



CQP Agent de Services Confirmé (ASC)

Objectif de la formation :

Préparer le stagiaire au Certificat de Qualification professionnelle d'agent de service Confirmé (ASC).

Public : Agents réalisant des prestations de nettoyage

Pré-requis : Comprendre et s'exprimer en français

Lieu : Paris 20^{ème} ou Rungis

Durée : 2h de positionnement + 5 jours + 2h de validation soit 39h

Moyens et Méthodes pédagogiques : Exposés, Exercices et Mises en situation sur plateau technique, Démonstrations, Témoignages, Recueil d'idées, Evaluation, Support stagiaire

Formateur : Importante connaissance théorique et compétence pratique dans le domaine de la Propreté

Accessibilité des publics en situation d'handicap : Peut être accompagné, aidé par un Partenaire CAP EMPLOI, ou association qui prendra en compte les contraintes liées au poste de travail et à la formation

Contenu de la formation :

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

Etablir de bonnes relations avec les clients du site

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

Mettre en œuvre une présentation de service : langage, image de soi, tenue vestimentaire et hygiène personnel.

Mettre en œuvre les comportements adaptés aux situations rencontrées.

Assurer de bonnes relations avec les différents clients : attitude positive, écoute, discrétion.

Les règles usuelles en matière de tutoiement et vouvoiement.

Gérer les demandes et les réclamations des clients

Comprendre les règles de confidentialité.

Comprendre et tenir compte des contraintes et des attentes du client (habitudes et réactions) tout en informant sa hiérarchie si nécessaire.

Adopter les bonnes attitudes face aux réclamations du client.

La communication et la posture d'écoute.

Bloc de compétences n°2 : Préparation technique du chantier

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)

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

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

Prévenir les risques et adopter les bonnes postures de travail

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

Réduire les gestes nuisibles, Les traumatismes physiques

Préparer les produits et les matériels nécessaires à l'intervention

Intégrer les particularités du site d'intervention (tertiaire, santé, agroalimentaire, etc.)

Choisir le matériel et les produits en fonction de l'opération à effectuer.

Vérifier la disponibilité des produits, des matériels et des équipements nécessaires au travail

Estimer et répartir les quantités de produits et de consommables nécessaires à l'activité du chantier

Prévoir, préparer et disposer de façon rationnelle son chariot, les outillages, les produits, les matériels et les consommables

Mettre en place des dispositifs de protection pour les personnes, les matériels, les biens et les lieux

Appliquer les protocoles et consignes de services (tenue, hygiène, sécurité)

Le classement des produits en fonction de l'échelle de pH, la notion de biocide

Les règles de dosage et le calcul des quantités de produit

Les informations de l'étiquette du produit de nettoyage

Les règles de base et les précautions de stockage des produits et les règles de reconditionnement.

Préparation des installations avant nettoyage (rangement, protection, balisage)

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.

Bloc de compétences n°3 : Réalisation des techniques professionnelles

Utiliser les matériels et techniques d'entretien manuelles

Connaître les méthodes, les techniques, les outils et les produits appropriés à l'entretien des bureaux

Connaître les méthodes, les techniques, les outils et les produits appropriés à l'entretien des sanitaires

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 méthode de préimprégnation

La technique d'aspiration

Le dépoussiérage, les points de contact

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

L'élimination des déchets et des eaux souillées chimiquement

Nettoyer le matériel après la prestation

Réaliser des autocontrôles

Réaliser des autocontrôles

Respecter le rôle de chacun dans la démarche qualité de l'entreprise

Avertir le responsable hiérarchique du résultat

Répéter ou corriger le travail si nécessaire

Evaluation : Chaque candidat se présentera devant la Commission d'Evaluation (formée de deux évaluateurs) en vue de la validation du Certificat de Qualification professionnelle préparé (2 heures).

Au vu des résultats obtenus, la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi délivrera ou non le CQP visé. En cas d'échec de l'examen complet, les blocs de compétences validés seront tout de même acquis par le candidat. Il est possible par la suite de rattraper le ou les blocs échoués.

Débouchés : Agent de propreté, Agent de service en propreté

- Possibilités à l'apprenant de valider à l'examen uniquement un ou plusieurs BLOC
- Suite à l'obtention de ce diplôme, l'apprenant aura la possibilité d'évoluer vers un TFP Agent d'agent Machiniste en propreté ou un CQP Laveurs de vitres