

Suivi et analyse des prestations de propreté

Comprendre-Analyser-Contrôler-Animer

Préambule

Différence entre audit et suivi et analyse

Audit: photo de la prestation, proposition de préconisations, à travers une unité de temps.

Suivi et analyse: accompagnement dans le temps du donneur d'ordres et du prestataire. Recherche des meilleures solutions en tenant compte des événements, des nouveaux besoins, des évolutions liés à l'entreprise donneuse d'ordres

Comprendre

Rendez-vous avec le donneur d'ordres

Appréhender le métier du donneur d'ordres

Comprendre la place et l'importance de la propreté dans son cœur de métier

S'imprégner, autant que possible, de la volonté stratégique de l'image que veut véhiculer l'entreprise

Analyser

Analyse théorique du cadre de la prestation

Cahier des charges

Moyens humains

Moyens techniques

Organisation globale

Éléments légaux

Comparaison avec les éléments recueillis auprès du donneur d'ordre

Contrôler

Bâtir les rapports de qualité

Construire la démarche qualité

Elaborer les documents nécessaires au contrôle

Etablir le planning de contrôle, et le planning d'échanges

Rapports de qualité physiques

Deux options:

Option 1- Contrôle unilatéral suivi d'un rapport de qualité contradictoire

Etablissement d'un pré-rapport de visite et d'un rapport de visite qualité

(avantage du contrôle unilatéral: une visite mystère permet une réelle photographie de la prestation)

Option 2- Rapport de qualité contradictoire

Etablissement d'un rapport de visite qualité

Rapports de qualité physiques

Rapport de qualité avec le prestataire ou son représentant

Etat des anomalies

Etat des actions correctives

Planification des action correctives

Préconisations de prestation: organisation- Technique- Matériel-
Produits- Formations

Rapport de visite destiné au donneur d'ordres et au prestataire

Animer

Réunion de synthèse et de progrès

Objectif: Bâtir une réelle relation de partenariat avec le prestataire axée sur la recherche permanente de l'optimisation qualitative et organisationnelle de la prestation

Périodicité: mois ou trimestre

Acteurs: Le conseil en tant que animateur- Le prestataire- Le donneur d'ordres s'il le souhaite

Sommaire: Etat de situation- Préconisations, améliorations, axes de progrès- Mise en œuvre- Modifications

Rapport: Synthèse de réunion

Cadre de mission

Le cadre de mission

Le cadre de mission n'est pas exhaustif, il se bâtit sur mesure avec le donneur d'ordres.

Il peut s'étendre jusqu'à la gestion complète du dossier lié à la propreté