



PROGRAMME DE FORMATION

La propreté des résidences : de la qualité des pratiques
au contrôle terrain

ORGANISATION

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

CONTENU PEDAGOGIQUE



PUBLIC VISE

Managers des équipes de proximité : responsable de secteur, responsable de site, chef de secteur



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les règles de base de la propreté et de l'hygiène dans les résidences
- Acquérir les connaissances techniques nécessaires à une prestation de qualité
- Accompagner les équipes de proximité : maîtriser les commandes, préconiser les méthodes adaptées, fixer des axes de progrès
- Définir des indicateurs de propreté pour la mise en place du contrôle qualité



DESCRIPTION

Accueil et recueil des attentes

Introduction

- Les enjeux de la propreté des résidences et les attentes des locataires
- L'accompagnement des équipes
- Les contrôles qualité de la propreté

La propreté et l'hygiène dans les résidences

- Propreté et hygiène : deux notions différentes et complémentaires
- La désinfection, les désinfectants et les normes applicables
- La détergence, les différentes familles de détergents et la notion de pH



Les produits de nettoyage

- Les produits et leur utilisation
- Les fiches techniques et les fiches de données de sécurité
- Les dosages et les consignes de sécurité
- Les produits référencés : repérage sur catalogue fournisseur ou BPU – exercice

Le matériel et les techniques de nettoyage

- Essuyage humide
- Balayage humide, en intégrant les éléments de réglementation
- Balayage à sec
- Lavage des sols : balai espagnol, lavage à plat, lavage par pré-imprégnation
- Lavage des vitres
- Entretien des ascenseurs
- Les matériels référencés : repérage sur catalogue fournisseur ou BPU – exercice

Le protocole de lavage et de désinfection des locaux O.M., conteneurs, B.A.V.E.

- Produits utilisés et réglementation : dégraissant, désinfectant homologué
- Protocole de lavage-désinfection
- Matériels et méthodologie préconisés
- Sécurité : port des EPI, prévention et consignes de sécurité

La sécurité – Le local d'entretien et/ou de stockage

- Les règles de protection et le port des EPI
- Les EPC et les consignes de sécurité
- Le local d'entretien/stockage : réglementation, consignes de stockage des produits, entretien du matériel, suggestions d'aménagement

L'animation et l'accompagnement des équipes de proximité

- Accompagner les équipes : connaissance des produits et des matériels, aide à la passation de commande
- Conseils et préconisations sur les méthodes adaptées à mettre en pratique – réduction de la pénibilité
- Argumenter et convaincre ses équipes d'adopter les méthodes et protocoles adaptés

Le contrôle de la propreté

- Définition d'objectifs adaptés au niveau de qualité de propreté attendu
- Élaboration d'un outil de contrôle : définition d'indicateurs, niveau d'acceptation, grille de contrôle
- Modalités de mise en œuvre : organisation, fréquence des contrôles, implication du personnel
- Analyse des résultats, restitution à l'équipe : actions correctives, axes de progrès, accompagnement et points de vigilance

Mise en situation sur site – Contrôle de la qualité de la propreté – Local d'entretien

- Utilisation de l'outil de contrôle sur une résidence, par petits groupes, avec contrôle des parties communes
- Restitution et analyse des contrôles réalisés
- Propositions d'amélioration et/ou d'actions correctives
- Visite d'un local d'entretien : constat et préconisations

Synthèse et bilan de la formation



PREREQUIS

Aucun pré-requis



MOYENS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

- Exposé illustré d'exemples concrets
- Cas pratiques dans le secteur du logement social
- Echanges entre pairs
- Un support de formation en version papier sera transmis à chaque stagiaire.

Supports pédagogiques

Le support de formation sera transmis, en format numérique, à chaque stagiaire.



MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI

En amont de la formation

- Recueil des attentes des stagiaires afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...)
- Auto-positionnement des stagiaires afin d'évaluer le niveau de départ

Tout au long de la formation

- Évaluation des acquis en fonction des objectifs visés avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation

- Auto-positionnement des stagiaires afin de mesurer l'acquisition des compétences
- Questionnaire de satisfaction en ligne