

Objectifs de la formation :

Préparer le stagiaire au TFP d'Agent d'entretien et de rénovation en propreté

Public : Agents réalisant des prestations de nettoyage **Pré-requis :** Comprendre et savoir s'exprimer en français
Durée : 2h + 15 jours + 4h de validation soit 111h **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 : Exposés, exercices, mises en situation, démonstrations, témoignages, jeux de rôles, recueil d'idées, étude de cas, évaluation, support stagiaire

Formateur : Importante connaissance théorique et compétence pratique dans le domaine de la Propreté, Sens de la pédagogie, Expérience en formation CQP/TFP Propreté

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 (14h)

1. Relation professionnelle et présentation du service

- Relation professionnelle avec le client/usager : langage clair et compréhensible, posture et gestuelle adaptées, tenue vestimentaire et hygiène personnelle conformes aux standards de la profession.
- Présentation du service et image de soi : rôle et missions de l'agent, respect des horaires et du planning de travail, maintien d'une attitude professionnelle.
- Tenue et matériel : propreté, rangement et présentation professionnelle du matériel et des accessoires.
- Communication adaptée selon interlocuteur (client, usager, équipe, hiérarchie) et situation (chantier, urgence, besoin spécifique).
- Respect des règles de politesse : tutoiement, vouvoiement, attitude positive, écoute attentive et discrétion.
- Représentation du handicap (les différents types de handicap, les 4 grandes familles de déficience, ...)
- Prise en compte des usagers en situation de handicap : adaptation du langage, de la gestuelle et de l'information pour garantir la compréhension et le confort de l'utilisateur.
- Prévenir sa hiérarchie en cas de situation de handicap visible chez un usager, afin d'adapter au mieux la prestation.

2. Information et sensibilisation du client

- Informations sur les opérations : étapes, objectifs, durée et planning des travaux.
- Communication sur les désagréments éventuels : bruit, dérangement, confidentialité, salissures temporaires, risques de glissade ou perturbations temporaires.
- Anticipation des contraintes et attentes du client : habitudes, occupation des lieux, besoins spécifiques.
- Formalisation de l'attitude de service : exemples concrets d'attitudes et comportements visant la qualité du service et la satisfaction du client.
- Identification des besoins spécifiques du site et transmission à la hiérarchie en vue d'une proposition commerciale.

3. Gestion des demandes et réclamations

- Distinction des demandes et réclamations relevant de l'agent et celles nécessitant une transmission à la hiérarchie.
- Modalités de transmission : oral, cahier de liaison, SMS, mail, en fonction des procédures de l'entreprise.
- Utilisation structurée des outils numériques pour la traçabilité, l'archivage et la transmission des informations, garantissant la continuité du service et le suivi des interventions.
- Transmission des informations à la hiérarchie en vue d'une prise en compte ou d'une proposition d'intervention adaptée.
- Présentation au client du contenu de sa fiche de poste face à une demande de travaux supplémentaires.

Bloc de compétences n°2 : Organisation et suivi du chantier de propreté (21h)

1. Organisation d'un chantier

- Prise en compte du cahier des charges et recueil des informations nécessaires auprès de la hiérarchie et des usagers.
- Analyse de l'état des lieux : identification des salissures, dégradations et remontée des anomalies.
- Organisation du travail : prise en compte des contraintes, définition des protocoles et décomposition des tâches.
- Lecture et exploitation des documents professionnels (bon de travail, planning, localisation des chantiers).
- Préparation des moyens et planification des interventions en fonction des délais, des contraintes et des spécificités des chantiers (dont milieux sensibles).
- Identification des différents types de chantiers de propreté (zones), et de leurs caractéristiques (circuit propre/sale, protocoles spécifiques), et prise en compte des spécificités des milieux sensibles (agroalimentaire/santé).

2. Hygiène, sécurité et prévention des risques professionnels

- Application des règles d'hygiène et de sécurité sur le chantier (hygiène personnelle, situations à risques) et utilisation des EPI/EPC.
- Respect des normes de sécurité liées aux produits, matériels, déchets et à leur gestion (stockage, manipulation, tri et gestion des déchets).
- Identification des risques professionnels et mise en œuvre des mesures de prévention associées (acteurs de la prévention, plan de prévention, droit de retrait).
- Application des principes d'ergonomie : gestes et postures adaptés, réduction des gestes nuisibles.
- Identifier les situations à risques liées à l'activité physique en lien avec les prestations (TMS).
- Prise en compte des spécificités des milieux d'intervention, notamment en environnements sensibles.

3. Prévention des risques et postures de travail

- Identifier le rôle d'un plan de prévention et la sécurité sur les chantiers (acteurs, instances, documents, droit de retrait).
- Appliquer les règles d'ergonomie : gestes à adopter, correction des mauvais gestes.
- Réduire les gestes nuisibles et limiter les traumatismes physiques.
- Identifier les spécificités des chantiers en milieux sensibles.

4. Préparation des produits, matériels et chariot

- Choix des matériels et produits en fonction du revêtement, du degré de salissure et des opérations à réaliser.
- Vérification de la disponibilité des équipements et organisation rationnelle et ergonomique du chariot, des matériels et des consommables.
- Nommer les différents équipements et leurs organes.
- Mise en place des dispositifs de protection et respect des protocoles, consignes de service et fiches techniques.

- Identification des salissures, classification des produits (échelle de pH) et application des règles de dosage (cercle de Sinner).
- Lecture et exploitation des informations figurant sur les étiquettes (pictogrammes, pourcentage de dosage) et respect des règles de stockage et de reconditionnement.
- Rôle de l'étiquette produit, du mode d'emploi et la fiche de données sécurité.
- Signalement des besoins en produits, consommables et des dysfonctionnements matériels, et transmission de l'information à la hiérarchie.
- Identification des risques liés aux produits, notamment chimiques et biocides, et mise en œuvre des mesures de prévention adaptées.
- Tri et gestion des déchets et emballages.

5. Sélection du matériel

- Identification des différents types de matériels de nettoyage (manuel et mécanisé)
- Reconnaissance des revêtements et de leurs caractéristiques
- Adaptation du matériel en fonction :
 - de la nature du sol ou de la surface
 - du type d'intervention (entretien courant, remise en état...)
 - des contraintes du site (accessibilité, encombrement...)
- Correspondance entre machines et accessoires (disques, plateaux, supports...)
- Fonctionnement et rôle des principaux équipements
- Notions d'utilisation en sécurité des matériels
- Identification des matériels inadaptés ou à éviter selon les situations.

6. Préparation logistique et organisation de la zone de travail

- Organisation et disposition des outillages, matériels et consommables dans un véhicule :
 - répartition adaptée pour sécuriser le transport
 - prévention des risques de détérioration ou de renversement.
- Vérification de l'adéquation du véhicule au transport des matériels et produits et signalement des anomalies à la hiérarchie.
- Préparation de la zone de travail :
 - délimitation de l'espace à l'aide de dispositifs de signalisation
 - protection des lieux, des biens et des installations
 - respect des conditions d'accès aux locaux (ouverture, fermeture, sécurité).
- Organisation du poste de travail :
 - disposition ergonomique des matériels, produits et consommables
 - prise en compte de la sécurité et de la propreté du site.
- Repérage des locaux et des équipements :
 - lecture d'un plan
 - localisation des zones d'intervention.

7. Suivi et traçabilité des prestations

- Identification et utilisation des documents de traçabilité (cahier de liaison, fiche de passage, supports numériques) et renseignement des informations de manière claire, complète et exploitable, sur papier et support digital.
- Transcription des informations liées aux prestations réalisées dans le respect des procédures et signalement des anomalies, aléas ou situations à risques à la hiérarchie.
- Lecture, analyse et présentation des bons de travail, vérification des données, recueil de la signature du client et prise en compte des réserves éventuelles.
- Identification des outils numériques utilisés en environnement professionnel (smartphone, tablette, applications métiers), de leurs fonctionnalités, avantages et limites.

- Utilisation des fonctionnalités de base des outils numériques : appels, messages, envoi de photos, utilisation du GPS, enregistrement de contacts et remplissage de formulaires numériques.

Bloc de compétences n°3 : Réalisation des techniques professionnelles de remise en état (70h)

1. Hygiène, sécurité et gestes professionnels en situation de travail

- Application des règles d'hygiène en situation de travail : lavage des mains avant et après intervention, respect de l'hygiène corporelle et compréhension de leur importance
- Identification des causes d'accidents professionnels liés à l'activité et mise en lien avec les mesures de prévention.
- Identification des risques auxquels répondent les EPI.
- Mise en œuvre des principes d'ergonomie : adoption de gestes et postures adaptés lors des activités (manutention, utilisation du matériel, interventions en espaces contraints).
- Analyse des gestes professionnels : distinction entre bonnes et mauvaises pratiques et identification des risques liés à l'ergonomie du poste de travail (TMS, douleurs...).

2. Utilisation des produits : dosage, sécurité et prévention des risques

- Réalisation des opérations de dosage : calcul des quantités de produit en fonction des surfaces et volumes, utilisation des unités de mesure et des pourcentages, et manipulation des outils de dosage
- Mise en œuvre des dilutions dans le respect des consignes de sécurité (ordre des étapes, port des EPI) et application des écogestes (économie d'eau et de produits)
- Identification et analyse des risques liés à l'utilisation des produits (produits chimiques, biocides, surdosage, process de dilution) pour la santé et l'environnement
- Lecture et interprétation des documents et informations produits (étiquettes, pictogrammes, fiches techniques, fiches de données de sécurité) et adaptation des pratiques en fonction des consignes (choix du pourcentage).
- Application des règles de stockage et de reconditionnement des produits : classement selon les usages et compatibilités, utilisation des dispositifs de rétention et respect des procédures

3. Utilisation, réglage, maintenance et gestion des matériels

- Réalisation des opérations de mise en service des matériels : réglages, montage et démontage des accessoires, alimentation en solution, dans le respect des délais impartis et sans pénaliser la production
- Réalisation des opérations de réglage des installations et équipements selon des procédures établies et à l'aide de check-lists, en garantissant le bon fonctionnement des matériels
- Application des consignes liées à la sécurité et à la propreté des machines lors de leur utilisation et de leur manipulation
- Mise en œuvre des opérations de maintenance préventive de premier niveau et respect des consignes d'entretien courant des matériels
- Détection des anomalies, dysfonctionnements ou pannes, mise en place d'actions correctives adaptées et identification des causes possibles
- Signalement des problèmes rencontrés et de leur origine supposée à la hiérarchie selon les procédures en vigueur, et application des consignes en cas de matériel défaillant ou manquant
- Application des procédures de nettoyage, de rangement et de remise en état des matériels, produits et équipements, dans le respect des règles qualité, hygiène, sécurité et environnement

4. Techniques de nettoyage et rénovation des sols

- Mise en œuvre des techniques d'entretien courant et de remise en état des différents types de sols :
 - sols textiles (shampooing au mouillé, mousse sèche, injection-extraction, spray moquette),
 - sols carrelés (récupage, décapage à sec ou au mouillé),
 - sols thermoplastiques (décapage, pose d'émulsion),
 - sols en pierre naturelle (cristallisation, méthodes adaptées),

- parquets (surfaçage, cirage ou huilage),
- ainsi que des techniques de lavage de vitres (à la française, à l'américaine)
- Adaptation des protocoles d'intervention en fonction des caractéristiques des revêtements, de la nature et du degré de salissures, et des spécificités du site (tertiaire, santé, agroalimentaire, industrie...)
- Identification des tâches à réaliser et choix des techniques appropriées en fonction des contraintes du chantier, avec justification des méthodes utilisées (principes, moyens, précautions)
- Respect des consignes d'utilisation pour chaque technique mise en œuvre et maîtrise des principes des différentes méthodes d'entretien courant
- Identification des incompatibilités entre produits, techniques et revêtements, et application des précautions d'usage
- Intégration des exigences d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement dans la réalisation des prestations

5. Contrôle qualité, autocontrôle et remise en état du chantier

- Réalisation de contrôles qualité en cours et en fin de prestation par une vérification visuelle des résultats au regard des consignes, du cahier des charges et des objectifs fixés.
- Identification et maîtrise des critères de qualité attendus selon les techniques mises en œuvre (absence de traces, de salissures, de poussières, de déchets, uniformité du résultat, respect des finitions).
- Mise en œuvre d'un autocontrôle régulier en respectant la périodicité des contrôles définie et en prenant du recul sur la qualité de son intervention.
- Détection des écarts et des non-conformités, analyse des causes possibles et mise en place d'actions correctives adaptées, avec ajustement de la méthode de travail si nécessaire.
- Prise en compte des conséquences de son activité sur l'utilisateur et le client, en veillant à la qualité perçue et à la satisfaction attendue.
- Remise en état du chantier après intervention : nettoyage et rangement de la zone, remise à leur place des éléments déplacés, respect de l'organisation initiale des lieux et restitution d'un espace conforme à son usage.

Du Renforcement Pratique et de la Remise à niveau peuvent être ajoutés en cas de nécessité.

Des Options peuvent aussi être ajoutées telles que : Habilitation Electrique, Sauveteur Secouriste du Travail, animateur Prévention Secours, d'autres techniques Métier...

Evaluation :

Chaque candidat se présentera devant la Commission d'Evaluation (formée de deux évaluateurs) en vue de la validation du TFP préparé (4 heures).

Au vu des résultats obtenus, la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi délivrera ou non le TFP 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 machiniste, Agent d'entretien, Agent de rénovation, 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 Chef d'équipe ou un CQP Laveurs de vitres.