



**Pour optimiser les compétences**  
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## A domicile ou en collectivités : Attitudes de service en présence des bénéficiaires

**Durée : 7 heures** **Pré requis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Présentiel. Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation. **Remise de support pédagogique.** **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée  
Public : Intervenant à domicile ou en collectivité, aide à la personne, toute personne amenée à travailler en présence du bénéficiaire, en collectivité ou à domicile. [Formateur spécialisé en Techniques de communication et Attitudes professionnelles de service.](#)

### OBJECTIFS

Appréhender son rôle dans la qualité du service attendu par le client pendant le déroulement de sa prestation d'entretien. Représenter son entreprise au quotidien vis-à-vis du client et de ses collègues. Répondre aux exigences dites et non dites du client.

### PROGRAMME

#### **L'entreprise prestataire**

- Ses engagements vis-à-vis du client
- Son image de marque
- Les attentes du ou des clients

#### **La prestation 'entretien du cadre de vie'**

- Ce qu'elle représente pour le résident
- L'importance du relationnel
- Comment répondre aux attentes du client
- Les différents types de clients
  - Qu'est-ce qu'un service de qualité ?

#### **Les attitudes de service**

- Les qualités requises : discrétion, amabilité, efficacité
- La présentation : langage, image de soi, tenue de travail et hygiène personnelle
- Le déroulement des opérations en présence des usagers : l'utilisation et le rangement de son matériel, la sécurisation du site et l'information aux occupants
- Respect des consignes, du planning des opérations de nettoyage, des horaires
- La qualité de la prestation : préparation et propreté du matériel, bonne exécution, auto-contrôle

#### **Comment développer une bonne relation ?**

- Les bases de la communication.
- La communication verbale et non verbale : informer, communiquer avec son responsable, ses collègues, le client.





**Pour optimiser les compétences**  
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Le Bio Nettoyage en EHPAD

**Durée : 7 heures** **Pré requis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Présentiel ou distanciel. Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation. **Remise de support pédagogique.** **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée

**Public** : Tout agent en charge de l'entretien des locaux en EHPAD. **Formateur spécialisé en Hygiène hospitalière.**

### OBJECTIFS

Apprendre et comprendre la nécessité du bio-nettoyage, veiller à l'application et à la mise en place des protocoles, du respect des règles d'hygiène et valoriser l'image de l'établissement à travers la propreté des locaux.

### PROGRAMME

#### Identifier les principes généraux de l'hygiène des locaux

- Recommandations législatives, le code du travail
- Définition du nettoyage et du nettoyage désinfectant
- Définition de la contamination et de la désinfection
- Les modes de contamination (air, eau, contact)
- Les zones à risque en milieu hospitalier ou EHPAD et les règles d'hygiène sur ces zones.
- Hygiène personnelle et corporelle (lavage des mains et tenue vestimentaire)
- Le lavage des mains et entretien des gants, de la tenue de travail
- Le respect du propre et du sale

#### Comprendre et appliquer les procédures de nettoyage

- Nettoyage quotidien de la chambre et des sanitaires
- Nettoyage hebdomadaire de la chambre et des sanitaires
- Nettoyage et entretien des parties communes
- Nettoyage de la chambre en sortie de résidents
- Ergonomie des postures de travail





**Pour optimiser les compétences**  
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Entretien de l'habitat, initiation ou perfectionnement

**Durée : 14 heures**

**Pré requis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Présentiel. Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Remise de support pédagogique**  
**Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** Une attestation individuelle de formation sera délivrée

**Public :** Intervenant à domicile, agent de service ou toute personne souhaitant se perfectionner à l'entretien du logement. **Formateur en Techniques d'entretien de l'habitat.**

### OBJECTIFS

Etre capable de garantir la satisfaction du client : qualité du service à domicile personnalisé attendue par le client et par la hiérarchie. Intégrer la dimension de " qualité de service " aux prestations courantes. Utiliser les produits appropriés et appliquer les techniques de nettoyage adaptées aux différentes pièces de l'habitat.

### PROGRAMME

- **Se sensibiliser aux principes fondamentaux de la qualité personnelle**

La qualité, les services de base et les services associés :

Prendre en compte les attentes des clients

- **Interpréter les éléments du cahier des charges**

Les prestations

Les fréquences des travaux

Les contraintes et les règles de sécurité

- **Intégrer la dimension « qualité de service » aux prestations courantes**

Le contrôle qualité, les critères de qualité

Le contrôle des éléments entretenus

- **Établir un état de la propreté des pièces de l'habitat**

Le hall d'entrée, le séjour, la salle à manger, la cuisine

La salle de bain, le WC

Le bureau, la chambre à coucher

La buanderie, la terrasse

- **Utiliser les produits nettoyants et désinfectants appropriés**

Le choix des produits en fonction du revêtement et de la nature des salissures

Les informations de l'étiquette du produit de nettoyage

Le dosage des produits

Les sigles de sécurité

- **Appliquer les techniques de nettoyage des surfaces vitrées à faible hauteur**

Le détachage

Le lavage à la française, le lavage à l'américaine



**Pour optimiser les compétences**  
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Chef d'équipe, Organisation de l'Entretien du logement

**Durée : 14 heures**

**Pré requis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Présentiel. Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Remise de support pédagogique**

**Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** Une attestation individuelle de formation sera délivrée

**Public :** Chef d'équipe, Intervenant à domicile, agent de service ou toute personne souhaitant se former à l'organisation de l'entretien du logement. [Formateur en Management et Techniques d'entretien de l'habitat](#)

### OBJECTIFS

Savoir mettre en place avec efficacité une organisation de chantier avec les moyens alloués.

Savoir gérer humainement et matériellement les interventions à domicile pour garantir la satisfaction du bénéficiaire.

### PROGRAMME

- **Se sensibiliser aux principes courants et fondements de la qualité**

Prendre en compte les attentes des clients

Un travail de qualité

- **Interpréter les éléments du cahier des charges**

Les prestations

Les fréquences des travaux

Les contraintes et les règles de sécurité

Intégrer la dimension « qualité de service » aux prestations courantes

Le contrôle qualité, les critères de qualité

- **Établir un état de la propreté des pièces de l'habitat**

Le hall d'entrée, le séjour, la salle à manger, la cuisine

La salle de bain, le WC

Le bureau, la chambre à coucher

La buanderie, la terrasse

- **Utiliser les produits nettoyants et désinfectants avec les techniques appropriées**

Le choix des produits en fonction du revêtement et de la nature des salissures

Le dosage des produits

Les sigles de sécurité

- **Comprendre et maîtriser les principes de l'organisation**

Connaître le rôle de chaque poste

Analyser les informations relatives au site

Les documents relatifs à l'organisation de la prestation (fiche de poste, plannings, cahier de liaison)

Répartir la charge de travail au sein de l'équipe

- **Manager**

Fixer des objectifs clairs

Transmettre les consignes données par le client vers les agents

Faire respecter les consignes de sécurité





Pour optimiser les compétences  
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Entretien et repassage du linge chez les particuliers

**Durée : 14 heures**

**Pré requis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Présentiel. Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Remise de support pédagogique**

**Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** Une attestation individuelle de formation sera délivrée.

**Public :** Agent de service, intervenant à domicile ou toute personne souhaitant se former au repassage professionnel du linge. **Formateur spécialisé en Techniques d'entretien de l'habitat.**

### OBJECTIFS

Savoir mettre en œuvre les différentes phases et techniques de nettoyage et repassage du linge dans le respect du temps préconisé.

### PROGRAMME

#### Identifier et respecter les habitudes de l'employeur

#### Préparer son poste de travail

- Le respect des normes de sécurité (électrique, chimique)
- Le choix du matériel adapté
- Trier le linge par type de fibres : naturelles et synthétiques
- Identifier et regrouper les différents types de matières

#### Organiser le travail et les circuits du linge

- Identifier les besoins en détachage simple ou complexe
- Reconnaître et appliquer les symboles du code d'entretien
- Appliquer les techniques de détachage
- Savoir utiliser la machine à laver : lavage, rinçage et assouplissage, essorage
- Savoir utiliser un séchoir et un sèche-linge

#### Repasser le linge en respectant les consignes des étiquettes

- Repasser et plier chaque type de pièce en respectant les techniques adaptées :
  - Linge de maison et linge de corps
  - Jupe, pantalon, chemise et chemisier, textiles délicats

#### Adopter les principes d'ergonomie d'effort pour se protéger

#### Ranger son poste de travail et entretenir son matériel





**Pour optimiser les compétences**  
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Management : Contrôle de la qualité de la prestation

Durée : 7 heures

**Pré requis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Distanciel ou présentiel Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Remise de support pédagogique**

**Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée

Public : Responsable d'équipe, toute personne amenée à gérer et contrôler les prestations d'entretien de l'habitat. **Formateur spécialisé en Techniques d'hygiène des locaux et en Management du travail.**

### OBJECTIFS

Acquérir les connaissances nécessaires pour effectuer le contrôle qualité des prestations d'entretien des locaux.

Savoir former et sensibiliser son équipe pour réaliser un autocontrôle

### PROGRAMME

- **Identifier les enjeux du contrôle qualité**

Fidéliser les clients

Maintenir une exigence qualité supérieure

Assurer la sécurité des biens et des usagers du site

- **Comprendre et savoir utiliser les documents de suivi du site en vue de contrôles qualité**

Cahier de liaison

Cahier de transmission

Fiche de poste

Fiche de suivi du matériel

- **Apprendre à organiser le démarrage des prestations**

Matériel : état du matériel, équipement adapté au poste de travail

Produit : utilisation des produits référencés dans des bouteilles étiquetées, dosage des produits, stockage des produits...

- **Savoir garantir une prestation optimale : les axes de contrôle/autocontrôle pendant les prestations**

Connaissance et respect de la fiche de poste

Connaissance et application des protocoles de nettoyage

Utilisation du matériel et des produits

Organisation du travail

Respect des règles de sécurité

Adaptation des bons gestes et postures

Comportement professionnel

- **Savoir contrôler et s'autocontrôler après l'exécution des prestations : contrôle contradictoire**

Fiche du contrôle qualité

Fiche d'évaluation contradictoire

Traitement de réclamation client et cas de non-conformité

Fiche d'amélioration, actions correctives





**Pour optimiser les compétences**  
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Acteur Prévention Secours Aide et Soins à Domicile

**Durée : 21 heures**

**Pré requis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Présentiel Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, exercices pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Remise de support pédagogique**

**Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** Une attestation individuelle de formation sera délivrée. L'évaluation est réalisée tout au long de la formation suivant les grilles d'épreuves certificatives de la formation d'acteur APS ASD et du référentiel INRS. Le stagiaire ayant suivi l'intégralité de la formation et ayant satisfait aux épreuves certificatives obtiendra la délivrance par l'INRS d'un certificat d'acteur APS ASD ayant une validité **de 24 mois**

Public : Intervenant à domicile ou toute personne souhaitant acquérir les compétences de Prévention et de Secours visées. **Formateur en Prévention et Sécurité, certifié INRS, à jour de ses connaissances.**

### OBJECTIFS

Contribuer à la suppression ou à la réduction des risques professionnels auxquels l'Intervenant est exposé (Domaine Prévention).

Etre en capacité d'adopter un comportement adapté en cas de dysfonctionnement, d'incident ou d'accident sur le lieu de l'activité (Domaine Secours).

### PROGRAMME

#### Domaine Prévention

- Identifier son rôle d'acteur de la prévention au sein de son organisation
- Repérer les situations à risques liées aux activités et environnements professionnels, aux trajets et aux interactions avec la personne aidée, l'entourage familial et extérieur
- Repérer les situations à risques liées à l'activité physique
- Agir en cas d'exposition à une situation dangereuse : mettre en place les premières mesures
- Alerter les personnes concernées des situations à risques identifiées et proposer une solution d'approche commune
- Alerter sa hiérarchie
- Participer à la maîtrise du risque en déployant des mesures de sécurité

#### Domaine Secours

- Identifier son rôle de Sauveteur Secouriste du Travail sur son lieu de travail
- Protéger en cas d'accident
- Examiner et secourir une victime
- Donner l'alerte
- Adopter le comportement idoine face aux signes de danger de mort de la victime
- Utiliser un Défibrillateur Automatisé Externe