

CLEANING SERVICES

Conseils - Bureau d'Études - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia

**MAINTENANCE DES LOCAUX
PROGRAMME DES FORMATIONS**

CLEANING SERVICES

Conseils - Bureau d'Etudes - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia

LA FORMATION EN PROPRETE ET HYGIENE DES LOCAUX

1. Préambule

Dans le cadre de ces activités en nettoyage professionnel, Alba-Concept a développé un programme de formation destiné aux acteurs de la propreté et de l'hygiène des locaux. Fort de notre expertise de plus de 30 ans dans cette activité, notre programme se compose de 18 modules créés pour l'agent de propreté, le personnel de maîtrise et tous les gestionnaires de bâtiments. L'approche multidisciplinaire de ce programme en fait un outil précieux pour tous. Le monde de la propreté en Belgique adopte, depuis 1998, notre approche pédagogique et notre passion du métier. Nos formateurs, dont vous trouverez les coordonnées en fin de présentation, désirent vous faire partager leur expérience et leurs réflexions sur la propreté et l'hygiène. Nous pouvons sélectionner pour vos collaborateurs, les modules qui vous semblent les plus adaptés à vos besoins. Les modalités pratiques sont à définir, mais nous vous garantissons des locaux, des moyens de production et toute la logistique nécessaire.

2. Introduction

2.1. Le monde de la propreté

- 2.1.1. **Les clients** : Chaque personne responsable d'un ou plusieurs locaux, que ce soit dans sa vie privée ou professionnelle désire les maintenir en parfait état de propreté et d'hygiène. Ce programme est une réponse à 10 millions de clients.
- 2.1.2. **Les entreprises** : La moitié de la Belgique professionnelle fait appel à des entreprises spécialisées pour gérer la propreté de leurs bâtiments, ce qui représente plus de 40.000 emplois. D'autres investissent dans une organisation interne qui engendre des demandes de formation. De plus, grâce à la reconnaissance des métiers de services pour le secteur privé, la formation a pris une dimension supplémentaire. Dans ce cadre, Alba-Concept organise des formations au sein des entreprises et des institutions les plus importantes. En 2013, plus de 1000 agents de propreté et 200 gestionnaires ont été formés par nos soins.
- 2.1.3. **Les organisations représentatives** : La fédération patronale du secteur, ainsi que les partenaires sociaux partagent depuis longtemps la vision d'un métier professionnel et de qualité. Les budgets pour la formation sont importants et en nette progression, depuis la visibilité apportée au nettoyage chez les particuliers. Alba-Concept est agréé en tant que centre de formation auprès des fédérations CP 121, CP 218 et d'autres organisations publiques et privées.
- 2.1.4. **Les salariés** : le nettoyage professionnel pour compte de tiers, couvre 50% des travailleurs, à travers la convention collective de la commission paritaire 121, une convention très structurée qui donne des garanties de professionnalisme et de qualité au métier. Le développement des chèques services complète cette volonté de donner un vrai métier à ces travailleurs.

CLEANING SERVICES

Conseils - Bureau d'Etudes - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia

2.1.5. **Les pouvoirs publics** : Le grand mérite de nos institutions est d'avoir permis le développement et le professionnalisme du secteur du nettoyage à travers la commission paritaire et la fédération. L'apparition des services aux particuliers est également un pas vers plus de professionnalisme. Le constat général reste que « chacun est expert en propreté et nettoyage » et que la formation professionnelle touche encore à ce jour moins de 30% des acteurs.

2.1.6. **Les centres de formation** : Outre les centres de formation des entreprises privées et les initiatives locales, voire régionales, il existe, en Belgique, trois pôles de formations utiles dans le domaine de la propreté et de l'hygiène : L'Union Générale Belge du Nettoyage, Le Cefora et les centres de formation du nettoyage du Forem, Orbem et Vdab. Alba-Concept est partenaire de ces organismes.

2.2. Les métiers de la propreté

2.2.1. **L'agent de propreté** : Chaque jour, ce travailleur est confronté à des situations différentes en termes de souillures et matériaux à entretenir. Les produits, les solutions et les horaires sont limités. La formation va le rendre plus autonome, plus assertif, plus performant et plus flexible, un professionnel confiant dans son expertise.

2.2.2. **L'agent de maîtrise** : Comment guider l'agent de propreté dans son travail, évaluer le savoir-faire, la qualité et la productivité de son travail ? Comment organiser les équipes de nettoyage, respecter le programme de propreté et optimiser les moyens disponibles ? Comment contrôler la qualité et évaluer le degré de satisfaction du client ? La formation proposée par Alba-Concept vous propose des solutions.

2.2.3. **Les autres acteurs** : Les gestionnaires, selon leurs disciplines et leur environnement, trouveront dans les modules de formation, les sujets adaptés à leurs objectifs, qu'ils soient techniques, financiers et/ou administratifs.

2.3. **Le nettoyage et l'environnement** : Avec l'aide des fabricants de produits et de matériel et, en partenariat avec les institutions agréées, Alba-Concept intègre l'environnement dans sa réflexion pédagogique.

2.4. **Le nettoyage et la qualité** : La gestion de la qualité dans les services est aujourd'hui impérative. Alba-Concept a développé une méthodologie et des outils performants, qu'il présente dans le cadre de sa formation.

2.5. **Le développement du métier** : Alba-Concept participe activement à des groupes de réflexions et de travail dans le cadre de l'évolution du métier.

2.6. **La propreté au niveau international** : Grâce à la FENI, Les orientations et les réflexions de nos collègues étrangers, sont une source d'inspiration pour le dynamisme qu'Alba-Concept désire apporter à son expertise et à la profession.

CLEANING SERVICES

Conseils - Bureau d'Etudes - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia

3. Programme de Formation

3.1. Pour les agents de propreté (5 modules : Théorie et pratiques)

3.1.1. Les principes physiques et chimiques du nettoyage,

- 3.1.1.1. Le cycle de l'eau
- 3.1.1.2. L'acidité et l'alcalinité
- 3.1.1.3. Taches, souillures et dégradation
- 3.1.1.4. La détergence
- 3.1.1.5. Le Cercle de Sinner

3.1.2. La connaissance des matériaux de sols et du mobilier

- 3.1.2.1. L'étude des matériaux
- 3.1.2.2. Les sols durs : Pierres naturelles, carrelages, époxy, etc.
- 3.1.2.3. Les sols souples : Lino, Vinyle, caoutchouc, etc.
- 3.1.2.4. Les sols textiles : Tapis, moquette, etc.
- 3.1.2.5. Le mobilier : Acier, pvc, bois, etc.
- 3.1.2.6. Les fiches techniques.

3.1.3. La connaissance des produits d'entretien

- 3.1.3.1. Les savons et les détergents
- 3.1.3.2. Les produits de protection
- 3.1.3.3. Les produits nettoyants-protégeant
- 3.1.3.4. Les autres produits (solvants, désinfectants, etc.)
- 3.1.3.5. Comment choisir un produit de nettoyage ?
- 3.1.3.6. Lire une étiquette
- 3.1.3.7. La fiche technique du produit

3.1.4. *Le matériel de nettoyage, les machines et leurs utilisations*

- 3.1.4.1. La composition d'un chariot de nettoyage
- 3.1.4.2. Le matériel de dépoussiérage
- 3.1.4.3. Le matériel de faubertage
- 3.1.4.4. Le matériel d'aspiration
- 3.1.4.5. Le matériel mécanique de nettoyage des sols
- 3.1.4.6. Le matériel mécanique pour grandes surfaces
- 3.1.4.7. Le matériel d'entretien des protections
- 3.1.4.8. Le matériel de lavage de vitres
- 3.1.4.9. Le matériel spécifique (escalators, plafonds, etc.)
- 3.1.4.10. Le matériel de bio-nettoyage
- 3.1.4.11. Les fiches techniques
- 3.1.4.12. Les fiches de sécurité

3.1.5. *Les techniques de nettoyage et les méthodes d'entretien du bâtiment*

- 3.1.5.1. Le nettoyage des sols
- 3.1.5.2. Le guide des taches

CLEANING SERVICES**Conseils - Bureau d'Etudes - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia**

- 3.1.5.3. Le nettoyage des sanitaires
- 3.1.5.4. Le nettoyage du mobilier
- 3.1.5.5. Examen des fiches techniques et méthodes
- 3.1.5.6. Notions d'ergonomie et de sécurité

3.2. Formation pour les agents de maîtrise

3.2.1. Connaissance des 5 modules pour agents de propreté

3.2.2. *Le bio-nettoyage,*

- 3.2.2.1. Le nettoyage en milieu Hospitalier
- 3.2.2.2. Les techniques de nettoyage HACCP
- 3.2.2.3. Le nettoyage des salles blanches

3.2.3. *La lecture de plans et de cahiers des charges,*

- 3.2.3.1. La vision 3D et 2D
- 3.2.3.2. Lecture de l'échelle
- 3.2.3.3. Identification des objets
- 3.2.3.4. Délimitation des surfaces
- 3.2.3.5. Mesures des plans
- 3.2.3.6. Paramètres utiles pour le nettoyage
- 3.2.3.7. Validation des données
- 3.2.3.8. Transposition des données dans un CSC

3.2.4. *Le calcul d'un programme de nettoyage et de sa productivité,*

3.2.4.1. Les paramètres

- 3.2.4.1.1. Les normes
- 3.2.4.1.2. L'approche générale
- 3.2.4.1.3. L'approche détaillée
- 3.2.4.1.4. Description d'un programme de nettoyage

3.2.4.2. Etude de cas

- 3.2.4.2.1. Programme des travaux
- 3.2.4.2.2. Liste des locaux
- 3.2.4.2.3. Calculs des résultats
- 3.2.4.2.4. Evaluation
- 3.2.4.2.5. La technicité et la productivité

CLEANING SERVICES**Conseils - Bureau d'Etudes - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia****3.3. Formation pour Gestionnaires***3.3.1. La rédaction d'un cahier des charges,*

- 3.3.1.1. Descriptif et désignation des locaux
- 3.3.1.2. Nomenclature et classification
- 3.3.1.3. Plans
- 3.3.1.4. Activités
- 3.3.1.5. Surfaces
- 3.3.1.6. Nature des revêtements des sols et parois
- 3.3.1.7. Equipement mobilier
- 3.3.1.8. Horaires d'occupation des lieux (nombre et qualité des occupants)
- 3.3.1.9. Jours de travail
- 3.3.1.10. Plages horaires des prestations
- 3.3.1.11. Ancienneté du bâtiment, spécificité et équipements à entretenir
- 3.3.1.12. Sécurité des lieux
- 3.3.1.13. Fournitures
- 3.3.1.14. Locaux et équipement à disposition du prestataire
- 3.3.1.15. Personnel de nettoyage
 - 3.3.1.15.1. Qualification
 - 3.3.1.15.2. Formation
 - 3.3.1.15.3. Informations sociales
- 3.3.1.16. Travaux à réaliser
- 3.3.1.17. Critères : aspect, confort, propreté, hygiène.
- 3.3.1.18. Evacuation des déchets
- 3.3.1.19. Programme des travaux
- 3.3.1.20. Travaux occasionnels
- 3.3.1.21. Nature du contrat
- 3.3.1.22. Système et modalités de contrôle
- 3.3.1.23. Modalités d'évaluation et démarche qualité

3.3.2. La planification du travail et l'organisation des tâches,

- 3.3.2.1. La fiche individuelle de travail
- 3.3.2.2. L'itinéraire de travail
- 3.3.2.3. La planification des tâches
- 3.3.2.4. La communication
- 3.3.2.5. La gestion du temps

3.3.3. L'organisation et la gestion de chantiers,

- 3.3.3.1. Le lancement
- 3.3.3.2. Le contrat
- 3.3.3.3. L'environnement
- 3.3.3.4. Le planning
- 3.3.3.5. Le personnel
- 3.3.3.6. La formation
- 3.3.3.7. Les moyens de production
- 3.3.3.8. Le cycle des prestations
- 3.3.3.9. La gestion de la production
- 3.3.3.10. Le contrôle de la production

CLEANING SERVICES**Conseils - Bureau d'Etudes - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia**

- 3.3.3.11. Le processus de la qualité
- 3.3.3.12. La gestion de la productivité
- 3.3.3.13. La tenue du dossier

3.3.4. *Le contrôle et la gestion de la qualité*

- 3.3.4.1. Les systèmes existants
- 3.3.4.2. Elaboration d'un système de qualité
 - 3.3.4.2.1. Les paramètres (17 définitions)
 - 3.3.4.2.2. Modalités générales d'évaluation
 - 3.3.4.2.3. Le plan de contrôle
- 3.3.4.3. Mise en œuvre
 - 3.3.4.3.1. Tirage au sort
 - 3.3.4.3.2. Préparation des grilles
 - 3.3.4.3.3. Opérations de contrôle
 - 3.3.4.3.4. Règles à observer
 - 3.3.4.3.5. Procédures de notation
 - 3.3.4.3.6. Résultats
- 3.3.4.4. Exploitation des résultats

3.3.5. *L'élaboration et la tenue des tableaux de gestion*

- 3.3.5.1. Gérer par objectifs
- 3.3.5.2. (En construction)

3.3.6. *La législation sociale de l'activité*

- 3.3.6.1. Notions de législation du travail
- 3.3.6.2. La convention CP121 (source ugbn)
- 3.3.6.3. Le règlement de travail
- 3.3.6.4. Le recrutement
- 3.3.6.5. L'accueil
- 3.3.6.6. La mise au travail
- 3.3.6.7. La gestion du dossier de l'ouvrier
- 3.3.6.8. Les règles de gestion et d'évaluation du personnel

3.3.7. *L'ergonomie, (source ugbn)*

- 3.3.7.1. Les positions de travail préjudiciables
- 3.3.7.2. Les sollicitations du dos et l'ergonomie
- 3.3.7.3. A quoi ressemble mon dos ?
- 3.3.7.4. Mise en conditions de travail
- 3.3.7.5. Les questions les plus fréquentes

3.3.8. *La sécurité, (source ugbn)*

- 3.3.8.1. La législation
- 3.3.8.2. Risques accidents et prévention
- 3.3.8.3. Promouvoir le travail en sécurité
- 3.3.8.4. Le plan d'urgence entreprise
- 3.3.8.5. Bruit- environnement

CLEANING SERVICES**Conseils - Bureau d'Etudes - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia**

- 3.3.8.6. Electricité
- 3.3.8.7. Radiation
- 3.3.8.8. Amiante
- 3.3.8.9. Produits dangereux
- 3.3.8.10. Sécurité incendie
- 3.3.8.11. Ergonomie
- 3.3.8.12. Espaces confinés
- 3.3.8.13. Hisser, lever, porter
- 3.3.8.14. Trébuché, glisser et tomber
- 3.3.8.15. Machines et outils
- 3.3.8.16. Equipements de protection individuelle
- 3.3.8.17. Travail en hauteur
- 3.3.8.18. Lecture des pictogrammes

3.3.9. La gestion des ressources humaines

- 3.3.9.1. Le système entrepris
- 3.3.9.2. La communication
- 3.3.9.3. L'écoute active
- 3.3.9.4. L'assertivité
- 3.3.9.5. Les styles de commandement
- 3.3.9.6. Le chef animateur
- 3.3.9.7. Les signes de reconnaissance
- 3.3.9.8. La gestion des conflits
- 3.3.9.9. Les systèmes d'évaluation
- 3.3.9.10. Comment gérer les entretiens d'évaluation.

3.3.10. La gestion du temps.

- 3.3.10.1. Priorité aux priorités
 - 3.3.10.1.1. La montre et la boussole
 - 3.3.10.1.2. L'essentiel est que l'essentiel le reste
 - 3.3.10.1.3. L'interdépendance
 - Transactionnelle : Synergie
 - Transférentielle : Délégation
- 3.3.10.2. Trois générations du temps
 - 3.3.10.2.1. Organisez-vous
 - 3.3.10.2.2. L'aide mémoire : souplesse
 - 3.3.10.2.3. La planification : agenda et planning
 - 3.3.10.2.4. Définition des priorités et objectifs
- 3.3.10.3. Ordre des priorités
 - 3.1.10.3.1. Relation entre paramètres
- 3.3.10.4. La 3^{ème} génération

CLEANING SERVICES**Conseils - Bureau d'Études - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia****4. Les Formateurs**

4.1.1. **Luc Dehaene** : 42 ans d'expérience, Licencié en Sciences Economiques et sociales.

4.1.1.1. Parcours professionnel :

4.1.1.1.1. Cemstobel : de 1974 à 1996, Inspecteur à Directeur Général, Membre du Comité de Direction et du Comité Social de l'UGBN.

4.1.1.1.2. Abilis : de 1996 à 1998, International Business Manager,

4.1.1.1.3. Alba-Concept : depuis 1998, Administrateur délégué,

4.1.1.2. Expertise

4.1.1.2.1. Cahier des charges : Communautés Européennes, SNCB, Fortis, CPAS Bruxelles, Hôpital Erasme, CHU Liège, ULB, STIB, Caterpillar, etc. ; environ 3000 offres en 38 ans.

4.1.1.2.2. Gestion de dossiers : Communautés européennes, ULB, CHU Liège, CPAS Bruxelles, SNCB, environ 500 dossiers en 25 ans.

4.1.1.2.3. Formation : FAB, UGBN, Cefora, Forem, Entreprises de nettoyage (ISS, Euroclean, Laurenty, GOM, IRIS, Cleaning-Masters, Onet, et plus de 50 autres PME), Communes d'Ixelles, Watermael-Boisfort, soit environ 400 stagiaires par an

CLEANING SERVICES**Conseils - Bureau d'Etudes - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia****4.1.2. Hervé Moens : 32 ans d'expérience, Ingénieur****4.1.2.1. Parcours professionnel :**

- 4.1.2.1.1. Cemstobel : de 1986 à 1995, Inspecteur à directeur commercial,
- 4.1.2.1.2. Sulzer Infra : de 1996 à 1998, Directeur Commercial
- 4.1.2.1.3. Sofrer Belgium : de 1998 à 2000, Directeur Général
- 4.1.2.1.4. CEPP : depuis 2000, Directeur Général
- 4.1.2.1.5. Alba-Concept : depuis 2001, Directeur Vlaanderen.

4.1.2.2. Expertise

- 4.1.2.2.1. Cahier des charges : IMC Ixelles, CHU Liège, Belgacom, STIB, SNCB, CPAS Bruxelles, Communautés Européennes, KBC, environ 300 offres en 10 ans
- 4.1.2.2.2. Gestion de dossiers : IMC, CHU, KBC, environ 100 dossiers en 10 ans
- 4.1.2.2.3. Formation : FAB, UGBN, Cefora, Forem, Entreprises de nettoyage (ISS, Euroclean, Laurenty, GOM, IRIS, Cleaning-Masters, Onet, ACS, et plus de 50 autres PME), Ville de Gand, soit environ 400 stagiaires par an

CLEANING SERVICES**Conseils - Bureau d'Etudes - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia**

4.1.3. **Frank Tyssens** : 32 ans d'expérience, Licencié en chimie.

4.1.3.1. Parcours professionnel :

4.1.3.1.1. Cemstobel : de 1986 à 1999, Directeur de production,

4.1.3.1.2. Alba-Concept : depuis 1999, Chef de projet, Formateur.

4.1.3.2. Expertise

4.1.3.2.1. Cahier des charges : Tous projets de nettoyage de vitres de Cemstobel et Abilis,

4.1.3.2.2. Gestion de dossiers : Idem, responsable sécurité et Président CPPT.

4.1.3.2.3. Formation : UGBN, Cefora, Forem, Sociétés de Chèques services, Entreprises de nettoyage (ISS, Euroclean, Laurenty, GOM, IRIS, Cleaning-Masters, Onet, et plus de 50 autres PME) soit environ 800 stagiaires par an.

CLEANING SERVICES**Conseils - Bureau d'Etudes - Gestion de Projets – Accompagnement – Formation - Qualité- Multimédia**

4.1.4. **Guy Jeurissen** : 10 ans d'expérience : Photographe et Chef d'entreprise

4.1.4.1. Parcours professionnel :

- 4.1.4.1.1. De 1980 à 1992, indépendant en montage de stands d'exposition.
- 4.1.4.1.2. De 1992 à 1994, responsable ISF Méditerranée à Montpellier.
- 4.1.4.1.3. De 1994 à 2002 : Chef d'entreprise en montage de stands pour salons.
- 4.1.4.1.4. De 2002 à 2008 : Maintenance Manager, Golf du Bercuit à Grez-Doiceau.
- 4.1.4.1.5. De 2008 à 2009 : Formation Cefora, Gestionnaire en nettoyage.
- 4.1.4.1.6. Depuis 2008 : Alba-Concept, Senior Consultant et formateur.

4.1.4.2. Expertise

- 4.1.4.2.1. Cahier des charges : ULB Bruxelles, Chirec, CHR Namur, FUNDP, Igretec, Dexia, Stib-Metro.
- 4.1.4.2.2. Gestion de dossiers : Chirec, CHR Namur, Stib-Metro.
- 4.1.4.2.3. Formation : Cefora, Alpheios, Titres services, Ifapme et différentes ALE soit plus de 600 stagiaires par an.

A votre service pour tous compléments d'informations.

Meilleures salutations.

Pour Alba-Concept sa

Luc Dehaene
Administrateur Délégué