

CONTROLE QUALITE

I - PROPRETE

- 1. Un Semainier** a été mis en place. Celui-ci est rempli par l'Agent « Qualité » et est remis au plus tard le **LUNDI MATIN** au Secrétariat de la Direction Habitat et Territoires (DHT) qui, à son tour, le transmet aux Chefs d'Agence ainsi qu'aux Entreprises concernées.
- 2. La fiche de contrôle** doit être complétée sur place par l'Agent « Qualité » et transmise au Secrétariat DHT qui la « score ». Cela donne un pourcentage qui permet le classement du travail en niveau de qualité comme indiqué ci-après :
 - **A : Excellent**
 - **B : Correct**
 - **C : Moyen**
 - **D : Insuffisant**
 - **E : Refusé.**

Le classement en **D** et **E** générera automatiquement des **pénalités**, qui seront calculées par les Chefs d'Agence. Ces fiches seront adressées aux Entreprises afin de les informer du suivi de leur marché ainsi qu'aux Chefs d'Agence.

Ces fiches de contrôle doivent être remplies lors de chaque « sortie » journalière et transmises au Secrétariat DHT dès le retour de l'Agent « Qualité » au Siège. Les fiches de contrôle peuvent être établies par Immeuble, et non par Entrée, en précisant les entrées visitées.

Toutefois, lorsqu'une entrée est sale, il faut établir une fiche individuelle pour cette entrée. En effet, les pénalités ne doivent affecter que l'entrée concernée et non l'ensemble de la Résidence.

- 3. Les photos** transférées sur l'ordinateur, doivent être numérotées et regroupées dans des dossiers, de façon à situer le Groupe en question et le nombre de photos prises.

4. **Le classement** est effectué par le Secrétariat DHT, **par commune** (ordre alphabétique) et **par groupe en ce qui concerne les fiches de contrôle**, et **par mois en ce qui concerne les semainiers**.

II - CONTROLE

Le contrôle s'effectuera de 2 manières :

- **Au quotidien** : en fonction du semainier programmé à l'avance
- **Sur réclamation** : voir les différents cas ci-après :
 - a) **La réclamation arrive directement au Secrétariat DHT** : Elle sera traitée directement
 - b) **La réclamation arrive à l'Agence** : l'Agence transfère la réclamation au Secrétariat DHT pour traitement
 - c) **La réclamation arrive à la Direction** : Le Secrétariat de Direction transmet au Secrétariat DHT.