



CQP CHEF D'EQUIPE EN PROPRETE

(RNCP 42151)

Dans le cadre d'un Contrat de Professionnalisation

Objectifs de la formation :

Préparer le stagiaire au CQP Chef d'Equipe en propreté

Public : Chef d'équipe oeuvrant coordonnant une équipe d'Agents

Lieu : Paris 20^{ème} ou Rungis

Durée : 133h + 2h bilans + 4h de validation soit 139h

Pré-requis : Savoir Lire et Ecrire en français

Moyens et Méthodes pédagogiques : Exposés, Exercices, Mises en situation, Démonstrations, Témoignages, Recueil d'idées, Etude de cas, Evaluation, Support stagiaire

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

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

1. Etablir de bonnes relations avec les clients du site

- Respect des horaires et du planning d'intervention
- Vérification de la conformité de la tenue professionnelle
- Vérification de la propreté et du rangement du matériel
- Adoption d'une posture et d'un comportement professionnels adaptés aux usagers, à l'équipe et à la hiérarchie
- Utilisation d'un vocabulaire professionnel adapté
- Application des règles de politesse et de communication professionnelle :
- Identification des règles de présentation, d'hygiène et de rangement attendues dans les métiers de la propreté

2. Gérer les demandes et les réclamations des clients

- Présentation du rôle et des missions du chef d'équipe auprès des usagers, des clients et de l'équipe
- Présentation des missions des différents membres de l'équipe
- Utilisation d'une communication professionnelle adaptée
- Utilisation d'un langage clair, compréhensible et adapté à l'interlocuteur
- Application des règles de politesse et de discrétion professionnelle
- Adaptation de la communication aux situations rencontrées et aux besoins spécifiques des usagers, notamment en situation de handicap
- Identification et transmission à la hiérarchie des besoins d'adaptation liés à une situation de handicap visible
- Mise en œuvre d'une attitude de service favorisant une relation professionnelle de qualité

3. Informer les usagers et clients sur la nature des travaux à effectuer

- Présentation des opérations de nettoyage et des différentes étapes de l'intervention

- Information des usagers et clients
- Utilisation d'un vocabulaire professionnel clair et compréhensible
- Vérification de la bonne compréhension des informations transmises par la reformulation
- Identification des contraintes et habitudes des usagers et clients afin d'adapter l'intervention
- Proposition de solutions permettant de limiter les nuisances liées aux prestations
- Adaptation de la communication aux besoins spécifiques des usagers, notamment en situation de handicap
- Transmission à la hiérarchie des besoins d'adaptation identifiés liés à une situation de handicap visible

4. Traiter les demandes et réclamations des usagers et clients

- Recueil des demandes et réclamations des usagers et clients
- Identification des informations nécessaires au traitement des demandes
- Utilisation des techniques d'écoute et de reformulation afin de comprendre la demande ou l'insatisfaction exprimée
- Identification des situations relevant des missions du chef d'équipe et de celles nécessitant une transmission à la hiérarchie
- Adoption d'un comportement professionnel face à un client insatisfait
- Utilisation des outils et supports de transmission de l'entreprise (cahier de liaison, téléphone, outils numériques, échanges oraux, SMS)
- Transmission des informations utiles à la hiérarchie dans le respect des procédures de l'entreprise
- Respect des règles de confidentialité et de communication professionnelle

5. Identifier les besoins en travaux exceptionnels ou spécifiques

- Identification des besoins en travaux exceptionnels ou spécifiques sur le site
- Analyse des caractéristiques du chantier et des attentes du client
- Repérage des prestations complémentaires pouvant être proposées
- Mise en relation des besoins identifiés avec les prestations proposées par l'entreprise
- Transmission à la hiérarchie des informations nécessaires à l'élaboration d'une proposition commerciale ou d'un devis
- Utilisation des outils et supports de transmission de l'entreprise

Bloc de compétences n°2 : Préparation technique et organisationnelle du chantier

1. Organiser le chantier

- Exploitation des documents d'organisation du chantier
- Identification des caractéristiques, contraintes, objectifs et indicateurs de suivi du chantier
- Identification des ressources nécessaires à la réalisation des prestations
- Répartition des tâches
- Prise en compte des besoins spécifiques des agents, notamment en situation de handicap
- Réorganisation des prestations en cas d'absence, d'aléas ou d'imprévus
- Transmission des consignes techniques, d'hygiène et d'organisation à l'équipe
- Transmission des informations nécessaires à la bonne réalisation du chantier
- Vérification de la bonne compréhension des consignes par les agents
- Organisation de temps d'échange et de briefings avec l'équipe
- Identification des principales règles de réglementation sociale applicables dans le secteur de la propreté :

2. Prévenir les risques professionnels et appliquer les règles de sécurité

- Identification des situations à risques liées aux activités de propreté
- Exploitation des documents de prévention
- Identification des rôles et responsabilités des acteurs du chantier en matière de sécurité
- Application des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de prévention
- Utilisation des équipements de protection individuelle et collective (EPI/EPC)
- Sensibilisation des agents aux bonnes pratiques de prévention et de sécurité

- Prise en compte des besoins spécifiques des agents, notamment en situation de handicap
- Application des règles de tri, de stockage et de reconditionnement des produits
- Identification des risques liés aux produits chimiques et biocides
- Transmission à la hiérarchie des situations à risques et des informations relatives à la sécurité

3. Sélectionner les produits adaptés aux prestations de nettoyage

- Choix des produits en fonction
- Identification des caractéristiques des revêtements et des salissures
- Utilisation de l'échelle de pH et du cercle de Sinner
- Identification des produits biocides et des risques associés
- Lecture et exploitation
- Application des règles de dosage, de stockage et de reconditionnement des produits
- Utilisation du vocabulaire professionnel lié aux produits d'entretien
- Signalement des besoins en produits et consommables selon les procédures de l'entreprise
- Mise en œuvre des écogestes lors de l'utilisation des produits

4. Sélectionner les matériels et préparer les installations du chantier

- Choix des matériels et accessoires en fonction
- Identification des caractéristiques des matériels et des accessoires utilisés
- Utilisation du vocabulaire professionnel lié aux matériels et accessoires
- Identification des différents matériels mécanisés
- Sélection des accessoires adaptés
- Vérification de l'état, du fonctionnement et de la disponibilité des matériels, produits et équipements
- Signalement des anomalies, dysfonctionnements ou besoins en matériel selon les procédures de l'entreprise
- Préparation ergonomique du chariot et du poste de travail
- Organisation des produits, matériels et consommables afin de faciliter la réalisation des prestations
- Mise en place du balisage et des dispositifs de sécurisation du chantier
- Protection des locaux, des biens et des zones d'intervention
- Respect des procédures d'accès et de sécurisation des locaux

5. Contrôler la qualité des prestations et assurer la traçabilité du suivi

- Identification des points de contrôle et des critères qualité des prestations
- Contrôle de la bonne application des consignes techniques, d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Identification des non-conformités et des écarts constatés sur le chantier
- Mise en œuvre d'actions correctives adaptées
- Transmission des informations nécessaires au suivi du chantier à la hiérarchie
- Suivi des heures, des matériels et des consommables selon les procédures de l'entreprise
- Renseignement des documents de suivi et de traçabilité
- Transmission des anomalies, aléas et situations à risques à la hiérarchie
- Participation aux démarches d'amélioration continue par la proposition d'actions correctives et d'amélioration des prestations

6. Utiliser les outils numériques professionnels

- Utilisation des outils numériques du quotidien
- Utilisation des outils numériques de suivi et de traçabilité des prestations
- Transmission d'informations et de comptes-rendus par voie numérique
- Utilisation des fonctionnalités de base des outils numériques
- Renseignement de formulaires et supports numériques liés au chantier

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

1. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité liées aux prestations de nettoyage

- Utilisation des équipements de protection individuelle et collective (EPI/EPC) adaptés aux prestations réalisées
- Application des protocoles d'hygiène corporelle et de lavage des mains
- Mise en œuvre des gestes et postures adaptés aux situations de travail
- Identification des risques liés
- Application des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement pendant les prestations
- Mise en œuvre des écogestes lors des opérations de nettoyage
- Identification des documents de référence liés à l'utilisation des produits

2. Réaliser les dosages et assurer l'utilisation sécurisée des produits

- Réalisation des dosages et dilutions des produits selon les protocoles d'utilisation
- Utilisation des outils de mesure adaptés
- Respect des règles de sécurité lors des opérations de dosage
- Identification des risques liés aux produits chimiques et biocides
- Application des règles de stockage et de reconditionnement des produits
- Utilisation des produits dans le respect
- Prévention des risques liés au surdosage et à l'utilisation inadaptée des produits

3. Utiliser les matériels et assurer leur entretien

- Réglage des matériels mécanisés et installation des accessoires adaptés aux techniques à réaliser
- Utilisation des matériels dans le respect des consignes de sécurité et des protocoles d'utilisation
- Identification des différents matériels mécanisés
- Sélection des accessoires adaptés aux revêtements et aux prestations
- Réalisation des opérations d'entretien courant et de maintenance de premier niveau des matériels
- Nettoyage, rangement et vérification de l'état des matériels après utilisation
- Identification et signalement des anomalies, dysfonctionnements ou pannes selon les procédures de l'entreprise

4. Réaliser les opérations de nettoyage manuel

- Réalisation des techniques d'entretien manuel
- Respect de la chronologie des tâches et des protocoles d'intervention
- Utilisation des techniques et produits adaptés aux surfaces et aux niveaux de salissure
- Application des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement pendant les prestations
- Respect des critères qualité attendus
- Mise en œuvre des écogestes lors des prestations de nettoyage

5. Réaliser les opérations de nettoyage mécanisé

- Réalisation des techniques de nettoyage mécanisé
- Utilisation des matériels, accessoires et produits adaptés aux surfaces à traiter
- Respect des protocoles d'utilisation des matériels mécanisés
- Identification des caractéristiques des revêtements et adaptation des techniques de nettoyage
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Réduction des nuisances sonores et des perturbations occasionnées aux usagers pendant les prestations
- Respect des temps d'intervention et des critères qualité attendus
- Mise en œuvre des écogestes lors des prestations mécanisées

6. Contrôler la qualité des prestations de nettoyage

- Réalisation de l'autocontrôle des prestations en cours et en fin d'intervention
- Vérification du respect des consignes, des protocoles et des critères qualité attendus
- Identification des non-conformités et des écarts constatés
- Mise en œuvre des actions correctives adaptées
- Vérification de la remise en place des éléments déplacés pendant l'intervention

- Contrôle du respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Vérification de la conformité du résultat obtenu

7. Assurer la traçabilité des prestations

- Renseignement des supports de suivi et de traçabilité :
- Transmission des informations relatives aux prestations réalisées selon les procédures de l'entreprise
- Signalement des anomalies, dysfonctionnements ou situations particulières à la hiérarchie
- Utilisation des outils numériques de suivi et de traçabilité des prestations
- Transmission des informations dans le respect des procédures qualité de l'entreprise

Bloc de compétences n°4 : Animation d'équipe

1. Favoriser la communication au sein de l'équipe

- Transmission des informations utiles à la bonne réalisation du chantier
- Utilisation des techniques de communication favorisant
- Application des règles de communication professionnelle
- Organisation de temps d'échange, de briefings et de causeries avec l'équipe
- Adaptation de la communication aux situations rencontrées et aux besoins des agents, notamment en situation de handicap
- Vérification de la bonne compréhension des consignes et informations transmises
- Mise en œuvre d'une attitude favorisant une ambiance de travail positive et professionnelle

2. Gérer les différends et les réclamations individuelles

- Identification des situations conflictuelles ou des réclamations individuelles au sein de l'équipe
- Recueil des informations nécessaires à la compréhension de la situation
- Mise en œuvre d'une écoute attentive et d'un dialogue adapté avec les agents concernés
- Recherche de solutions adaptées favorisant la résolution des différends
- Adoption d'une posture professionnelle et bienveillante dans la gestion des situations relationnelles
- Transmission à la hiérarchie des situations nécessitant un traitement complémentaire

3. Accueillir et intégrer les agents

- Présentation du chantier, de l'organisation du travail et des règles de fonctionnement
- Accompagnement des nouveaux agents dans la prise de poste
- Transmission des consignes techniques, d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Mise en œuvre des étapes du processus d'accueil et d'intégration
- Identification des difficultés ou besoins spécifiques des agents, notamment en situation de handicap
- Transmission à la hiérarchie des besoins d'adaptation identifiés

4. Accompagner techniquement les agents dans la réalisation des prestations

- Réalisation de démonstrations techniques adaptées aux prestations à réaliser
- Transmission des bonnes pratiques professionnelles liées
- Vérification de la bonne compréhension des consignes et méthodes de travail
- Observation des agents en situation de travail
- Apport d'un accompagnement technique adapté aux besoins des agents
- Adoption d'une posture professionnelle favorisant l'apprentissage et la progression des agents

5. Identifier les besoins en développement des compétences

- Observation des pratiques professionnelles des agents
- Identification des compétences et des axes de progression des membres de l'équipe
- Repérage des besoins en formation ou en accompagnement technique
- Réalisation de remontées objectives concernant les compétences et difficultés rencontrées par les agents

- Transmission à la hiérarchie des besoins en formation ou des situations nécessitant un accompagnement complémentaire

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 Titre à Finalité Professionnelle 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 : Chef d'équipe 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 CQP Responsable de site ou un CQP Responsable de secteur