



CHAPITRE	I	La direction
SECTION	1.2	ENTRETIEN MÉNAGER

NORME DE SERVICE :
L'ENTRETIEN MÉNAGER

Page : 1
Chapitre : I
Section : 1.2

Approuvé : Vraf - 20/02/2003

Modifiée :

RÔLE DU POINT DE SERVICE :

Le rôle majeur du point de service de l'entretien ménager est de maintenir les espaces universitaires dans un état salubre pour le bien-être de la collectivité universitaire et pour éviter la détérioration prématurée des surfaces et des équipements.

SERVICE DE BASE :

Voici un résumé des activités qui font partie du service de base:

- Nettoyage des finis de plancher comme la tuile, le terrazzo, le prélard, le mondo et le tapis dans l'ensemble de l'Université, à une fréquence appropriée en fonction du type de local et de son emplacement.
- Nettoyage complet des aires communes, comme le centre social, la salle polyvalente, la bibliothèque, les salles de bain, la cantine étudiante, etc.
- Collecte des ordures dans les bureaux et dans les espaces communs.
- Nettoyage complet des salles de cours (incluant les tableaux) et des laboratoires d'enseignement et de recherche.

SERVICE AVEC FRAIS (\$\$\$) :

- Nettoyage des surfaces des bureaux individuels et des secrétariats.
- Nettoyage pour des activités particulières, sortant du cadre universitaire normal (veuillez vous informer auprès du Service des immeubles et équipements au besoin).
- Nettoyage suite à un réaménagement ou à une construction.
- Demande de nettoyage à une fréquence plus élevée que le devis le prescrit.

NB. Les fréquences d'entretien peuvent être fournies sur demande.

ACCÈS AU SERVICE :

- Par téléphone au 2119, pour une plainte ou demande mineure.
- Par réquisition adressée au Service des immeubles et équipements, pour des travaux particuliers sortant du cadre des services de base.

RESSOURCES DU POINT DE SERVICE :

L'Université utilise un ou des entrepreneurs pour faire les travaux.

MODE DE PRIORISATION :

Le travail est fait sur une base cyclique, principalement la nuit. Une personne de jour couvre les urgences pour l'ensemble des pavillons. Les demandes particulières sont traitées suivant principalement les dates des événements.

DÉLAIS NORMAUX DU SERVICE :

Tels que ci-haut mentionnés.

INDICATEURS DE PERFORMANCE :

- Satisfaction de la clientèle (nombre de plaintes).
- Coût de revient au mètre carré par rapport à des secteurs comparables.

COÛT DES SERVICES AVEC FRAIS (\$):

Le coût des services avec frais est fixé à environ 25\$/heure, incluant le matériel et la main-d'oeuvre.

MÉTHODE DE SUIVI / CONTRÔLE :

Le contrôle s'effectue par une gestion efficace des plaintes. Le client qui pense ne pas avoir satisfaction doit en faire part à monsieur Hugues Paris, du Service des immeubles et équipement, par courrier électronique, par écrit ou par téléphone au poste 2100. Un avis pour correction immédiate est initié et contrôlé par le chef d'équipe de l'entreprise de conciergerie.

NORME DE SERVICE :

Page : 3

Chapitre :

Section :
