



Hygiène et propreté



SI – 110

Techniques de base des métiers de la propreté

OBJECTIF

Permettre aux agents de service des entreprises de propreté et services associés, de maîtriser l'ensemble des connaissances théoriques et pratiques de leur métier.

CONTENU

Techniques de base

- Les produits.
- Le matériel.
- Les méthodes d'intervention.

L'organisation du site

- Les prestations définies dans le cahier des charges ou le devis.
- Les cadences.
- L'organisation du travail.
- Le contrôle des prestations.
- L'objectif qualité, le résultat.
- L'esthétisme.
- La propreté et l'hygiène.

La sécurité sur site et dans la réalisation de la prestation

- Les éléments importants en termes de prévention (les dangers liés au(x) site(s)).

- Les équipements de protection individuel nécessaires à la prestation.
- Prévention et connaissance des risques électriques.
- Prévention et connaissance des risques liés aux outils d'approche.
- Effectuer le bon geste et adapter sa posture.

L'attitude de service

- La tenue.
- Savoir se présenter.
- Avoir un comportement professionnel.
- Communiquer et d'adapter aux situations.

CE STAGE PEUT ÊTRE DÉVELOPPÉ EN CYCLE LONG. NOUS CONSULTER.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Toute personne devant intervenir en propreté dans ce milieu.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : de 7 à 14 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

SI – 120

Techniques des métiers de la propreté Secteur hôtelier

OBJECTIF

Les stagiaires à l'issue de la formation connaîtront les techniques de nettoyage de l'hôtellerie.

CONTENU

La classification des hôtels et leurs spécificités.

Attitudes et comportements de la femme de chambre vis-à-vis du client et de la hiérarchie de l'entreprise.

L'hygiène de la femme de chambre.

L'hygiène du chariot et du matériel.

L'hygiène des locaux mis à disposition par le client.

Connaissance des produits et leur bonne utilisation.

Méthodologie concernant la prestation de la chambre et de la salle de bain.

Protocoles à respecter concernant les problèmes techniques et les objets trouvés.

Autocontrôle de la femme de chambre.

Le contrôle qualité.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Toute personne devant intervenir en propreté dans ce milieu.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : de 7 à 14 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

SI – 130

Techniques des métiers de la propreté

Milieu agroalimentaire

OBJECTIF

Permettre aux agents d'acquérir les compétences nécessaires pour les prestations de nettoyage en milieu agroalimentaire.

CONTENU**La qualité alimentaire**

- Les attentes des consommateurs.
- La législation en vigueur et l'obligation de sécurité alimentaire.
- La traçabilité, l'HACCP.

Les mécanismes de transmission microbienne

- Notions de microbiologie.
- Les modes de contamination.

Choisir les méthodes de nettoyage et de désinfection

- Le choix des produits et du matériel.
- Rappel sur les techniques de nettoyage et de désinfection.
- Adaptation des méthodes en fonction des souillures.
- Élaboration des protocoles d'intervention.

Appréhender les contrôles

- Contrôles visuels.
- Contrôles microbiologiques.
- Mesure d'appréciation des résultats.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Toute personne devant intervenir en propreté dans ce milieu.

MÉTHODES**PÉDAGOGIQUES**

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : de 7 à 14 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

SI – 140

Techniques des métiers de la propreté

Milieu alimentaire et restauration : marche en avant/HACCP

OBJECTIF

Les stagiaires à l'issue de la formation sauront intervenir pour une prestation de propreté en zone de cuisine et restauration.

CONTENU**Les techniques de bio-nettoyage en secteur alimentaire****Savoir différencier les différents types de locaux alimentaires**

- Salle de cuisine.
- Chambres froides.
- Plan de travail.
- Laveries manuelle/mécanique.
- Zone de stockage des déchets.

Produits et matériels autorisés**Réglementation européenne**

- Les normes.
- Les détergents et désinfectants, les produits mixtes.
- Le matériel manuel et mécanique de nettoyage.
- Protocoles et méthodes.

Les fiches méthodes en bio-nettoyage alimentaire**Nettoyage des ustensiles****Conception et mise en place de plan de nettoyage en secteur alimentaire****Compétences**

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Toute personne devant intervenir en propreté dans ce milieu.

MÉTHODES**PÉDAGOGIQUES**

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : de 7 à 14 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

SI – 150

Techniques des métiers de la propreté Milieu hospitalier: bio-nettoyage

OBJECTIF

Permettre aux agents d'acquérir les compétences nécessaires pour les prestations de nettoyage en milieu hospitalier.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

CONTENU

Le nettoyage en milieu hospitalier

L'attitude et le comportement en milieu hospitalier

Les mécanismes de transmission microbienne

- Les infections nosocomiales.
- Notions de microbiologie.
- Les modes de contamination.

Analyser et prévenir les risques

- Les zones à risques : classification, critères et niveau de propreté.
- Les dispositifs de lutte contre les infections nosocomiales.
- L'hygiène, les attitudes et le bio-nettoyage.
- La sécurité au travail.

Appliquer les procédures et méthode pour l'entretien des locaux en milieu hospitalier

- Le Plan d'Assurance Qualité hospitalier.
- Les produits et le matériel référencés.
- Les techniques de nettoyage et de désinfection.
- Adaptation des procédures en fonction des zones à risques.
- Réalisation des protocoles d'intervention selon les fiches méthodes du groupe : chambres, circulations, blocs, etc.

Appréhender les contrôles

- Contrôles visuels.
- Contrôles microbiologiques.
- Mesure d'appréciation des résultats.

PUBLIC

Toute personne devant intervenir en propreté dans ce milieu.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : de 7 à 14 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

SI – 160

Techniques des métiers de la propreté Zone à atmosphère contrôlée : « salle blanche »

OBJECTIF

Permettre aux agents d'acquérir ou de perfectionner les compétences nécessaires, pour les prestations de nettoyage en zone à atmosphère contrôlée (ZAC).

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

CONTENU

Le produit fini

Objectif « zéro » défaut

Présentation et principe de construction des locaux de ZAC

Définition des zones et classifications

Les contrôles réglementaires

Nécessité de la formation du personnel intervenant en ZAC

Notion de microbiologie

Les modes de contaminations

Intervention des agents de propreté

Le plan d'assurance qualité du site et la gestion documentaire

La tenue de travail, préparation, passage des SAS

Les matériels et produits référencés

Les procédures de travail, selon fiche méthode

- Dépoussiérage en ZAC.
- Nettoyage et désinfection en ZAC.
- Aspiration en ZAC.
- Mise à blanc.

Le contrôle microbiologique, procédure et fiche méthode

PUBLIC

Toute personne devant intervenir en propreté en ZAC.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : 14 heures.

PARTICIPANTS

6 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

SI – 170

Techniques des métiers de la propreté

Nettoyage en laboratoire

OBJECTIF

Les stagiaires à l'issue de la formation sauront intervenir pour une prestation de propreté en laboratoire.

CONTENU

Notion de microbiologie

Les modes de contaminations

Le laboratoire

Les règles de comportement des personnels selon les BPL.
 – Respecter les règles d'hygiène et de comportement :
 procédures d'entrée et de sortie ; vêtements, hygiène corporelle,
 savoir reconnaître la signalétique, conduite à tenir en cas d'incident.

Spécificités de certaines installations et règles élémentaires d'utilisation

– Connaître les principales installations et matériels.
 – Connaître leurs spécificités :
 les Postes de Sécurité Microbiologiques (PSM),
 les paillasses, pipettes, conduite à tenir en cas d'incident.

Nettoyage et désinfection

Connaître et mettre en œuvre les techniques de nettoyage et de désinfection en fonction des supports à traiter.
 – Matériels, produits.
 – Techniques d'intervention.
 – Plan de nettoyage décontamination.
 – Réglementation.
 – Moyens techniques.
 – Élaboration d'instructions de travail en groupe.
 – Élaboration en groupe de quelques fiches de protocoles.

Gestion et maîtrise des déchets

– Connaître les exigences et moyens nécessaires à une bonne gestion et maîtrise des déchets.

Élaboration de procédures d'autocontrôle et de contrôles.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Toute personne devant intervenir en propreté dans ce milieu.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
 Démonstration pratique.
 Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : de 2 à 3 jours.
 Stagiaire : de 14 à 21 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

SI – 180

Techniques des métiers de la propreté Milieu ferroviaire

OBJECTIF

Permettre aux stagiaires d'acquérir les compétences nécessaires afin d'effectuer, dans le respect des procédures de nettoyage ferroviaire, l'ensemble des prestations d'entretien.

CONTENU

Les différentes fiches techniques

- La fiche technique TC 0 509.
- La fiche de réparation RC 0 504.

Connaissance des opérations et critères de qualité

(Cette partie est réalisée en fonction des besoins des stagiaires)

- Les opérations de nettoyage intérieur.
- Les opérations majeures.
- Les opérations de nettoyage de base.
- Les opérations de nettoyage sommaire.
- Les autres opérations (RR et CRR).
- Les opérations de nettoyage extérieur.
- Les opérations sur matériels et pièces démontées.

Définitions des matériels et organes ainsi que leurs particularités

- Les matériels moteurs.
- Les matériels voyageurs.
- Les différents organes.

Connaissance et utilisation des produits

- Les pictogrammes de sécurité et leurs significations.
- Les détergents référencés de la SNCF.
- Les détergents solvants.
- Les dosages.

Utilisation et entretien des consommables et du matériel

- Les pulvérisateurs.
- Les micro-fibres.
- ...
- Les aspirateurs.
- Les canons à mousse.
- Les monobrosses.
- Les injections/extractions.
- Les injections/extractions vapeur.
- ...

Les méthodologies des nettoyages intérieurs

- La méthode de nettoyage de chaque organe en fonction du critère à obtenir.
- L'autocontrôle de la prestation.
- Les grilles de contrôles SNCF.
- Les méthodes d'analyse des contrôles et les moyens de faire diminuer le TO (élimination des récidives).

Les méthodologies des nettoyages extérieurs

- L'entretien des extérieurs (bouts, faces et vitres) en fonction du critère à obtenir.
- Les risques liés à la présence de caténaires.
- Les règles de circulation sur site ferroviaire.
- L'autocontrôle de la prestation.
- Les grilles de contrôles SNCF.
- Les méthodes d'analyse des contrôles et les moyens de faire diminuer le TO (élimination des récidives).

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Toute personne devant intervenir en propreté dans ce milieu.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

De 14 heures à 35 heures, selon les opérations visées et l'expérience des stagiaires.

PARTICIPANTS

10 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de stage.

TS – 110

Utilisation monobrosse

Entretien courant des sols

OBJECTIF

Les stagiaires à l'issue de la formation sauront réaliser les travaux d'entretien courant à l'aide d'une monobrosse.

CONTENU

Connaître les différents types de monobrosse

- Présentation générale des différents types de matériel.
- Les accessoires indispensables.
- Les accessoires optionnels.
- Règles de sécurité concernant les outils électriques.

Faire fonctionner la monobrosse

- Préparation.
- Position de travail, ergonomie et sécurité.
- Maniement de la monobrosse.

Entretenir la monobrosse

- Entretien ordinaire.
- Parckage.

Optimiser l'usage de la monobrosse selon

- Les prestations réalisables.
- Les revêtements concernés.
- Les équipements optionnels à utiliser.
- Les consommables et produits.

Déterminer le mode opératoire

- Pré-requis surface.
- Pré-requis matériel.
- Pré-requis utilisateur.
- Contrôle avant réalisation (check-list).

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Tout personnel de la filière exploitation devant acquérir les compétences techniques.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : de 7 à 14 heures.

PARTICIPANTS

6 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

TS – 120

Utilisation de l'autolaveuse

Validation de la conduite en sécurité pour les machines autoportées

OBJECTIF

Connaître les différents types d'autolaveuses, être capable de respecter les règles d'utilisation et de sécurité suivant les fiches techniques des matériels. Être capable d'assurer l'entretien et le suivi dudit matériel. Réaliser une prestation de qualité.

CONTENU

Présentation des matériels

- Les différentes d'autolaveuses.
- Les accessoires optionnels.

Préparation du matériel

- Les contrôles avant réalisation de la prestation.
- Les consignes électriques.
- Les contrôles des batteries.
- Les organes de sécurité.

Le maniement

- Exercices pratiques de maniement.
- Savoir définir un circuit de réalisation.

Entretien du matériel

- Savoir entretenir les matériels, les disques et brosses.
- Savoir contrôler les organes de sécurité, les câbles et prises de courant.
- Savoir contrôler et entretenir les batteries.
- Savoir stocker la machine dans le local technique.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Tout personnel de la filière exploitation devant acquérir les compétences techniques.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : de 7 à 14 heures.

PARTICIPANTS

6 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

TS – 130

Traitement spécifique des sols Décapage des sols durs et pose de protection

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables d'assurer la remise en état des revêtements de sol en thermoplastique. Ils sauront manipuler et réaliser l'entretien courant des matériels qu'ils utiliseront.

CONTENU

Maîtriser la chronologie des opérations séquentielles à réaliser.

Décapage.

Neutralisation.

Application des différentes protections.

L'organisation de son poste de travail en sécurité.

Appréciation et contrôle des réalisations.

Entretien du matériel utilisé.

Reconditionnement pour utilisation ultérieure.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Tout personnel de la filière exploitation devant acquérir les compétences techniques.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : de 7 à 14 heures.

PARTICIPANTS

6 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

TS – 140

Traitement spécifique des sols La cristallisation de la pierre marbrière

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, les stagiaires connaîtront l'entretien et la remise en état des sols en pierre marbrière. Ils sauront manipuler et réaliser l'entretien courant des matériels qu'ils utiliseront.

CONTENU

Nature, composition et propriétés du matériau.

Le décapage, le rinçage neutralisant : notion de pH.

La cristallisation : matériel et méthode.

L'entretien par spray cristallisante.

Sécurité durant la prestation.

Appréciation et contrôle des réalisations.

Entretien du matériel utilisé.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Tout personnel de la filière exploitation devant acquérir les compétences techniques.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours
Stagiaire : de 7 à 14 heures.

PARTICIPANTS

6 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

TS – 150

Traitement spécifique des sols

Détachage et shampoings des sols textiles

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, les stagiaires connaîtront l'entretien et la remise en état des revêtements de sol textile. Ils sauront manipuler et réaliser l'entretien courant des matériels qu'ils utiliseront.

CONTENU**Sols textiles**

- Nature et éléments de structure.
- Les modes de fabrication.
- Les différentes natures de fibres.
- Les différentes normes (INT, UPEC...).
- Les opérations d'entretien et de rénovation.
- Le détachage.
- La méthode spray.
- L'injection-extraction, le shampoing humide, la mousse sèche.
- Le brossage, le shampoing poudre.

Sécurité durant la prestation**Différentes applications possibles****Appréciation et contrôle des réalisations****Entretien du matériel utilisé****Compétences**

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Tout personnel de la filière exploitation devant acquérir les compétences techniques.

MÉTHODES**PÉDAGOGIQUES**

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : de 7 à 14 heures.

PARTICIPANTS

6 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

TS – 160

Traitement spécifique des sols

Les parquets et autres sols bois

OBJECTIF

Permettre aux participants d'exercer une activité en spécialiste, savoir réaliser un diagnostic sur site avant intervention, acquérir les connaissances théoriques et techniques, utiliser les matériels et les produits.

CONTENU**Sur site**

- Diagnostics.
- Utilisation du matériel et des produits.
- Travaux pratiques, mise en œuvre des finitions.

Technique

- Les différents bois.
- Les différents types de parquets.
- Les différents modes de mise en œuvre.
- Pose, réparation, entretien.
- Les différentes finitions (mise en cire, huile, vitrification).

Poste de travail

- Organisation du chantier.
- Préparation du matériel.
- Préparation des produits.
- Sécurité.
- Rangement et entretien du matériel après travaux.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Tout personnel de la filière exploitation devant acquérir les compétences techniques.

MÉTHODES**PÉDAGOGIQUES**

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : de 2 à 5 jours.
Stagiaire : de 14 à 35 heures.

PARTICIPANTS

6 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

TS – 170

Interventions sur points lumineux et H0B0 V

Relamping

OBJECTIF

Savoir effectuer des travaux de changement d'ampoule, de nettoyage de points lumineux, ainsi que la petite maintenance de matériel de nettoyage.

CONTENU

Connaître les fournitures électriques

- Les différents types de lampes : à incandescence, à décharge, fluorescentes.
- Les luminaires.
- Les starters, leurs types et caractéristiques.

Effectuer une dépose

- Valider la signalétique de l'intervention sur site.
- Les règles de sécurité liées à l'environnement, état et nature des sols.
- Le choix des moyens de travail, escabeaux, échelles et les risques de glissades liés.
- Le respect des consignes de protection individuelle.
- Les contacts directs.
- Magasinage des ampoules et néons usagés.

Effectuer un remplacement

- Chronologie de l'opération.
- L'ergonomie de travail lors du renouvellement des supports lumineux.
- Finaliser le fonctionnement du support lumineux.
- Remise en état de la zone concernée.
- Établir son compte rendu d'opération.
- Remplir la fiche de « remplacement fournitures ».
- Prévision de renouvellement du stock disponible.

Prescriptions de sécurité électrique (hov/bov)

- Origines, propriétés et lois essentielles de l'électricité.
- Les effets de l'électricité sur le corps humain.
- Les causes du risque électrique.
- La prévention du risque électrique.
- Conception et fabrication des équipements.
- Entretien et vérifications des installations et équipements.
- Utilisations recommandations comportementales.
- Conduite à tenir en cas d'accident.
- Les habilitations et leurs limites.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Tout personnel de la filière exploitation devant acquérir les compétences techniques.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation sur site.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : 14 heures.

PARTICIPANTS

10 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation.
Avis pour habilitation du personnel.

TS – 180

Nettoyage de la vitrerie

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables d'assurer l'entretien et la remise en état des surfaces vitrées.

CONTENU

Les différents types de vitres, les glaces, le vitrage teinté.

Le matériel nécessaire, les différentes raclettes, les perches télescopiques.

L'organisation de son poste de travail en sécurité.

Les différentes méthodes de travail avec leurs avantages et inconvénients.

Les différentes applications possibles.

Appréciation et contrôle des réalisations.

Présentation des moyens d'élévation.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Tout personnel de la filière exploitation devant acquérir les compétences techniques.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Réalisation pratique de plain-pied ou en nacelle.
Utilisation des perches télescopiques.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : de 7 à 14 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

TS – 190

Adapter les méthodes de nettoyage

OBJECTIF

Appréhender les différentes méthodes d'intervention en fonction de critères particuliers sur différents types de supports en tenant compte des contraintes de la profession.

CONTENU

La méthode

– Définition générale.

Les différents types de surfaces

– Dures, souples, textiles, vitrées.

Les interventions

– Courantes.
– Particulières.
– Le matériel adapté.
– Le matériel d'usage courant.
– Le matériel spécifique.

Les produits

– Règles générales sur l'utilisation des produits.
– Les différents milieux.
– Le dosage.
– Les paramètres d'efficacité.
– La sécurité.

Les contraintes

– Trafic.
– Horaires.
– Accès.
– Sécurité de l'intervenant.
– Sécurité de l'environnement immédiat.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Tout personnel de la filière exploitation devant acquérir les compétences techniques.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Échange d'expérience.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : 14 heures.

PARTICIPANTS

10 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

TS – 200

L'entretien et la maintenance du matériel

OBJECTIF

A l'issue de la formation, les stagiaires sauront réaliser les opérations de maintenances courantes et préventives des équipements des entreprises de propreté, afin d'éviter les pannes et les détériorations. Ils connaîtront les consignes de sécurité à mettre en œuvre.

CONTENU

Les outils et le matériel simple

- Les chariots de nettoyage.
- Les différents balais.
- Les consommables.

Les règles de sécurité électriques

Les matériels électriques et complexes

- Les aspirateurs.
- Les monobrosses.
- Les autolaveuses.
- Autres matériels.

Le local technique

- Définir les zones de stockage.
- Les produits par catégories.
- Les machines.
- Les échelles.

Connaître les consignes de sécurité

Utiliser les documents de suivi du matériel

Déclencher une intervention de réparation

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Tout personnel de la filière exploitation devant acquérir les compétences techniques.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : 14 heures.

PARTICIPANTS

10 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

DM – 110

Organisation de site tous secteurs d'activités

Métiers de la propreté

OBJECTIF

Les stagiaires à l'issue de la formation sauront mettre en œuvre et faire appliquer l'organisation d'un site.

CONTENU

Organisation du site

- Connaître les différents types d'organisation.
- Connaître les cadences des prestations.
- Connaître le matériel et les produits utilisés.
- Connaître les protocoles du nettoyage.
- Savoir analyser le cahier des charges.
- Savoir créer les fiches de poste.
- Mettre en place et suivre les documents de suivi du site.
- Suivre la consommation de produit sur site/gérer le matériel.
- Communication interne et externe : avec la hiérarchie, l'équipe de travail et le client.
- Encadrement d'équipe.
- Appréciation et contrôle des réalisations.
- Sécurité au travail : analyse des risques, le plan de prévention, la marche à suivre en cas d'accident.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Personnel d'encadrement des entreprises de propreté.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Vidéo-projection.
Échanges d'expérience.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : 14 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

Contrôle et autocontrôle des prestations de propreté : technique, qualité et sécurité

OBJECTIF

Donner aux encadrants les connaissances nécessaires pour effectuer le contrôle technique, qualité et sécurité du site dont ils sont responsables. Savoir former et sensibiliser leur équipe pour réaliser un autocontrôle dans les mêmes domaines.

CONTENU

CONTRÔLE TECHNIQUE

Contrôle des documents de suivi du site

- Cahier de liaison.
- Cahier de transmission.
- Fiche de poste.
- Feuille de présence.
- Fiche de suivi du matériel (si existant).

Contrôle et autocontrôle avant le démarrage des prestations

- L'hygiène et la présentation.
- Matériel : bon état du matériel, équipement adapté au poste de travail.
- Produit : utilisation des produits référencés dans des bouteilles étiquetées, bon dosage des produits, bon stockage des produits.

Contrôle et autocontrôle pendant la réalisation des prestations

- Bonne connaissance et respect de la fiche de poste.
- Bonne connaissance et application des protocoles de nettoyage.
- Bonne utilisation du matériel et des produits.
- Organisation du travail.
- Respect des règles de la sécurité.
- Adaptation des bons gestes et des bonnes postures.
- Réalisation de l'autocontrôle.
- Comportement professionnel.

CONTRÔLE QUALITÉ

Contrôle et autocontrôle de la qualité du travail après l'exécution des prestations

- Fiche du contrôle qualité.
- Fiche d'évaluation contradictoire.
- Traitement de réclamation client.
- Fiche d'amélioration.

CONTRÔLE SÉCURITÉ

Contrôle des documents de sécurité sur site

- Fiche de sécurité des produits utilisés.
- Les formations et habilitations.
- Liste des personnels formés et habilités.

Planification du contrôle sécurité du site

- La localisation de la visite.
- Les participants de la visite.

Contrôle sécurité du site

- Information de la fiche de contrôle sécurité.
- Préparation du rapport de la visite sécurité.
- Prévoir et programmer les actions prises ou à prendre avec les responsables et délais.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Personnel d'encadrement.
Animateur qualité/sécurité.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Basé sur l'interactivité entre stagiaire et formateur, ce stage s'appuie sur l'expérience du terrain des participants et sur des exercices à partir de cas.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : 14 heures.

PARTICIPANTS

10 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

DM – 130

Gestion de site et rentabilité

OBJECTIF

Donner aux stagiaires les connaissances nécessaires pour la bonne compréhension des chiffres clés de la gestion de site et savoir gérer, afin d'obtenir les meilleurs résultats.

CONTENU

Développer le chiffre d'affaires et améliorer en permanence la rentabilité

Salaire + charges

- Management efficace.
- Motivation.
- Compétence.
- Organisation.
- Horaires de travail.
- Éviter les heures supplémentaires et complémentaires.
- Éviter le travail de nuit, le dimanche et les jours fériés.

Produit

- Maîtriser les achats et la consommation.
- Appliquer de bonnes méthodes de travail.

Matériel

- Fournir des matériels adaptés pour les prestations.
- Bonne utilisation et entretien régulier du matériel.
- Personnel bien formé.
- Suivi du matériel.

Frais généraux

Marge

- L'éternel dilemme prix-volume à la recherche du profit.
- Disposer d'outils permettant de mesurer l'atteinte des objectifs commerciaux et financiers.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Personnel devant gérer un centre de profit ou un secteur dans la propreté.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Basé sur l'interactivité entre stagiaire et formateur, ce stage s'appuie sur l'expérience du terrain des participants et sur des exercices à partir de cas.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : 14 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

DM – 140

Préparer un devis propreté

OBJECTIF

Donner les connaissances nécessaires pour la bonne préparation des devis dans le domaine de la propreté.

CONTENU

Obtenir les informations nécessaires pour la préparation du devis

- Visite du site : qu'est-ce qui est important ?
 - Pour la détermination de la cadence optimale.
 - Pour le choix du matériel et produits adaptés.
 - Pour l'élaboration du cahier des charges.
- Connaître les besoins et les attentes de notre prospect.
 - Comment mener l'entretien avec le futur client ?
 - Questions à poser.
 - L'importance du rôle du commercial.

Le devis

- La structure d'un devis en hygiène et propreté.
- Présentation de l'offre.
- Détermination des heures, du matériel et des produits nécessaires.
- Calcul des prix.
- Les conditions générales.

La négociation

- Stratégies de la négociation.
- Prix flexible/non flexible.
- Pouvoir expliquer notre prix (confiance du prospect).

Le suivi de l'offre

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Personnel devant élaborer des devis.

MÉTHODES

PÉDAGOGIQUES

Basé sur l'interactivité entre stagiaire et formateur, ce stage s'appuie sur l'expérience du terrain des participants et sur des exercices à partir de cas.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : 14 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

Formation droit du travail

pour assistant(e) et encadrant des entreprises de propreté et services associés

OBJECTIF

Acquérir les méthodes et la pratique du droit du travail en vue d'une gestion immédiate et efficace du personnel tout en connaissant les limites du pouvoir disciplinaire, et les conséquences possibles pour le non respect du droit et des règlements.

CONTENU

Les bases juridiques du droit du travail et leur utilisation pratique

- La convention collective des entreprises de propreté et services associés (dont la reprise du personnel Annexe 7).
- Regard sur l'ensemble des obligations.

La conclusion du contrat de travail

- Le recrutement : règles applicables.
- La promesse d'embauche : nature juridique et effets.
- Les critères de détermination du contrat applicable.
- Typologie des contrats.
- CDD, travail à temps partiel, CDI, intérim.
- La durée du travail
 - Les différents temps de travail.
 - La législation sur le temps de travail.

La suspension du contrat de travail

- Analyse juridique de la suspension, ses effets sur le contrat.
- Les différents cas de suspension du contrat.

Le droit disciplinaire

- Du pouvoir disciplinaire de l'employeur aux recours du salarié.
- Sanctions applicables, règlement intérieur.

Modification du contrat de travail

- Légitimité de la modification.
- Modification du contrat ou des conditions de travail.
- Conséquence sur le contrat de travail (avenant).

La fiche de paye

- La mensualisation, les heures supplémentaires, complémentaires.
- Les repos et absences.
- Le calcul des cotisations.
- Les indemnités.

Rupture du contrat de travail

- Démission, licenciement pour motif personnel, ARPE, transaction, rupture amiable, résolution judiciaire, départ en retraite, contribution Delalande.

Du droit de regard au contrôle : les acteurs du droit du travail

- Le comité d'entreprise, les syndicats, l'inspection du travail, les tribunaux.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposé développant les fiches analytiques construites et élaborées autour de chaque thème étudié.
- Échanges d'expériences et analyses en groupe afin de maîtriser les réflexes juridiques face à une situation.
- Exercices pratiques pour acquérir les bases du raisonnement juridique.
- Mises en situation professionnelle ayant pour objectif de synthétiser les connaissances acquises et leurs mises en application.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Assistant(e).
Personnel d'encadrement
tout niveau.

DURÉE

Formateur : 2 jours.
Stagiaire : 14 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

DM – 160

Formation de formateur occasionnel

PRAP* dans les opérations de propreté

Prescription de sécurité électrique

Préparation autorisation de conduite autolaveuse

OBJECTIF

Être en mesure de gérer la relation formateur formé. Maîtriser les techniques d'animation. Construire le suivi et l'accompagnement des formés. Utiliser les documents techniques du formateur.

CONTENU

Approche globale de la relation pédagogique

- Le métier de formateur.
- Les situations de « formés ».
- Exposés de cas concrets.

Savoir organiser la relation pédagogique

- L'environnement de l'action et les objectifs collectifs et individuels.
- Savoir préparer le parcours.
- L'organisation pratique.

Intégrer les méthodes pédagogiques

- La relation au groupe.
- Les situations concrètes facilitant l'apprentissage.

Utiliser les outils pédagogiques

- Les supports.
- Les moyens pour communiquer.
- Kit formation « PRAP dans les opérations de propreté ».
- Kit formation « prescription de sécurité électrique ».
- Kit formation « préparation aux autorisations de conduite autolaveuse ».

Évaluer l'efficacité et l'applicabilité du transfert

- Le bilan évaluatif.
- Le tableau de bord de suivi.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Salarié devant animer des formations internes dans les domaines suivants :

- PRAP dans les opérations de propreté.
- Prescription de sécurité électrique.
- Préparation aux autorisations de conduites autolaveuses.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Basé sur l'interactivité entre stagiaire et formateur, ce stage s'appuie sur l'expérience du terrain des participants et sur des exercices à partir de cas. Tous les exercices sont analysés en groupe.

DURÉE

Formateur : 5 jours
Stagiaire : 35 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

* Prévention des risques liés à l'activité physique

Cycle commercial des entreprises de propreté

OBJECTIF

A l'issue du stage les participants auront perfectionné :

Des compétences « client »

- Savoir s'entretenir avec le client.
- Savoir poser les bonnes questions pour l'élaboration du devis.
- Analyser les contraintes particulières liées à la nature de l'activité, aux heures de travail des occupants, aux heures d'ouverture au public, etc.
- Respecter le confort du client : bruit, confidentialité, dérangement.
- Se comporter comme un représentant de son entreprise.
- Respecter le cahier des charges.

- Conseiller les clients sur les solutions les mieux adaptées.
- Analyser auprès des clients la possibilité de prestations complémentaires.
- Faire remonter à l'entreprise les informations utiles à la reconnaissance des besoins et exigences des clients.

Des compétences « métier »

- Avoir les connaissances nécessaires pour vendre des prestations dans le domaine de la propreté.

- Savoir prospecter les services de la société.
- Trouver de nouveaux clients.
- Connaître la cadence des différentes prestations.
- Connaître le matériel et les produits.
- Savoir préparer des devis.
- Suivre l'offre et relancer si nécessaire.
- Connaître et savoir appliquer les stratégies de la négociation.
- Connaître la procédure à suivre après la signature du contrat.

Des compétences « organisation/management »

- Savoir organiser le travail commercial : préparation des documents commerciaux, suivi de la prospection, etc.
- Gérer son temps de travail : rendez-vous, plannings, etc.
- Participation à la préparation du démarrage des sites après la signature des contrats.

CONTENU

Le rôle des commerciaux dans la vie d'une entreprise de propreté

- Porteurs des messages et des informations : interfaces entre l'intérieur et l'extérieur de la société.
- Prospection.
- Relationnel, suivi de la clientèle, assistance à l'exploitation.

Les qualités indispensables d'un commercial

Préparation des documents commerciaux

- Les fichiers liés à la prospection.
- Bases de données : clients, fournisseurs, exploitation.

Trouver de nouveaux clients

- Les stratégies de la prospection.
- Aller vers le prospect : mailing, phoning, porte-à-porte, internet.
- Faire venir les prospects : salons professionnels, réunions prospects, opérations VIP.
- S'inviter chez les clients : recommandations, bouche à oreille.

• Les rendez-vous.

- Présentation du commercial.
- S'adapter à chaque type de prospect.
- Conversation efficace.

Devis

- La structure d'un devis en hygiène et propreté.
- Calcul de prix.

Négociation

- Stratégies de la négociation.
- Prix flexible/non flexible.
- Pouvoir expliquer le prix : confiance du prospect.
- Maîtriser les 5 règles d'or pour négocier avec profit.

• Procédure après la signature

- Procédure après la signature du contrat.
- Présentation de l'exploitation au client.
- Faire connaître le nouveau site à l'inspecteur.
- Préparer un dossier complet pour l'exploitation.
- Participer au démarrage des travaux sur le site.
- Suivi de la clientèle
- Avoir une relation permanente avec les clients.
- Enquête de satisfaction.
- Contrôle qualité en coopération avec la partie exploitation.
- Résultat d'un bon suivi de la clientèle.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Commerciaux des entreprises de propreté.

PRÉ-REQUIS

Évaluation de compétence et/ou entretien individuel.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Démonstration pratique.
Réalisation.
Basé sur l'interactivité entre stagiaire et formateur, ce stage s'appuie sur l'expérience du terrain des participants et sur des exercices à partir de cas.

DURÉE

Formateur : de 5 à 15 jours.
Stagiaire : de 35 à 105 heures.

PARTICIPANTS

10 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.

Cycle maîtrise d'exploitation des entreprises de propreté

OBJECTIF

A l'issue du stage les participants auront perfectionné :

Des compétences « client »

- Établir le plan de prévention.
- Prendre les dispositions pour que le travail soit conforme au cahier des charges.
- Avoir un dialogue régulier avec le client pour entendre son point de vue sur le travail réalisé.
- Enregistrer les demandes et/ou réclamations du client en s'assurant qu'elles seront bien prises en compte.
- Traiter à son niveau les demandes ou réclamations du client.
- Détecter et hiérarchiser les contraintes et attentes du client.
- Conseiller les clients sur les solutions les mieux adaptées.
- Analyser auprès des clients, la possibilité de

prestations complémentaires.

- Faire remonter à l'entreprise les informations utiles, concernant les besoins et les exigences des clients.

Des compétences « métier »

- Savoir organiser le travail sur les sites en fonction des exigences de l'activité.
- Préparer techniquement les chantiers : achat et stockage du matériel et des produits.
- Définir les compétences nécessaires pour réaliser le chantier.
- Préparer le recrutement et l'intégration du nouveau personnel et des apprentis.
- Recruter en utilisant les méthodes de recrutement appropriées et en activant le réseau.

- Prendre en compte les règles (droit social, environnement, sécurité) qui régissent l'activité d'un chantier.
- Gérer la rentabilité des sites : prendre connaissance des indicateurs de gestion de son niveau et prendre les mesures appropriées.
- Contrôler la qualité des prestations et analyser les résultats obtenus.
- Savoir préparer les devis, essentiellement pour des travaux ponctuels ou pour des remises en état à la demande des clients.
- Évaluer son travail et celui de l'équipe.
- Présenter des bilans d'activité.

Des compétences

« organisation/management »

- Identifier les partenariats et sous-traitants nécessaires et conclure les contrats appropriés.
- Savoir manager les hommes en fonction des profils et des compétences.
- Connaître les motivations des membres de son équipe.
- Connaître le profil des membres de son équipe.
- Évaluer les compétences des membres de son équipe et les former si besoin, ou les faire former.
- Assurer la formation et la polyvalence du personnel pour atténuer les risques de turnover.

CONTENU

Le rôle de la maîtrise d'exploitation dans la vie d'une société de propreté et services associés

Les qualités indispensables de la maîtrise d'exploitation

Gérer son temps de travail

- Mieux se connaître pour mieux gérer son temps.
- Définir des priorités.
- Maîtriser son temps.

Organisation de site

- Connaître les différents types d'organisation.
- Connaître les cadences des prestations.
- Connaître le matériel et les produits utilisés.
- Connaître les protocoles du nettoyage.
- Savoir analyser le cahier des charges.
- Savoir créer les fiches de poste.
- Mettre en place et suivre les documents de suivi du site.
- Suivre la consommation de produit sur site/ gérer le matériel.

Gestion des sites

- Suivre la rentabilité des chantiers.
- Prendre connaissance des indicateurs de gestion de son niveau et prendre les mesures appropriées.

Communiquer efficacement avec l'équipe

- L'importance de la communication.
- Les avantages d'une bonne communication.
- Autoévaluer sa communication et déterminer son efficacité.
- Le processus de communication.

- Préparer et adapter la transmission de son message, choisir son mode de communication.
- Vérifier que le message a été compris.
- Les obstacles de la communication.
- Améliorer sa communication.

Gérer les conflits

- Les styles de conflits.
- S'adapter, éviter, faire des compromis, faire une compétition, collaborer.
- Bâtir une collaboration.
- Les clefs d'une gestion de conflit réussie.
- Gérer un conflit avec une personne difficile.

Communiquer efficacement avec les clients

- Comprendre les clés de la satisfaction des clients.
- Aider les clients à satisfaire leurs besoins.
- Satisfaire les besoins de l'individu et ceux de l'entreprise.
- Résoudre les problèmes.
- Améliorer sa performance.

Contrôle qualité et sécurité des sites

- Contrôle et autocontrôle de la qualité du travail après l'exécution des prestations : fiche du contrôle qualité, fiche d'évaluation contradictoire, traitement de réclamation client, fiche d'amélioration.
- Contrôle des documents de sécurité sur site.
- Planification du contrôle sécurité du site.
- Contrôle sécurité du site.

Management/Encadrement

- Le changement est un processus à expérimenter.
- Management et responsabilités.
- Les avantages d'un bon management et les inconvénients d'un mauvais management.
- Évaluation de son niveau de délégation.
- Évaluation de son style de management.
- Connaître le profil des membres de son équipe.
- Comprendre les motivations des membres d'une équipe.
- Motiver en déléguant.
- Les étapes d'un bon management.
- Évaluer les compétences des membres de son équipe.
- Mettre en place un plan d'évolution des compétences des membres de l'équipe.
- Manager les hommes en fonction des profils et des compétences.

Formation du personnel

- Approche globale de la relation pédagogique.
- Le métier de formateur.
- Les situations de « formés ».
- Exposés de cas concrets.
- Mieux identifier les motivations pour construire l'action de formation.
- Les besoins identifiés.
- Traduction des besoins en objectifs pédagogiques.
- La notion de progressivité.
- Savoir organiser la relation pédagogique, l'environnement de l'action et les objectifs collectifs et individuels.
- Savoir préparer le parcours.
- L'organisation pratique.
- Intégrer les méthodes pédagogiques.
- La relation au groupe.
- Les situations concrètes facilitant l'apprentissage.
- Construire, utiliser les outils pédagogiques.
- Les supports.
- Les moyens pour communiquer.
- Évaluer l'efficacité et l'applicabilité du transfert.
- Le bilan évolutif.
- Le tableau de suivi.

Préparation d'un devis propreté

- Devis : la structure d'un devis en hygiène et propreté, présentation de l'offre, détermination des heures, du matériel et des produits nécessaires, calcul de prix, les conditions générales.
- Négociation.
- Suivi de l'offre.

Droit du travail

- Les bases juridiques du droit du travail et leur utilisation pratique.
- La conclusion du contrat de travail.
- La suspension du contrat de travail.
- Le droit disciplinaire.
- Modification du contrat de travail.
- La fiche de paye.
- Rupture du contrat de travail.
- Contrôle du droit du travail.

Sécurité au travail

- L'analyse des risques.
- La responsabilité.
- Le plan de prévention.
- La marche à suivre en cas d'accident.

Compétences

CLIENT

MÉTIER

ORGANISATION

PUBLIC

Cadre d'exploitation.
Responsable de site.
Chef d'équipe
des entreprises de propreté.

PRÉ-REQUIS

Évaluation de compétence
et/ou entretien individuel.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques.
Vidéo projection.
Échange d'expérience.
Basé sur l'interactivité
entre stagiaire et formateur,
ce stage s'appuie sur
l'expérience du terrain des
participants et sur des
exercices à partir de cas.

DURÉE

Formateur : de 5 à 15 jours.
Stagiaire : de 35 à 105 heures.

PARTICIPANTS

8 personnes maxi.

VALIDATION

Attestation de formation.