

Cette formation a pour objectif de permettre aux responsables de sites en entreprise de propreté de maitrise des connaissances, techniques et outils nécessaires à :

- La réalisation des principales tâches d'entretien courant des locaux,
- La limitation de l'impact des prestations de nettoyage sur la santé et sur l'environnement
- L'organisation du nettoyage courant des locaux,
- L'encadrement d'agents d'entretien et au suivi de la qualité des prestations,
- La vente de prestation de nettoyage et à la gestion des demandes des clients.

Publics cibles :

Encadrants d'agents d'entretien en entreprise de propreté.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques + mises en situation.

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples + Grilles d'évaluation.

Tarifs :

Inter : 840 € HT /personnes ; Intra : 4 200 € HT /session

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 80%

PROGRAMME DE LA FORMATION

MODULES 1 – LES TECHNIQUES DE NETTOYAGE

POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
Le métier d'agent d'entretien	Le secteur du nettoyage Les métiers du nettoyage Les attitudes de service La tenue type, le matériel et les produits d'entretien
La prise de poste	La journée type L'encadrement et la communication avec l'employeur Le cahier de pointage et le cahier de liaison Le cahier des charges et la fiche de poste
L'organisation du chantier	La préparation du chariot et le dosage des produits La traçabilité des prestations L'autocontrôle de la prestation Le rangement du matériel et la gestion des stocks Le nettoyage des sols et l'essuyage humide des surfaces Les techniques et protocoles de bionettoyage
Les techniques de nettoyage manuel	La désinfection des points de contact Le nettoyage des bureaux, des circulations et des sanitaires La journée type L'encadrement et la communication avec l'employeur Le cahier de pointage et le cahier de liaison Le cahier des charges et la fiche de poste

MODULES 2 – SANTÉ, SÉCURITÉ & ENVIRONNEMENT

POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
Santé et sécurité au travail	La prévention des risques de troubles musculosquelettiques La prévention du risque chimique La prévention des risques psycho-sociaux La prévention du risque de blessure La prévention du risque infectieux La prévention du risque routier La prévention du risque électrique
La protection de l'environnement	Réduire l'impact de la prestation grâce aux écogestes La gestion et le recyclage des déchets

MODULE 3 - L'ENCADREMENT DES AGENT

POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
La posture du manager en entreprise de propreté	Se comporter avec les agents Se comporter avec le client Communiquer avec sa hiérarchie La gestion des conflits
L'organisation des opérations d'entretien courant	L'identification des revêtements et des locaux Le calcul de la durée d'intervention à partir des cadences La définition des zones d'intervention (zoning) La rédaction du cahier des charges La rédaction des fiches de poste La détermination des fréquences La rédaction des plannings des agents
Contrôler la qualité des prestations	La gestion des stocks La définition du niveau de qualité attendu avec le client Favoriser l'auto-contrôle des prestations Le pointage et la traçabilité des opérations de nettoyage

MODULE 4 - COMMERCE

POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
La relation client	Le recueil des besoins du client Être force de proposition
La vente d'une prestation de nettoyage	La notion de rentabilité La réalisation d'un devis pour une prestation récurrente La réalisation d'un devis pour une prestation ponctuelle La présentation du devis au client
La rédaction du contrat	La rédaction d'un contrat de prestation La rédaction d'un avenant à un contrat de prestation



MOYENS ET MÉTHODES DÉPLOYÉS

Cette formation est **animée par un professionnel du nettoyage** occupant des fonctions de recrutement et d'encadrement en entreprise de propreté.

Le formateur s'appuie ainsi sur une grande **expérience de terrain** pour proposer **des méthodes éprouvées et adaptées** aux besoins spécifiques des stagiaires.

La formation est constituée d'une alternance de séquences de **transmissions de connaissances théoriques** et de séquences de **mises en situation** professionnelle via la de réalisation de **cas pratiques** :

- **Séquences théoriques** : Elles se déroulent en salle de formation, avec les moyens de projection fournis par ALTERAMA FORMATION (Ordinateur, projecteur, etc.). Des livrets pédagogiques sont remis à chaque stagiaires.
- **Séquences pratiques** : Elles occupent une large place dans nos formations. Elles se déroulent en conditions réelles, dans des locaux d'activité correspondant au thème de la formation. L'ensemble du matériel nécessaires est fourni par ALTERAMA FORMATION : Chariots de ménage complets, EPI, machines, etc.

MODALITÉS D'ÉVALUATION, CERTIFICATIONS ET DÉBOUCHÉS

Des **feuilles de présence** par demi-journée de formation permettent de justifier de la réalisation de la formation.

Une **procédure d'évaluation** permet de déterminer si les stagiaires ont acquis les connaissances et les gestes professionnels objet de l'action de formation :

- Des **Questionnaires à Choix Multiple** sont complétés par les participants à l'issu de chaque module, permettant de mesurer leur maîtrise des connaissances théoriques.
- A l'issu des **mises en situation** professionnelle et des **cas pratiques**, le formateur évalue la maîtrise des gestes professionnels des participants au travers de **grilles d'évaluation**.

A l'issu de la formation les stagiaires reçoivent une **attestation de réalisation** de l'action de formation dont ils pourront se prévaloir.



MODALITÉS D'INSCRIPTION ET D'ADAPTATIONS PÉDAGOGIQUES

Un **bulletin d'inscription** complété doit être transmis au responsable de formation. L'inscription à la formation n'est effective qu'à compter de la signature de la **convention de formation**.

Selon le profil des participants, des **adaptations** pourront porter sur la date d'entrée en formation, la durée, l'ordre et l'importance des thèmes développés, etc. Nos formations peuvent aussi s'adapter aux personnes ayant des **difficultés spécifiques** de compréhension du français ou porteuses d'un **handicap**.

Dès la finalisation de l'inscription, ALTERAMA FORMATION fait parvenir des **convocations** comprenant les informations pratiques ainsi qu'une description de la formation à l'ensemble des bénéficiaires.

La tenue des sessions inter-entreprise est conditionnée à la participation d'au moins 5 stagiaires. L'annulation d'une session pourra intervenir jusqu'à 10 jours avant la date de démarrage prévue et donnera systématiquement lieu à une proposition de report.

QUI SOMMES-NOUS ?

ALTERAMA FORMATION est un organisme **certifié QUALIOPi** créé dans l'objectif de **valoriser les métiers de la propreté** en permettant aux agents d'entretien d'acquérir et de développer de véritables **savoir-être, techniques et méthodes professionnelles**.

Nos formations sont **conçues et animées par des encadrants** en entreprise de propreté. Elles sont parfaitement **adaptées à la réalité du métier** et aux besoins de vos agents. Elles sont ainsi au service la **qualité des prestations**, de **l'épanouissement et la fidélisation des agents d'entretien** et du **bien-être des usagers** des sites sur lesquels ils interviennent.

Notre vocation est également d'œuvrer en faveur du **retour et du maintien dans l'emploi des publics fragiles**. Nos formations ont ainsi été conçues afin d'être accessibles **aux publics rencontrant des difficultés spécifiques** (Handicap, chômage de longue durée, difficultés de lecture/écriture, etc.).

ALTERAMA FORMATION bénéficie de la certification QUALIOPi*. Nos formations sont ainsi éligibles aux financements publics et paritaires. Elles peuvent notamment faire l'objet d'une demande de prise en charge auprès de votre Opérateur de Compétences.

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : Actions de formation (Le certificat peut être transmis sur demande)



alterama formation

Louis BIZALION

Responsable de formation



06 15 92 03 80



lbizalion@alterama.fr

Parc des Rouges Barres - 6 rue Marcel Dassault Bât. 3
59700 MARCQ EN BAROEUL