

### Objectifs de la formation :

Préparer le stagiaire au Titre à Finalité Professionnelle 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<sup>ème</sup> 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**

#### 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 personnelle.

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

Etablir une bonne relation avec le client pendant la prestation.

Mettre en œuvre les comportements adaptés aux situations rencontrées.

Expliquer les désagréments éventuels pouvant être causés par les travaux

Mettre en œuvre les 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

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

Présenter aux usagers des locaux les désagréments éventuels liés à la prestation (bruit, confidentialité, dérangement...)

Comprendre les règles de confidentialité.

Comprendre et tenir compte des contraintes et des attentes du client (habitudes et réactions) tout en informant sa hiérarchie oralement ou par écrit 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 21H**

### **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 spécificités en matière de sécurité et d'hygiène

### **Préparer les produits et les matériels nécessaires à l'intervention**

Choisir le matériel en fonction de l'opération à effectuer sur le revêtement

Choisir les produits en fonction du revêtement et du degré de salissures.

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 matériels et les consommables

Disposer et/ou installer de façon rationnelle et ergonomique les équipements les produits, 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 orales ou écrites (tenue, hygiène, sécurité)

Utiliser les matériels/produits en respectant les données des fiches techniques

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

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.

Le tri des déchets et la gestion des emballages

Rincer les emballages préalablement à leur évacuation

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

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.

Respecter les mises en sécurité des entrées, sorties et alarmes.

## **Bloc de compétences n°3 : Réalisation des techniques professionnelles 70H**

### **Utiliser les matériels et techniques d'entretien mécanisés**

Expliquer les principes des opérations d'entretien mécanisé

les caractéristiques des revêtements de sol

Les différentes classifications des revêtements  
Les caractéristiques des sols durs, souples et textiles  
Maîtriser l'utilisation des différents types de monobrosses  
Les précautions Expliquer les protocoles de nettoyage mécanisés  
La méthode spray sur sol thermoplastique (latérale et circulaire)  
Le lustrage  
Le lavage mécanisé des sols souples et durs  
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 1<sup>er</sup> niveau  
Les réglages et les ajustements  
Le signalement et l'enregistrement des pannes

### **Rénover les sols carrelés, thermoplastiques, textiles et en pierre naturelle**

Citer les caractéristiques des revêtements sols  
Appliquer les protocoles de rénovation des sols en respectant les règles d'hygiène (décapage à sec, décapage au mouillé avec chimie ou sans chimie, pose d'émulsion, récurage des sols carrelés)  
Appliquer les protocoles de rénovation des sols textiles en respectant les règles d'hygiène (shampooing mousse sèche et au mouillé, injection extraction, shampooing poudre, spray moquette)  
Appliquer les protocoles de rénovation d'un sol en pierre naturelle en respectant les règles d'hygiène (cristallisation avec pulvérisation, à la poudre, sans chimie)  
Appliquer les protocoles de rénovation des parquets en respectant les règles d'hygiène (surfaçage des parquets, cirage ou huilage)  
Veiller à la sécurité et la qualité de la prestation réalisée  
Assurer l'entretien courant des machines de nettoyage (injection extraction..)

### **Contrôle de la bonne exécution de son travail**

Sensibiliser à l'autocontrôle et à la mise en place d'actions préventives et correctives en cas de non-conformité suivant les différents secteurs d'activités  
Savoir participer activement à un contrôle contradictoire

### **Enregistrement des informations selon les procédures**

Enregistrer les anomalies sur le cahier de liaison.  
Prévenir son responsable des anomalies rencontrées.

**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. A la fin de la formation, une attestation de stage est remise à chaque participant

- Débouchés : Agent machiniste, Agent d'entretien, Agent de rénovation, Agent de propreté, Agent de service en propreté
- Possibilités à l'apprenant de passer 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