



La Qualité dans les entreprises de nettoyage : Norme ISO & Certification

Cours n°: 08-D-004

Public cible	Cadres, dirigeants d'entreprise de nettoyage
Prérequis	Le participant doit occuper une fonction de management au sein de la direction de l'entreprise
Durée	1 jour

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- de reconnaître les divers concepts, langage et outils « qualité »,
- d'identifier les besoins « qualité » pour communiquer avec les clients/fournisseurs certifiés ISO,
- d'analyser les enjeux d'une certification pour votre entreprise.

CONTENU DE LA FORMATION

• La Qualité

- Principes et historique
- Vocabulaire
- Normes ISO – ISO 9001 : 2000
 - *Adaptation aux services de nettoyage*
 - *Contenu et exigences de la norme*
 - *Approche processus*
 - *Exemples d'application*
- Autres normes en vigueur (qualité, environnement, social, etc.)

• La certification

- Opportunités (avantage concurrentiel, bénéfices pour l'entreprise)
- Contraintes (coûts, délais)
- Relations avec un client certifié
- Quel intérêt pour mon entreprise ?
- Alternatives à la certification

• La mise en place dans une entreprise de nettoyage

- Etapes d'un projet Qualité (construire son plan d'actions individuel)
- Ecueils
- Faire simple et opérationnel (exemples pratiques)
- Ressources à mettre en œuvre
- Bénéfices pour l'entreprise
- Retours d'expérience

MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Textes de référence.

Documents exemples.

Au cours de la formation, de la documentation sera remise aux participants.

VALIDATION & CERTIFICAT

Une attestation de formation de la Maison Romande de la Propreté sera remise aux personnes qui auront suivi avec succès l'ensemble de la formation.

INSCRIPTION

Merci de nous renvoyer le formulaire d'inscription complété et signé soit :

- par e-mail à admin@maisondelaproprete.ch
- par fax au 021/ 633 10 29
- par courrier à l'adresse suivante : Maison Romande de la Propreté
Chemin de Mongevon 13
1023 Crissier