

Cette formation a pour objectif de permettre aux professionnels de la propreté ayant pour mission d'encadrer des équipes d'agent de maîtriser des connaissances, compétences et aptitudes professionnelles nécessaires à :

- **L'animation** d'une équipe d'agents d'entretiens,
- **L'organisation du travail** d'une équipe d'agents d'entretien,
- **Le contrôle du travail et des résultats** d'une équipe d'agents d'entretien

Publics cibles :

Agents d'entretien et chefs d'équipes propreté ou toute autre personne susceptible d'encadrer des agents d'entretien.

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 des mises en situation

Tarifs :

1 050€ HT /personne (inter)

5 250 € /session (Intra)

Résultats :

Réussite : 100%

Satisfaction : 100%

PROGRAMME DE LA FORMATION

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Modules	Objectifs pédagogiques	Connaissances, compétences et aptitudes professionnelles visées
MODULE 1 Animer une équipe d'agents de propreté 2 jours	Adopter la posture du chef d'équipes	Les savoir-être et attitudes de service du chef d'équipes Le positionnement par rapport à l'équipe d'agents Le positionnement par rapport aux clients Le positionnement par rapport à sa hiérarchie et au responsable de sites
	Encadrer une équipe	Une relation cordiale et une communication fluide La motivation des membres de son équipe L'adaptation de son management au contexte et aux personnalités Les ordres, les consignes, les compliments et les critiques La prise en compte des besoins individuels de ses collaborateurs La relation hiérarchique de proximité : compromis et négociation
	Animer une réunion d'équipe	La préparation, l'animation et la clôture Les bases de la communication, le processus d'écoute Le questionnement et la reformulation La transmission d'un message, l'anticipation et la résolution de problèmes
	Gérer les différends entre les agents	Les différentes étapes de la résolution Les bonnes attitudes L'information à sa hiérarchie
	Accueillir de nouveaux salariés : la fonction tutorale	L'organisation de l'accueil et de l'intégration, la mise en confiance Les étapes du processus d'intégration La présentation des supports techniques Le suivi et l'évaluation du tuteuré
	Former les agents de l'équipe	La démonstration commentée La dilution des produits Le mode opératoire d'une méthode de nettoyage L'accompagnement à l'autonomie L'évaluation et la synthèse

PROGRAMME DE LA FORMATION

PROGRAMME DÉTAILLÉ		
Modules	Objectifs pédagogiques	Connaissances, compétences et aptitudes professionnelles visées
MODULE 2 : Organiser le travail de ses équipes 2 jours	Identifier les compétences, les activités prévues dans la CCN	Le rôle du chef d'équipes Les compétences des agents de service
	Analyser les informations relatives au site	Les éléments qui composent le cahier des charges Plans du site, surfaces des pièces La dotation horaire du chantier Les contraintes techniques et sécuritaires Les priorités et les spécificités du chantier et du client
	Estimer les temps d'intervention	L'évaluation des temps d'intervention Le rythme ou la cadence de travail Le planning des prestations (opérations, fréquences) Les contraintes horaires (travail en journée, horaires décalés)
	Répartir la charge de travail au sein de l'équipe	Les aptitudes des membres de l'équipe Les activités et tâches à réaliser sur site Les fréquences des opérations de nettoyage Les principes de base de l'organisation Les documents de gestion de site (fiche de poste, planning, etc.)
	Prévoir les moyens techniques pour l'exploitation du chantier	Les matériels et produits de nettoyage L'estimation des quantités de produits et de consommables Le contrôle des consommations
	Gérer les moyens humains et matériels	Les différents types d'heures Le pointage des heures de travail La gestion des produits de nettoyage et consommables Le suivi des affectations du matériel
	Réajuster l'organisation en cas d'aléas ou d'absence	Les niveaux de priorité et d'urgence Les tâches prioritaires L'organisation dégradée La communication interne et externe à l'entreprise

PROGRAMME DE LA FORMATION

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Modules	Objectifs pédagogiques	Connaissances, compétences et aptitudes professionnelles visées
MODULE 3 : Contrôler le travail et les résultats de ses équipes 1 jour	Contrôler la qualité et les résultats obtenus	Les principes du contrôle qualité Le cahier des charges basé sur les moyens Les modalités du contrôle qualité La définition des critères de qualité par site et selon le profil du client L'évaluation des résultats d'une prestation de nettoyage L'interprétation des résultats L'identification des priorités avec le client dans le suivi de la prestation
	Traiter les résultats du contrôle	La procédure de traitement des non-conformités Le traitement des actions correctives demandées L'évaluation les résultats des actions mises en œuvre L'utilisation des documents d'exploitation
	Evaluer les pratiques professionnelles	La grille d'observation Les techniques de nettoyage L'utilisation des produits et matériel de nettoyage



MOYENS ET MÉTHODES DÉPLOYÉS

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

Le.la formateur.ice 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**, de séquences de **mises en situation** professionnelle et de périodes de **stage en entreprise de propreté**.

- **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 stagiaire.
- **Séquences pratiques / mises en situation** : 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.
- Durant les **mises en situation** professionnelle, le.la formateur.ice évalue la maîtrise des gestes professionnels des participant.e.s au travers de **grilles d'évaluation**.

A l'issue de la session les stagiaires reçoivent un **certificat 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 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 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