

CQP CHEF DE SITE en PROPRETE – RNCP 38015

Objectifs opérationnels :

- Planifier et organiser les prestations de propreté en mobilisant efficacement les ressources humaines et matérielles
- Coordonner et diriger les équipes en appliquant les procédures et en motivant à atteindre les objectifs fixés
- Évaluer la qualité des prestations et vérifier la conformité aux protocoles, normes d'hygiène, sécurité et environnement
- Analyser les attentes du client et formuler des réponses adaptées pour renforcer la satisfaction et la fidélisation
- Identifier les opportunités commerciales et formuler des propositions pour valoriser l'offre de l'entreprise

Public : Chef de sites et futur Chef de sites

Durée : 133 heures, soit 19 jours + 2h30 (positionnement)
+ 4h (validation), soit 139h30 au total

Pré-requis : Expérience dans le secteur de la propreté ; savoir lire et interpréter des documents techniques ; compétences de base en gestion d'équipe et en organisation

Lieu : Paris 20^{ème} ou Rungis

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

Moyens et Méthodes pédagogiques : En présentiel, études de cas, jeux de rôle, vidéoprojecteur, tableau blanc, matériel de démonstration, méthodes actives et interactives, prise de notes, supports de cours.

Formateurs : Importante connaissance théorique et compétences pratiques dans les domaines relevant des modules de la formation

Contenu de la formation :

Se positionner dans son rôle de Chef de site (2H30)

Evaluer son niveau au travers d'une grille de compétence

Appréhender les missions et les compétences attendues

Définir un parcours de formation

I. ORGANISATION DU OU DES SITE(S) CONFORMÉMENT AUX CAHIERS DES CHARGES DE TRAVAUX DE PROPRETÉ (42h)

❖ Organisation du site

- Analyse du site et construction du programme d'exécution
- Constitution du dossier de démarrage
- Répartition des tâches et rédaction des fiches de poste

❖ Gestion des ressources

- Gestion et maintenance du matériel
- Gestion des équipements et approvisionnement
- Optimisation des ressources et suivi budgétaire
- Réorganisation du travail sur site

II. CONTROLE ET AMELIORATIONS DE LA QUALITE DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE SUR SON OU SES SITE(S) (28h)

❖ Prévention des risques

- Mise en œuvre du plan de prévention
- Prévention des risques professionnels
- Actualisation du plan de prévention

❖ Suivi qualité des prestations

- Contrôle qualité des prestations
- Suivi de l'activité des agents
- Contrôle des techniques professionnelles

III. ACCOMPAGNEMENT DE LA RELATION CLIENT ET USAGERS SUR UN OU PLUSIEURS SITES DE NETTOYAGE (21h)

❖ Fidélisation client

- Communication et suivi client

❖ Vente de prestations

- Identification des besoins et vente de prestations complémentaires

❖ Traitement des réclamations

- Détection et traitement des anomalies
- Suivi de la relation avec les parties prenantes

IV. ANIMATION D'EQUIPE PROPRETE SUR UN OU PLUSIEURS SITES (42h)

❖ Animation des équipes

- Appréhender son positionnement au sein de l'entreprise
- Communiquer efficacement
- Les bases du management
- Animation de réunions managériales

❖ Gestion des conflits

- Les caractéristiques et les mécanismes des conflits
- Aborder un conflit et adopter une attitude positive face à l'agressivité
- Anticiper et prévenir les futurs conflits

- Prévention du harcèlement

❖ Gestion des ressources humaines

- Gestion des congés et continuité d'activité
- Organisation du travail et gestion des absences
- Suivi administratif pour la paie et les déclarations sociales

❖ Accompagnement professionnel

- Entretiens professionnels et suivi de l'évolution
- Tutorat et accompagnement terrain des agents
- Développement des compétences et gestion de la formation

Evaluation :

Evaluations formatives tout au long du parcours.

Passage de la certification Chef de Site en Propreté : durée 4 heures.

Les candidats se présentent devant un jury (épreuve écrite : étude de cas ; épreuve orale : entretien avec le jury).

Validation par la CPNE (75% de réussite pour valider l'examen).

Possibilité de rattraper le ou les blocs en échec.

Possibilité de validation bloc par bloc.