



Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Le management du télétravail

Durée : 1 jour **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : à distance ou en présentiel selon région. **Méthode active** : recours à l'expérience concrète, observation, debriefing, conceptualisation, expérimentation, mise en situation, jeux de rôle. **Etude de cas**, mise en perspective **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

- Accompagner et mettre en place le télétravail au sein de son équipe
- Clarifier les règles de fonctionnement du télétravail dans son équipe

PROGRAMME

Maîtriser le cadre législatif

- Comprendre le cadre légal du télétravail et tenir compte du cadre interne : charte, accord.
- Prendre en compte la notion de droit à la déconnexion

Accompagner le collaborateur demandeur du télétravail

- Comprendre les motivations du collaborateur
- L'accompagner dans sa réflexion sur les clefs de succès de la démarche
- Établir un état de lieux avec le collaborateur des freins et des leviers
- Encadrer plus particulièrement un « primo-télétravailleur »

Définir/redéfinir et communiquer sur les règles du jeu du télétravail

- Adapter sa communication en fonction des collaborateurs et des besoins (Outils, fréquence)
- Savoir faire preuve d'agilité dans sa posture managériale en intégrant les enjeux du télétravail
- Entendre et comprendre les changements du point de vue du collaborateur.

Organiser les modalités du télétravail

- Mettre en place avec l'équipe les modalités et sur les pratiques du télétravail.
- Définir les modalités d'animation d'une équipe mixte (présentiel et télétravail)
- Manager en fonction des temps différenciés : présence sur site et à distance.
- Se rendre disponible en tant que Manager...mais de façon cadrée

Manager la performance d'une équipe en télétravail

- Piloter régulièrement l'activité et les résultats
- Fixer des objectifs clairs et « SMART...E »
- Organiser des temps d'échange à distance (entretiens, réunions de travail).
- Veiller aux équilibres vie privée-vie professionnelle.
-





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Cohésion d'équipe

Durée : 2 jours **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Méthode active : recours à l'expérience concrète, observation, debriefing, conceptualisation, expérimentation, mise en situation, jeux de rôle, serious game. Etude de cas, mise en perspective **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Acquérir les outils visant à passer d'une logique de fonctionnement individuel à une logique d'esprit d'équipe.

Adapter et faire évoluer son mode de management pour faire naître ou accroître un fonctionnement d'équipe harmonieux.

PROGRAMME

La communication pour apaiser les tensions

- Définition du conflit
- Les facteurs déclencheurs de réactions agressives
- Se connaître pour comprendre les comportements des personnes
- Les jeux dans la relation
- Les techniques de communication

Le management d'une équipe

- Les styles de management : à adapter aux individualités
- Les fonctions du manager : fédérer autour de valeurs communes, repérer les potentiels individuels
- La posture du manager : asseoir sa propre légitimité

L'équipe

- Les fondements d'une équipe
- Les comportements d'ouverture et le développement du sentiment de confiance
- La 'météo de l'équipe'

La synergie d'équipe

- Faire émerger l'intelligence collective
- Développer la synergie : compatibilité et liens dans l'équipe.
- Trouver et mettre en œuvre les liens de complémentarité pour développer la coopération

L'organisation du travail

- Les réunions
- La gestion du temps





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Management et Communication pour la conduite d'équipe au quotidien

Durée : 2 jours **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Méthode active : recours à l'expérience concrète, observation, debriefing, conceptualisation, expérimentation, mise en situation, jeux de rôle, serious game. Etude de cas, mise en perspective **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Adapter et faire évoluer son mode de management pour faire naître ou accroître un fonctionnement d'équipe harmonieux.

Intégrer la dimension émotionnelle de sa communication pour la maîtriser.

PROGRAMME

La communication pour apaiser les tensions

- Se connaître pour comprendre les comportements des personnes
- Exprimer ses propres émotions de façon adéquate
- Identifier "d'où l'on parle" et dans quel rôle professionnel on est lorsqu'on exprime une émotion
- Les facteurs déclencheurs de réactions agressives
- Repérer ses propres indicateurs de stress
- Pratiquer les techniques d'écoute : questionnement, reformulation, empathie...
- Utiliser le non-verbal : le regard, l'attitude, la voix, la gestuelle

Le management d'une équipe

- Les styles de management : à adapter aux individualités
- Les fonctions du manager : fédérer autour de valeurs communes, repérer les potentiels individuels
- Véhiculer une image positive : donner l'exemplarité, affirmer sa vision positive de l'activité et de l'équipe

La synergie d'équipe

- Faire émerger l'intelligence collective
- Développer la synergie : mise en œuvre des liens de complémentarité pour développer la coopération
- Donner aux agents des consignes de travail claires et précises pour mobiliser son équipe
- Vérifier que les consignes ont bien été comprises : développer sa capacité d'écoute active. Savoir questionner, reformuler





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Management des saisonniers, intérimaires, multi employeurs, les clés de la motivation

DUREE : 2 jours **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Méthode active : recours à l'expérience concrète, observation, debriefing, conceptualisation, expérimentation, mise en situation, jeux de rôle, serious game. Etude de cas, mise en perspective **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Etablir une relation de confiance et susciter le désir de progresser (motivation).

Définir des objectifs et savoir évaluer la progression.

PROGRAMME

- **Motivation et travail saisonnier : l'équation impossible ?**
- Comprendre les spécificités et les attentes d'un travailleur saisonnier/attentes de l'entreprise. Déceler ses zones d'inconfort. Identifier ses points de motivation

- **Recruter un salarié pour une saison/un remplacement**
- Savoir définir son besoin en compétences
- Evaluer rapidement le profil proposé

- **Intégrer la personne dans l'équipe et dans sa mission**
- Inspirer rapidement confiance
- Investir le minimum de temps nécessaire à une intégration réussie
- Mobiliser l'équipe pour la formation, le tutorat de la personne

- **Suivre le travail réalisé sans se laisser déborder**
- Adopter un management adapté et mobilisateur
- Gérer les conflits éventuels entre permanents et saisonniers
- Déterminer précisément le cadre de travail et les attentes
- Préparer la saison suivante





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Gestion de l'activité, formalisation des procédures

Durée : 3 jours **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Méthode active : recours à l'expérience concrète, observation, debriefing, conceptualisation, expérimentation, mise en situation, jeux de rôle, serious game. Etude de cas, mise en perspective **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Utiliser de façon rationnelle des outils de formalisation pour le contrôle qualité, la gestion de plannings et le suivi des commandes. Construire les process organisationnels courants internes à l'entreprise (en management de site)

PROGRAMME

Préparation et organisation d'un chantier de nettoyage

- Déterminer le niveau d'exécution du travail : courant, périodique, remise en état
- Mettre au point le mode opératoire

Création de documents d'exploitation et de traçabilité

- La fiche de préparation de chantier
- La fiche de poste simplifiée, son rôle et son contenu
- La fiche de contrôle et les méthodes de remédiation

Cadences de travail (tableau de cadences)

- Utilisation du tableau des cadences

Création de documents de gestion des stocks et de suivi de l'entretien du matériel

- Fiche de gestion des stocks
- Fiche d'entretien et de maintenance du matériel

Evaluation de la qualité

- Le niveau de la qualité de la prestation
- Le coût
- La qualité relationnelle entre le prestataire de service et le client

Etablissement et suivi des commandes

- Etablir le bon de commande
- Contrôler et signer le bon de livraison





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Management et Organisation du travail

Durée : 3 jours **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Méthode active : recours à l'expérience concrète, observation, debriefing, conceptualisation, expérimentation, mise en situation, jeux de rôle, serious game. Etude de cas, mise en perspective **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Exploiter efficacement les ressources humaines, matérielles et techniques d'un site.
Conduire une équipe sur les principes d'un management visant l'atteinte des objectifs fixés et le respect des consignes.

PROGRAMME

Les principes de base de l'organisation :

- Cahier des charges, contraintes techniques et sécuritaires.
- Planning des prestations (opérations, fréquences).
- Les documents relatifs à l'organisation de la prestation (fiches de postes, plannings, cahier de liaison).
- Répartir la charge de travail au sein de l'équipe.

Prévoir les moyens techniques pour l'exploitation du chantier :

- Le choix et la gestion du matériel et produits de nettoyage.
- L'estimation des quantités de produits et de consommables.
- Le contrôle des consommations des stocks : flux tendu, rupture...
- Les délais de livraison d'approvisionnement.

Gérer les moyens humains :

- Les différents types d'heures.
- Le pointage des heures de travail.
- Les niveaux de priorité et d'urgence.

Maitriser les techniques d'encadrement d'une équipe :

- Fixer des objectifs clairs.
- Transmettre les consignes données par le client vers les agents, informer le CE.
- Transmettre et faire respecter les consignes de sécurité.
- Comment réagir devant le refus des agents d'appliquer les instructions.

Améliorer la relation entre l'équipe et la direction : Mettre en place les outils de contrôle.





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Management : se positionner comme Encadrant au sein d'une équipe

Durée : 3 jours **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Méthode active : recours à l'expérience concrète, observation, debriefing, conceptualisation, expérimentation, mise en situation, jeux de rôle, serious game. Etude de cas, mise en perspective **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Affirmer, par un sentiment de légitimité, sa posture de Responsable
Mettre en œuvre les outils de communication adaptés pour réussir la conduite d'une équipe.
Adopter la distance nécessaire auprès de ses collaborateurs

PROGRAMME

La communication :

- Donner aux agents des consignes de travail claires et précises en vue de mobiliser son équipe
- Développer son assertivité : savoir demander, refuser, exprimer son point de vue, donner un feed-back constructif
- Vérifier que les consignes ont bien été comprises : développer sa capacité d'écoute active. Savoir questionner, reformuler
- Véhiculer une image positive : donner l'exemplarité, affirmer sa vision positive de l'activité et de l'équipe

La posture de Manager :

- Se positionner face aux critiques de l'équipe
- Définir des objectifs de coopération sur des valeurs, des intérêts communs dans l'équipe
- Trouver la juste distance avec ses collaborateurs
- Réaliser auprès de sa hiérarchie des comptes rendus de missions constructifs, distancés et aboutis

La motivation des équipes et l'organisation du travail :

- Développer les motivations chez les membres de l'équipe
- Vérifier le bon déroulement des opérations dans leur globalité : exercice du contrôle de la prestation étape par étape
- Aménager son temps de travail pour l'exécution de ses missions : de la transmission de consignes au contrôle
- Gérer les relations au sein de l'équipe : organiser le travail en équipe, en binôme





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Concevoir un devis de prestation d'entretien des locaux, entreprise de Propreté/Hygiène

Durée : 1 à 2 jours jour **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et jeux de rôles, mises en situation **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Identifier les coûts d'exploitation et calculer les temps d'intervention pour réaliser des offres de service

PROGRAMME

Utiliser les données commerciales :

- Cahier des charges
- Contrats avec obligations

Intégrer les notions de cadence et de rendement :

- Les facteurs influant sur le rendement
- Les fréquences de travail
- La visite de chantier
- Le diagnostic technique

Elaborer un devis :

- Choix des cadences
- Calcul des temps de travail
- Calcul des coûts d'exploitation : coûts directs, indirects

Etude des cas pratiques





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Concevoir une réponse réussie à un appel d'offre

DUREE : 2 jours jour **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements et exercices pratiques **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Analyser l'annonce et le cahier des charges
Préparer efficacement le dossier de réponse

PROGRAMME

Savoir interpréter le cahier des charges

- Identifier les différences entre appels d'offres publics et privés
- Repérer le groupe de décision
- Interpréter le cahier des charges pour mieux répondre
- Reconnaître les formes contractuelles

Décider ou non de répondre

- Récupérer le dossier de consultation
- Évaluer ses atouts, les risques et opportunités
- Les notions d'offre inacceptable, d'offre irrégulière et d'offre inappropriée

Détecter les facteurs d'attribution et les éléments de pondération

- Budget, technicité, développement durable...

Organiser la réponse et la structure de la proposition

- Elaborer une proposition ciblée
- Définir un plan en organisant avec méthode les étapes
- Choisir ses titres, identifier l'impact de ses écrits
- Hiérarchiser les informations

Elaborer le mémoire technique

- Apporter des informations pour valoriser la réponse
- Décrire les moyens humains, techniques et matériels attachés à la prestation

Mettre en place un process interne de contrôle de la proposition avant envoi

- Liste de contrôle de l'ensemble de l'envoi
- La préparation de la réponse (candidature et offre)
- Le risque d'irrecevabilité de la candidature