

### Objectifs de la formation :

Préparer le stagiaire au Titre à Finalité Professionnelle de Chef d'Equipe en propreté

**Public :** Chef d'équipe oeuvrant coordonnant une équipe d'Agents    **Lieu :** Paris 20<sup>ème</sup> ou Rungis  
**Durée :** 2h + 19 jours + 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

##### 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.

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.

Les enregistrements des demandes ou réclamations selon les procédures de l'entreprise et des clients

## **Bloc de compétences n°2 : Préparation technique du chantier**

### **Appliquer et faire 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, adopter et faire 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, la norme UPEC

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**

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

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 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  
L'élimination des eaux souillées chimiquement

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

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  
Le lavage mécanisé à l'autolaveuse  
Le détachage des sols textiles  
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 1er niveau  
Les réglages et les ajustements  
Le signalement et l'enregistrement des pannes  
Le tri sélectif

### **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.

## **Bloc de compétences n°4 : Animation d'équipe**

### **Animer une équipe d'agents de propreté**

Définir les rôles et missions et se positionner par rapport à l'équipe d'agents, aux clients, à sa hiérarchie et au responsable de site(s)

Utiliser les techniques de communication

Adapter son management au contexte et aux personnalités

Informier et former (transmission d'un savoir-faire à un agent)

Gérer une équipe en respectant les consignes de l'entreprise

Accueillir et former les nouveaux salariés

### **Contrôler le travail de son équipe**

Contrôler la qualité et les résultats obtenus

Appliquer les modalités du contrôle qualité

Appliquer la procédure de traitement des non-conformités

Utiliser des documents d'exploitation

Evaluer les pratiques professionnelles des agents de service

### **Organiser les prestations de propreté du site**

Identifier les compétences des salariés

Analyser les informations relatives au site et estimer les temps d'intervention

Planifier les prestations en fonction des contraintes (opérations, fréquences)

Réajuster l'organisation du chantier en cas d'aléas ou d'absence (les niveaux de priorité et d'urgence, les tâches prioritaires)

Utiliser les documents de gestion de site (fiche de poste, planning d'intervention, tableau de prestations, ...)

Prévoir les moyens techniques pour l'exploitation du chantier (les matériels et produits de nettoyage)

Gérer les moyens humains et matériels

Communiquer en interne et externe à l'entreprise

**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, Acteur 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