

The logo for ALBA-CONCEPT features the company name in a bold, green, sans-serif font. The text is set against a background that is a horizontal gradient from dark blue on the left to bright yellow on the right, with a white highlight in the center. The letters are slightly 3D, with a soft shadow beneath them.

ALBA-CONCEPT

CLEANING SERVICES

Conseils - Bureau d'Etudes
Gestion de Projets
Accompagnement – Formation
Qualité

**Tienne aux pierres, 101
B-5100 Wépion**

**Tél. : +32 475 241229
www.alba-concept.be
luc.dehaene@alba-concept.be**

Préambule

La société Alba-Concept est un bureau conseil indépendant dans le domaine de la propreté et de l'hygiène en bâtiment. Elle rassemble une équipe de consultants internationaux associés, tous actifs depuis plus de 25 ans dans le nettoyage des bâtiments à usage professionnel. A ce titre, nos équipes sont actives auprès d'Institutions, de Fédérations, d'entreprises de nettoyage et au sein des services immobiliers de nombreuses entreprises.

Alba-Concept, société de droit Belge, exerce ses activités dans différents pays, dont principalement la Belgique, le Luxembourg, la France, la Suisse et le Maroc, mais également l'Allemagne et l'Angleterre.

Alba-Concept s'inscrit dans un réseau de bureaux conseils internationaux réalisant en 2015 en chiffre d'affaires consolidé de 2.000.000 Euros.

Dans le cadre de ses activités, Alba-Concept propose une démarche systématique et pragmatique auprès de ses clients afin d'optimiser l'organisation, le budget et la qualité de ses services de nettoyage. Notre société est indépendante des opérateurs et autres fournisseurs de produits et de services dans le secteur du nettoyage professionnel.

Alba-Concept vous propose des méthodes et des prestations d'aide à la gestion de la propreté ayant pour objectifs :

-  L'hygiène
-  Le confort
-  L'image

De vos bâtiments, le bien-être des utilisateurs et des visiteurs, ainsi que la pérennité de votre patrimoine et de ses équipements.

1. Expérience spécifique en nettoyage

1.1 Expertise technique

Les consultants associés d'Alba-Concept sont actifs dans toutes les disciplines du nettoyage professionnel. Leur expertise couvre les domaines suivants :

-  La connaissance des matériaux de parachèvement et du mobilier,
-  Les principes physiques et chimiques du nettoyage,
-  La connaissance des produits d'entretien,
-  L'évaluation du matériel de nettoyage, des machines et de leur utilisation,
-  Les techniques de nettoyage et les méthodes d'entretien du bâtiment
-  Le bio-nettoyage,
-  La lecture de plans et de cahiers des charges,
-  Le calcul d'un programme de nettoyage et sa productivité,
-  La rédaction d'un cahier des charges,
-  La planification du travail et l'organisation des tâches,
-  Le lancement et la gestion de chantiers,
-  Le contrôle et la gestion de la qualité,
-  L'élaboration et la gestion des tableaux de production
-  La législation sociale des secteurs nettoyage.
-  L'ergonomie,
-  La sécurité,
-  Le management en entreprises (relations humaines, partenaires sociaux, etc.).

Notre expérience s'adresse aussi bien aux gestionnaires du secteur sous-traité qu'aux institutions fonctionnant avec un service interne.

1.2 L'expérience

A titre d'exemple, vous trouverez ci-dessous la démarche type réalisée par Alba-Concept auprès de ses clients afin d'optimiser l'organisation, le budget et la qualité de leurs services de nettoyage. Pour votre gouverne, la répartition des missions d'Alba-Concept est actuellement de 30% en formation, de 35% en élaboration et validation de systèmes de gestion et de 35% en contrôle de qualité.

a. L'audit

Cette première étape indispensable consiste à relever au sein de votre institution les éléments physiques à la base des prestations de nettoyage, à savoir :

- ⊕ Les surfaces utiles,
- ⊕ Les revêtements des sols et les caractéristiques du mobilier,
- ⊕ Le matériel et les produits mis à disposition du personnel.

Nous analysons ensuite les paramètres de production, c'est-à-dire :
L'effectif des services de nettoyage,

- ⊕ La répartition sur le site,
- ⊕ Les plannings actuels des prestations.

Enfin, nous évaluons les ratios techniques actuels, à savoir, les surfaces nettoyées par prestation horaire.

Cette étape nécessite l'existence d'un cahier des charges ou une période d'observation et des interviews auprès du personnel et des utilisateurs.

b. Le cahier des charges

- ⊕ Contrat de moyens ou contrat de résultat :

La démarche d'Alba-Concept s'inscrit indifféremment dans l'élaboration et la gestion des contrats de moyens ou de résultats.

L'évolution du marché favorise sa maturité et les contrats actuels sont majoritairement orientés vers le résultat.

Cependant, il est dès lors indispensable que les systèmes de qualité mis en place permettent de contrôler la pertinence des moyens mis en place pour affirmer gérer un contrat de résultat. Le benchmarking est un outil très précieux dans ce cadre.

- ⊕ Les programmes de nettoyage :

Pour chaque type de local (bureau, sanitaire, salle de réunions, etc.), nous établissons un programme standard de nettoyage comprenant les objets à nettoyer, l'opération de nettoyage à réaliser sur ces objets et les fréquences de nettoyage à prévoir.

- ⊕ Les fiches de travail :

Les programmes de nettoyage, auxquels nous ajoutons une information sur les produits et le matériel ainsi qu'une description des méthodes, nous permettent de présenter des fiches de travail claires et précises.

- ✦ Les listes de locaux :
Par département, par bâtiment et par site ; nous pouvons dès lors déterminer les prestations et le temps de travail annuel à organiser.
- ✦ Les plannings des prestations :
Une analyse du cahier des charges nous permet de déterminer les périodes d'exécution des prestations.
La répartition des effectifs et du temps nécessaires au nettoyage sont également établis lors de cette analyse.

c. Le système de qualité

Afin de contrôler objectivement la propreté continue des locaux, le système de qualité repose sur trois critères :

- ✦ Le contrôle technique des prestations,
- ✦ L'évaluation de la propreté résultant des prestations,
- ✦ L'enquête de satisfaction des utilisateurs.

La mise au point du système de qualité repose sur un modèle statistique et des relevés significatifs des données tels que :

- ✦ Nombre de locaux,
- ✦ Types de locaux,
- ✦ Objets à nettoyer,
- ✦ Surfaces,
- ✦ Opérations de nettoyage.

La méthodologie de notre système de qualité est conforme aux normes internationales les plus pointues dans ce domaine, à savoir :

- La norme Européenne EN 13549 pour le contrôle de qualité, référence première de toute application nationale.
- La norme ISO 2859 pour les procédures d'échantillonnage des contrôles de qualité.
- La norme AFNOR NFX50-790 : Lexique de la propreté pour l'exercice du métier.
- La norme AFNOR NFX50-791 : Aide à l'élaboration du cahier des charges en nettoyage professionnel pour les supports techniques à notre activité.

d. Conseil et gestion de dossier

Alba-Concept réalise le contrôle régulier de la qualité et le suivi technique du service de nettoyage. Les avantages de ce contrat sont nombreux :

- ⊕ Expertise systématique et continue,
- ⊕ Recherche des évolutions techniques,
- ⊕ Veille technologique.
- ⊕ Comparaisons budgétaires continues,
- ⊕ Améliorations de productivité,
- ⊕ Plans de réduction budgétaire.

e. La formation

Alba-Concept organise des cours de nettoyage professionnel destinés aux agents de propreté, aux agents de maîtrise et aux gestionnaires. Des supports didactiques tels que diaporamas, vidéos et CD-Roms sont utilisés durant nos cours. De plus, des exercices pratiques avec produits et matériels sont également réalisés.

Le programme standard pour les agents de propreté comprend :

- ⊕ Les principes d'hygiène
 - Hygiène corporelle
 - Hygiène au travail
- ⊕ Les principes physiques et chimiques du nettoyage
 - Le cycle de l'eau
 - Le pH
 - Le cercle de sinner
- ⊕ Les matériaux
- ⊕ Les produits et le matériel
- ⊕ Les méthodes de nettoyage
 - Le ménage
 - Le nettoyage des sols
 - Les sanitaires
 - L'organisation du travail
 - Fiche de travail
 - Itinéraire de travail
 - Autocontrôle des prestations

- ⊕ Gestion de la qualité
- ⊕ La sécurité
- ⊕ L'ergonomie

- ⊕ Connaissance de son environnement professionnel
 - Relation avec le client
 - Éthique et déontologie

Alba-Concept réalise également des projets semblables dans le domaine du Bionettoyage à savoir :

- Le secteur Hospitalier
- Le secteur agro-alimentaire
- L'ultra propreté industrielle

2. Les outils de gestion.

Notre engagement repose sur une connaissance pointue du métier, du marché, du secteur du nettoyage professionnel ainsi que de son environnement.

Pour mener à bien notre mission, indépendamment des documents disponibles au sein de votre institution, nous faisons appel aux documents officiels et utiles de la profession et nous utilisons des outils pour leur mise en application.

2.1 Documents

-  Au niveau méthodologique, nous préconisons l'utilisation d'un lexique de la propreté NF X50 790 qui regroupe toutes les définitions et les descriptions des opérations de nettoyage.
-  Au niveau technique, nous utilisons le document d'aide à l'élaboration d'un cahier des charges NF X50 791, pour élaborer les contrats de moyens ou de résultats.
-  Au niveau de la qualité, nous pratiquons pour le contrôle sur le terrain et la gestion de la qualité, le système SMS-Management, outil numérique via internet, construit sur la norme EN 13549. Nous nous inspirons également dans ce cadre de la norme statistique ISO 2859 : procédures de contrôle par coups de sonde. Des appareils de contrôle de propreté ou de brillance peuvent être sporadiquement utilisés dans le cadre d'opérations spécifiques.
-  Nous réalisons également des contrôles microbiologiques à l'aide d'outils performants et numériques d'ATP-métrie.
-  Au niveau de la sécurité, nous insistons fortement pour l'emploi des recommandations figurant dans la certification VCA que nous enseignons également.
-  Au niveau de la gestion sociale, notre expertise nous provient des différentes législations et de la documentation que nous fournissons à la FENI. Dans ce domaine, nous prévoyons des procédures spécifiques d'application.

 Au niveau de la gestion de l'environnement, nos sources d'informations proviennent des organismes compétents dans les régions ainsi que des certifications ISO 14000 et EMAS pour les réglementations et les recommandations en matière de collecte et gestion des déchets, en matière des pollutions liées aux activités de nettoyage et en matière de respect de l'environnement.

2.2 Outils informatiques et multimédia

Au delà des outils de bureautique de « Microsoft Office », nous utilisons dans nos projets des logiciels professionnels spécifiques :

 Progest est un logiciel de production et de productivité dans le domaine du nettoyage régulier du bâtiment. Ses principales qualités sont :

- ⊕ La précision des opérations de nettoyage
- ⊕ La standardisation des programmes de nettoyage
- ⊕ La planification des tâches
- ⊕ Un système de productivité dynamique
- ⊕ Un benchmarking continu du coût du nettoyage au m² par an.

 SMS-Management est un logiciel de gestion de chantier et de contrôle de la qualité, utilisable en temps réel sur les appareils d'informations les plus perfectionnés (tablettes android). Ces qualités principales sont les suivantes :

- ⊕ Un système de base de données ouvert permettant un paramétrage conforme aux normes internationales et aux exigences spécifiques de chaque client. La précision du paramétrage permet d'intégrer tous les sites et toutes les activités de façon différenciées.
- ⊕ Une utilisation de l'outil illimitée et itinérante et permettant une saisie et l'enregistrement en temps réel.
- ⊕ Une consolidation des données via l'Internet permettant la consultation et l'analyse des résultats et leur historique par tous les acteurs des la réalisation des contrôles.

 Visual Maintenance et Planning est un outil de gestion intégrée de maintenance dans lequel nous pouvons rassembler toutes les bases de données concernant le bâtiment, les équipements, les différents services ainsi que la documentation nécessaire pour la prestation. Un module de planification et de reporting est également disponible sur cet outil.

Tous les outils utilisés sont compatibles avec les formats informatiques « Microsoft office » et développés et soutenus par des entreprises européennes partenaires d'Alba-Concept. Des adaptations spécifiques éventuelles sont régulièrement réalisées.

3. Les références en Belgique.

-  *Union Générale Belge du Nettoyage (UGBN)* : cours de formation aux gestionnaires et aux cadres des entreprises ; gestion du site internet : www.absugbn.be.
-  *Union Générale Belge du Nettoyage (UGBN)* : Formation de gestionnaires clients, tels que Parlement et Commission Européenne, CHU de Liège, Forem, Ville de Gand,
-  *Cefora* : dans le cadre de la commission paritaire n°218, cours de formation aux candidats inspecteurs pour le nettoyage professionnel.
-  *Belgocontrol* : Elaboration du cahier des charges orienté « résultats » et gestion de la qualité sur tous les sites de l'aéroport de Zaventem.
-  *Forces Armées Belges* : cours de formation des gestionnaires responsables des bâtiments.
-  *Solvay* : expert-analyste pour la productivité et les comparaisons budgétaires en nettoyage sur les sites européens dans le cadre des cahiers des charges.
-  *Pfizer* : analyse et recommandations sur cahier des charges et gestion de la qualité.
-  *Glaverbel* : élaboration de cahiers des charges.
-  *Forem, Orbem* : cours de formation, membre du jury d'experts pour le recrutement des instructeurs du 'Centre de Formation du Nettoyage'. Elaboration d'un cahier des charges orienté « résultats » et gestion du système de la qualité.
-  *Entreprises de nettoyage* : cours de formation et expertises auprès de ISS, Laurenty, Euroclean, Cleaning Masters, IRIS, Pedus, GOM, A.C.S. et plus de 40 PME.
-  *ULB* : études comparatives, audit et évaluation des cahiers des charges, propositions de systèmes de gestion de la qualité.
-  *Sonaca* : *Elaboration du cahier des charges orienté « résultats » et du système de gestion de la qualité.*
-  *Splintex (AGC Automotive)* : audit et élaboration du cahier des charges.
-  *VRT* : cours de formation aux gestionnaires.
-  *Ville de Gand* : cours de formation au personnel d'entretien.
-  *Ville de Bruxelles* : Cours de formation au personnel d'entretien des crèches.
-  *Commune de kappelen* : *Audit de nettoyage de différents bâtiments.*
-  *Commune de Watermael-Boisfort* : formation du personnel d'entretien.
-  *Commune d'Ixelles* : Formation du personnel d'entretien.
-  *IRRM* : Elaboration d'un cahier des charges et du système de qualité.

CLEANING SERVICES**Conseils - Bureau d'Etudes - Gestion de Projets – Recrutement – Formation - Qualité- Multimédia**

- ☞ *UCB* : Elaboration de cahier des charges et étude de productivité de différents sites au niveau international. Analyse et accompagnement du système de qualité.
- ☞ *Stib* : Elaboration du cahier des charges et du système de qualité, gestion de la qualité.
- ☞ *Gskbio* : Aide au cahier des charges, améliorations techniques, élaboration et gestion du système de qualité.
- ☞ *Cile* : Elaboration du cahier des charges et gestion de la qualité.
- ☞ *Parlement Européen* : Elaboration des cahiers de charges et gestion de la qualité.
- ☞ *Parlement Européen* : Formation des agents de propreté.
- ☞ *Biac-Brussel-Airport* : Formation des agents de propreté pour compte de A.C.S.
- ☞ *Institut d'enseignement supérieur de Namur* : Formation en maintenance des locaux pour les gradués en Economie Sociale et familiale.
- ☞ *Eurocontrol* : Analyse et aide à la gestion du cahier des charges.
- ☞ *Vlaamse parlement* : aide à la gestion du cahier des charges et contrôles de qualité.
- ☞ *Commission européenne* : aide à la gestion du cahier des charges et contrôles de qualité.
- ☞ *Ville de Bruxelles* : Formation en nettoyage du personnel d'entretien.
- ☞ *Bruxelles-Propreté* : Formation ne nettoyage du personnel d'entretien.
- ☞ *ING-Belgique et Luxembourg* : Contrôles de qualité, aide à la gestion. Formations
- ☞ *Baxter* : Aide à la gestion, formations et contrôles de qualité.
- ☞ *Lloydspharma* : Aide à la gestion, formations et contrôles de qualité.
- ☞ *Chirec* : Hôpitaux Cavell, Parc Léopold, Braine-l'Alleud, Lambermont : aide à la gestion du cahier des charges et contrôles de qualité.
- ☞ *ULB-Erasme* : Elaboration des cahiers des charges et gestion de la qualité.
- ☞ *CHR-Namur* : Gestion des plannings et coaching des équipes de nettoyage.
- ☞ *FUNDP* : Elaboration de cahier des charges, gestion de la qualité et formation.
- ☞ *CHR-Citadelle-Liège* : Aide à la gestion, formations et contrôles de qualité.
- ☞ *Parlement Européen* : Contrôle de la qualité.
- ☞ *Bel-Nettoyage* : VCA – ISO 9001 – ISO 14001
- ☞ *BM-Multiservices* : VCA
- ☞ *Burundi* : Hôpital Kira à Bujumbura, formation et coaching de l'équipe de nettoyage.
- ☞ *Banque du Luxembourg à Luxembourg*.
- ☞ *MLOZ* à Anderlecht.

4. Les consultants associés en Belgique.



 **Luc Dehaene** : 44 ans d'expérience, Licencié en Sciences Economiques et sociales.

✚ Parcours professionnel :

- Cemstobel : de 1974 à 1996, Inspecteur à Directeur Général, Membre du Comité de Direction et du Comité Social de l'UGBN.
- Abilis : de 1996 à 1998, International Business Manager.
- Alba-Concept : depuis 1998, Administrateur délégué.

✚ Expertise :

- Cahier des charges : Communautés Européennes, SNCB, Fortis, CPAS Bruxelles, Hôpital Erasme, CHU Liège, ULB, STIB, Caterpillar, Parlement Wallon, UCB (Belgique, Angleterre, Allemagne), Chirec, FUNDP, etc. soit environ 3000 dossiers en 38 ans.
- Gestion de dossiers : Communautés européennes, ULB, CHU Liège, CPAS Bruxelles, SNCB, UCB, Hôpital Erasme, CHR, FUNDP, etc., soit environ 600 dossiers en 38 ans.
- Contrôle de la qualité : Consilium, Hôpital Erasme, ULB, Belgocontrol, Forces Armées Belges, ING, Fortis, CPAS de Bruxelles, STIB, Gskbio, ULB, FUNDP, Cile, etc, soit environ 250 dossiers en 38 ans.
- Formation : FAB, UGBN, Cefora, Forem, Entreprises de nettoyage (ISS, Euroclean, Laurenty, GOM, IRIS, Cleaning-Masters, Onet, et plus de 50 autres PME), Communes d'Ixelles, Watermael-Boitsfort, ULB, STIB, UCB, FUNDP, Hôpital Erasme soit environ 400 stagiaires et 100 clients par an.



 **Hervé Moens** : 34 ans d'expérience, Ingénieur.

✚ Parcours professionnel :

- Cemstobel : de 1985 à 1995, Inspecteur à directeur commercial.
- Sulzer Infra : de 1996 à 1998, Directeur Commercial.
- Sofrer Belgium : de 1998 à 2000, Directeur Général.
- CEPP : de 2000 à 2006, Directeur Général.
- Power Assistance : Depuis 2006, Directeur Gérant.
- Alba-Concept : depuis 2001, Directeur Vlaanderen.

✚ Expertise :

- Cahier des charges : IMC Ixelles, CHU Liège, Belgacom, STIB, SNCB, CPAS Bruxelles, Communautés Européennes, KBC, environ 300 dossiers en 10 ans.
- Gestion de dossiers : IMC, CHU, KBC, environ 100 dossiers en 10 ans.
- Contrôle de la qualité : Ville de Gand, CHU Liège, IMC Ixelles, KBC, etc.
- Formation : FAB, UGBN, Cefora, Forem, Entreprises de nettoyage (ISS, Euroclean, Laurenty, GOM, IRIS, Cleaning-Masters, Onet, ACS, et plus de 50 autres PME), Ville de Gand, soit environ 400 stagiaires par an.



 **Guy Jeurissen** : 12 ans d'expérience, Photographe et Chef d'entreprise

✚ Parcours professionnel :

- 1980-1992 : Indépendant en montage de stands d'exposition.
- 1992-1994 : Responsable technique ISF Méditerranée à Montpellier.
- 1994-2002 : Chef d'entreprise en montage de stands pour Salons.
- 2002-2008 : Maintenance Manager, Golf du bercuit à Grez-Doiceau
- 2008-2009 : Formation Cefora, gestionnaire en nettoyage
- Alba-Concept : depuis 2008, Senior consultant et formateur.

✚ Expertise

- Cahier des charges : ULB-BXL, Chirec, CHR Namur.
- Gestion de dossiers : Chirec, CHR Namur.
- Contrôle de la qualité : FUNDP, ING-Lux,



 **Frank Tyssens** : 32 ans d'expérience, Licencié en chimie.

✦ Parcours professionnel :

- Cemstobel : de 1986 à 1999, Directeur de production,
- Atynet : Depuis 1999, Directeur gérant.
- Alba-Concept : depuis 1999, Chef de projet, Formateur.

✦ Expertise

- Cahier des charges : Tous projets de nettoyage de vitres de Cemstobel et Abilis,
- Gestion de dossiers : Idem, responsable sécurité et Président CPPT.
- Contrôle de la qualité : WTC, Belgacom, ING, etc.
- Formation : UGBN, Cefora, Forem, Sociétés de Chèques services, Entreprises de nettoyage (ISS, Euroclean, Laurenty, GOM, IRIS, Cleaning-Masters, Onet, et plus de 50 autres PME) soit environ 800 stagiaires par an.



 **Catherine Housiau** : 25 ans d'expérience, Licenciée en Gestion d'entreprise

✦ Parcours professionnel :

- NETTIMO : de 1993 à 2002, Employée Technico-commerciale
- EUROCLEAN : de 2002 à 2008, Cadre technico-commercial
- Alba-Concept : Depuis 2008 : Project Manager

✦ Expertise

- Cahier des charges : Caterpillar, Fortis, ING, Communauté Française, Baxter, Lloydspharma ? Chirec, etc. Soit environ 300 dossiers en 16 ans.
- Contrôle de la qualité : GSKBIO, CILE,

Nous restons à votre service pour tous compléments d'informations.

Meilleures salutations

Pour Alba-Concept sa

Luc Dehaene
Administrateur Délégué