

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1. FINALITES GENERALES :

Dans le respect de l'article 7 du Décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette U.F. vise à :

- 1) concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- 2) répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement, et, d'une manière plus générale, des milieux socio-économiques et culturels.

2. FINALITES PARTICULIERES :

Développer ou réactiver les potentialités, qualités et aptitudes de chacun, afin de (re)donner confiance en eux-mêmes aux apprenants.

Susciter la prise de conscience du rôle et des responsabilités que chacun devra assumer dans une équipe hiérarchisée.

Développer les savoirs, savoir-faire, savoir-être adaptés à l'entretien de bureaux et de locaux industriels, et qui permettent :

- d'utiliser correctement des machines sophistiquées, fragiles et dangereuses exigeant lecture et compréhension des notices du constructeur, dans le respect des consignes de sécurité et d'hygiène;
- de connaître la destination, l'usage et la manipulation de produits d'entretien de plus en plus spécifiques;
- d'assurer une maintenance élémentaire des machines utilisées.

CAPACITES PREALABLES REQUISES

CAPACITES :

En français :

L'apprenant sera capable de comprendre, à la lecture et à l'audition, un texte du niveau de l'enseignement fondamental.

En mathématique :

L'apprenant sera capable de :

1. effectuer les quatre opérations élémentaires sur des nombres entiers ou décimaux;
2. prendre une fraction, un pourcentage d'une quantité;
3. effectuer des conversions simples et d'usage pratique sur des mesures de longueur, de capacité, de volume et de poids;
4. calculer le périmètre et la surface d'un rectangle.

TITRE POUVANT EN TENIR LIEU :

Certificat d'études de base (C.E.B.).

**RECOMMANDATIONS PARTICULIERES POUR LA
CONSTITUTION DES GROUPES OU LES REGROUPEMENTS**

Cette U.F. est destinée à un groupe ne comportant pas plus de 15 candidats.

PROGRAMME DES COURS

Le programme respectera le cahier des charges annexé.

CAHIER DES CHARGES

ORGANISATION DU TRAVAIL

Objectifs

De nos jours, l'importance des coûts de la main d'oeuvre oblige les acteurs à travailler avec rigueur et méthode. Les temps morts, les opérations mal imbriquées, mal ordonnées provoquent des augmentations de coûts intolérables pour la rentabilité de l'entreprise qui les occupe. Chaque agent au plus petit grade doit être conscient des impacts financiers causés par le manque d'organisation du travail.

Ce cours permettra aux participants d'appréhender l'implication d'un manque d'organisation sur la productivité, le rôle de la préparation du travail, ses contrôles de qualité et de coûts.

Programme

1. Définition de l'organisation du travail et généralités :

- Rôles, objectifs et origines de l'organisation des postes de travail.
- Structure d'une entreprise, ses buts.

2. La productivité et ses répercussions :

- Introduction.
- Définition de la productivité.
- Les répercussions de la productivité.

3. La préparation du travail :

- But de la préparation du travail.
- Recherche du procédé de travail.
- Organisation de la préparation du travail.
- Elaboration du planning à partir du cahier de charges.

4. La vérification du travail :

- Missions de la vérification.
- Les critères de vérification.
- Les aspects psychologiques de la vérification.

5. Le contrôle des coûts d'entretien :

- Correspondance finale avec les cahiers de charges.
- Contrôle du temps presté et hypothèses explicatives.
- Contrôle de la consommation en produits et en matériel.

TECHNOLOGIE - ELECTRICITE

Objectifs

Les arrêts dû aux pannes ont un impact important sur la rentabilité d'une entreprise qui loue des services de nettoyage. Ainsi, si l'agent d'entretien doit être payé, la société qui reçoit ses services rémunérera le travail correspondant au cahier des charges selon devis préétabli et n'interviendra pas dans les coûts de non productivité. Le bénéfice s'en trouvera amputé.

Or, il apparaît qu'aujourd'hui la panne la plus anodine nécessite l'intervention de techniciens du service après-vente des machines utilisées. Une fiche électrique défectueuse, un câble de raccordement, une charge d'accumulateurs mal opérée, des branchements excessifs sur prises multiples provoquent des déclenchements de sécurité, etc.

Ce cours, n'a certes pas la prétention de permettre aux stagiaires d'intervenir dans n'importe quelle situation, mais un diagnostic plus clairement exposé, par téléphone, aux services de dépannage permettra sans doute au dépanneur de se munir de pièces judicieusement choisies, et des interventions plus courtes, plus définitives donc plus efficaces pourront être réalisées.

L'aspect sécurité ne sera pas négligé afin d'éviter ou de limiter le nombre d'accidents.

Programme

1. Quelques définitions :

- Constitution de la matière (description).
- Les conducteurs, les isolants.
- Energie, consommation, puissance.
- Tension, courant.

2. Applications sur les effets du courant électrique :

- Calorifiques (radiateurs, chauffage électrique).
- Magnétismes (moteurs).
- Chimiques (batteries, accumulateurs, charges-décharges, entretiens).

3. Les conducteurs d'alimentation :

- Relation courant - tension de service.
- Sections de conducteurs.
- Les câbles (types, caractéristiques).

4. Le matériel électrique :

- Normalisation.

5. La sécurité :

- Les dangers du courant sur le corps humain.
- Les protections :
 - Prises de terre.

- Les différentiels.
- Les fusibles.
- Les lampes circuits - magnétiques
- thermiques.

6. Précautions de mise :

- en service du matériel et engins électriques.
- arrêt du matériel et engins électriques.

TECHNOLOGIE MECANIQUE

Objectifs

Les raisons de l'introduction de ce cours sont identiques à celles évoquées pour le cours de technologie électricité :

- Permettre à l'utilisateur de machines de nettoyage un minimum d'entretien et de maintenance préventive (graissage, propreté des ventilateurs, tension des courroies).
- Intervenir lorsque des pannes mineures se présentent et ainsi limiter les temps d'arrêt et les coûts de non production.
- Poser en cas de pannes plus sérieuses, un diagnostic dans le but d'éclairer au mieux, par téléphone, le dépanneur du service après vente de la machine défectueuse et limiter ainsi, le temps d'intervention.
- Appréhender une sensibilité à la sécurité pour le mouvement des pièces mécaniques (capots de protection correctement replacés, poulies et courroies défectueuses, câbles à brins cassés, instabilité des pièces, ect.).
- Posséder un minimum de vocabulaire technique.

Programme

1. *Notion de forces, comptes, bras de levier.*

2. *Les matières :*

- Quelques caractéristiques sur :
 - L'acier, l'aluminium, le cuivre, le plastique (poids, résistance mécanique, soudabilité, utilisations).

3. *Les assemblages :*

- Permanents :
 - Soudage, rivetage, ...
- Démontables :
 - Conditions d'un bon assemblage boulonné.
 - Utilisation d'un frein d'écrou - types.

4. *Lubrification :*

- Utilité.
- Qualités d'huile(s).

5. *Notions sur les organes mécaniques :*

- Les ventilateurs :
 - Description, propreté, fonctionnement optimum.
- Les roulements à billes et à aiguilles :

- Condition de bon fonctionnement.
- Usure, symptôme(s), remplacement.
- Les protecteurs anti-poussière.
- Les autolubrifiants.

- Les bagues, coussinets:

- Conditions de bon fonctionnement.
- Les matières (bronze, nylon).
- Usure, remplacement.

6. Les chaînes et courroies :

- Types, formes, caractéristiques.
- Condition de fonctionnement.
- Défauts, usures.
- Pose et dépose des organes.

7. Les joints d'étanchéité :

- Matières, qualité, caractéristiques.
- Fabrication.

8. Frottements, échauffements, usures, grippages

TECHNOLOGIE DES EQUIPEMENTS ET DES PRODUITS

Objectifs

De volume le plus important, ce cours contient l'essentiel de la base de métier que les nettoyeuses doivent posséder afin de conduire correctement les tâches qui leurs sont confiées.

Non seulement l'utilisation correcte de machines que l'on rencontre aujourd'hui sur le marché devra être connue, mais on tentera de donner une « éducation d'approche » de machines qui apparaîtront dans le futur et ainsi une adaptabilité aisée fera des lauréates, des personnes performantes, sachant par exemple lire attentivement une notice, une expérimentation méticuleuse.

Il en sera de même pour les produits d'entretien. D'utilisation de plus en plus spécifique pour telle ou telle tâche, fournis en formules concentrées qu'il faut diluer dans de proportions correctes afin d'éviter une agressivité sur des matières sensibles, ces produits nécessitent une maîtrise importante de connaissances. Les sécurités d'utilisation, les protections à prévoir, les interventions urgentes à effectuer en cas d'accident sont autant d'éléments qui ne peuvent être négligés.

Programme

1. Introduction :

- Le cercle de ZINNER.
- Des chiffres sur l'importance du secteur nettoyage dans les secteur économique.

2. Notions de chimie :

- La connaissance des P.H. (définition et mesure), les bases acides.

3. La micro-biologie :

- Définition, sources de microbes, modes de transmission, les problèmes dans les collectivités, cassette vidéo sur le sujet.

4. Connaissance des matériaux :

- Terre-cuite, calcaire et non calcaire, caoutchouc, carrelages, linoléum, sols pastillés.

5. Les produits au sens large :

- Eau de Javel, mousses, détergents (savon), les solvants, cire et protection, désinfectants, déodorants.

6. La sécurité au travail :

- Les échelles, les gants, les protections, les chaussures, les vêtements.

7. Méthode, matériel, machines :

- Dépoussiérage :
 - du mobilier (fréquent et périodique)
 - du sol (fréquent et périodique)

- Nettoyage des sols durs : entretien courant, le décapage, la protection, les parquets, la cristallisation du marbre.

- Entretien des tapis : connaissances des tapis, aspiration, shampooings, injection et extraction, protection, la méthode « bonnet », la poudre.

8. Les traitements spécifiques :

- Les ordinateurs, téléphones et matériel audiovisuel, les cuisines, les sanitaires.

9. L'environnement hospitalier :

- Spécificités : hygiène, sécurité, toxicité.

10. L'environnement de l'entreprise de nettoyage :

- Spécificités : structure, horaires.

11. L'environnement administratif.

ERGONOMIE

Objectifs

Combien ne rencontre-t-on pas de travailleurs qui après trop peu d'années de services souffrent de rhumatisme articulaire ! Combien d'autres encore souffrent-ils de maux de dos !

La preuve aujourd'hui est irréfutable, les cadences de travail élevées ont fait prendre de mauvaises habitudes, des mouvements saccadés, le corps mal positionné, mal équilibré lors des mouvements parfois pénibles (levées de charges le corps en porte-à-faux).

Les objectifs de ce cours seront d'éviter ces nuisances pour un métier qui reste malgré les machines d'entretien utilisées, une profession physique rude. Donnée sur base de la mécanique des os de la charpente humaine, les explications permettront de faire prendre conscience aux participants des meilleures conditions de mouvements pour éviter des dépenses d'énergie inutiles en respectant des exploitations normales des articulations.

Programme

- Etude du squelette humain, charpente du corps.
- Les muscles, support de force du mouvement.
- Les liaisons musculaires.
- Les mouvements du corps humain.

1. Les mauvais mouvements, cause de problèmes musculaires :

- Luxations.
- Déchirures.
- Entorses.
- Foulures.

2. Les mauvais mouvements, cause de problèmes osseux et articulaires :

- Les rhumatismes.
- Synovites.
- Les affections de la colonne vertébrale.
- L'épine dorsale.
- Les fractures.

3. Les mouvements corrects avec simulation d'application aux travaux d'entretien :

- Levée d'une charge.
- Manipulations d'essorage de torchons.
- Balayage, raclage du sol, des murs et des vitres.

4. Les conseils d'intervention en cas d'accidents; premiers soins.

APPLICATION D'ORGANISATION DU TRAVAIL ET PLANNING

Objectifs

Support important du cours théorique d'organisation du travail, les matières prévues ont pour but l'expérimentation des théories. La mise en situation réelle du participant est prévue avec la manipulation des fiches, des cahiers de charges, des élaborations d'agenda suite à un planning bien étudié, des bons de commandes. Ainsi, de façon pragmatique l'apprenant sera capable de satisfaire aux objectifs énoncés pour les cours théoriques par l'application de ceux-ci (simulations de situations réelles qui leurs permettront d'aborder la vie professionnelle avec efficacité, organisation et rendement).

Programme

1. Méthodes d'utilisation d'un agenda.

2. Les fiches de travail :

- Lecture.
- Rédaction.

3. Les fiches de contrôle :

- Lecture.
- Rédaction.

4. Manipulation des bons de commande :

- Rédaction.
- Classement.
- Suivi.
- Contrôles.

5. Cahiers de charges :

- Planning :
 - Travaux journaliers.
 - Travaux hebdomadaires.
 - Travaux mensuels.
 - Travaux annuels.
 - Réalisation des fiches de travail.
 - Réalisation des fiches de contrôle.
 - Rapport de fin de chantier.
 - Contrôle des coûts.

TRAVAUX PRATIQUES - ELECTRICITE

Objectifs

Acquérir les règles de bonne pratique pour les interventions simples.

Appréhender un vocabulaire technique de base afin de poser un diagnostic clair lors de panne(s) de machines.

Déterminer les causes de pannes simples ou cibler les zones défectueuses dans des ensembles plus complexes.

Etre sensible aux problèmes de sécurité, les manipulations à proscrire (eau), les précautions et les moyens de protection à prévoir.

Programme

1. Description des accessoires normalisés utilisés en installation électrique domestique.

2. Exercices de dénudage correct de tête de câbles électriques d'utilisation domestique.

3. Exercices d'étamage de fils multibrins.

4. Raccordements corrects de borniers :

- Fiches.
- Prises.
- Choix des outils.
- Serrage correct.
- Choix des câbles en fonction des utilisations.

5. Logique de test :

- Y-a-t-il de la tension aux prises ?
- Y-a-t-il de la tension aux borniers de tel ou tel autre ensemble ?
- Tester un fusible, un disjoncteur, un câble électrique.

6. Relevé de schéma simple et repérage de borniers.

7. Utilité :

- Des passes-fils.
- Des gaines.

8. Prise de terre.

9. Les interventions :

- Les parties isolantes.
- Les parties conductrices.
- Les échauffements.

TRAVAUX PRATIQUES - MECANIQUE

Objectifs

Acquérir les règles de bonne pratique afin de réaliser de petits entretiens préventifs, de petites réparations sans attendre des arrêts complets par panne importante. Appréhender un vocabulaire technique de base afin de poser un diagnostic clair de panne de machine.

Sensibiliser les participants à la sécurité et aux moyens de protection (capots, grilles,...)

Programme

1. *Essais de sciage et limage de différentes matières.*
2. *Pliage.*
3. *Forage*
4. *Assemblages mécaniques :*
 - Fixes : rivetages, sondage (exercices)
 - Extraction de gougeons cassés.
5. *Réalisation de joints d'étanchéité.*
6. *Remplacement de chaînes et courroies, et réglages opportuns.*
7. *Montage et démontage de roulements simples.*

MANIPULATIONS DES EQUIPEMENTS ET DES PRODUITS

Objectifs

Complémentaire au cours théorique *technologie des équipements et des produits*, ces démonstrations et manipulations de matériel et de produits permettront aux candidat(e)s d'acquérir le savoir-faire qui fera d'elles des spécialistes du nettoyage. Ce cours sera structuré afin de donner une « éducation d'approche » de machines neuves, une lecture attentive de notices, des expérimentations méticuleuses, « pas à pas ». Cette manière de pratiquer permettra aux stagiaires une adaptabilité à rencontrer de nouvelles machines. Il en sera de même pour les produits d'entretien. Ces produits généralement fournis en concentration, doivent être dilués dans des proportions correctes, et de nombreux exercices seront prévus à l'apprentissage de la règle de trois. Les lieux de stockage devront répondre aux caractéristiques pratiques, de sécurité conformes à la législation, et leur gestion devra être maîtrisée.

Programme

1. *Applications pratiques des méthodes enseignées avec l'utilisation des machines, matériel et des produits :*

- Dépoussiérage.
- Lavage des sols durs.
- Entretien des tapis.

2. *Application pratique dans les traitements spécifiques :*

- Les cuisines.
- Les sanitaires.

3. *Les produits d'entretien :*

- Caractéristiques, utilisations.
- Précautions d'utilisations.
- Le stockage :
 - Durée de validité.
 - Conditions requises des locaux.
 - Organisation d'un magasin de produits.

ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS

Objectifs

Les objectifs énoncés au sujet des cours de technologie d'électricité et de mécanique font état de l'impact insupportable des pannes dont des arrêts de machines. Il est évident que l'entretien préventif quasi journalier favorise la longévité de l'outil et limite les arrêts pour pannes détectées au préalable (avant que les conséquences plus graves ne se produisent). Des consignes simples sont indiquées dans les notices d'utilisation pour permettre de vérifier, point par point, les zones à lubrifier, la tension convenable des courroies, etc. C'est l'utilisateur qui ressent le mieux un défaut naissant, une vibration, un bruit. Le bon réflexe à inculquer est sans doute de passer en revue les points essentiels de maintenance indiqués dans la notice.

Ce cours peut prendre comme support, les notions de base d'électricité et de mécanique essentielles pour la compréhension de ce cours.

Programme

1. Les notices d'utilisation :

- Leur rôle.
- Leur intérêt.

2. L'importance de la lecture des chapitres concernant l'entretien préventif :

- Application à plusieurs types de machines.

3. Précautions d'arrêt des machines lors de l'ouverture des capots.

4. Contrôles des chaînes, courroies.

5. Contrôles du niveau d'huile.

6. Contrôles des niveaux corrects des produits.

7. Précautions de remise en service :

- Après ouverture.
- Remise en état des protections.

8. Le branchement des accumulateurs d'appareils autonomes.

9. Propreté des éléments constituant les machines.

10. Les parties en mouvement de rotation :

- Vérification des jeux.
- Rotation correcte.

- Grippage.
- Bruits anormaux.
- Vibrations.

11. Pose de diagnostics de panne :

- Exercices d'énoncé clair de symptômes de panne.

12. Le parc machines :

- Stockage correct.
- Sécurité.

MANIPULATION DES ALARMES

Objectifs

Le personnel de nettoyage commence ses prestations généralement très tard, après la fermeture des bureaux, ou plus tôt, avant le début de la journée. D'autre part et de plus en plus, de la grosse entreprise au plus petit magasin, on rencontre des systèmes antivols empêchant des introductions de personnes indésirables durant les heures de fermeture et principalement la nuit. Notre personnel de nettoyage sera donc forcément confronté au système qu'il devra manipuler correctement (mise hors service au début du travail et remise en service correcte des sécurités avant de quitter la zone nettoyée). Les principes de fonctionnement des différents compteurs seront connus, les principales centrales seront examinées et les manipulations d'enclenchement et déclenchement démystifiées. Le but est bien de familiariser nos participants aux systèmes antivols et de leur donner les consignes d'intervention suite à un enclenchement accidentel ou consécutif à une mauvaise manipulation.

Programme

1. Les alarmes de protection antivol, constitution, principes de fonctionnement :

- Les centrales.
- Les capteurs :
 - Rayonnement calorifique.
 - Les faisceaux lumineux non visibles.
 - Les sondes de vibration.
 - les interrupteurs mécaniques.
- Les avertisseurs :
 - Générateurs de bruit, sirènes.
 - Les appels téléphoniques par bande.

2. Les manipulations de mise en service des centrales d'alarme :

- Codes.
- Temporisation possible.

3. Les manipulations de mise hors service des centrales d'alarme :

- De façon globale.
- De façon sectorielle.

4. Actions à prendre en situation de déclenchement d'un système d'alarme :

- Manipulations.
- Personnes à prévenir.
- Rédaction du cahier.

NETTOYAGE DES SALLES D'ORDINATEURS

Objectifs

Les salles d'ordinateurs et matériel informatique nécessitent un soin particulier lors de l'entretien. En effet, la pièce elle-même est revêtue de tapis spéciaux électrostatiques et anti-poussières; des produits de nettoyage particuliers doivent être utilisés. Le matériel - claviers et écrans, ... - exige des soins tout aussi spéciaux pour son entretien; l'utilisation d'eau et de solvants quelconques est à proscrire. Ces restrictions apparaissent non seulement dans le cahiers des charges mais font l'objet de réticences de la part de responsables de centres de calculs vis-à-vis de la sous-traitance de nettoyage. Ces réticences ne seront annulés que par l'occupation d'un personnel averti et formé. C'est bien l'objectif de ce cours particulier.

Programme

1. Approche d'une salle d'ordinateurs, ses composants, sa température idéale.

2. Règles générales sur le soulèvement des poussières.

3. Evacuation des papiers listing :

- Sélection des papiers qui peuvent être emportés.

4. Entretien :

- Des claviers :

- Précautions.
- Produits à utiliser.

- Des écrans :

- Précautions.
- Produits à utiliser.
- Présence d'électricité statique.

- Des vitres antireflets :

- Dépose.
- Entretien.
- Repose.
- Les produits.

- Les imprimantes :

- Précautions.
- Papier engagé.
- Produits.

- Des revêtements, sols et murs :

- Précautions.
- Produits.

5. Les prises et allonges des salles d'ordinateurs :

- Conditions de débranchement des équipements informatiques.

FIXATION DES CAPACITES TERMINALES

A la fin de l'unité de formation, l'apprenant doit être capable de :

1. travailler au sein d'une équipe;
2. réaliser l'entretien de bureaux et de locaux industriels en appliquant les techniques modernes de nettoyage et en respectant les règles d'organisation du travail et d'ergonomie.
3. gérer le stock de produits de manière judicieuse et dans le respect des règles de sécurité et d'hygiène.

Le degré de maîtrise sera atteint si l'apprenant, mis en situation, est capable de :

1. élaborer un planning conforme au cahier des charges;
2. choisir et utiliser rationnellement les produits adéquats;
3. utiliser correctement l'équipement mis à sa disposition.

PROFIL DES CHARGES DE COURS

Pour chacune des activités d'enseignement suivantes,

- Technologie électricité,
- Technologie mécanique,
- Travaux pratiques d'électricité,
- Travaux pratiques de mécanique,

le chargé de cours sera un **enseignant**.

Pour chacune des activités d'enseignement suivantes,

- Organisation du travail,
- Technologie des équipements et des produits,
- Ergonomie,
- Application d'organisation du travail et planning,
- Manipulation des équipements et des produits,
- Entretien des équipements,
- Manipulation des alarmes,
- Nettoyage des salles d'ordinateurs,

le chargé de cours sera un **expert** pouvant justifier d'une expérience dans le domaine du cours concerné.