

Organisation et Excellence du Service de Nettoyage : De la Planification aux Check-lists de Suivi

Lien : https://maroc-performance.com/formation/organisation-et-excellence-du-service-de-nettoyage-de-la-planification-aux-check-lists-de-suivi

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**QLA262**	**Hygiène et HSE**

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Permettre aux participants de structurer un service de nettoyage adapté à un environnement administratif
- Fournir des plannings opérationnels clairs (journalier, hebdo, mensuel) prêts à l'emploi
- Rédiger et utiliser des check-lists efficaces pour chaque type d'espace
- Mettre en place un système de suivi qualité et des KPIs pertinents
- Former les superviseurs aux méthodes d'encadrement et contrôle des équipes
- Assurer la conformité réglementaire et la sécurité dans l'utilisation des produits
- Optimiser la gestion des stocks et l'approvisionnement en consommables
- Réduire les risques ergonomiques et améliorer les conditions de travail des agents
- Déployer un dispositif d'audit et d'amélioration continue opérationnel

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables et superviseurs de services de nettoyage en structures administratives
- ✔ Chefs de site, facility managers et responsables des services généraux
- ✔ Agents et équipes opérationnelles du nettoyage souhaitant professionnaliser leurs pratiques
- ✔ Acheteurs et responsables logistique en charge des achats de produits et matériels
- ✔ Responsables hygiène, sécurité et environnement (HSE) impliqués dans le contrôle qualité
- ✔ Directions générales souhaitant internaliser ou améliorer un service de nettoyage
- ✔ Prestataires de services de nettoyage travaillant pour le secteur public ou privé
- ✔ Responsables de la maintenance désireux de coordonner interventions et planning
- ✔ Chargés de la qualité ou auditeurs internes responsables des inspections

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Introduction et enjeux du service de nettoyage administratif

- Présentation des objectifs du service et impacts sur l'image et la santé au travail
- Identification des zones critiques et des fréquences d'intervention
- Attentes des usagers et niveaux de service (SLA) à formaliser

2 / Cadre réglementaire, hygiène et normes applicables

- Principales obligations réglementaires, normes d'hygiène et fiches techniques produits
- Gestion des déchets et contraintes environnementales dans les bâtiments administratifs
- Traçabilité et documentation exigée (FDS, registres d'intervention)

3 / Organisation du service et gouvernance

- Rôles et responsabilités : superviseur, agents, prestataires externes
- Structuration du service : zonage, affectation des équipes, plannings types
- Processus de passation et relation avec les services utilisateurs

4 / Matériel, produits et choix techniques

- Sélection des produits (efficacité / sécurité / éco-labels) et gestion des stocks
- Choix d'équipements et entretien préventif (autolaveuse, aspirateurs, chariots)
- Critères d'achat et lien avec le fournisseur / prestataire

5 / Élaboration d’un planning structuré (journalier, hebdo, mensuel)

Maroc Performance

- Construction d'un planning opérationnel adapté aux horaires administratifs
- Intégration des routines, tâches périodiques et interventions exceptionnelles
- Méthode pour répartir les ressources et gérer les imprévus

6 / Conception et utilisation de check-lists opérationnelles

- Modèles de check-lists par type d'espace (bureaux, sanitaires, salles de réunion)
- Niveaux de contrôle : auto-contrôle, supervision, audit externe
- Méthode d'évolution continue des check-lists selon retours terrain

7 / Suivi qualité et indicateurs de performance (KPIs)

- Définition d'indicateurs pertinents : taux conformité, temps d'intervention, satisfaction
- Outils de collecte et de reporting (fiches papier, tableur, appli mobile)
- Boucle d'amélioration : retour d'expérience et plans d'action correctifs

8 / Gestion des équipes et communication interne

- Recrutement, qualification et plan de formation continue des agents
- Briefings, réunions de coordination et communication avec les services clients
- Gestion des plannings, congés, remplacements et motivation du personnel

9 / Sécurité, risques et prévention (incendie, produits, ergonomie)

- Bonnes pratiques d'utilisation des produits et d'équipement de protection individuelle
- Prévention des risques musculo-squelettiques et gestes/positions sûrs
- Procédures d'urgence et signalement d'incidents

10 / Mise en place d’un système de contrôle et d’audit

- Organisation des visites de contrôle et fréquence des audits internes
- Réalisation d'audits pratiques in situ et restitution aux équipes

Maroc Performance

- Plan d'actions, priorisation et suivi des non-conformités

11 / Atelier pratique : construction d’un dossier opérationnel complet

- Co-construction d'un planning, check-lists et tableau de suivi pour un site réel
- Mise en situation : simulation de contrôle qualité et retour d'expérience
- Validation finale, grille d'évaluation et feuille de route de déploiement
- Responsables et superviseurs de services de nettoyage en structures administratives
- Chefs de site, facility managers et responsables des services généraux
- Agents et équipes opérationnelles du nettoyage souhaitant professionnaliser leurs pratiques
- Acheteurs et responsables logistique en charge des achats de produits et matériels
- Responsables hygiène, sécurité et environnement (HSE) impliqués dans le contrôle qualité
- Directions générales souhaitant internaliser ou améliorer un service de nettoyage
- Prestataires de services de nettoyage travaillant pour le secteur public ou privé
- Responsables de la maintenance désireux de coordonner interventions et planning
- Chargés de la qualité ou auditeurs internes responsables des inspections

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

07 au 11 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 05 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance