



# Qu'est ce que le contrôle qualité

ON Y VA !





# Le contrôle qualité

Est un processus essentiel dans toute entreprise pour garantir que les services répondent aux normes et aux attentes des clients.





Il consiste à :

# vérifier et évaluer

la qualité de la prestation afin de s'assurer qu'elle soit conforme au cahier des charges et aux attentes du client





# Pourquoi est-il important ?

Plusieurs **OBJECTIFS** :



## Satisfaction du client

En fournissant des services de qualité, l'entreprise satisfait ses clients, renforce sa réputation, et peut reconquérir des marchés



## Réduction des coûts

Identifier des anomalies permet d'économiser des coûts liés à des insatisfactions de prestations qui nécessiteraient des heures supplémentaires sur un chantier par exemple



## Amélioration continue

Il permet d'identifier des opportunités d'amélioration et d'optimisation par rapport aux prestations et l'organisation du chantier de propreté





Le contrôle qualité en propreté est **essentiel** pour **assurer la conformité des prestations** fournies par les entreprises de propreté. Il peut être effectué de différentes manières :

## 1. Contrôle interne

L'entreprise elle-même peut réaliser des contrôles de qualité, que ce soit avec ou sans la présence du client.



## 2. Contrôle externe

Un prestataire externe peut également effectuer des contrôles de qualité, avec ou sans la présence des parties concernées. Ce mode de contrôle est à éviter.

## 3. Fréquence des contrôles

La programmation des contrôles doit être définie en amont, en fonction du niveau d'exigence préalablement défini. Ils peuvent être effectués à différents niveaux, tels que l'auto-contrôle par l'agent de nettoyage, le suivi qualitatif du chantier par le chef de site, ou encore le contrôle par l'entreprise cliente avec rapport et analyse des actions correctives.



## 4. Technologie et contrôle qualité

Les applications mobiles et les logiciels sont des outils qui permettent de réduire le temps de contrôle, d'améliorer la traçabilité et la communication autour des résultats obtenus. Ils facilitent également la supervision de l'activité et le suivi des axes d'amélioration.

Le contrôle qualité contribue à l'amélioration de la **propreté visuelle** de l'entreprise, à la **valorisation de l'image de marque** et au **confort** des visiteurs et des employés