

**Objectifs du stage :**

Se préparer au Certificat de Qualification Professionnelle de Chef d'Équipe Propreté

**Public :**

Nouveaux entrants dans le secteur amené à encadrer une équipe d'agents de service

**Plan de stage :****Réaliser les prestations manuelles de propreté en milieu tertiaire - 35 heures**

Choisir les matériels de nettoyage en fonction du type de prestation demandé

Interpréter les informations de l'étiquette du produit de nettoyage

Réaliser le dosage des produits

Choix de l'équipement de protection individuelle (EPI) adapté à l'intervention et à l'environnement

Réaliser la désinfection des zones de contact dans les différents lieux (bureau, hall et l'escalier, ascenseur)

Appliquer les protocoles de nettoyage en respectant les règles d'hygiène (un bureau, des sanitaires, un hall d'entrée, un ascenseur, un escalier)

Réaliser les techniques de poussière adéquate à l'environnement de travail

Contrôler la qualité des prestations réalisées

**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

**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

**Réaliser les techniques d'entretien manuel et mécanisé en autonomie**

- 14 heures

Entraînement aux pratiques professionnelles (L'entretien d'un bloc sanitaire,

d'un bureau, le lavage manuel et mécanisé des sols, la méthode spray, le

lustrage)

**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

**Durée :** 259 heures de formation sur 6 mois minimum

**Pré requis :** Compréhension et expression orales, lecture et écriture de phrases simples, maîtrise des 4 opérations de calcul de base

**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 Chef d'équipe est positionné Chef d'équipe niveau 1 dans la grille de la Convention Collective 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 communication et la posture d'écoute

**Animer une équipe d'agents de propreté - 42 heures**

Se situer 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 (le processus d'écoute (spontanée, active), le questionnement et la reformulation)  
 Adapter son management au contexte et aux personnalités  
 Informer et former (transmission d'un savoir-faire à un agent)  
 Appliquer les consignes en matière de législation  
 Gérer d'une équipe en respectant les consignes de l'entreprise  
 Accueillir de nouveaux salariés : la fonction tutorale  
 Organiser l'accueil et l'intégration

**Contrôler le travail de son équipe - 21 heures**

Contrôler la qualité et les résultats obtenus  
 Appliquer les modalités du contrôle qualité (critères de qualité par site et selon le profil du client, l'évaluation des résultats d'une prestation de nettoyage et l'interprétation des résultats)  
 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 - 35 heures**

Identifier les compétences, les activités prévues dans la CCN par qualification  
 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

**Compétences visées :**

Assurer l'organisation et l'encadrement au quotidien d'une équipe  
 Réaliser les techniques d'entretien manuel et mécanisé en milieu tertiaire  
 Respecter et faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité



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