

**Objectifs du stage :**

Se préparer au Certificat de Qualification Professionnelle d'Agent d'Entretien et Rénovation en Propreté

**Public :**

Nouvel embauché

**Plan de stage :****Réaliser les opérations d'entretien mécanisées de propreté - 63 heures**

Choisir les matériels et machines de nettoyage en fonction du type de prestation et du sol  
Préparer une solution détergente ou désinfectante en respectant les règles de dosage  
Préparer et sécuriser les installations avant nettoyage  
Appliquer les protocoles de nettoyage en respectant les règles d'hygiène (La méthode spray, Le lustrage, Le lavage mécanisé des sols non textiles, Le lavage à l'autolaveuse)  
Assurer l'entretien courant des machines de nettoyage (monobrosse, aspirateur à eau, autolaveuse)  
Vérifier le résultat de son intervention

**Rénover les sols carrelés, thermoplastiques, textiles et en pierre naturelle - 77 heures**

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

**Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité sur les chantiers - 14 heures**

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  
Identifier les protocoles de nettoyage et de désinfection dans un établissement hospitalier et dans l'industrie agro-alimentaire

**Adopter les bonnes postures de travail et appliquer les mesures de prévention - 14 heures**

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 différents types de chantiers : agro-alimentaire, cuisine collective, médical et paramédical  
Les spécificités en matière de sécurité et d'hygiène

**Réaliser les techniques de rénovation des sols en autonomie - 28 heures**

La méthode spray, Le lustrage  
Le lavage mécanisé des sols (à la monobrosse et l'autolaveuse)  
Le shampooing mousse sèche et au mouillé, L'injection extraction, Le shampooing poudre  
Le décapage à sec, Le décapage au mouillé, La pose d'émulsion, Le récurage des sols carrelés  
La cristallisation avec pulvérisation, à la poudre, sans chimie

**Durée :** 252 heures de formation sur 6 mois minimum

**Pré requis :**

Compréhension et expression orales

**Méthodes et moyens pédagogiques :**

Exposés, ateliers digitaux, travaux en sous-groupe mises en situation professionnelle, démonstrations et essais. Des évaluations sont réalisées en cours de formation. Au cours de la formation, une documentation pourra être remise à chaque stagiaire.

**Modalités d'évaluation :**

L'évaluation mesure l'acquisition des connaissances et des compétences de l'apprenant tout au long de la formation. Le formateur propose des tests, exercices, études de cas et mises en situation.

**Animateur :**

Plusieurs formateurs interviennent selon leurs domaines de spécialisation

**Recommandation :**

Prévoir une tenue de travail, chaussures de sécurité

**Certificat :**

Présentation devant la Commission d'Évaluation en vue de la validation du Certificat de Qualification Professionnelle préparé (4 heures). Au vu des résultats obtenus, la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi délivrera ou non le CQP visé. Le CQP d'Agent d'Entretien et Rénovation en Propreté est positionné Agent Qualifié de Service Niveau 1 dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Propreté.

Le surfacage des parquets, Le cirage ou l'huilage

**Entretenir de bonnes relations avec les clients du site - 21 heures**

Assurer une bonne communication avec la hiérarchie et l'équipe

La présentation : langage, image de soi, tenue vestimentaire et hygiène personnelle

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

Les règles de confidentialité

Etablir une bonne relation avec le client pendant la prestation

La communication verbale et non verbale : informer, communiquer avec son responsable, ses collègues, le client

Les comportements adaptés aux situations rencontrées

Les bonnes relations avec les différents clients : attitude positive, écoute, discrétion

Les règles usuelles en matière de tutoiement et vouvoiement

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

**Traiter les demandes et les réclamations du client - 14 heures**

Traiter les demandes du client (les travaux supplémentaires, les niveaux de priorité et degrés d'importance, les outils de traitement, la transmission de l'information à la hiérarchie)

Traiter des réclamations (l'analyse, les degrés de gravité, procédure de traitement)

Les actions correctives et préventives

Les attentes et les contraintes du client

Adopter les bonnes attitudes face aux réclamations du client

La posture d'écoute

La communication

**Acteur Prévention Secours Agent – 21 heures**

Situer son rôle d'acteur de la prévention sur son lieu de travail

Observer sa situation de travail

Agir et réagir lors d'une exposition à une situation dangereuse

Proposer des améliorations techniques et/ou organisationnelles en s'appuyant sur les principes de base d'aménagement des postes

Mettre en place des méthodes de travail sécurisantes pour sa santé et sa sécurité, visant une efficacité maximum de l'intervention

Savoir réaliser les gestes appropriés

Utiliser les aides à la manutention mises à sa disposition

Alerter la hiérarchie

Situer et exercer son rôle de SST sur son lieu de travail (Programme INRS) Mettre en sécurité une situation d'accident

Examiner une personne en vue de lui porter secours et de faire alerter

Faire alerter ou alerter en fonction des procédures existantes

Réaliser la conduite à tenir adaptée aux différents signes indiquant que la vie de la victime est menacée

**Compétences visées :**

Organiser son poste de travail selon les prestations à réaliser

Réaliser les techniques de remise en état en

respectant les règles

d'hygiène et de sécurité

Agir en tant que représentant de son entreprise



Retrouvez nos indicateurs de résultat sur notre site internet [www.inhni.com](http://www.inhni.com)