

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
Le surfacage des parquets, Le cirage ou l'huilage

Durée : 231 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.

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

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