Planning et feuille de passage

Site : [ ] · Client : [ ] · Titulaire : [ ] · Période : [mois / année]

1. Planning des interventions

Zone	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Fréquence contractuelle
----------	:-:	:-:	:-:	:-:	:-:	:-:	----------
Bureaux							[ ] / semaine
Sanitaires							[ ] / semaine
Circulations							[ ] / semaine
Espace restauration							[ ] / semaine
Salles de réunion							[ ] / semaine

Horaire d'intervention : [ ] — [ ] · Effectif prévu : [ ] agent(s)

2. Prestations périodiques

Prestation	Périodicité	Dernière réalisation	Prochaine échéance
Vitrerie intérieure	[ ]	[ ]	[ ]
Vitrerie extérieure	[ ]	[ ]	[ ]
Détartrage approfondi	[ ]	[ ]	[ ]
Dépoussiérage en hauteur	[ ]	[ ]	[ ]
Remise en état des sols	[ ]	[ ]	[ ]

3. Feuille de passage

Date	Agent	Arrivée	Départ	Zones traitées	Périodique réalisée	Observation / anomalie	Visa

4. Anomalies signalées et suites

Date	Anomalie constatée	Signalée à	Suite donnée	Clôturée le

5. Synthèse mensuelle

Passages prévus : [ ] · Passages réalisés : [ ] · **Taux de réalisation : [ ] %** Périodiques dues : [ ] · Réalisées : [ ] Anomalies ouvertes en fin de période : [ ]

Visa du titulaire : _____ Visa du client : _____

Comment s'en servir

C'est la pièce qui tranche les litiges. Quand un client affirme que le passage du mardi n'a pas eu lieu, seule une feuille renseignée au fil de l'eau et visée sur place permet de répondre autre chose qu'une conviction. Renseignée après coup, elle ne prouve rien — et le client le verra.

Les prestations périodiques sont l'angle mort. L'entretien courant se voit, la vitrerie oubliée depuis huit mois ne se voit qu'au moment du reproche. La colonne « dernière réalisation » et l'échéance associée transforment une promesse contractuelle en échéance suivie.

Séparez l'anomalie de la non-conformité. Un local non libéré, un accès impossible ou un dégât des eaux ne sont pas des manquements du prestataire, mais ils le deviennent s'ils ne sont pas tracés. Une anomalie consignée et signalée le jour même protège les deux parties ; la même anomalie évoquée oralement disparaît.

Le taux de réalisation se suit dans le temps. Un mois à 96 % ne dit rien. Six mois de série disent tout, et ils se présentent aussi bien en revue de contrat qu'en réponse à un appel d'offres pour démontrer sa régularité. Complétez-la par la [grille de contrôle qualité](/modeles/grille-controle-qualite-nettoyage) pour mesurer non seulement que le passage a eu lieu, mais qu'il était conforme.