

# EXPLOITER DES DONNÉES POUR GÉNÉRER DES PROGRAMMES DE NETTOYAGE EFFICACES POUR LA GRANDE DISTRIBUTION

Présentation de la  
**Gestion des parcs et des opérations  
de nettoyage destinée aux entreprises  
de la grande distribution**



## RÉSUMÉ :

Les entreprises de la grande distribution savent combien la propreté des locaux contribue à la satisfaction des clients et à la productivité du personnel. Mais dans un souci de rentabilité, il est demandé aux responsables des services généraux de la grande distribution de faire plus avec moins : fournir des performances de nettoyage exceptionnelles tout en réduisant le coût global de nettoyage. Pour les responsables désireux d'améliorer l'efficacité opérationnelle, une solution complète de gestion de parc est un outil puissant qui apporte une visibilité totale des indicateurs clés des performances de nettoyage, notamment des données détaillées d'utilisation de la technologie de nettoyage et des machines. En exploitant le pouvoir des données des performances de nettoyage, la solution de gestion de parc permet au responsable des services généraux de la grande distribution d'identifier les possibilités d'augmenter l'efficacité opérationnelle – de l'amélioration de la productivité des opérateurs jusqu'au déploiement optimal des ressources de nettoyage. Sachant que la direction cherche un retour concret sur son investissement dans le nettoyage, nous fournissons aux responsables des services généraux les clés pour démontrer une efficacité de nettoyage améliorée, tout en reliant des performances de nettoyage homogènes et excellentes à un meilleur taux de satisfaction de la clientèle, une productivité du personnel améliorée et d'autres indicateurs clés pour démontrer la véritable valeur du nettoyage.



## LE NETTOYAGE DE LA GRANDE DISTRIBUTION: LES BUDGETS EN BAISSSE

Dans le secteur de la grande distribution, il est bien connu que la valeur de la propreté des locaux permet d'améliorer la satisfaction de la clientèle, de stimuler les ventes et d'augmenter la productivité des employés. Bien que la direction de la grande distribution connaisse les chiffres qui se cachent derrière la valeur du nettoyage, les responsables des services généraux de la grande distribution doivent constamment relever le défi et faire plus avec moins. La récession de la dernière décennie a considérablement serré les budgets de nombreux services de nettoyage internes, et même si l'économie s'améliore lentement, une grande majorité des entreprises poursuivent ces mesures d'austérité pour préserver leurs bénéfices. En effet, une récente étude réalisée par Proctor & Gamble a montré que 73 % des professionnels du nettoyage internes subissent des pressions pour réduire les coûts d'exploitation, et une majorité (59 %) indique que l'approche « faire plus avec moins » continue à orienter leurs décisions et activités.<sup>1</sup>

### COMMENT MAXIMISER L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE ?

Pour maintenir les coûts du nettoyage des établissements au plus bas, de nombreux détaillants choisissent désormais d'appliquer les mêmes outils de Business Intelligence utilisés dans le reste du secteur. Dans son rapport de 2015 sur les tendances de l'industrie (2015 Industry Trends), CleanLink a remarqué l'augmentation de l'intervention de la direction et a mis en évidence la façon dont les indicateurs de Business Intelligence sont de plus en plus utilisés dans le but d'améliorer l'efficacité opérationnelle et d'optimiser le déploiement des ressources de nettoyage. Une des tendances connexes du rapport concerne les applications des analyses des données financières pour rentabiliser les dépenses des opérations de nettoyage, et l'utilisation de techniques d'investigation, notamment l'étude comparative pour optimiser le déploiement de la main-d'œuvre.<sup>2</sup>

Les responsables des services généraux internes de tous les secteurs d'activité subissent de toute évidence des pressions de leur hiérarchie. Une enquête menée en 2015 par Cleaning and Maintenance Management a révélé que l'amélioration de la productivité et de l'efficacité opérationnelle était une priorité majeure pour 78 % des responsables des services généraux.<sup>3</sup> Cependant, CleanLink a constaté que seulement 1 responsable des services généraux sur 5 met en œuvre des stratégies qui visent précisément à augmenter l'efficacité opérationnelle en tant que mesure d'économie.<sup>4</sup>

<sup>1</sup><http://news.pg.com/press-release/pg-corporate-announcements/pg-professional-survey-reveals-customer-satisfaction-top-pr>

<sup>2</sup><http://www.cleanlink.com/news/article/Report-Identifies-2015-Trends-In-Facility-Management--17912>

<sup>3</sup><http://www.cmmonline.com/articles/234682-survey-says>

<sup>4</sup><http://www.cleanlink.com/hs/article/Survey-Budgets-And-Their-Affect-On-Departments-Member-Content--18484>

<sup>5</sup>Magazine Chain Store Age

**40%** des détaillants gèrent le nettoyage des établissements en interne<sup>5</sup>

LES 3 PRINCIPAUX DÉFIS DE NETTOYAGE DES RESPONSABLES DES SERVICES GÉNÉRAUX<sup>5</sup>

- 1 NETTOYAGE NON HOMOGENE
- 2 PERFORMANCE DE NETTOYAGE INSUFFISANTE
- 3 PRODUCTIVITÉ DES OPÉRATEURS

**73%** des professionnels du nettoyage internes subissent des pressions pour réduire les coûts d'exploitation<sup>1</sup>

LA PRODUCTIVITÉ ET L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE SONT DES PRIORITÉS MAJEURES POUR

**78%**

DES RESPONSABLES DES SERVICES GÉNÉRAUX INTERNES<sup>3</sup>

**1 SUR 5** 

des responsables d'établissements déploient des stratégies qui visent à augmenter l'efficacité opérationnelle à titre de mesure d'économie<sup>4</sup>

## L'IMPRÉCISION DE L'AUTO-VÉRIFICATION ET LA RÉALITÉ DES SUPERVISEURS QUI NE PEUVENT TOUT SIMPLEMENT PAS ÊTRE PARTOUT ET TOUT VOIR DÉMONTRENT LE BESOIN D'UNE SOLUTION PLUS OBJECTIVE, AXÉE SUR LES DONNÉES

### BESOIN DE MEILLEURS INDICATEURS DE PARC

L'une des raisons de cette disparité est le manque de données et d'indications précises dont souffrent de nombreux responsables des services généraux de la grande distribution pour générer correctement plus d'efficacité de nettoyage. Le secteur des services de nettoyage a tardé à exploiter de nouvelles technologies qui fournissent des données de performance des machines et d'autres indicateurs relatifs aux parcs, laissant la plupart des responsables des services généraux de la grande distribution dépendante des listes de contrôle auto-vérifiées et de la supervision pour mesurer les performances au sein de grands parcs de nettoyage pouvant couvrir plusieurs sites. Imaginez un directeur commercial de la grande distribution chargé d'évaluer le volume des ventes qui compte lui-même le nombre d'unités vendues lors de courtes visites à chaque site de la grande distribution et qui demande à ses vendeurs d'indiquer le nombre d'unités vendues chaque 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.

### L'ÉMERGENCE D'UNE SOLUTION EFFICACE

Au fur et à mesure que les détaillants cherchent des moyens pour générer plus d'efficacité de nettoyage, une seule et même solution intégrée permet des résultats significatifs. Les nouvelles technologies qui offrent des données précises de performances de nettoyage permettent aux gestionnaires des parcs de nettoyage de grande distribution de surveiller étroitement les indicateurs clés, qui vont des données d'utilisation des machines et l'utilisation des technologues durables jusqu'aux alertes critiques nécessitant une attention immédiate. Les données rassemblées par ces solutions de gestion de parc permettent aux gestionnaires des parcs de la grande distribution d'identifier les tendances et les valeurs aberrantes, de repérer les possibilités d'amélioration et de suivre les résultats des efforts organisés pour améliorer la productivité et l'efficacité afin de réduire le coût global de nettoyage.

## EXPLOITER LE POUVOIR DES DONNÉES POUR MAXIMISER L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Les données d'utilisation rigoureuses recueillies par les solutions actuelles de gestion de parc 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 GARANTIR UN NETTOYAGE HOMOGENÈME

Les clients se souviennent plus souvent des rares mauvaises expériences que des années de bonnes expériences. Un sol sale risque de faire chuter le classement de l'image des établissements par vos clients jusqu'à 75 %, et une enquête menée par ISSA auprès des consommateurs a constaté que 95 % des clients auraient moins tendance à effectuer un achat dans un commerce de la grande distribution dont les locaux sont sales.<sup>6</sup> La priorité majeure d'un gestionnaire de parc de la grande distribution est d'assurer des pratiques de nettoyage fiables fournissant la qualité d'image et la satisfaction de la clientèle hors pair qui sont essentielles à son entreprise. Une solution de gestion de parc permet la vérification objective du respect des normes et des protocoles de nettoyage. En consultant les données d'utilisation des machines, les gestionnaires de parc peuvent surveiller l'utilisation quotidienne moyenne et analyser les données en détail afin d'examiner des sites ou des machines spécifiques et garantir des performances de nettoyage homogènes sur l'ensemble des sites et des machines.

Bien que le secteur des services de nettoyage ait mis du temps à adopter cette technologie, les leaders visionnaires affichent déjà des résultats impressionnants. Une enquête menée par Cleaning Maintenance and 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.<sup>7</sup> Les parcs axés sur les données ont atteint presque 23 % de plus en termes de productivité, 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.

<sup>6</sup>ISSA « The Value of Clean » : [http://www.ebpsupply.com/files/7313/5879/3002/Value\\_of\\_Cleaning.pdf](http://www.ebpsupply.com/files/7313/5879/3002/Value_of_Cleaning.pdf)

<sup>7</sup><http://www.cmmonline.com/articles/230942-comparison-of-key-industry-performance-metrics>

DES RÉSULTATS BASÉS SUR LES DONNÉES   

**LES PARCS UTILISANT LES  
NORMES AXÉES SUR LA  
PERFORMANCE ONT OBTENU **

UNE PRODUCTIVITÉ  
AMÉLIORÉE DE  
**23 %**



UNE APPARAENCE  
AMÉLIORÉE DE  
DE PROPRETÉ  
**37 %**

ET UNE SATISFACTION DU CLIENT  
AMÉLIORÉE DE PRESQUE 10 % 

PAR RAPPORT AUX PARCS UTILISANT DES  
RÉSULTATS NON BASÉS SUR LES DONNÉES

## 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 été l'une des principales dépenses des responsables de nettoyage de la grande distribution, et une enquête menée en 2015 par CleanLink a constaté que la main-d'œuvre représente désormais 53 % en moyenne du budget des opérations de nettoyage.<sup>8</sup> Les solutions de gestion de parc aident les responsables de nettoyage de la grande distribution à trouver des possibilités pour améliorer la productivité de la main-d'œuvre et en réduire les coûts, permettant ainsi de réaliser des économies importantes. En observant les données d'utilisation des machines, les gestionnaires de parcs peuvent identifier les sites, ou bien les machines spécifiques en situation de sous-productivité. Ces valeurs aberrantes représentent une opportunité capitale à engager des actions de formation et ainsi garantir la compétence du personnel dans l'exploitation des équipements de nettoyage et sa connaissance des meilleures pratiques et d'optimiser l'efficacité de nettoyage globale.

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

Comment savoir si votre parc de nettoyage correspond à vos besoins, et comment être sûr que vous tirez le meilleur parti de vos ressources de nettoyage ? Les ressources sous-utilisées impactent les résultats nets des détaillants, tandis que les machines surchargées représentent des pannes coûteuses et des risques d'incidents liés à la sécurité. Trouver le juste équilibre est un défi critique et extrêmement difficile pour les responsables des services généraux de la grande distribution, mais l'utilisation des données fournies par une solution de gestion de parc apporte des informations exploitables permettant de prendre des décisions économes. 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. Les données détaillées jouent également un rôle clé dans la planification du déploiement des nouveaux sites de la grande distribution. En examinant les données d'utilisation des espaces de vente existants, un détaillant peut estimer les besoins d'un nouveau site en termes d'équipement et de ressources, en garantissant un déploiement initial rentable et une excellente première impression auprès des clients.

## 4. GARANTIR DES AVANTAGES EN TERMES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ POUR RÉDUIRE LES COÛTS

Des locaux sales ne portent pas simplement préjudice à votre marque, mais fragilisent également la productivité de votre personnel, pouvant entraîner une augmentation d'incidents liés à la santé et à la sécurité. Une étude réalisée par ISSA a constaté que les absences imprévues ont entraîné une baisse de la productivité de 54 %<sup>9</sup>. La formation optimale du personnel améliore non seulement la productivité globale, mais permet aussi de 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.

De plus, de nombreux détaillants reconnaissent désormais la valeur des technologies de nettoyage durables. Pour les détaillants qui choisissent de réaliser un investissement en matière de nettoyage durable, une solution complète de

<sup>8</sup><http://www.cleanlink.com/hs/article/Survey-Budgets-And-Their-Affect-On-Departments-Member-Content--18484>

<sup>9</sup>ISSA « The Value of Clean » : [http://www.ebssupply.com/files/7313/5879/3002/Value\\_of\\_Cleaning.pdf](http://www.ebssupply.com/files/7313/5879/3002/Value_of_Cleaning.pdf)

gestion de parc peut aider les responsables de parcs à encourager une utilisation cohérente et correcte de ces technologies.

Une enquête réalisée par CleanLink a constaté que grâce à un déploiement correct et à une utilisation homogène, les parcs de nettoyage sont plus efficaces et rentables, tout en améliorant la santé des utilisateurs des établissements et l'image globale de l'entreprise.<sup>10</sup>

## 5. TROUVER DE NOUVELLES POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION ET SUIVRE VOS RÉSULTATS

Même les parcs de nettoyage les plus efficaces ont des défauts, et une solution de gestion de parc offre un potentiel illimité en matière d'amélioration durable au fur et à mesure que vous identifiez de nouvelles opportunités pour optimiser vos opérations de nettoyage.

Ce processus d'optimisation durable commence avec l'étude comparative ou la configuration de données de référence par rapport à 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. La plupart des opérations de grande distribution sur plusieurs sites comprennent quelques sites très performants pouvant 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.

Ces données peuvent également être utilisées pour trouver des valeurs aberrantes de faible performance et coûteuses, celles qui ne répondent pas aux performances de nettoyage ou aux normes de satisfaction de la clientèle, ou qui montrent une utilisation hétérogène 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 très performants, mettant ainsi à niveau les 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 évaluer leur efficacité. Une solution complète de gestion de parc fournit un cadre à un processus d'amélioration complet, car les mêmes données 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.

## UN MEILLEUR REPORTING POUR UNE AMÉLIORATION PERMANENTE

Grâce à la 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.



<sup>10</sup><http://www.cleanlink.com/hs/article/Survey-Departments-Embracing-Green-And-Sustainability-Member-Content--18486>

## CONCLUSION : PROUVER LA VALEUR DE LA PROPRETÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE LA GRANDE DISTRIBUTION

Tandis que la plupart des responsables de nettoyage de la grande distribution subissent des réductions budgétaires, il devient indispensable de démontrer la valeur spécifique et concrète du nettoyage de haute qualité. Sans cette preuve de performance, les responsables de nettoyage de la grande distribution peuvent facilement se retrouver dans une spirale destructrice, luttant pour maintenir la propreté des établissements avec un budget serré et dans l'impossibilité de rassembler des preuves concrètes pour plaider en faveur d'une augmentation du financement.

Les nouvelles solutions de gestion de biens offrent aux responsables des services généraux de la grande distribution un aperçu des indicateurs clés des performances de nettoyage, leur permettant de générer plus d'efficacité et de réduire les coûts du nettoyage tout en assurant des résultats homogènes et de haute qualité. Grâce à un programme de nettoyage au fonctionnement optimal, le responsable du parc de la grande distribution peut démontrer clairement ces efforts, et les économies importantes engendrées, dans la langue universelle du contrôle de gestion. Pour conclure, n'oublions pas que les données de performances de nettoyage fournies par une solution de gestion de biens peuvent facilement être associées à d'autres indicateurs clés de la grande distribution, des enquêtes de satisfaction de la clientèle et des chiffres de vente jusqu'au taux d'absentéisme et la productivité, pour démontrer la valeur établie d'un investissement d'un détaillant dans un programme de nettoyage fiable et de haute qualité.

### PRÊT À AUGMENTER LES PERFORMANCES DE VOTRE PARC ?

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

**0149905000**  
**[www.tennant.fr/iris](http://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.