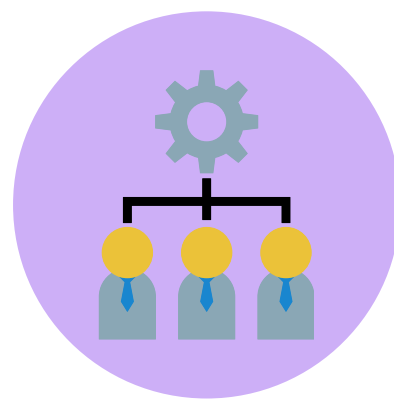


# GESTION DE CHANTIERS ET ENCADREMENT D'ÉQUIPES

Optimiser l'organisation et la gestion des chantiers, répondre aux objectifs fixés tout en étant les meilleurs relais des décisions et actions auprès des équipes



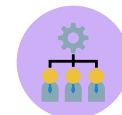
# GESTION DE CHANTIERS ET ENCADREMENT D'ÉQUIPES

## L'INTER-ENTREPRISE À LA CARTE

MN202 Recruter, gérer et encadrer des équipes .....	p.59
MN402 Animer une équipe d'agents de propreté .....	p.59
MN404 Contrôler le travail et le résultat de son équipe .....	p.60
OG200 Organiser et gérer des chantiers propreté .....	p.60
OG121 Optimiser la rentabilité d'un site propreté .....	p.61
OG222 Organiser le travail de son équipe d'agents .....	p.61
FI114 Tuteur en entreprise : Organiser et suivre le travail du salarié alternant en entreprise .....	p.62



Tous nos modules inters peuvent être réalisés en intra-entreprise et, si nécessaire, adaptés à vos besoins spécifiques.



## MN202 - Recruter, gérer et encadrer des équipes

PRÉSENTIEL - 3 JOURS

### PUBLIC

Encadrants d'exploitation, responsables de secteur, inspecteurs

### PRÉREQUIS

Avoir une expérience d'encadrement des équipes d'agents de service

### ANIMATEUR/FORMATEUR

Consultant-formateur spécialisé en management d'équipes

### MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Jeux de rôles, échanges de pratiques, méthode de résolution de problèmes (entraînement mental) et mises en situations

### COMPÉTENCES VISÉES

Participer activement au recrutement de nouveaux collaborateurs. Animer efficacement ses équipes

### TARIF/PERS. 2024

753 € HT

### OBJECTIFS

Développer ses capacités managériales : recrutement, animation d'équipes, délégation et évaluation

### PROGRAMME

#### Organiser un recrutement de la définition du besoin à l'entretien de recrutement

Les techniques de recrutement : analyse et définition du besoin, profil de poste, sourcing (interne, externe), entretien de recrutement, évaluation des compétences...  
La gestion d'un vivier d'agents et de chefs d'équipe(s) : les profils existants, les candidats potentiels...

#### Animer et impliquer ses équipes

La fixation d'objectifs clairs, réalistes et mesurables  
L'adaptation de son style de management au contexte et aux situations  
L'accompagnement de ses collaborateurs  
La délégation  
L'évaluation des compétences de ses collaborateurs dans le cadre d'un entretien professionnel  
L'anticipation et la gestion de conflits  
La valorisation des résultats obtenus : en interne et auprès du client  
L'organisation et l'animation de réunions

## MN402 - Animer une équipe d'agents de propreté

PRÉSENTIEL - 2 JOURS

### PUBLIC

Chefs d'équipe, encadrants d'exploitation ou tout collaborateur voulant s'initier à l'animation d'équipes

### PRÉREQUIS

Compréhension et expression orales, agent en poste

### ANIMATEUR/FORMATEUR

Formateur spécialisé en encadrement d'équipe

### MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés, ateliers digitaux, travaux en sous-groupes, mises en situation professionnelle, démonstrations et essais

### COMPÉTENCES VISÉES

Appréhender son rôle de chef d'équipe(s). Développer ses qualités de manager. Assurer l'intégration efficace de nouveaux collaborateurs

### TARIF/PERS. 2024

540 € HT

### OBJECTIFS

Encadrer une équipe d'agents et accueillir de nouveaux embauchés  
Remonter à sa hiérarchie les informations utiles

### PROGRAMME

#### Définir le rôle du chef d'équipe(s)

Le positionnement par rapport à l'équipe d'agents, aux clients, à sa hiérarchie et au responsable de site(s)

#### Encadrer une équipe

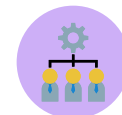
Une relation cordiale et une communication fluide  
La motivation des membres de son équipe  
L'adaptation de son management au contexte et aux personnalités  
Les ordres, les consignes, les compliments et les critiques  
La prise en compte des besoins individuels de ses collaborateurs  
La relation hiérarchique de proximité : compromis et négociation

#### Animer une réunion d'équipe

La préparation, l'animation et la clôture  
Les bases de la communication, le processus d'écoute  
Le questionnement et la reformulation  
La transmission d'un message, l'anticipation et la résolution de problèmes

#### Gérer à son niveau les différends entre les agents

Les différentes étapes de la résolution  
Les bonnes attitudes  
L'information à sa hiérarchie  
**Accueillir de nouveaux salariés : la fonction tutorale**  
L'organisation de l'accueil et de l'intégration, la mise en confiance  
Les étapes du processus d'intégration  
La présentation des supports techniques  
Le suivi et l'évaluation du tuteur  
**Former les agents sur l'utilisation des produits, appareils et matériels utilisés** sur le site  
La démonstration commentée  
L'accompagnement à l'autonomie  
L'évaluation et la synthèse



# MN404 - Contrôler le travail et le résultat de son équipe

PRÉSENTIEL - 1 JOUR

## PUBLIC

Chef d'équipe, encadrants d'exploitation ou tout collaborateur ayant pour objectif de s'initier au contrôle qualité

## PRÉREQUIS

Compréhension et expression orales

## ANIMATEUR/FORMATEUR

Formateur spécialisé en gestion de chantiers

## MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés, ateliers digitaux, travaux en sous-groupe, mises en situation professionnelle, démonstrations et essais

## COMPÉTENCES VISÉES

Contrôler les pratiques professionnelles et le résultat. Enregistrer les informations selon les procédures prévues. Faire corriger

## TARIF/PERS. 2024

280 € HT

## OBJECTIFS

Mettre en oeuvre un système de contrôle qualité et évaluer les pratiques professionnelles des agents de service

## PROGRAMME

### Contrôler la qualité et les résultats obtenus

Les principes du contrôle qualité

Le cahier des charges basé sur les moyens

Les modalités du contrôle qualité

La définition des critères de qualité par site et selon le profil du client

L'évaluation des résultats d'une prestation de nettoyage

L'interprétation des résultats

L'identification des priorités avec le client dans le suivi de la prestation

au quotidien : zones prioritaires, poids des différents critères, grille de contrôle, temps de contrôle

### Traiter les résultats du contrôle

La procédure de traitement des non-conformités

Le traitement des actions correctives demandées

L'évaluation les résultats des actions mises en oeuvre

L'utilisation des documents d'exploitation

### Evaluer les pratiques professionnelles

La grille d'observation

Les techniques de nettoyage

L'utilisation des produits et matériel de nettoyage

### Expliquer une technique de nettoyage

La démonstration professionnelle

La dilution des produits

Le mode opératoire d'une méthode de nettoyage

# OG200 - Organiser et gérer des chantiers Propreté

PRÉSENTIEL - 4 JOURS

## PUBLIC

Chefs de site(s), responsables de secteur(s), encadrants d'exploitation ou tout collaborateur souhaitant s'initier/se perfectionner sur ce sujet

## PRÉREQUIS

Connaissance de techniques professionnelles et avoir une expérience d'organisation du travail

## ANIMATEUR/FORMATEUR

Consultant-formateur en organisation et gestion de chantiers propre

## MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Études de cas, mises en situations, exercices, outils en ligne, jeux pédagogiques, échanges de pratiques et témoignages

## COMPÉTENCES VISÉES

Assurer un pilotage efficace des sites de son portefeuille clients

## TARIF/PERS. 2024

1 080 € HT

## OBJECTIFS

Organiser et gérer un site en fonction des moyens alloués par la direction et en assurer le suivi (qualité des prestations, gestion humaine)

## PROGRAMME

### Analyser les informations relatives au site

Les fiches clients, plannings d'intervention, tableaux de prestation

Les plans du site, surfaces des pièces

Les fiches contrôle qualité, les spécificités du chantier et du client

### Estimer les temps d'intervention

Les fiches de poste

Le planning des prestations (opérations, fréquences)

Les contraintes horaires (travail en journée, horaires décalés)

L'optimisation des temps de déplacement

### Analyser les cadences de travail

Le pointage d'heures/tableau de suivi budgétaire

La gestion du temps partiel dans l'organisation

### Prendre en compte les spécificités du site

L'analyse des risques du site

Les interlocuteurs clés du client

### Gérer les moyens matériels du site

Le choix des matériels et des produits, les moyens de production

Le calcul de consommation de produits

Les stocks : flux tendu, rupture...

### Gérer humainement un site au quotidien en prenant en compte les aspects sociaux et la rentabilité du site

Les fiches de poste et le planning des opérations de nettoyage

La législation en vigueur

Les absences, la durée du travail

### Faire le diagnostic d'un site

La méthode des 5M

L'observation des agents au poste de travail

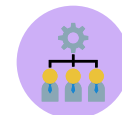
### Exploiter les systèmes de contrôle qualité pour améliorer la prestation et satisfaire le client

La définition des critères de qualité par site et selon le profil du client

L'évaluation des résultats d'une prestation de nettoyage

L'identification des priorités avec le client dans le suivi de la prestation au quotidien : zones prioritaires, poids des différents critères, ..

# OG121 - Optimiser la rentabilité d'un site Propreté



PRÉSENTIEL - 3 JOURS

## PUBLIC

Responsables de secteur(s), agents de maîtrise ou tout collaborateur souhaitant s'initier ou se perfectionner sur cette thématique

## PRÉREQUIS

Avoir des connaissances en organisation de sites

## ANIMATEUR/FORMATEUR

Consultant-formateur en organisation et gestion de chantiers propreté

## MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Études de projets, échanges de pratiques, retours d'expériences et témoignages

## COMPÉTENCES VISÉES

Assurer un pilotage efficace des sites de son portefeuille clients. Assurer un pilotage efficace des sites de son portefeuille clients.

## TARIF/PERS. 2024

870 € HT

## OBJECTIFS

Piloter et rentabiliser l'activité de son secteur en garantissant la qualité de la prestation et la satisfaction du client

## PROGRAMME

Mettre en place ou réajuster l'organisation d'un site avec l'encadrement de proximité

L'analyse des informations de base de l'organisation

La définition ou la redéfinition des postes de travail

Le contrôle de gestion des coûts directs et indirects

L'amélioration de la rentabilité au regard des exigences du client

La valorisation des choix organisationnels auprès des équipes et du client et le suivi de leur mise en oeuvre avec l'encadrement de proximité

Les indicateurs à considérer et à suivre pour évaluer les résultats des actions mises en oeuvre

Analyser un compte d'exploitation de site à partir de l'analyse des coûts techniques et humains

Les données à considérer

Les calculs budgétaires et les coûts

L'analyse des résultats : marge, taux horaire et masse salariale (notions de majorations applicables, DFS, taux AT...)

Utiliser les ratios d'exploitation pour identifier les économies et gains possibles tout en maintenant la qualité

La lecture des tableaux de bord, des comptes d'exploitation et des contrôles des encadrants de proximité

L'évaluation des charges de travail

Le calcul des rendements (rendement moyen et coûts horaires au m<sup>2</sup>)

Les indicateurs de la politique de prévention des risques

Réaliser une veille et identifier les solutions transposables à son secteur

Process, méthodes et produits

Normes HQSE (fiches de postes/document unique/ contrôle qualité)

Actualités en droit social

# OG222 - Organiser le travail de son équipe

PRÉSENTIEL - 2 JOURS

## PUBLIC

Chefs d'équipe, encadrants d'exploitation ou tout collaborateur voulant s'initier à l'organisation de chantiers

## PRÉREQUIS

Compréhension et expression orales. Il est préférable d'avoir une expérience de la fonction

## ANIMATEUR/FORMATEUR

Formateur spécialisé en techniques professionnelles

## MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Supports digitaux, exposés, démonstration

## COMPÉTENCES VISÉES

Coordonner les affectations au sein de l'équipe en fonction des chantiers. Préparer techniquement le chantier : matériel, produits nécessaires. Appliquer et ajuster l'organisation du chantier

## TARIF/PERS. 2024

560 € HT

## OBJECTIFS

Organiser un site de propreté à partir des exigences clients et des moyens alloués. Gérer les moyens humains et matériels.

## PROGRAMME

Identifier les compétences, les activités prévues dans la CCN par qualification

Le rôle du chef d'équipe

Les compétences des agents de service

Analyser les informations relatives au site

Les éléments qui composent le cahier des charges

Plans du site, surfaces des pièces

La dotation horaire du chantier

Les contraintes techniques et sécuritaires

Les priorités et les spécificités du chantier et du client

Estimer les temps d'intervention

L'évaluation des temps d'intervention

Le rythme ou la cadence de travail

Le planning des prestations (opérations, fréquences)

Les contraintes horaires (travail en journée, horaires décalés)

Répartir la charge de travail au sein de l'équipe

Les aptitudes des membres de l'équipe

Les activités et tâches à réaliser sur site

Les fréquences des opérations de nettoyage

Les principes de base de l'organisation

Les documents de gestion de site (fiche de poste, planning d'intervention, tableau de prestations...)

Prévoir les moyens techniques pour l'exploitation du chantier

Les matériels et produits de nettoyage

L'estimation des quantités de produits et de consommables

Le contrôle des consommations

Gérer les moyens humains et matériels

Les différents types d'heures

Le pointage des heures de travail

La gestion des produits de nettoyage et consommables

Le suivi des affectations du matériel

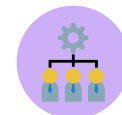
Réajuster l'organisation du chantier en cas d'aléas ou d'absence

Les niveaux de priorité et d'urgence

Les tâches prioritaires

L'organisation dégradée

La communication interne et externe à l'entreprise



# FI114 - Tuteur en entreprise : Organiser et suivre le travail du salarié alternant en entreprise

PRÉSENTIEL - 1 JOUR

## PUBLIC

Tuteurs ou futurs tuteurs en entreprise

## PRÉREQUIS

Connaissance de l'entreprise de propriété

## ANIMATEUR/FORMATEUR

Formateur spécialisé en management

## MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Mind Mapping, travail de groupe, exposés, partage d'expériences

## COMPÉTENCES VISÉES

Identifier les besoins des salariés en alternance pour une intégration efficace et durable.  
Développer une relation de tutorat constructive et adaptée et ses capacités managériales

TARIF/PERS. 2024  
330 € HT

## OBJECTIFS

Acquérir les démarches qui permettent l'intégration du salarié alternant  
Organiser l'encadrement de travail en définissant le planning de l'alternant  
Contribuer au suivi et à l'évaluation de la formation et du travail du salarié

## PROGRAMME

### Définir le rôle et les missions du tuteur

Appréhender les enjeux du management d'un alternant à partir des besoins et des attentes du nouvel arrivant : recruter, préparer l'accueil, accueillir, Établir et maintenir une relation propice aux apprentissages  
Évaluer et suivre les progressions et la motivation  
Transmettre les informations

### Identifier le lien avec les différents acteurs de l'alternance

Les acteurs à chaque grande étape du parcours d'accueil et d'intégration de l'alternant (Directeur d'Agence, Référent Alternance RH, Manager d'Alternants, centre formation...)

### Se situer en tant que tuteur

Analyse des ressources (expérience, comportements, valeurs et compétences) pour réussir sur cette fonction ainsi que les marges de progrès

### Exercer son rôle de tuteur

Les postures  
Les méthodes et les outils du manager : les situations de travail formatrices, le référentiel de compétences, la fiche de poste, le livret d'accueil, le dossier d'évaluation, la procédure interne

[www.istya-formations.re](http://www.istya-formations.re)

- > informations
- > documentations
- > formations
- ... et plus encore !

Le site Istya est la référence en matière de formation dans le secteur de la Propreté.  
[www.istya-formations.re](http://www.istya-formations.re)

