



alterama
formation

**CATALOGUE DE
FORMATION**

Métiers de la propreté

SOMMAIRE

LA FORMATION PROFESSIONNELLE TOUT AU LONG DE LA VIE	p.1
FORMEZ VOS COLLABORATEURS AVEC ALTERAMA FORMATION	p.2
NOS FORMATIONS AUX MÉTIERS DE LA PROPRETÉ.....	p.2
MOYENS ET MÉTHODES DÉPLOYÉS.....	p.16
MODALITÉS D'ÉVALUATION, CERTIFICATIONS ET DÉBOUCHÉS.....	p.16
MODALITÉS D'INSCRIPTION ET D'ADAPTATIONS PÉDAGOGIQUES.....	p.17
ILS NOUS FONT CONFIANCE.....	p.17

Pour aller plus loin :

CRÉER DES MODULES : VOS FORMATIONS SUR MESURE.....	p.19
PROFESSIONNALISER LA FORMATION INTERNE.....	p.19

LA FORMATION PROFESSIONNELLE TOUT AU LONG DE LA VIE

Les employeurs ont l'obligation de proposer aux salariés des formations afin de :

- Garantir leur **adaptation au poste** de travail,
- Permettre leur **maintien dans l'emploi**,
- Assurer la **sécurité au travail** et protéger la santé des salariés.

Les entreprises peuvent élaborer un **plan de développement des compétences (PDC)** décrivant les formations proposées à leurs salariés afin de répondre à cette obligation.

Les employeurs s'acquittent de la Contribution à la Formation Professionnelle. Cela leur permet de **financer tout ou partie des actions de formation** prévues dans le cadre de leur PDC, à condition que ces actions soient délivrées par des organismes de formation bénéficiant de la certification QUALIOP1.

Les employeurs ont l'obligation de proposer **au moins une action de formation non-obligatoire tous les 6 ans**. En cas de non-respect de cette obligation, l'employeur doit s'acquitter d'une amende administrative ou d'un **sur-abondement de 3000 €** au Compte Personne de Formation (CPF) du salarié.

FORMEZ VOS COLLABORATEURS AVEC ALTERAMA FORMATION

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 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 entretenus.

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. 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 accessible **aux publics rencontrant des difficultés spécifiques** (Handicap, chômage de longue durée, difficultés de lecture/écriture, etc.).

Grâce à notre certification QUALIOPi, nos formations peuvent 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)

NOS FORMATIONS AUX MÉTIERS DE LA PROPRETÉ

Modules « Techniques de nettoyage »

A1 – Les techniques de nettoyage manuel – Niveau 1.....	7 h	p. 3
A2 – Les techniques de nettoyage manuel – Niveau 2	7 h	p. 3
A3 – Les techniques de nettoyage manuel	14 h	p. 4
A4 - Le nettoyage mécanisé des locaux	14 h	p. 4
A5 - Le nettoyage mécanisé des locaux (Perfectionnement).....	7 h	p. 5
A6 - Le nettoyage des vitres et des menuiseries	3,5 h	p. 5
A7 - Les spécificités du nettoyage en hôtellerie	7 h	p. 6
A8 - spécificités du nettoyage en Établissement d'Accueil du Jeune Enfant.....	7 h	p. 6
A9 - Le bionettoyage des locaux	14 h	p. 7

Modules « Santé et sécurité »

S1 – Introduction à la sécurité dans la propreté.....	7 h	p. 8
S2 - La prévention des troubles musculosquelettiques dans la propreté	7 h	p. 8
S3 - Santé, sécurité et environnement dans la propreté	14 h	p. 9

Modules « Encadrement »

E1 – Encadrer des agents d'entretien.....	14 h	p. 10
E2 - Animer une équipe d'agents d'entretien	7 h	p. 10

Nos « Parcours métier »

PM1 – Agent d'entretien en établissement recevant du public.....	21h	p. 11
PM2 - Agent d'entretien en Établissement d'Accueil du Jeune Enfant.....	21h	p. 11
PM3 - Agent d'entretien en entreprise de propreté.....	210h	p. 12
PM4 - Responsable de sites dans la propreté.....	28h	p. 13
PM5 - Agent de Propreté Polyvalent.....	189h	p.14
PM6 - Chef d'équipes dans la propreté.....	35h	p.15

A1

LES TECHNIQUES DE NETTOYAGE MANUEL

- Niveau 1 -

Maitriser les techniques et connaissances de base nécessaires à la réalisation de prestations d'entretien courant des locaux.

7 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Agents d'entretien débutants ou candidats au métier d'agent d'entretien ou toute autre personne souhaitant maitriser les techniques de base d'entretien courant des locaux.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation.
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation lors des mises en situation

Tarifs (HT) :

Inter : **210 € /personne** Intra : **1050 € /session**

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 94%



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
Le métier d'agent d'entretien	Le secteur du nettoyage et les métiers de la propreté Les attitudes de service
La tenue type, les produits et le matériel	La tenue type de l'agent d'entretien Le matériel de nettoyage et les produits d'entretien Les commandes de produits et de matériel
La prise de poste	L'organisation du chantier L'organigramme et l'encadrement La communication avec l'employeur et le client La traçabilité de la prestation La lecture du planning et la compréhension des consignes
Les techniques de nettoyage manuel niveau 1	La préparation du chariot Le nettoyage des sols et l'essuyage humide des surfaces Les autres tâches de l'agent d'entretien
Santé et sécurité au travail	Les Équipements de Protection Individuelle (EPI) Les bonnes habitudes pour préserver sa santé La signalisation

A2

LES TECHNIQUES DE NETTOYAGE MANUEL

- Niveau 2 -

Maîtriser l'ensemble des techniques et connaissances nécessaires à la réalisation de prestations d'entretien courant des locaux.

7 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Agents d'entretien maitrisant les bases du métier ou toute autre personne souhaitant perfectionner ses connaissances des techniques d'entretien courant des locaux.

Prérequis :

Expérience en tant qu'agent d'entretien.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation.
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation lors des mises en situation

Tarifs (HT) :

Inter : **210 € /personne** Intra : **1050 € /session**

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 100%



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
La préparation du chariot	La tenue type et le matériel La lecture de l'étiquette d'un produit Le dosage des produits d'entretien L'échelle des pH Le cercle de Sinner et la loi de Van't Hoff
L'organisation du chantier	La lecture du cahier des charges La traçabilité des prestations L'autocontrôle de la prestation Le rangement du matériel La gestion des stocks
Les techniques de nettoyage manuel niveau 2	Le nettoyage des sols à la presse Le nettoyage des sols en pré-imprégnation La méthode « à la godille » et la méthode « au poussé » L'essuyage humide des surfaces La désinfection des points de contact Introduction au bionettoyage Le nettoyage des bureaux Le nettoyage des circulations et des parties communes Le nettoyage des sanitaires
Santé, sécurité et environnement	La limitation de l'impact environnemental La gestion des déchets La prévention des risques professionnels

A3**LES TECHNIQUES DE NETTOYAGE MANUEL**

Maîtriser les techniques et connaissances nécessaires à la réalisation de prestations de nettoyage manuel des locaux.

14 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Agents d'entretien ou candidats au métier d'agent d'entretien.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation.
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation par le formateur lors des mises en situation

Tarifs :

Inter : **420 € HT /personne**

Intra : **2 100 € HT /session**

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 94%



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Le matériel et les produits	La tenue type de l'agent d'entretien Le matériel de nettoyage et les produits d'entretien Le dosage des produits d'entretien
L'organisation du chantier	La lecture du cahier des charges L'autocontrôle de la prestation Le rangement du matériel Les commandes de produits et de matériel
Les techniques de nettoyage	Le nettoyage des sols L'essuyage humide des surfaces Le nettoyage des bureaux La désinfection des points de contact Le nettoyage des circulations et des parties communes Le nettoyage des sanitaires
La protection de l'environnement	La limitation de l'impact environnemental La gestion des déchets
Santé et sécurité au travail	La prévention des risques Les Équipements de Protection Individuelle (EPI) La signalisation

A4**LE NETTOYAGE MÉCANISÉ DES LOCAUX**

Maîtriser les connaissances et techniques nécessaires à l'utilisation d'une monobrosse, à l'autolaveuse et à l'injecteur-extracteur.

14 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Agents d'entretien ou candidats au métier d'agent d'entretien.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation.
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation par le formateur lors des mises en situation

Tarifs :

Inter : **420 € HT /personne**

Intra : **2 100 € HT /session**

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 96%



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Les machines	La mono-brosse L'auto-laveuse L'injecteur-extracteur
Les matériels associés	Le matériel associé Les disques PAD / brosse Les produits et les règles de dosage
Les techniques de nettoyage mécanisé	La préparation de la prestation de nettoyage mécanisé Le lavage mécanique Le spray méthode La remise en état d'un sol Le shampoing moquette L'autocontrôle de la prestation et le rangement du matériel
La sécurité de la prestation	Les règles de sécurité Les équipements de Protection Individuelle et Collective

A5**LE NETTOYAGE
MÉCANISÉ DES LOCAUX
(Perfectionnement)**

Maitriser les connaissances et techniques nécessaires à l'utilisation d'une monobrosse, à l'autolaveuse et à l'injecteur-extracteur.

7 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Agents d'entretien ou candidats au métier d'agent d'entretien.

Prérequis :

Avoir déjà de l'expérience dans l'utilisation d'une monobrosse, d'une autolaveuse et d'un injecteur-extracteur.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation.
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation par le formateur lors des mises en situation

Tarifs :

Inter : **210 € HT /personne**

Intra : **1 500 € HT /session**

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 98%



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Les machines	La mono-brosse L'auto-laveuse L'injecteur-extracteur
Les matériels associés	Le matériel associé Les disques PAD / brosse Les produits et les règles de dosage
Les techniques de nettoyage mécanisé	La préparation de la prestation de nettoyage mécanisé Le lavage mécanique Le spray méthode La remise en état d'un sol Le shampoing moquette L'autocontrôle de la prestation et le rangement du matériel
La sécurité de la prestation	Les règles de sécurité Les équipements de Protection Individuelle et Collective

A6**LE NETTOYAGE DES VITRES
ET DES MENUISERIES**

Maîtriser les techniques nécessaires à la réalisation d'une prestation de nettoyage des vitres et des menuiseries.

3,5 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Agents d'entretien ou candidats au métier d'agent d'entretien.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation.
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation par le formateur lors des mises en situation

Tarifs :

Inter : **105 € HT /personne**

Intra : **525 € HT /session**

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 100%



POINTS ABORDES	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Le matériel et les produits	La tenue type Les équipements de protection individuelle Le matériel de vitrerie Les produits pour la vitrerie
L'organisation du chantier	La préparation du site en amont par le client Le cahier des charges et la fiche de poste L'autocontrôle Le contrôle contradictoire avec le client
Les techniques de vitrerie	L'identification des matériaux La méthode à la française La méthode à l'américaine
Le travail en hauteur	Le travail à la perche Le travail à l'échelle

A7

**LES SPÉCIFICITÉS
DU NETTOYAGE
EN HÔTELLERIE**

Maitriser les techniques nécessaires à la réalisation de prestations d'entretien courant des parties communes et des chambres en hôtellerie.

7 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Femmes et valets de chambre ou toute autre personne réalisant des prestations de nettoyage au sein d'établissements hôteliers.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation.
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation par le formateur lors des mises en situation

Tarifs :

Inter : 210 € HT /personne

Intra : 1 050 € HT /session



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Introduction	Les spécificités du secteur de l'hôtellerie Les attitudes de service Les documents types
La tenue type, les produits et le matériel	La tenue type Le matériel de nettoyage et les produits d'entretien Les commandes de produits
L'organisation du chantier	La préparation du chariot et des produits d'entretien L'auto-contrôle de la prestation Le rangement du matériel
Les techniques de nettoyage en hôtellerie	Le nettoyage des sols et l'essuyage humide des surfaces Les chambres en recouche et à blanc Le nettoyage des sanitaires et de la salle de bain Techniques relatives au dressage d'un lit La gestion du linge La présentation de la chambre pour le client
Santé et sécurité au travail	Les Équipements de Protection Individuelle (EPI) Les bonnes habitudes pour préserver sa santé La signalisation

A8

**LES SPÉCIFICITÉS DU NETTOYAGE
EN ÉTABLISSEMENT D'ACCUEIL
DU JEUNE ENFANT (EAJE)**

Maitriser les techniques nécessaires à la réalisation de prestations d'entretien courant d'un Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant.

14 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Agents d'entretien ou toute Personne réalisant des prestations de nettoyage en Établissements d'Accueil du Jeune Enfant.

Prérequis :

Expérience en tant qu'agent d'entretien.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation.
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation par le formateur lors des mises en situation

Tarifs :

Inter : 420 € HT /personne

Intra : 2 100 € HT /session



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Les spécificités du nettoyage en crèche	Les différents types d'espaces en crèche La tenue et le matériel de nettoyage en crèche Les attitudes de service en crèche
Les techniques et protocoles de bionettoyage	Le risque infectieux et le bionettoyage Les zones de risque Les protocoles spécifiques de bionettoyage La traçabilité des opérations de nettoyage La pré-imprégnation
Les techniques de nettoyage manuel	Le nettoyage-désinfection des sols L'essuyage humide de surfaces La désinfection des points de contact Le nettoyage des sanitaires et de la nurserie Le nettoyage des salles d'activité Le nettoyage des cuisines et de la vaisselle La gestion du linge
Santé, sécurité et environnement en crèches	La limitation de l'impact environnemental La préservation de la qualité de l'air La gestion des déchets en crèche La prévention des risques et les EPI

Cette formation a pour objectif de permettre agents d'entretien de maîtriser les connaissances, techniques et outils nécessaires à :

- Comprendre les enjeux liés à la prévention du risque infectieux
- Garantir sa sécurité et celle des usagers durant une prestation de bionettoyage des locaux,
- Connaître le matériel nécessaire à la réalisation d'une prestation de bionettoyage des locaux,
- Maîtriser les techniques nécessaires à la réalisation d'une prestation de bionettoyage des locaux,
- Maîtriser les protocoles nécessaires à la réalisation d'une prestation de bionettoyage des locaux.

Publics cibles :

Agents d'entretien ou candidats au métier d'agent d'entretien.
Encadrants d'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.

Tarifs :

Inter : 420 € HT /personnes ; Intra : 2 100 € HT /session

PROGRAMME DE LA FORMATION

POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Le bionettoyage	Les risques infectieux Définition du bionettoyage
Le matériel de bionettoyage	La pré-imprégnation Le choix du matériel et la préparation du chariot Le choix et le dosage des produits L'entretien et le stockage du matériel
Les techniques de bionettoyage	Le balayage humide des sols L'essuyage humide des surfaces La désinfection des points de contact L'autocontrôle de la prestation
Les protocoles spécifiques de bionettoyage	Le lavage des mains Les consignes d'hygiène Les zones de risque Le respect du cahier des charges et du planning La traçabilité des opérations de nettoyage
Santé et sécurité	La prévention des risques Les Équipements de Protection Individuelle (EPI) La signalisation

S1

INTRODUCTION À LA SÉCURITÉ DANS LA PROPRETÉ

Identifier les risques liés à la réalisation d'une prestation de nettoyage des locaux et les prévenir afin de garantir sa sécurité et celle des usagers.

7 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Agents d'entretien ou candidats au métier d'agent d'entretien.
Encadrants d'agents d'entretien

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation
+ Cas pratiques : Mises en situation professionnelle,
+ Analyse des situations de travail et réflexion sur les postes

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples

Tarifs :

Inter : 210 € HT /personne

Intra : 1 050 € HT /session

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 92%



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Les enjeux liés à la santé et la sécurité	Les maladies professionnelles et les accidents du travail Les risques professionnels Le principe de la prévention des risques professionnels
Les risques de Troubles musculo-squelettiques	Les troubles musculosquelettiques Les bons gestes et postures Le matériel ergonomique
Les risques chimiques	La limitation de l'usage des produits chimiques La lecture de l'étiquette et les fiches de Sécurité La préparation et l'utilisation des produits d'entretien Les équipements de protection contre le risque chimique
Les risques psycho-sociaux	Les violences verbales ou physiques Le harcèlement moral ou sexuel Les cadences et le stress au travail Les horaires atypiques et le morcellement des plannings
Les risques de blessure	Organiser son chantier pour limiter les risques Les équipements de protection
Les risques infectieux	Les règles d'hygiène Les risques infectieux Les équipements de protection contre le risque infectieux
Les risques routiers	La préparation des itinéraires La préparation du véhicule Le comportement routier
Les risques électriques	Les origines du risque électrique La prévention du risque électrique
La Signalétique de sécurité	Les panneaux d'avertissement, obligation et interdiction La signalisation incendie et de secours

S2

LA PRÉVENTION DES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES DANS LA PROPRETÉ

Identifier les risques d'apparition de troubles musculosquelettique et les prévenir en appliquant des principes d'ergonomie sur son poste de travail d'agent d'entretien

7 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Agents d'entretien ou candidats au métier d'agent d'entretien.
Encadrants d'agents d'entretien

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation
+ Cas pratiques : Mises en situation professionnelle,
+ Analyse des situations de travail et réflexion sur les postes

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples

Tarifs :

Inter : 210 € HT /personne

Intra : 1 050 € HT /session



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Comprendre les enjeux liés à la santé et la sécurité	Les maladies professionnelles et les accidents du travail Les risques professionnels Le principe de la prévention des risques professionnels
Connaitre les risques de troubles musculo-squelettiques	Les troubles musculosquelettiques (TMS) L'importance de la posture Les TMS en chiffres
Entretenir et préparer son corps	L'importance de l'échauffement Les étirements Les massages
Adopter les bons gestes et postures	L'essorage Le travail debout Le travail en hauteur Le travail au sol L'utilisation des objets avec manche L'utilisation des machines et les vibrations Le port de charge
Utiliser du matériel adapté	Le matériel ergonomique Le réglage du matériel

Cette formation a pour objectif de permettre agents d'entretien de maîtriser les connaissances, techniques et outils nécessaires à :

- Comprendre les enjeux liés à la santé et la sécurité au travail,
- Garantir sa sécurité et celle des usagers durant une prestation de nettoyage des locaux,
- Identifier les risques (chimiques, blessure, psycho-sociaux, infectieux, routiers, électriques) et les moyens de prévention,
- Identifier les risques d'apparition de troubles musculosquelettique et les prévenir en appliquant des principes d'ergonomie,
- Limiter l'impact environnemental de la prestation de nettoyage des locaux.

Publics cibles :

Agents d'entretien ou candidats au métier d'agent d'entretien.
Encadrants d'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.

Tarifs :

Inter : 420 € HT /personnes ; Intra : 2 100 € HT /session

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 92%

PROGRAMME DE LA FORMATION

MODULE 1 – LA PRÉVENTION DES RISQUES	
POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Les enjeux liés à la santé et la sécurité	Les maladies professionnelles et les accidents du travail Les risques professionnels Le principe de la prévention des risques professionnels
La Signalétique de sécurité	Les panneaux d'avertissement, obligation et interdiction La signalisation incendie et de secours
Les risques chimiques	La limitation de l'usage des produits chimiques La lecture de l'étiquette et les fiches de Sécurité La préparation et l'utilisation des produits d'entretien Les équipements de protection contre le risque chimique
Les risques psycho-sociaux	Les violences verbales ou physiques Le harcèlement moral ou sexuel Les cadences et le stress au travail Les horaires atypiques et le morcellement des plannings
Les risques de blessure	Organiser son chantier pour limiter les risques Les équipements de protection
Les risques infectieux	Les règles d'hygiène Les risques infectieux Les équipements de protection contre le risque infectieux
Les risques routiers	La préparation des itinéraires La préparation du véhicule Le comportement routier
Les risques électriques	Les origines du risque électrique La prévention du risque électrique

MODULE 2 – GESTES ET POSTURES	
POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Les troubles musculo-squelettiques	Les troubles musculosquelettiques (TMS) L'importance de la posture Les TMS en chiffres
Préparer et préserver son corps	L'importance de l'échauffement Les étirements Les massages
Adopter les bons gestes	L'essorage Le travail debout Le travail en hauteur Le travail au sol L'utilisation des objets avec manche L'utilisation des machines et les vibrations Le port de charge
Utiliser le bon matériel	Le matériel ergonomique Le réglage du matériel

MODULE 3 – LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	
POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
Les éco-gestes	La consommation d'énergie La gestion de l'eau Les déplacements L'utilisation des produits chimiques
La gestion des déchets	Les déchets non recyclables Les déchets recyclables Les déchets dangereux Les biodéchets

E1

ENCADRER DES AGENTS D'ENTRETIEN

Maitriser les connaissances et outils nécessaires à l'organisation du nettoyage courant des locaux et à l'encadrement d'agents d'entretien.

14 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Directeurs, responsables moyens généraux et toute personne en charge de l'organisation de l'entretien d'un ou plusieurs sites.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation.
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation par le formateur lors des mises en situation

Tarifs :

Inter : 420 € HT /personne

Intra : 2 100 € HT /session

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 99%



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
La tenue et le matériel	La tenue type de l'agent d'entretien Le matériel et les produits d'entretien La préparation du chariot
Les techniques de nettoyage	L'essuyage humide des surfaces Le nettoyage de sols Les autres tâches de l'agent d'entretien Les protocoles spécifiques
La posture du manager	Se comporter avec les agents La gestion des conflits
L'organisation des opérations d'entretien courant	Identifier les revêtements et les locaux Identifier le matériel à mettre en place Identifier les cadences Définir les zones d'intervention (zoning) Rédiger le cahier des charges et les fiches de poste Déterminer les fréquences et rédiger les plannings La gestion des stocks
Contrôler la qualité des prestations	Favoriser l'auto-contrôle des prestations Le pointage et la traçabilité des opérations de nettoyage Réaliser un contrôle qualité avec l'agent et/ou le client Comprendre la notion de rentabilité
Santé et sécurité	La protection des agents d'entretien La protection des usagers La protection de l'environnement

E2

ANIMER UNE ÉQUIPE D'AGENTS D'ENTRETIEN

Améliorer sa posture de manager, organiser efficacement les opérations de nettoyage et suivre la qualité des prestations.

7 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Encadrants d'agents d'entretien en entreprise de propreté ou au sein d'établissements ayant une gestion interne des opérations de nettoyage des locaux.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation.
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation par formateur lors des mises en situation

Tarifs :

Inter : 210 € HT /personne

Intra : 1 050 € HT /session



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
La posture du manager d'agents 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	Identifier les revêtements et les locaux Identifier le matériel à mettre en place Identifier les cadences Définir les zones d'intervention (zoning) Rédiger le cahier des charges et les fiches de poste Déterminer les fréquences et rédiger les plannings La gestion des stocks
Contrôler la qualité des prestations	Favoriser l'auto-contrôle des prestations Le pointage et la traçabilité des opérations de nettoyage Réaliser un contrôle qualité avec l'agent et/ou le client Comprendre la notion de rentabilité
Santé et sécurité	La protection des agents d'entretien La protection des usagers La protection de l'environnement

PM1

AGENT D'ENTRETIEN EN ÉTABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

Maitriser les techniques nécessaires à la réalisation de prestations d'entretien courant d'un Etablissement Recevant du Public.

21 h - En présentiel - 5 à 8 personnes /session

Publics cibles :

Agents d'entretien ou toute personne réalisant des prestations de nettoyage courant dans un Établissements Recevant du Public (ERP) : Ecole, cinéma, magasin, lieu de culte, théâtre, etc.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis,

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation
+ mises en situation et cas pratiques encadrés par le formateur

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation par le formateur lors des mises en situation

Tarifs :

Inter : 630 € HT /personne

Intra : 3 150 € HT /session

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 97%



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Les attitudes de service	La présentation, la présentation et le comportement La politesse, la discrétion et la ponctualité La solidarité avec les collègues La communication et la compréhension des consignes La motivation, l'autonomie et l'adaptation
La tenue type, les produits et le matériel	La tenue type, Le matériel et les produits d'entretien Le dosage des produits d'entretien Les commandes de produits et de matériel
La prise de poste et l'organisation du chantier	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 de la fiche de poste L'autocontrôle de la prestation Le rangement du matériel
Les techniques de nettoyage manuel en ERP	Le nettoyage des sols Le nettoyage des bureaux Le nettoyage des parties communes et des circulations Le nettoyage des sanitaires Le nettoyage des cuisines et de la vaisselle
Les techniques et protocoles de bionettoyage	Le risque infectieux et le bionettoyage Les zones de risque Le balayage humide des sols L'essuyage humide et la désinfection des points de contact
La protection de l'environnement	La limitation de l'impact environnemental La gestion des déchets
Santé et sécurité	La prévention des risques Les Équipements de Protection Individuelle (EPI) La signalisation

PM2

AGENT D'ENTRETIEN EN ÉTABLISSEMENT D'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT (EAJE)

Maitriser les techniques nécessaires à la réalisation de prestations d'entretien courant d'un Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant.

21 h - En présentiel - 8 personnes /session

Publics cibles :

Agents d'entretien ou toute Personne réalisant des prestations de nettoyage d'Établissements d'Accueil du Jeune Enfant.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques en salle de formation.
+ mises en situation / cas pratique

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples
+ Évaluation par le formateur lors des mises en situation

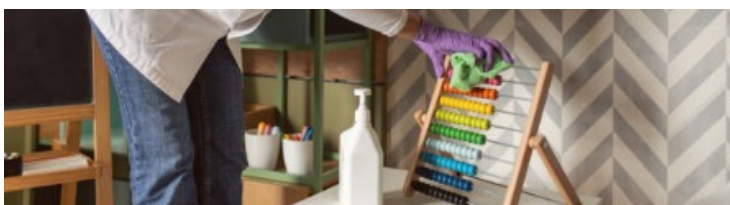
Tarifs :

Inter : 745 € HT /personne

Intra : 3 725 € HT /session

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 98%



POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES VISÉES
Les attitudes de service	La présentation, la présentation et le comportement La politesse, la discrétion et la ponctualité La solidarité avec les collègues La communication et la compréhension des consignes La motivation, l'autonomie et l'adaptation
La tenue type, les produits et le matériel	La tenue type, Le matériel et les produits d'entretien Le dosage des produits d'entretien Les commandes de produits et de matériel
La prise de poste et l'organisation du chantier	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 de la fiche de poste L'autocontrôle de la prestation Le rangement du matériel
Les techniques et protocoles de bionettoyage	Le risque infectieux et le bionettoyage Les zones de risque Le balayage humide des sols L'essuyage humide et la désinfection des points de contact
Les techniques de nettoyage manuel en crèche	Le nettoyage des bureaux Le nettoyage des parties communes et des circulations Le nettoyage des sanitaires et de la nurserie Le nettoyage des salles d'activité Le nettoyage des cuisines et de la vaisselle La gestion du linge
La protection de l'environnement	La limitation de l'impact environnemental La gestion des déchets
Santé et sécurité	La prévention des risques Les EPI et la signalisation

La formation a pour objectif de permettre aux stagiaires :

- de maîtriser les savoir-être et faire de base de l'agent d'entretien ainsi que les outils informatiques nécessaires à l'exercice du métier d'agent d'entretien
- De maîtriser les principales techniques de nettoyage manuel et mécanisé
- De savoir limiter les risques pour la santé et l'environnement de sa prestation de nettoyage,
- De découvrir les techniques de lavage des vitres, de nettoyage en hôtellerie et de bionettoyage.



Publics cibles :

Demandeurs d'emploi de la Métropole Européenne de Lille rencontrant des difficultés spécifiques d'insertion professionnelle et candidats au métier d'agent d'entretien.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis - Formation adaptée aux publics fragiles.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques et mises en situation (63 heures)
+ Stage en entreprise de propreté (140 heures)

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples + Évaluation par le formateur lors des mises en situation

Tarifs :

Coûts pédagogiques intégralement pris en charge par la Métropole Européenne de Lille

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 92%

PROGRAMME DE LA FORMATION

MODULES	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES
LES SAVOIR-ETRE ET FAIRE DE L'AGENT D'ENTRETIEN	Découvrir le métier d'agent d'entretien Connaitre les bonnes attitudes de service Savoir comprendre des consignes et communiquer avec son employeur Identifier le matériel et les produits d'entretien
LES OUTILS INFORMATIQUES	Maîtriser les notions fondamentales de l'informatique Être capable d'utiliser les outils numériques nécessaires au métier d'agent d'entretien
SANTE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT	Identifier et prévenir les risques pour sa santé et sa sécurité ainsi que pour les usagers Connaitre les panneaux de signalisation Savoir limiter l'impact de la prestation sur l'environnement
LE NETTOYAGE MANUEL	Savoir organiser son chantier Maîtriser les techniques de base du nettoyage manuel des locaux
LE NETTOYAGE MÉCANISÉ	Connaitre les principales machines de nettoyage Connaitre le matériel associé au nettoyage mécanisé Maîtriser les principales techniques de nettoyage mécanisé Mettre en œuvre une prestation de nettoyage mécanisé en sécurité
LE NETTOYAGE DES VITRES	Identifier le matériel et les produits nécessaires à la réalisation d'une prestation de vitrerie Savoir organiser un chantier de vitrerie Maîtriser les principales techniques de vitrerie Être capable de réaliser des travaux de vitrerie en hauteur
LE NETTOYAGE EN HOTELLERIE	Découvrir les spécificités du métier de femme/valet de chambre Maîtriser les techniques de nettoyage en hôtellerie
LE BIONETTOYAGE DES CRECHES	Découvrir les spécificités du métier d'agent d'entretien en crèches Maîtriser les protocoles spécifiques de bionettoyage Être capable de réaliser les tâches spécifiques au nettoyage en crèches

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 Le matériel de nettoyage 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 Le dosage des produits d'entretien La lecture du cahier des charges La traçabilité des prestations L'autocontrôle de la prestation Le rangement du matériel et la gestion des stocks
Les techniques de nettoyage manuel	Le nettoyage des sols et l'essuyage humide des surfaces Introduction au bionettoyage La désinfection des points de contact Le nettoyage des bureaux Le nettoyage des circulations et des parties communes Le nettoyage des sanitaires
Santé, sécurité et environnement	La limitation de l'impact environnemental La gestion des déchets Les Équipements de Protection Individuelle (EPI) La signalisation La prévention des risques professionnels

MODULE 2 – 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	Identifier les revêtements et les locaux Identifier le matériel à mettre en place Identifier les cadences Définir les zones d'intervention (zoning) Rédiger le cahier des charges et les fiches de poste Déterminer les fréquences et rédiger les plannings La gestion des stocks
Contrôler la qualité des prestations	Favoriser l'auto-contrôle des prestations Le pointage et la traçabilité des opérations de nettoyage Réaliser un contrôle qualité avec l'agent et/ou le client Comprendre la notion de rentabilité

MODULE 3 – COMMERCE	
POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
La relation client	Communiquer avec le client Prendre connaissance de la demande du client
La vente d'une prestation de nettoyage	Réaliser un devis pour une prestation récurrente Réaliser un devis pour une prestation ponctuelle La présentation du devis au client
La rédaction du contrat	Rédiger un contrat de prestation Rédiger un avenant à un contrat de prestation

Cette formation a pour objectif de permettre aux personnes désirant entreprendre une carrière dans les métiers du nettoyage de maîtriser des connaissances, compétences et aptitudes professionnelles nécessaires à :

- La mise en œuvre de prestations de **nettoyage manuel et mécanisé** des locaux à usage professionnel,
- La mise en œuvre de prestation de nettoyage tout en réduisant son **impact environnemental** et en assurant sa **sécurité** ainsi que celle des usagers,
- La mise en œuvre de prestations de nettoyage spécifiques : **bionettoyage** des locaux, nettoyage des **vitres** et des menuiseries ainsi que nettoyage dans **l'hôtellerie**.

Publics cibles :

Demandeur.euse.s d'emploi et toute autre personne souhaitant démarrer une carrière d'agent d'entretien.
Formation adaptée aux personnes rencontrant des difficultés spécifiques d'accès à l'emploi.

Prérequis :

Pas de niveau de qualification prérequis.

Modalités pédagogiques :

Transmission de savoirs théoriques, + Mises en situation, + Stage en entreprise de propreté partenaire (94,5h).

Procédure d'évaluation des acquis :

Questionnaire à Choix Multiples + Grilles d'évaluation pour les mises en situation et le stage en entreprise.

Tarifs :

Inter : **2 045 € HT /personnes** ; Intra : **10 225 € HT /session**

Résultats :

Réussite : 100% / Satisfaction : 94%

PROGRAMME DE LA FORMATION

BLOC 1 – LES SAVOIR ÊTRE ET FAIRE DE BASE DE L'AGENT D'ENTRETIEN	
POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
LES SAVOIRS DE BASE 14 heures*	Connaître le métier d'agent d'entretien Adopter les bonnes attitudes de service Comprendre des consignes / communiquer avec l'employeur Utiliser le bon matériel et les bons produits d'entretien Maîtriser les notions fondamentales de l'informatique Utiliser les outils numériques (GPS, messagerie, etc.)
SANTÉ, SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT 14 heures*	Mettre en œuvre les éco-gestes Utiliser les Équipements de Protection Individuelle (EPI) Adopter les bons gestes et postures pour éviter les TMS Prévenir les risques chimiques Prévenir les risques électriques Prévenir les risques de chutes et de blessures Prévenir les risques psychosociaux Connaître la signalisation et les normes de sécurité incendie

BLOC 2 – LES TECHNIQUE DE NETTOYAGE MANUEL ET MÉCANISÉ	
POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
LE NETTOYAGE MANUEL DES LOCAUX 14 heures*	Organiser son chantier Préparer des solutions et le dosage des produits Réaliser un nettoyage des sols Réaliser un essuyage humide des surfaces Nettoyer des bureaux, des communs et des sanitaires
LE NETTOYAGE MÉCANISÉ DES LOCAUX 14 heures*	Connaître monobrosse, autolaveuse et injecteur-extracteur Connaître le matériel associé au nettoyage mécanisé Réaliser un lavage mécanique Réaliser une remise en état d'un sol et une spray méthode Réaliser un shampoing moquette

BLOC 3 – LES SPÉCIALISATIONS	
POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
LE NETTOYAGE DES VITRES ET DES MENUISERIES 10,5 heures*	Connaître le matériel et les produits nécessaires S'adapter aux différents types de menuiserie Organiser un chantier de vitrerie Maîtriser les principales techniques de vitrerie
LE NETTOYAGE EN HÔTELLERIE 14 heures*	Connaître les spécificités du secteur de l'hôtellerie Nettoyer les sols et les surfaces Nettoyer des chambres en recouche et à blanc Nettoyer les sanitaires et les salles de bain Maîtriser les techniques relatives au dressage d'un lit Assurer la gestion du linge Savoir présenter la chambre pour le client
LE BIONETTOYAGE 14 heures*	Connaître les risques infectieux Connaître les principes du bionettoyage Maîtriser la méthode par pré-imprégnation Réaliser un essuyage humide des surfaces Réaliser une désinfection des points de contact Identifier les zones de risque Savoir se laver les mains maîtriser les consignes d'hygiène Garantir la traçabilité des opérations de bionettoyage

* Durée de la formation en centre

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.

Tarifs :

Inter : 1 050 € HT /personnes ; Intra : 5 250 € HT /session

Résultats :

Réussite : 100% - Satisfaction : 98%

PROGRAMME DE LA FORMATION

MODULE 1 – ANIMER UNE ÉQUIPE D'AGENTS DE PROPRETÉ (14h)		MODULE 2 – ORGANISER LE TRAVAIL DE SON ÉQUIPE (14h)	
POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES	POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES
Adopter la posture du chef d'équipes	Les savoir-être et attitudes de service du chef d'équipes Se positionner par rapport à l'équipe d'agents Se positionner par rapport aux clients <i>Se positionner par rapport à sa hiérarchie</i>	Connaître la CCN	Connaître le rôle du chef d'équipes Connaître les compétences des agents de service
Encadrer une équipe	avoir une relation cordiale et une communication fluide Motiver les membres de son équipe Adapter son management au contexte et personnalités Transmettre consignes, compliments et critiques Prendre en compte des besoins de ses collaborateurs Mettre en place une relation hiérarchique de proximité	Analyser les informations relatives au site	Comprendre un cahier des charges identifier les plans du site / surfaces des pièces Déterminer la dotation horaire du chantier identifier les contraintes techniques et sécuritaires identifier les priorités et les spécificités du chantier
Animer une réunion d'équipe	Préparer, animer et clôturer une réunion Communiquer et écouter Questionner et reformuler <i>Transmettre un message et anticiper des problèmes</i>	Estimer les temps d'intervention	Évaluer les temps d'intervention Identifier le rythme ou la cadence de travail Élaborer le planning des prestations <i>Prendre en compte les contraintes horaires</i>
Gérer les différends entre les agents	Résoudre un conflit entre agents Adopter les bonnes attitudes lors des conflits <i>Informer sa hiérarchie lors des conflits</i>	Répartir la charge de travail au sein de l'équipe	Identifier les aptitudes des membres de l'équipe Lister les activités et tâches à réaliser sur site Définir les fréquences des opérations de nettoyage Connaître les principes de base de l'organisation <i>Rédiger les documents de gestion de site</i>
Accueillir de nouveaux salariés (La fonction tutorale)	Organiser l'accueil, l'intégration et la mise en confiance Intégrer des salariés La présentation des supports techniques <i>Le suivi et l'évaluation du tuteur</i>	Prévoir les moyens techniques adaptés	Connaître les matériels et produits de nettoyage Estimer les quantités de produits et de consommables Contrôler les consommations
Former les agents de l'équipe	Faire une démonstration commentée Diluer des produits pour préparer une solution Décrire le mode opératoire d'une méthode de nettoyage Accompagner les agents à l'autonomie Évaluer les agents	Gérer les moyens humains et matériels	Connaître les différents types d'heures Mettre en place le pointage des heures de travail gérer les produits de nettoyage et les consommables <i>Suivre les affectations du matériel</i>
		Réajuster l'organisation en cas d'aléas ou d'absence	Définir les niveaux de priorité et d'urgence identifier les tâches prioritaires Mettre en place une organisation dégradée Communiquer en interne et en externe
MODULE 3 – CONTRÔLER LE TRAVAIL ET LES RÉSULTATS DE SON ÉQUIPE (7h)			
POINTS ABORDÉS	CONNAISSANCES, COMPÉTENCES ET APTITUDES CIBLES		
Contrôler la qualité et les résultats obtenus	Connaître les principes et modalités du contrôle qualité Le cahier des charges basé sur les moyens et la définition des critères de qualité par site et selon le profil du client L'évaluation et l'interprétation des résultats d'une prestation de nettoyage <i>L'identification des priorités avec le client dans le suivi de la prestation</i>		
Traiter les résultats du contrôle	La procédure de traitement des non-conformités et le traitement des actions correctives demandées L'évaluation des résultats des actions mises en œuvre <i>L'utilisation des documents d'exploitation</i>		
Évaluer les pratiques professionnelles	La grille d'observation Les techniques de nettoyage et l'utilisation des produits et matériel de nettoyage		

MOYENS ET MÉTHODES DÉPLOYÉS

Nos formations sont **animées par des professionnels du nettoyage** occupant des fonctions de recrutement et d'encadrement en entreprise de propreté.

Nos formateurs s'appuient ainsi sur une grande **expérience de terrain** pour proposer **des méthodes éprouvées et adaptées** aux besoins spécifiques de vos équipes.

Nos modules sont constitués d'une alternance de séquences de **transmissions de connaissances théoriques** et de séquences de **mises en situation** professionnelle.

- **Séquences théoriques** : Elles se déroulent en salle de formation, avec les moyens de projection fournis par ALTERAMA FORMATION (Ordinateur, projecteur, écran, 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 ou 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'ADAPTATION 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.

ILS NOUS FONT CONFIANCE



Solange



ALLONS PLUS LOIN !

ALTERAMA FORMATION propose également des prestations de **conseil** et d'**accompagnement** ainsi que des **solutions de portage** vous permettant de déployer une **stratégie de développement des compétences** de vos collaborateurs à la fois **ambitieuse et innovante**.

CRÉER DES MODULES : VOS FORMATIONS SUR-MESURE

ALTERAMA FORMATION met à votre service son savoir-faire en matière d'**ingénierie de formation** en vous accompagnant dans la réflexion et la conception de modules de formation adaptés aux **besoins spécifiques de votre activité** :

- Identification des **besoins de formation** de vos salariés,
- Définition des **objectifs pédagogiques** et des programmes associés,
- Création des **déroulés pédagogiques**,
- Mise en place des **moyens humains et matériels** adaptés,
- Elaboration des **outils d'évaluation** de l'acquisition des connaissances, compétences et aptitudes professionnelles par les bénéficiaires,
- Mettre en place une **démarche qualité** permettant une amélioration continue.

ALTERAMA FORMATION est également en mesure de vous accompagner dans l'élaboration de **parcours de formation individualisés** permettant de faire progresser vos équipes et de **favoriser l'évolution professionnelle**.

PROFESSIONNALISER LA FORMATION INTERNE

ALTERAMA FORMATION vous accompagne dans la **mise en œuvre de votre service de formation interne** :

- Aide à la formalisation de votre **Plan de Développement des Compétences**,
- **Formation de vos encadrants** afin qu'ils puissent animer les sessions,
- Accès à nos **modules de formation clés en main** et nos ressources pédagogiques,
- Portage de vos sessions afin qu'elles bénéficient de notre **certification QUALIOPI**,
- **Financement par votre OPCO** des coûts pédagogiques et des salaires des agents,
- Prise en charge des **salaires des formateurs** par ALTERAMA FORMATION,
- Réalisation des bilans et délivrance des **attestations de formation**.

Cette démarche contribue à la **satisfaction de vos clients** et constitue un moyen d'améliorer votre **image employeur** et de **fidéliser vos agents d'entretien**.

Elle constitue enfin une opportunité d'**évolution professionnelle** et de génération de **revenus complémentaires** pour vos encadrants sans surcoût pour votre entreprise.



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