



Former les agents à l'auto-contrôle

ON Y VA !



La posture de formateur



Principes

Je débute avec les connaissances de l'agent

Je crée un climat de confiance

Je demande à l'agent de faire

Je reconnais le travail bien fait, je le valorise

Attitudes

Je prends en considération l'expérience et respecte l'agent

J'accepte les erreurs et reste bienveillant

Je fais confiance et laisse l'agent faire les opérations

Je suis positif et confiant en la réussite de l'agent

Actions

J'observe les agents et pose des questions sur ses pratiques

Je rassure et aide l'agent à faire son travail

Je demande à l'agent d'expérimenter et reste avec lui

Je cite les points de réussite et félicite l'agent



Le cas de la formation à l'auto-contrôle

1



Sensibilisation

à l'importance de
l'auto-contrôle

Sensibilisation à l'importance de l'auto-contrôle

Avant de commencer la formation, expliquez aux agents pourquoi l'auto-contrôle est crucial.

Mettez en avant les avantages tels que la satisfaction du client, la réduction des erreurs et l'amélioration continue.





Le cas de la formation à l'auto-contrôle



Vérification du niveau technique

sur les
procédures de
nettoyage

Vérification du niveau technique

Il est important de commencer par vérifier si l'agent a bien le niveau technique.

Les agents doivent connaître les étapes spécifiques pour chaque tâche (par exemple, nettoyage des sols, des vitres, des sanitaires, etc.).

2





Le cas de la formation à l'auto-contrôle



Identification

des points critiques

Identification des points critiques

Apprenez aux agents à identifier les points critiques où l'auto-contrôle est essentiel.

Par exemple, après le nettoyage d'un bureau, ils doivent vérifier que les poubelles sont bien vidées, qu'il ne reste aucune salissure au sol, que la fenêtre est bien fermée...





Le cas de la formation à l'auto-contrôle



Utilisation
d'une liste de
contrôle

4

Utilisation d'une liste de contrôle

Fournissez aux agents une liste de contrôle détaillée pour chaque type d'entretien.

Cette liste doit inclure les éléments à vérifier (propreté, absence de traces, etc.).

Les agents peuvent cocher chaque point après avoir effectué leur tâche.



Le cas de la formation à l'auto-contrôle



5



Exercices
pratiques

Exercices pratiques

Organisez des exercices pratiques où les agents effectuent des tâches de nettoyage et s'auto-contrôlent.

Corrigez les erreurs et montrez-leur comment améliorer leur performance.





Le cas de la formation à l'auto-contrôle



Feedback
constructif

Feedback constructif

Après chaque auto-contrôle, donnez un feedback constructif aux agents.

Félicitez-les pour ce qu'ils ont bien fait et proposez des suggestions d'amélioration.





Le cas de la formation à l'auto-contrôle



Rappel

"la répétition fixe la notion"

Rappel régulier

En formation on dit souvent :

"la répétition fixe la notion"

L'auto-contrôle doit être une habitude.

Organisez des rappels réguliers lors des réunions d'équipe ou des visites de site pour renforcer cette pratique.

Comment évaluer l'efficacité de l'auto-contrôle

L'évaluation de **l'efficacité de l'auto-contrôle** dans le contexte de la propreté peut se faire de plusieurs manières. Voici quelques méthodes pour mesurer l'efficacité de cette pratique :



Conformité

aux normes et procédures



Fréquence

des erreurs



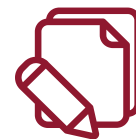
Résolution

proactive des problèmes



Taux

de satisfaction client



Auto-évaluation

des agents



Réduction

des réclamations



Formation continue

des agents

Module
QUALITÉ





Formation continue

L'efficacité de l'auto-contrôle peut être améliorée grâce à une formation continue.

Les agents doivent être informés des nouvelles procédures et des meilleures pratiques.



Taux de satisfaction client

Par exemple : mesurez le taux de satisfaction des clients après les interventions.

Si les clients sont satisfaits et ne signalent pas de problèmes majeurs, cela indique une bonne efficacité de l'auto-contrôle.



Résolution proactive des problèmes

L'auto-contrôle doit permettre de détecter et de corriger les problèmes avant qu'ils ne soient signalés par le client ou le responsable du site.

Si les agents identifient et résolvent activement les problèmes, c'est un signe d'efficacité.



Auto-évaluation des agents

Demandez aux agents de noter leur propre performance lors de l'auto-contrôle.

Si leurs évaluations sont cohérentes avec les retours des clients, cela renforce l'efficacité de l'auto-contrôle.



Fréquence des erreurs

Analysez la fréquence des erreurs détectées lors de l'auto-contrôle. Moins il y a d'erreurs, plus l'auto-contrôle est efficace.



Conformité aux normes et procédures

Vérifiez si les agents respectent les normes et procédures établies pour le nettoyage.

L'auto-contrôle doit garantir que les tâches sont effectuées conformément aux directives.



Réduction des réclamations

Suivez le nombre de réclamations ou de retours négatifs après l'auto-contrôle.

Moins il y en a, mieux c'est.