



CHEF D'EQUIPE EN PROPRETÉ - CQP/TFP

Durée de la formation : 6 mois min à 7 mois

Formation 100% présentiel

Code : RNCP42151

Date d'échéance de l'enregistrement : 30/04/2031

PUBLIC :

- Salarié intervenant dans le domaine de la propreté et des services associés réalisant des techniques d'entretien manuel et mécanisé.
- Personne en reconversion professionnelle.
- Demandeur d'emploi. Agent de propreté en collectivité. Salarié en insertion.
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap

OBJECTIFS :

- Etablir la bonne relation entre les parties prenantes pour garantir le bon déroulement du chantier
- Organiser et suivre du chantier de propreté
- Réaliser des techniques professionnelles
- Animer une équipe

PREREQUIS :

- Compréhension et expression orale en français (Validation du niveau par le questionnaire de positionnement)
- Maîtrise des opérations de calcul de base (addition, soustraction, division et multiplication)
- L'inscription sera validée une fois le bulletin complété et les prérequis vérifiés.

PÉDAGOGIE & EVALUATION:

- Méthodes et outils adaptés à la modalité pédagogique : Apports théoriques et pratiques, échanges de pratiques, quiz, exercices, activités interactives, études de cas, ...
- Plateau technique – mise en situation
- Formation au centre 1 à 2 fois par semaine

ACCESSIBILITE:

- Si vous êtes en situation d'handicap, merci de nous faire part avant l'inscription afin que nous étudions les possibilités d'adaptation à votre situation.

MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION :

Validation du Titre à Finalité Professionnelle (TFP) : Chaque candidat se présentera devant une Commission d'Évaluation composée de deux évaluateurs pour un entretien de quatre heures en vue de la validation du TFP préparé.



- En fonction des résultats, la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi délivrera ou non le titre visé.
- En cas d'échec à l'examen complet, les blocs de compétences validés restent acquis.
- Le candidat pourra ultérieurement repasser uniquement les blocs non validés.

Débouchés professionnels :

- Chef d'équipe
- Animateur d'équipe
- Inspecteur

Poursuites possibles après obtention du TFP :

- CQP Chef d'équipe de site(s)

DATES: 3 semaines après l'inscription dans nos locaux

LIEU DE FORMATION: locaux de FORMACLEAN



En partenariat avec L'OC Propreté, Notre Certificateur.

Bloc de compétences n°1 : Mise en œuvre de la relation avec les usagers pour garantir le bon déroulement du chantier

Entretenir de bonnes relations avec les clients du site

- Assurer une bonne communication avec la hiérarchie et l'équipe

La présentation : langage, image de soi, tenue vestimentaire et hygiène personnelle

Un travail de qualité : préparation et propreté du matériel, bonne exécution, autocontrôle

Les règles de confidentialité

- Etablir une bonne relation avec le client pendant la prestation

La communication verbale et non verbale : informer, communiquer avec son responsable, ses collègues, le client

Les comportements adaptés aux situations rencontrées

Les bonnes relations avec les différents clients : attitude positive, écoute, discrétion

Les règles usuelles en matière de tutoiement et vouvoiement

Les modalités de transmission des plaintes et réclamations de l'information

Gérer les demandes et les réclamations des clients



➤ Traiter les demandes du client (les travaux supplémentaires, les niveaux de priorité et degrés d'importance, les outils de traitement, la transmission de l'information à la hiérarchie)

➤ Traiter des réclamations (l'analyse, les degrés de gravité, procédure de traitement)

Les actions correctives et préventives

Les attentes et les contraintes du client

➤ Adopter les bonnes attitudes face aux réclamations du client

La communication et la posture d'écoute

Bloc de compétences n°2 : Organisation et suivi du chantier de propreté

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité au travail

➤ Respecter des règles d'hygiène de sécurité sur le chantier (hygiène personnelle, les situations de travail dangereuses et leurs risques)

➤ Utiliser les équipements de protection individuels

➤ Appliquer les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits, des matériels et des déchets

➤ Appliquer les règles de tri des déchets et de gestion des emballages

➤ Respecter les principes de base en hygiène et de sécurité dans les milieux spécifiques

Prévenir les risques et adopter les bonnes postures de travail

➤ Identifier le cadre institutionnel de la prévention, la sécurité sur les chantiers (les acteurs et les instances de la prévention, les documents pour la maîtrise des risques)

➤ Appliquer et faire appliquer les règles d'ergonomie (les gestes à adopter, la correction des mauvais gestes)

➤ Réduire les gestes nuisibles, les traumatismes physiques

➤ Expliquer les mesures de prévention mises en place dans la profession (les éléments du plan de prévention, le droit de retrait en cas de danger)

➤ Identifier les spécificités des chantiers en milieux sensibles

Les différents types de chantiers : agro-alimentaire, cuisine collective, médical et paramédical

Les spécificités en matière de sécurité et d'hygiène

Préparer les opérations de nettoyage manuelles

➤ Préparer les opérations de nettoyage en fonction du type de prestation demandé et de l'environnement de travail

Les parties communes (hall d'entrée, ascenseur, escalier)

Les espaces de travail (bureau, salle de réunion)

Les produits d'entretien et le matériel de nettoyage

Les différentes chiffonnettes microfibres et leur utilisation

La chronologie des phases de travail spécifique au bloc sanitaire Les étapes de l'entretien d'un bureau

Les zones de contact dans les différents lieux

La préparation du chariot de nettoyage

➤ Expliquer les techniques d'entretien manuelles des sols

Le balayage humide et le lavage manuel des sols

La méthode au poussé et à la godille

La méthode de lavage manuel à double seau

La technique d'aspiration en zigzag

Le résultat attendu selon l'opération de nettoyage (les critères d'appréciation)

L'élimination des déchets



L'élimination des eaux souillées chimiquement

- Préparer des équipements techniques et de sécurité

Choix de l'équipement de protection individuelle (EPI) adapté à l'intervention et à l'environnement

Les règles de sécurité en fonction des différentes conditions et protocoles de travail

La signalétique appropriée à l'espace de travail pour réduire les risques

Les systèmes de balisage et leur modalité de balisage

- Préparer les opérations de nettoyage mécanisées

Expliquer les principes des opérations d'entretien mécanisé

Le classement des salissures selon leur origine, leurs caractéristiques

Le classement des produits en fonction de l'échelle de pH

Les règles de dosage

Le cercle de Sinner ou le TACT

L'action des produits détergents et désinfectants

La notion de spectre d'activité d'un désinfectant

Les informations de l'étiquette du produit de nettoyage

Les règles de base et les précautions de stockage des produits

Le tri des déchets et la gestion des emballages

- Citer les caractéristiques des revêtements de sol

Les différentes classifications des revêtements

Les caractéristiques des sols durs et textiles

Les précautions

- Expliquer les protocoles de nettoyage mécanisés

La méthode spray sur sol thermoplastique (circulaire et latérale)

Le lustrage

Le lavage mécanisé des sols non textiles

Le lavage à l'autolaveuse

- Préparer et sécuriser les installations avant nettoyage

Les éléments à prendre en compte lors d'une opération de nettoyage

Choix de l'équipement de protection individuelle (EPI) adapté à l'intervention

Les règles de sécurité en fonction des différentes conditions et protocoles de travail

La disposition du matériel et la délimitation de la zone de travail

La signalétique appropriée à l'espace de travail pour réduire les risques potentiels

- Assurer l'entretien courant des machines de nettoyage (monobrosse, aspirateur à eau, autolaveuse)

La désignation des organes qui composent les machines de nettoyage

Les accessoires des machines de nettoyage selon les techniques à mettre en œuvre

Les consignes d'entretien, la maintenance de 1er niveau

Les réglages et les ajustements

Le signalement et l'enregistrement des pannes

Bloc de compétences n°3 : Réalisation des techniques professionnelles de nettoyage courant

Réaliser les prestations manuelles de propreté en milieu tertiaire

- Choisir les matériels de nettoyage en fonction du type de prestation demandé
- Interpréter les informations de l'étiquette du produit de nettoyage
- Réaliser le dosage des produits
- Choix de l'équipement de protection individuelle (EPI) adapté à l'intervention et à l'environnement
- Réaliser la désinfection des zones de contact dans les différents lieux (bureau, hall et l'escalier, ascenseur)



- Appliquer les protocoles de nettoyage en respectant les règles d'hygiène (un bureau, des sanitaires, un hall d'entrée, un ascenseur, un escalier)
- Réaliser les techniques de dépoussiérage adéquates à l'environnement de travail
- Contrôler la qualité des prestations réalisées

Réaliser les opérations d'entretien mécanisées de propreté

- Choisir les matériels et machines de nettoyage en fonction du type de prestation et du sol
- Préparer une solution détergente ou désinfectante en respectant les règles de dosage
- Préparer et sécuriser les installations avant nettoyage
- Appliquer les protocoles de nettoyage en respectant les règles d'hygiène (méthode spray, lustrage, lavage mécanisé des sols non textiles, lavage à l'autolaveuse)
- Assurer l'entretien courant des machines de nettoyage (monobrosse, aspirateur à eau, autolaveuse)
- Vérifier le résultat de son intervention

Bloc de compétences n°4 : Animation d'équipe

Animer une équipe d'agents de propreté

- Se situer et se positionner par rapport à l'équipe d'agents, aux clients, à sa hiérarchie et au responsable de site(s)
- Utiliser les techniques de communication (le processus d'écoute (spontanée, active), le questionnement et la reformulation)
- Adapter son management au contexte et aux personnalités
- Informer et former (transmission d'un savoir-faire à un agent)
- Appliquer les consignes en matière de législation
- Gérer d'une équipe en respectant les consignes de l'entreprise
- Accueillir de nouveaux salariés : la fonction tutorale
- Organiser l'accueil et l'intégration

Contrôler le travail de son équipe

- Contrôler la qualité et les résultats obtenus
- Appliquer les modalités du contrôle qualité (critères de qualité par site et selon le profil du client, l'évaluation des résultats d'une prestation de nettoyage et l'interprétation des résultats)
- Appliquer la procédure de traitement des non-conformités
- Utiliser des documents d'exploitation
- Evaluer les pratiques professionnelles des agents

Organiser les prestations de propreté du site

- Identifier les compétences, les activités prévues dans la CCN par qualification
- Analyser les informations relatives au site et estimer les temps d'intervention
- Planifier les prestations en fonction des contraintes (opérations, fréquences)
- Réajuster l'organisation du chantier en cas d'aléas ou d'absence (les niveaux de priorité et d'urgence, les tâches prioritaires)
- Utiliser les documents de gestion de site (fiche de poste, planning d'intervention, tableau de prestations, ...)
- Prévoir les moyens techniques pour l'exploitation du chantier (les matériels et produits de nettoyage)
- Gérer les moyens humains et matériels



➤ Communiquer en interne et externe à l'entreprise