



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

Cours n°: 08-D-004

<b>Public cible</b>	Cadres, dirigeants d'entreprise de nettoyage
<b>Prérequis</b>	Le participant doit occuper une fonction de management au sein de la direction de l'entreprise
<b>Durée</b>	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, bénéfiques 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](mailto: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