

# PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 1 sur 5 -  
modifié le 18/05/2026

COPYRIGHT FRANCE - Tous droits réservés



PRG

## INITIATION QUALITE - 20 H

# PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 2 sur 5 -  
modifié le 18/05/2026

COPYRIGHT FRANCE - Tous droits réservés



PRG

**Public :** Personnel d'entretien, Technicien de surface, Technicien d'assainissement, Chef d'équipe et Autres métiers en lien avec le nettoyage et service à l'environnement.

**Accès Personne à mobilité réduite :** pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap nous prenons des dispositions personnalisées pour répondre aux besoins de l'apprenant afin qu'il puisse être formé dans des conditions optimal. Lors de votre entretien préalable à votre formation, notre équipe examinera attentivement votre situation pour vous permettre d'être formé dans votre situation particulière. Pour les personnes sourdes ou malentendantes un formateur est détaché spécialement.

**Modalité de la formation :** présentiel, face à face pédagogique formateurs et distanciel.

**Délai d'inscription :** 2 semaines avant le début d'une session.

**Délai d'accès à la formation :** toute l'année en continu.

**Tarifs à définir.**

---

## - OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre les base de la démarche QUALITE. Pourquoi l'entreprise fait cette démarche et ce que cela apporte aux salariés individuellement et collectivement.

---

## - COMPÉTENCES VISÉES

Savoir communiquer, savoir collaborer et rendre compte en vue de la satisfaction des clients objectifs communs de l'équipe.

---

## - PRÉ-REQUIS

Aucun.

# PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 3 sur 5 -  
modifié le 18/05/2026

COPYRIGHT FRANCE - Tous droits réservés



PRG

## - CONTENU DE LA FORMATION

### **Module 1 : Introduction à la Qualité et ses Enjeux 6 H**

Contenu

1. Comprendre la Qualité.

Définition simple : "Répondre aux attentes des clients". Pourquoi la qualité est essentielle dans le nettoyage (satisfaction client, fidélisation). Les bases des normes qualité (ISO 9001).

2. Les Avantages d'une Démarche Qualité. Satisfaction et fidélisation des clients. Réduction des erreurs et des coûts. Valorisation du travail des équipes. Amélioration de l'image de l'entreprise.

3. Les Fondements de la Qualité.

Les étapes d'une démarche qualité : planifier, faire, vérifier, améliorer (cycle PDCA).

Le rôle de chacun dans l'équipe : chaque action compte pour garantir un service de qualité.

Importance de la communication et du respect des procédures.

### **Module 2 : Les Outils Qualité pour le Secteur du Nettoyage 7 H**

Découverte des Outils Qualité

1. Les outils principaux : 5S : Organisation des espaces de travail. PDCA : Planifier, Faire, Vérifier, Améliorer. Checklists : pour vérifier que toutes les tâches sont réalisées. Fiches d'anomalies : pour signaler un problème. Exemples concrets d'utilisation dans le nettoyage.

2. Utilisation des Outils dans le Nettoyage Comment organiser son matériel avec la méthode 5S. Préparer une checklist pour suivre les tâches (avant, pendant et après le nettoyage). Remplir une fiche d'anomalie en cas de problème (exemple : matériel défectueux ou tâche non terminée).

3. Introduction aux Audits et à l'Autocontrôle

Pourquoi vérifier son propre travail : importance de l'autocontrôle.

Comment réaliser un mini-audit interne : vérifier la qualité du nettoyage réalisé.

Exemple d'un audit simple : inspection d'une pièce nettoyée.

### **Module 3 : Les Bonnes Pratiques et la Conformité 6 H**

Les Bonnes Pratiques d'Hygiène et de Sécurité :

Importance de l'hygiène dans le nettoyage professionnel.

Port des équipements de protection individuelle (EPI) : gants, masques, chaussures adaptées.

1. Règles de sécurité : manipulation des produits chimiques, prévention des accidents.

2. Gestion des Produits et Équipements. Bien choisir et utiliser les produits selon les surfaces à nettoyer (codes couleurs). Entretien des équipements (chariots, aspirateurs, serpillières). Stockage sécurisé des produits dangereux.

3. Respect des Protocoles et Écogestes. Suivre un protocole de nettoyage étape par étape. Réduction du gaspillage (eau, produits) et tri des déchets. Mise en avant des gestes écoresponsables pour limiter l'impact environnemental.

# PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 4 sur 5 -  
modifié le 18/05/2026

COPYRIGHT FRANCE - Tous droits réservés



PRG

## Module 4 : Amélioration Continue et Implication des Équipes 6 H

### 1. Amélioration Continue

Concepts Simples Introduction au cycle PDCA : Planifier, Faire, Vérifier, Améliorer.

Importance de collecter les retours clients et d'analyser les réclamations.

Exemples concrets d'améliorations simples dans le nettoyage (ex. : optimisation du rangement, ajustement des horaires).

### 2. Identifier et Résoudre les Problèmes

Reconnaître les non-conformités : tâches mal réalisées, retards, oublis.

Élaborer un plan d'actions correctives : identifier la cause du problème et y répondre.

Utilisation d'outils simples : fiche d'anomalie, brainstorming en équipe.

### 3. Impliquer les Équipes dans la Qualité

Importance de la communication : organiser des réunions qualité régulières.

Valoriser les idées des salariés pour améliorer les services.

Réaliser des retours.

---

## ▪ ÉVALUATION

QCM.

---

## ▪ MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Face à face Diaporama retour d'expérience

Conférences interactives : présentations avec des échanges pour favoriser l'engagement.

Ateliers pratiques : activités pour appliquer les outils de qualité en situation réelle.

Études de cas : analyse de cas concrets pour illustrer les enjeux et les réussites en matière de qualité.

Groupes de discussion : partage d'expériences et de bonnes pratiques entre participants.

---

## ▪ VALIDATION

Attestation de stage.

# PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 5 sur 5 -  
modifié le 18/05/2026

COPYRIGHT FRANCE - Tous droits réservés



PRG

Niveau d'assiduité : 100%.

Nombre de stagiaires sur ce cursus chez LJY : 11.

*MAJ le 18/05/2026.*

Contact : [contact@louisy-joseph.com](mailto:contact@louisy-joseph.com) – TEL 06 72 62 26 27.