais de déplacement' apparaissent sans explication claire. Le forfait initial semble s'éroder. C'est le signe que le contrat a été mal cadré au départ - ou que le prestataire optimise sur votre dos.

Ce que vous constatez

- Vos factures contiennent des lignes que vous ne pouvez pas expliquer à votre comptable.
- Le prix mensuel augmente de manière irrégulière, hors indexation contractuelle.
- Personne ne peut vous dire, en 2 minutes, ce que couvre exactement le forfait.

Ce qu'il faut faire cette semaine

- Sortez vos 3 dernières factures et comparez-les ligne par ligne. Identifiez ce qui a bougé.
- Demandez par écrit la décomposition du forfait : zones, fréquences, durée, prix par passage.
- Un forfait propre tient en 5 lignes maximum. Si ça prend une page entière, c'est déjà trop complexe.

4

• Les plaintes restent sans action concrete

Vous signalez un probleme. On vous repond 'on s'en occupe'. Le probleme revient la semaine suivante, puis la suivante. Aucun correctif n'est visible. C'est le signal le plus couteux - parce qu'il montre que votre voix ne pese plus dans la relation.

Ce que vous constatez

- La meme remarque revient plus de 2 fois sans amelioration visible sur site.
- Les reponses recues sont generiques ('on transmet aux equipes') sans engagement chiffre.
- Aucun retour ecrit ne confirme que le point a ete corrige.

Ce qu'il faut faire cette semaine

- Envoyez par email une plainte ecrite avec photo, date, zone concernee et delai de correction attendu.
- Exigez un retour ecrit dans les 48h qui confirme la correction - pas un 'on s'en occupe' au telephone.
- Si 2 echanges de ce type restent sans action, commencez a chercher un autre prestataire en parallele.

5

• Le prestataire ne vous voit plus

Aucun point qualite depuis 6 mois. Aucune proposition d'amelioration. Aucune visite du responsable. Vous etes devenu une ligne dans un planning - plus un client. C'est le signal final. Les autres signaux decoulent tous de celui-la.

Ce que vous constatez

- Aucun responsable n'est venu sur site depuis au moins 6 mois.
- Vous n'avez recu aucune proposition d'ajustement (saisonnier, reorganisation, equipement).
- Le prestataire ne connait pas les evolutions recentes de votre activite (nouveaux locaux, nouveaux horaires, nouveaux besoins).

Ce qu'il faut faire cette semaine

- Lancez la consultation d'au moins 1 prestataire alternatif cette semaine. Pas pour changer tout de suite - pour avoir un point de comparaison reel.
- Demandez un audit gratuit sur site - un bon prestataire passe 30 a 45 minutes avant de chiffrer.
- Si personne ne se deplace pour comprendre votre site, c'est que personne ne voudra vraiment le nettoyer correctement.

Un seul des 5 suffit pour agir

Si vous avez coché un seul de ces signaux, votre prestataire actuel vous coute deja plus que vous ne le pensez - en qualite visible, en temps de gestion, et en credibilite vis-a-vis de vos equipes et de vos visiteurs.

La bonne nouvelle : changer de prestataire est beaucoup plus simple qu'il n'y parait. Chez PM Cleaning, nous reprenons sans rupture - meme equipe, meme jour, engagement qualite ecrit. Pas de 'periode d'adaptation' qui dure trois mois.

Audit gratuit sur site. Sans engagement. Devis ferme sous 48h.



AFFILIATION PROFESSIONNELLE

Membre ISSA EMEA

PM Cleaning est membre de l'ISSA (International Sanitary Supply Association) - reseau mondial des professionnels du nettoyage.
Engagement sur les standards d'hygiene, de securite et de durabilite.



Prochaine étape ?

Demandez votre audit gratuit sur site.

Nous passons 30 à 45 minutes sur site pour comprendre vos zones, votre rythme et vos exigences qualité. Vous recevez un devis ferme sous 48h - pas de surprise, pas de 'supplements' cachés, pas d'engagement pour obtenir le prix.

pmcleaning.be/contact

WhatsApp : +32 493 63 61 53

PM Cleaning SNC - BCE BE1016.130.824

Hainaut - Brabant wallon - Brabant flamand - Bruxelles

