



PM CLEANING

Nettoyage professionnel B2B

Méthode 5S

Standard PM Cleaning

Comment nous livrons la même qualité, chaque passage, chaque site.

5

principes

éprouvés en industrie

100%

des sites

suivent le même standard

48h

fenêtre

de réclamation contractuelle

Pourquoi un standard en nettoyage ?

Dans le nettoyage B2B, le premier problème n'est pas l'absence d'effort - c'est la variabilité. Même équipe, même site, même durée : le résultat diffère d'un passage à l'autre. Cette inconstance est ce qui abîme la confiance et génère les réclamations.

Trois causes racines

● Rotation

Les équipiers changent. Chacun a sa façon de faire. Sans standard écrit, le savoir-faire se perd à chaque départ.

● Absence de protocole

Personne ne sait officiellement dans quel ordre traiter les zones, ni quels produits utiliser pour quelle surface.

● Évaluation subjective

« Ça a l'air propre » n'est pas mesurable. Sans critère clair, le client et le prestataire ne parlent pas le même langage.

LA RÉPONSE PM CLEANING

Appliquer la méthode 5S - un cadre d'organisation éprouvé depuis les années 1960 dans l'industrie et adapté au nettoyage professionnel par des référentiels comme le CIMS d'ISSA. Objectif : transformer une prestation aléatoire en un standard prévisible, contrôlable et auditable.

Les 5 S appliqués au nettoyage

Chaque S répond à une question opérationnelle précise. Voici ce que nous faisons, et ce que vous voyez.

1

S

Seiri - Trier

CHEZ PM : Matériel strictement dédié par zone. Chaque produit a un usage défini, aucun mélange d'un site à l'autre.

CE QUE VOUS VOYEZ : Aucun produit chimique détourné, aucun matériel qui traîne sur site.

2

S

Seiton - Ranger

CHEZ PM : Code couleur microfibrilles (WC / sanitaires / bureaux / cuisine). Kit standardisé par prestation.

CE QUE VOUS VOYEZ : Pas de contamination croisée, matériel immédiatement disponible.

3

S

Seiso - Nettoyer

CHEZ PM : Protocole de passage par zone, dans un ordre défini : haut vers bas, propre vers sale.

CE QUE VOUS VOYEZ : Aucune zone oubliée, aucun repassage inutile.

4

S

Seiketsu - Standardiser

CHEZ PM : Check-list par site. Ce qui est attendu est documenté et visible pour l'équipier.

CE QUE VOUS VOYEZ : Même résultat quel que soit l'équipier en rotation.

5

S

Shitsuke - Respecter

CHEZ PM : Tournée de contrôle régulière par le responsable des opérations. Feedback client intégré au standard.

CE QUE VOUS VOYEZ : Pas de dégradation dans le temps - le standard est maintenu.

Une journée-type PM Cleaning

Chaque site a son protocole propre. Mais le cadre d'exécution est identique - c'est ce qui garantit la continuité quand l'équipier change.

1

AVANT

Préparation

Matériel chargé selon la check-list du site. Produits contrôlés, microfibras attribuées par zone.

2

ARRIVÉE

Contrôle visuel

Lecture rapide du site. Ajustement si événement particulier (réunion, déménagement, zone ajoutée).

3

EXÉCUTION

Passage par zone

Ordre défini, protocole défini. L'équipier suit le standard - il ne l'invente pas.

4

CLÔTURE

Contrôle et traçabilité

Check-list pointée. Photo de clôture si prévue. Rapport transmis selon le contrat.

5

RETOUR

Boucle qualité

Retour d'information sur tout élément inhabituel. Le standard évolue quand le site évolue.

PRINCIPE CLÉ

Si l'équipier A remplace l'équipier B, vous ne devez voir aucune différence. C'est ça, un standard - pas un effort individuel, mais un cadre partagé.

Ce que la méthode change pour vous

L'effet d'un standard 5S bien appliqué ne se voit pas le premier jour. Il se voit au bout de trois mois, quand vous constatez l'absence de mauvaises surprises.

SANS STANDARD

- × Réclamations régulières sur les mêmes zones
- × Qualité qui varie selon l'équipier du jour
- × Zones oubliées, rattrapages après coup
- × Aucune traçabilité de ce qui a été fait
- × Évaluation subjective, débats sans fin
- × Perte de savoir-faire à chaque rotation

AVEC PM CLEANING

- + Fenêtre de réclamation 48h, cadrée par CGV
- + Check-list archivée, preuve à l'appui
- + Rotation gérée - l'équipier change, pas le standard
- + Contrôle régulier par le responsable des opérations
- + Critères écrits, mesurables, partagés
- + Savoir-faire capturé dans un protocole écrit

CE QUI EST MESURABLE

48h

fenêtre de réclamation

contractualisée dans les CGV

100%

des passages

adossés à une check-list écrite

1 équipe

par site

rotation gérée, standard partagé

Qui applique ce standard chez PM Cleaning

Une méthode ne vaut rien sans les personnes qui la portent. Voici comment se répartit la responsabilité.

Direction opérationnelle

Le responsable des opérations pilote le terrain : formation des équipiers, contrôles réguliers, ajustement des protocoles quand le site évolue.

Direction commerciale

Validation qualité, interface client, mise à jour des check-lists quand le contrat évolue. Le standard n'est jamais figé - il suit le site.

Équipiers

Formation d'onboarding avant prise de poste. Accès à la check-list du site. Feedback intégré quand un ajustement est nécessaire.



PM CLEANING - MEMBRE ISSA EMEA

PM Cleaning est membre d'ISSA EMEA, la fédération européenne de l'industrie du nettoyage. Cette affiliation donne accès au référentiel CIMS (Cleaning Industry Management Standard) et aux ressources de formation sectorielle. Vérification disponible sur demande.

Vous voulez un standard comme celui-ci sur votre site ?

Démarrez par une évaluation en ligne, puis planifiez une visite. Sans engagement.

pmcleaning.be/estimation/

WhatsApp : +32 493 63 61 53