



# Comment réaliser un contrôle qualité ?

ON Y VA !

# ÉTAPE 1

## Organisation du contrôle

Module  
QUALITÉ



### Qui ?

#### Le Manager Propreté

Avant de commencer, il est **essentiel de connaître les critères de qualité spécifiques à chaque type de locaux** (par exemple, entretien des bureaux, d'hôpitaux, de vitres, etc.).

## ÉTAPE 2

# Organisation du contrôle

Module  
QUALITÉ



## Quand ?

La **fréquence** et la **périodicité** de contrôle est définie au préalable avec le client. Le contrôle peut être réalisé **après la prestation ou au maximum 1h après la prestation**. La notation tient compte de conditions de mesure.

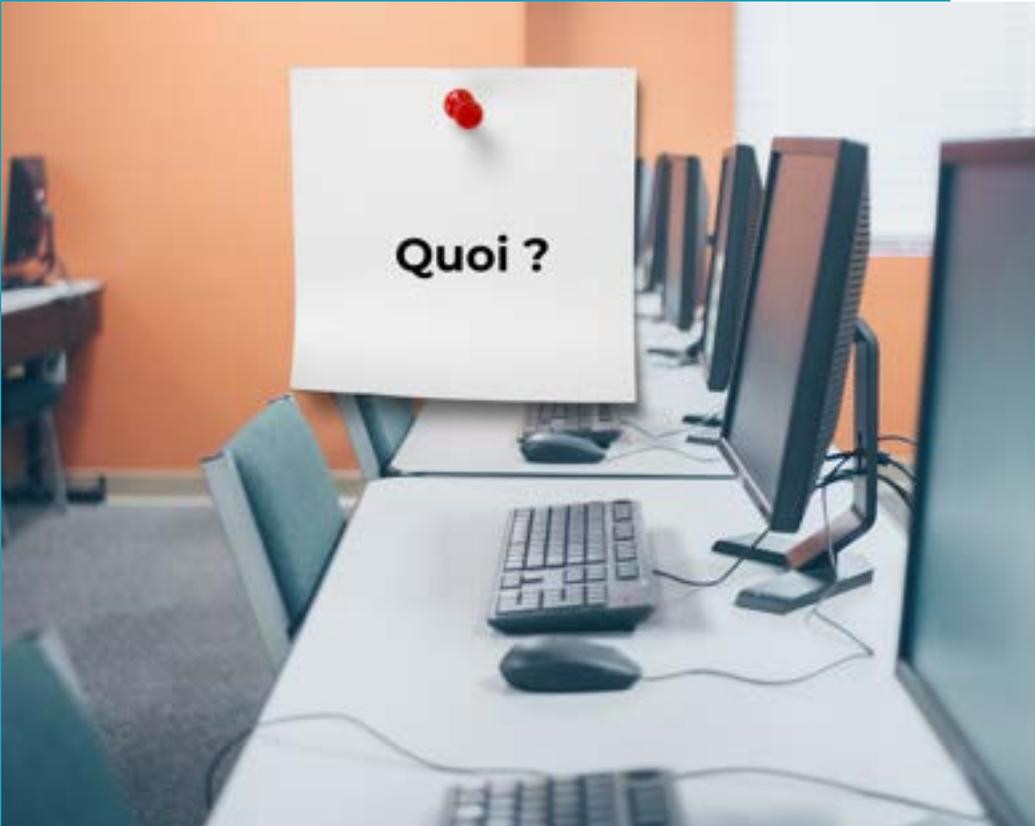
Il faut **établir un calendrier** pour les contrôles qualité. Ils peuvent être réalisés de manière **régulière** (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle) ou **ponctuelle** (après une prestation importante).

**JE PLANIFIE dans mon agenda**

# ÉTAPE 3

## Organisation du contrôle

Module  
QUALITÉ



### Quoi ?

A l'intérieur de la zone de contrôle se trouve tous les éléments à contrôler qui correspondent à la grille de contrôle. Ils peuvent être contrôlés **de manière systématique ou de façon aléatoire**. La note est attribuée suivant les modalités définies.



# ÉTAPE 4

## Organisation du contrôle

Module  
QUALITÉ



### Combien ?

Le **nombre de zone** à contrôler est à définir par un **plan d'échantillonnage** au préalable.

Dans le cas où le **plan d'échantillonnage n'est pas clairement établi**, il faut **contrôler de manière aléatoire**.

Il est important de **choisir les zones** de sorte que cela **représente l'ensemble des typologies de locaux** : bureaux, sanitaires, réfectoires...

Les zones de contrôle sont destinées à fournir **une appréciation globale** sur l'ensemble des locaux.



# ÉTAPE 5

# Organisation du contrôle

Module  
QUALITÉ



## Comment ?

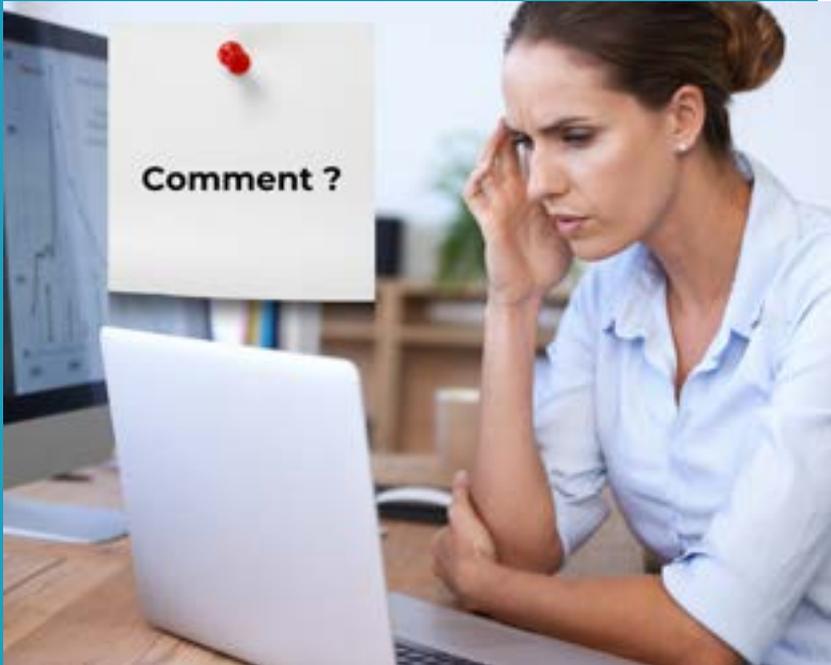
Une **grille de contrôle** est utilisée pour évaluer la propreté des éléments de la zone selon les critères de qualité et les seuils d'acceptabilité.

**Les contrôles visuels** consistent à vérifier que les surfaces sont propres, sans taches, sans poussière, etc. Cela peut se faire en marchant dans les locaux et en observant attentivement.

**Les contrôles tactiles** : Certains éléments ne sont pas visibles, mais peuvent être détectés au toucher avec un chiffon blanc. Par exemple, on peut vérifier la propreté des plinthes, des dessus d'armoire, etc.

**A TITRE DE FORMATION JE RÉALISE LE CONTRÔLE À L'AIDE DE LA FICHE. ENSUITE JE LA DONNE À L'AGENT DE PROPRETÉ, AFIN QU'IL RÉALISE L'AUTO-CONTRÔLE DE MANIÈRE RÉGULIÈRE. JE PRÉVOIT DE PRENDRE LE TEMPS POUR DÉBRIEFER AVEC L'AGENT AFIN DE TROUVER DES SOLUTIONS À DES AXES D'AMÉLIORATION RELEVÉS PAR L'AGENT.**

**JE CONSIGNE LE SUIVI ET LES RÉSULTATS.**



# FOCUS : Les seuils d'acceptabilité



Dans les activités de propreté, les seuils d'acceptabilité sont des critères définis pour **évaluer la qualité des prestations** de propreté.

Les seuils d'acceptabilité sont fixés en fonction du type de locaux, des engagements contractuels et des normes de qualité.

Les seuils d'acceptabilité sont souvent exprimés en pourcentage.



**Il est important de se référer aux engagements contractuels et/ou au cahier des charges**

Par exemple,

Un seuil de 90% signifie que 90% des surfaces doivent être propres et exemptes de saleté visible.

Il peut être défini pour un siège social, un seuil d'acceptabilité d'environ 86%, avec une augmentation d'environ 1% par an sur un projet de 3 ans.





# Les différents types de contrôle

- L'**auto-contrôle par les agents**
- Contrôles **internes**, ils peuvent être effectués par les agents ou par le responsable de site. Ils incluent **des auto-contrôles, des inspections visuelles, des tests ou des évaluations**.
- Contrôles **externes**. Certaines entreprises optent également pour des contrôles effectués par des organismes indépendants ou des tiers spécialisés. Ce type de contrôle n'est pas recommandé car il n'est pas possible d'interagir avec le client. Il ne favorise pas **un partenariat** avec le client.
- Une fois les contrôles qualité finalisés, le **contrôle contradictoire** peut être **planifié par le prestataire ou exigé par le client**. Une session de travail est effectuée en amont pour définir les critères d'évaluation, les interlocuteurs présents et identifier des zones, des tâches ou des protocoles spécifiques à examiner

Le contrôle contradictoire consiste à examiner ensemble les résultats d'une intervention spécifique et les niveaux de qualité et de conformité atteints. Il s'appuie généralement sur **une grille référentielle précise**, spécifiée dans le cahier des charges établi à la signature du contrat.



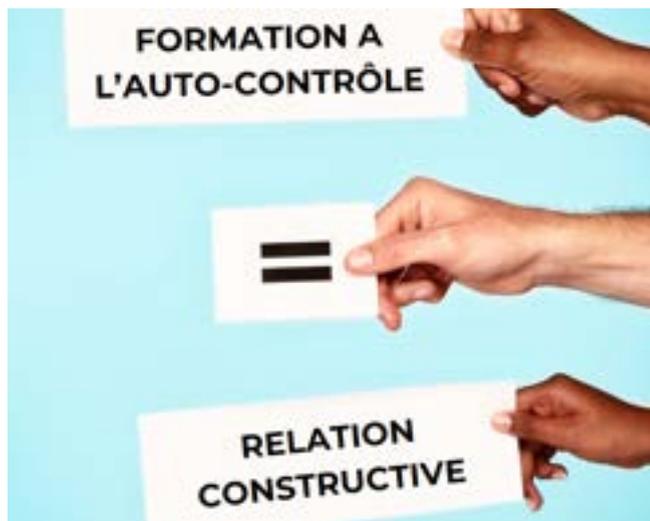
# Les avantages



- **Résolution rapide des problèmes** : Les contrôles contradictoires contribuent à résoudre rapidement tout problème lié à une prestation de service.
- **Transparence et collaboration** : Cette approche permet aux prestataires de services et à leurs clients de travailler main dans la main pour garantir une haute qualité de service.
- **Conformité aux normes** : Le contrôle contradictoire assure que les normes et les exigences du contrat sont respectées.

# Et après ?

Après chaque contrôle, il est **important de rédiger et/ou éditer du logiciel de suivi un rapport détaillé**. Celui-ci doit inclure les observations positives et négatives, ainsi que les actions correctives à mettre en place le cas échéant.



Les agents de propreté **doivent être formés régulièrement** pour maintenir le niveau de qualité attendu. La formation peut porter **sur l'auto-contrôle** en plus des techniques de propreté....

Cela permet, entre autre, d'**établir un dialogue constructif avec l'agent, de clarifier ses tâches, et de lui amener plus d'autonomie**.



“

**Tout le monde est responsable du contrôle qualité. Toutes les personnes travaillent ensemble pour maintenir la qualité des prestations.**