



ÉVALUATION DU PASSAGE EN JOURNÉE : La prestation



Ce tableau reprend les différentes dimensions qu'il est possible d'évaluer afin de mesurer les effets d'un passage en temps continu, en journée de la prestation de propreté.

Dimensions à évaluer / Critères	Indicateurs	Méthodes / Outils	Commentaires / Exemples
La qualité "objective" de la prestation.	1/ La note obtenue dans le cadre d'une évaluation contradictoire. 2/ Le nombre d'écarts identifiés.	Le contrôle contradictoire. Nécessité d'adapter les règles à la nouvelle situation : contrôle réalisé en présence d'occupants ou d'utilisateurs.	Difficulté éventuelle pour comparer avant / après le changement : le contrôle contradictoire se fait en journée en présence d'occupants et non plus une fois la prestation réalisée
La qualité perçue par les occupants et leur satisfaction.	1/ Le taux de satisfaction des occupants vis-à-vis de la prestation. 2/ L'évolution de ce taux. 3/ L'évolution du nombre de réclamations remontées au responsable de site.	1/ Questionnaire occupants (voir questionnaire type). 2/ Passation avant / après le changement d'organisation pour comparer. 3/ Indicateur lié au système de réclamation mis en place (cahier, retours directs, etc.).	Attention ! Le contenu de la prestation peut avoir changé à l'occasion du passage en journée, en tenir compte éventuellement pour comparer avant / après.
La mise en place d'une qualité en continu (sur de gros sites).	1/ Les prestations "dédoublées" ou réalisées à des horaires plus adaptés à l'occasion du passage en journée. 2/ La réactivité aux événements.	1/ Recueil des prestations dédoublées ou réalisées à un horaire différent pour améliorer la qualité (passage à mi-journée dans les sanitaires, les salles de réunion, etc.) 2/ Recueil des interventions auprès du responsable de site et/ ou des agents de propreté.	



ÉVALUATION DU PASSAGE EN JOURNÉE : La prestation



Dimensions à évaluer / Critères	Indicateurs	Méthodes / Outils	Commentaires / Exemples
L'élargissement de la prestation.	L'intégration de prestations complémentaires rendues possibles / pertinentes à l'occasion du passage en journée	1/ Recueil des prestations nouvelles, soit via le nouveau cahier des charges soit en interrogeant le responsable de site.	La position des agents vis-à-vis du travail en journée est souvent frileuse dans un premier temps : il ne faut pas en conclure à un manque d'intérêt !
La conformité du travail effectué au regard des fiches de postes.	1/ Les retours des agents. 2/ Les retours des occupants (insatisfactions).	Appui sur des entretiens et /ou comparaison travail prescrit / travail effectif via le suivi des agents sur le site.	Attention ! Le passage en journée peut avoir modifié le dispositif de remontée des recours correctifs.
Les éventuels gains / effets positifs pour le client.	1/ Eventuel surcoût en électricité lié à la présence en horaires décalés des agents. 2/ Eventuels problèmes liés à la sécurité des locaux (gestion d'alarmes).	1/ Documents fournis par le D.O. 2/ Entretien avec le responsable des services généraux / responsable de site. 3/ Questionnaire aux salariés. Alternative : un temps d'échange collectif avec des salariés volontaires / choisis	Entretien avec le gestionnaire du site.