

Objectifs opérationnels :

- Analyser un cahier des charges et vérifier l'organisation des sites pour adapter les prestations
- Sélectionner et valider les matériels et produits selon les exigences techniques, sécuritaires et environnementales
- Gérer les dotations et anticiper les besoins en matériel et produits pour assurer la continuité du service
- Contrôler la qualité des prestations et mettre en œuvre des actions correctives selon les retours clients
- Vérifier la conformité des prestations aux normes en vigueur et assurer une gestion réglementaire des déchets
- Assurer une communication efficace avec les clients, équipes et fournisseurs pour garantir la coordination des interventions

Public : Responsables de secteur et futurs Responsables de secteur

Durée : 175 heures, soit 25 jours + 2h (positionnement)
+ 4h (validation), soit 181h au total

Pré-requis : Expérience dans le secteur de la propreté ; savoir lire et interpréter des documents techniques ; compétences de base en gestion d'équipe et en organisation

Lieu : Paris 20^{ème} ou Rungis

Accessibilité des publics en situation d'handicap : Peut être accompagné, aidé par un Partenaire CAP EMPLOI, ou association qui prendra en compte les contraintes liées au poste de travail et à la formation

Moyens et Méthodes pédagogiques : En présentiel, études de cas, jeux de rôle, vidéoprojecteur, tableau blanc, matériel de démonstration, méthodes actives et interactives, prise de notes, supports de cours

Formateurs : Importante connaissance théorique et compétences pratiques dans les domaines relevant des modules de la formation

Contenu de la formation :

Se positionner dans son rôle de responsable de secteur (2h)

Evaluer son niveau au travers d'une grille de compétence

Appréhender les missions et les compétences attendues

Définir un parcours de formation

I. GESTION DE L'EXPLOITATION DES SITES DE PROPRETE DANS SON SECTEUR (70h)

❖ Organisation du site

- Analyse du cahier des charges et choix des moyens
- Organisation de la reprise de site et de la passation de marché

- Gestion de la sous-traitance
- Organisation du travail sur site
- Gestion du temps et des priorités

❖ Suivi budgétaire et rentabilité

- Analyse des temps, des affectations et de la rentabilité opérationnelle
- Lecture et interprétation des données économiques et budgétaires
- Analyse des investissements et choix techniques
- Optimisation stratégique et gestion des fournisseurs

II. GARANTIE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET DU DEPLOIEMENT DU PLAN DE PREVENTION (28h)

❖ Prévention des risques

- Élaboration d'un plan de prévention des risques
- Mise en œuvre des dispositifs HQSE

❖ Amélioration et suivi de la qualité des prestations

- Contrôle qualité en collaboration avec le client
- Suivi de prestation et amélioration continue
- Contrôle opérationnel sur site

III. FIDELISATION ET DEVELOPPEMENT DE SON PORTEFEUILLE CLIENT (35h)

❖ Veille et développement commercial

- Développement de l'offre commerciale
- Veille technologique et innovation
- Élaboration de devis pour prestations exceptionnelles

❖ Adaptation aux exigences clients

- Prise en compte des retours clients
- Intégration des exigences RSE

❖ Traitement des réclamations

- Analyse des réclamations client
- Traitement des réclamations

IV. GESTION OPERATIONNELLE ET MANAGERIALE DES EQUIPES DE SON SECTEUR (42h)

❖ Management des équipes

- Management des équipes opérationnelles
- Évolution des missions des salariés

- Gestion des leviers RH
- ❖ Gestion des conflits
 - Les caractéristiques et les mécanismes des conflits
 - Aborder un conflit et adopter une attitude positive face à l'agressivité
 - Anticiper et prévenir les futurs conflits
- ❖ Droit du travail
 - Sources et acteurs du droit du travail
 - Processus d'embauche et formalités
 - Classification, rémunération et contrats
 - Exécution et gestion du contrat de travail
 - La rupture du contrat de travail
 - Le harcèlement au travail
 - Transfert de salariés
- ❖ Gestion des ressources humaines
 - Gestion des informations RH
 - Recrutement et gestion des personnels
 - Intégration des nouveaux agents
 - Entretien professionnel et évolution des salariés
 - Identification des besoins en formation

Evaluation :

Evaluations formatives tout au long du parcours.

Passage de la certification Responsable de Secteur en Propreté : durée 4 heures.

Les candidats se présentent devant un jury (épreuve écrite : étude de cas ; épreuve orale : entretien avec le jury).

Présentation du Dossier Professionnel (élaboré tout au long du parcours).

Validation par la CPNE (75% de réussite pour valider l'examen).

Possibilité de rattraper le ou les blocs en échec.

Possibilité de validation bloc par bloc.