

# Titre Agent de propreté et d'hygiène - APH

## DURÉE

50 jours (incluant 0,5 jour de validation) – rythme d’alternance à préciser avec l’entreprise

## PRÉ-REQUIS

Compréhension et expression orales

## LE PROGRAMME

### Activité 1 Réaliser une prestation de nettoyage manuel

#### Compétence 1 : Réaliser le nettoyage manuel des surfaces

Choisir les matériels de nettoyage en fonction du type de prestation demandé et de l’environnement de travail

- La liste de matériel de nettoyage
- Les caractéristiques des sols

Préparer des produits de nettoyage

- Les informations de l’étiquette du produit de nettoyage
- Les pictogrammes de sécurité et leurs précautions d’usage
- Les documents techniques produits (FDS, Doc technique)
- Le choix des produits en fonction du type de prestation demandé
- La réalisation de la solution détergente

Appliquer la bonne méthode de dépoussiérage et repositionner correctement les objets se trouvant dessus

- La technique d'essuyage par bande
- Les règles d'application

Désinfecter des zones de contact

- Les zones de contact dans les différents lieux (bureau, hall et l'escalier, ascenseur)
- Appliquer la méthode de désinfection
- La technique d'essuyage
- Les règles d'application

Réaliser les techniques de dépoussiérage des sols

- La méthode au poussé et à la godille
- L'aspiration des sols
- La technique d'aspiration en zigzag
- Le circuit et la posture de travail

Réaliser le lavage manuel

- Le matériel nécessaire au lavage en fonction de la surface à laver
- La préparation et l'entretien du matériel
- La méthode de lavage manuel à double seau
- Les chariots de service

## INFORMATIONS UTILES

### CONDITIONS D’INSCRIPTION

Maitrise minimum de la langue française

Appliquer les protocoles de nettoyage en respectant les règles d'hygiène

- Un bureau
- Un hall d'entrée
- Un ascenseur
- Un escalier

### Compétence 2 : Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires

Préparer une solution détergente ou désinfectante en respectant les règles de dosage

- Le classement des salissures selon leur origine, leurs caractéristiques
- Le classement des produits en fonction de l'échelle de pH
- L'action des produits détergents et désinfectants
- La notion de spectre d'activité d'un désinfectant
- Les informations de l'étiquette du produit de nettoyage

Réaliser l'entretien d'un bloc sanitaire

- Les produits d'entretien et le matériel de nettoyage
- La chronologie des phases de travail spécifique au bloc sanitaire
- Le traitement des équipements sanitaires
- Le traitement des sols
- Les différentes chiffonnettes microfibrés
- L'approvisionnement des distributeurs de fournitures hygiéniques
- La manipulation des appareils

### **Compétence 3 : Réaliser le bionettoyage en environnement spécifique dans le respect des protocoles**

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
- Les attitudes et réflexes à adopter vis-à-vis des procédures / protocoles spécifiques à ces milieux

Appréhender les mécanismes de l'infection dans les milieux sensibles

- Les risques infectieux et les zones à risque
- Les microbes pathogènes fréquents
- Les modes de transmission

Respecter des règles d'hygiène de sécurité sur le chantier en milieux sensibles

- Les différents chantiers en milieux sensibles (agroalimentaire, cuisine collective, médical et paramédical)
- Les spécificités en matière de sécurité et d'hygiène personnelle
- L'hygiène corporelle et le lavage simple des mains
- Les attitudes de service
- Les règles d'hygiène appliquées aux opérations de nettoyage
- Les situations de travail dangereuses et leurs risques
- Les principaux éco gestes (électricité, eau, ...)
- Les pictogrammes et la signalétique
- Les équipements de protection individuelle

Identifier le dispositif de lutte contre les infections nosocomiales

- Le CLIN, le EOHH, la démarche HACCP
- Les missions et leurs rôles
- Le fonctionnement
- Le rôle des acteurs

Maîtriser les bons protocoles de bio nettoyage dans les EHPAD

- Le protocole de bio nettoyage des chambres et des sanitaires
- Le nettoyage des parties communes (salles de soin, restaurant, salles de loisirs, etc)
- L'entretien des sols : le balayage humide, le lavage
- Les systèmes de balisage et leur modalité de balisage

Choisir les matériels et les produits de nettoyage en fonction du type de prestation

- Les pictogrammes de sécurité et leurs précautions d'usage
- Les informations de l'étiquette du produit de nettoyage
- Le dosage des produits
- La préparation du chariot de service

Eliminer les déchets en respectant les consignes de tri

- La collecte des déchets à l'aide d'un chariot multi-compartiments
- L'élimination des déchets
- L'élimination des eaux souillées chimiquement

## **Activité 2 Réaliser une prestation de nettoyage ou de remise en état mécanisés**

### Compétence 1 : Réaliser un nettoyage mécanisé

Choisir les matériels et machines de nettoyage en fonction du type de prestation et du sol

- Les caractéristiques de machines de nettoyage (monobrosses, aspirateurs)
- Les disques abrasifs
- Les critères d'identification des revêtements de sol
- Les différentes classifications des revêtements (UPEC, M, T)

Préparer et sécuriser les installations avant nettoyage

- Les conditions d'accès aux locaux
- Les éléments à prendre en compte lors d'une opération de nettoyage
- 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 disposition du matériel et la délimitation de la zone de travail
- La signalétique appropriée à l'espace de travail pour réduire les risques potentiels

Expliquer les principes des opérations d'entretien mécanisé

- Le cercle de Sinner ou le TACT
- La finalité de chaque opération de nettoyage
- Les précautions et contraintes techniques

Citer les caractéristiques des revêtements de sol

- Les différentes classifications des revêtements
- Les caractéristiques des sols durs et textiles
- Les précautions

Appliquer les protocoles de nettoyage en respectant les règles d'hygiène

- La méthode spray sur sol thermoplastique
- Le lustrage
- Le lavage mécanisé des sols non textiles

Réaliser les techniques de maniement de la monobrosse : méthode circulaire, méthode latérale

Réaliser l'aspiration des liquides au sol

- La technique d'aspiration à reculons
- Le circuit et la posture de travail

Réaliser le lavage à l'autolaveuse

- Le maniement de l'autolaveuse
- Le circuit de lavage
- Les précautions

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

## Compétence 2 : Réaliser une remise en état mécanisée

Citer les caractéristiques des revêtements des sols

- Les sols textiles
- Les sols plastiques
- Les carrelages
- Les précautions et les contraintes

Appliquer les protocoles de rénovation des sols souples et durs en respectant les règles d'hygiène

- Le décapage à sec
- Le décapage au mouillé avec et sans chimie
- 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

Veiller à la sécurité et la qualité de la prestation réalisée

- Le circuit et la posture de travail
- La mise en ordre des installations après travaux
- Les bons de travaux et les documents de suivi (consommation de produits)

Contrôler la qualité des prestations réalisées

- L'autocontrôle visuel en fin de prestation
- Le résultat attendu selon l'opération de nettoyage (les critères d'appréciation)
- L'ajustement de sa méthode de travail pour obtenir le résultat souhaité

## **Compétence transversale : Relations clients et attitudes de service**

Citer les règles relatives aux comportements

- Les qualités requises : sourire, discrétion, amabilité, efficacité
- La présentation : langage, image de soi, tenue vestimentaire et hygiène personnelle

Appliquer les règles pour limiter les nuisances

- Le respect des consignes, du planning des opérations de nettoyage, des horaires
- 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

- Les bases de la communication
- 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

Assurer une bonne communication avec la hiérarchie et l'équipe

- L'enregistrement et la transmission des plaintes et réclamations
- Les informations à transmettre
- Les modalités de transmission de l'information

Traiter les demandes du client

- Les demandes de travaux supplémentaires
- Les informations et éléments nécessaires au traitement d'une situation
- Les niveaux de priorité et degrés d'importance
- Les outils de traitement de la demande
- La transmission de l'information à la hiérarchie
- Les habitudes et réactions du client

Traiter des réclamations

- La procédure de traitement des réclamations
- L'analyse de la réclamation
- Les degrés de gravité
- 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

**Compétence transversale** : Prévention des risques au travail

Appliquer les règles d'ergonomie

- Les gestes à adopter
- La correction des mauvais gestes et l'entraînement aux gestes corrects

Réduire les gestes nuisibles

- Les traumatismes physiques
- L'étude anatomique comparative du geste
- La rentabilité des gestes

Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité

- Les moyens de protection individuelle et collective
- Les précautions d'emploi et de stockage des produits/matériels
- Les pictogrammes et les signalisations
- La méthode d'appréciation et d'évaluation des risques et les moyens de prévention

Appliquer les éco-gestes

- La définition d'un éco-geste, la portée et l'intérêt des éco-gestes
- Les principaux éco-gestes notamment en électricité
- L'intégration des éco-gestes aux pratiques des agents
- Les préalables à la mise en place des éco-gestes sur un chantier

## **DURÉE**

50 jours (incluant 0,5 jour de validation) - rythme d'alternance à préciser avec l'entreprise

**PRÉ-REQUIS**

Compréhension et expression orales

**Code de formation TPAPH**