



PROGRAMME DE FORMATION

Contrôler les prestations de nettoyage pour le personnel encadrant

ORGANISATION

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

CONTENU PEDAGOGIQUE



PUBLIC VISE

Toute personne chargée de contrôler les prestations de nettoyage externalisées : responsable de secteur, responsable de site, chef de secteur, gardiens



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Acquérir les connaissances de base des prestations de propreté et d'hygiène
- Connaître les dispositions du marché de nettoyage des prestataires (CCTP)
- Maîtriser les niveaux de qualité attendue et les indicateurs de mesure de la qualité
- Mettre en place les outils et la méthodologie de contrôle qualité des prestations



DESCRIPTION

Accueil et recueil des attentes

Introduction

- Les enjeux de la propreté des résidences et les attentes des locataires
- Les prestations à contrôler
- Les marchés d'entretien de propreté des résidences

La propreté et l'hygiène : connaissances de base

- Propreté, hygiène et prestations correspondantes : définition, différence et complémentarité
- La désinfection, les désinfectants, les normes
- La détergence, les différentes familles de détergents, le pH
- Les règles de sécurité, EPI, EPC



Les prestations à contrôler

- Les espaces à entretenir, les différents revêtements
- Les matériels, les méthodes et protocoles préconisés
- Les principales difficultés et les points de vigilance en fonction des prestations à contrôler

Le marché d'entretien de propreté – Analyse du CCTP

- Analyse des principales dispositions : obligations du prestataire, obligations du pouvoir adjudicateur
- Les prestations prévues au marché et leurs modalités de réalisation : prestations, produits, méthodes préconisées
- La qualité attendue : les indicateurs
- Les contrôles prévus au marché : autocontrôle, contrôle inopiné, contrôle contradictoire
- La procédure et la grille de contrôle, les points de vigilance
- L'organisation et la mise en œuvre des contrôles
- Les mesures correctives, pénalités et réfections prévues au marché d'entretien

Mise en situation sur site – Contrôle de la qualité de la propreté

- Utilisation de l'outil de contrôle sur une résidence – par petits groupes : contrôle des parties communes, d'un local OM
- Restitution et analyse des contrôles réalisés
- Propositions d'actions correctives si nécessaire

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
- Échanges 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