

# Chef d'Equipe Propreté - Titre à finalité professionnelle TFP - en alternance

## CERTIFICAT

CQP/TFP

## DURÉE

6 mois minimum en  
alternance - Entrées  
échelonnées tous les mois

## PRÉ-REQUIS

Compréhension et  
expression orales, lecture et  
écriture de phrases simples,  
calcul de base



## MÉTIERS VISÉS PAR LA FORMATION

[Chef d'équipe Propreté](#)

## LE PROGRAMME

### **Bloc de compétences n°1: Mise en œuvre de la relation avec les usagers pour garantir le bon déroulement du chantier**

#### 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

#### Gérer les demandes et les réclamations des clients -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

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

#### Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité au travail - 14 heures

Respecter des règles d'hygiène de sécurité sur le chantier (hygiène personnelle, 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 et adopter les bonnes postures de travail - 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 (gestes à adopter, 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

#### Préparer les opérations de nettoyage manuelles - 14 heures

Préparer les opérations de nettoyage en fonction du type de prestation demandé et de l'environnement de travail

Les parties communes (hall d'entrée, ascenseur, escalier)

Les espaces de travail (bureau, salle de réunion)

Les produits d'entretien et le matériel de nettoyage

Les différentes chiffonnettes microfibres et leur utilisation

La chronologie des phases de travail spécifique au bloc sanitaire

Les étapes de l'entretien d'un bureau

Les zones de contact dans les différents lieux

La préparation du chariot de nettoyage

Expliquer les techniques d'entretien manuelles des sols

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 en zigzag

Le résultat attendu selon l'opération de nettoyage (les critères d'appréciation)

L'élimination des déchets

L'élimination des eaux souillées chimiquement

Préparer des équipements techniques et de sécurité

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 potentiels

Les systèmes de balisage et leur modalité de balisage

#### Préparer les opérations de nettoyage mécanisées –21 heures

Expliquer les principes des opérations d'entretien mécanisé

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 ou le TACT

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  
Les règles de base et les précautions de stockage des produits  
Le tri des déchets et la gestion des emballages

Citer les caractéristiques des revêtements de sol  
Les différentes classifications des revêtements  
Les caractéristiques des sols durs et textiles  
Les précautions

Expliquer les protocoles de nettoyage mécanisés  
La méthode spray sur sol thermoplastique(circulaire et latérale)  
Le lustrage  
Le lavage mécanisé des sols non textiles  
Le lavage à l'autolaveuse

Préparer et sécuriser les installations avant nettoyage  
Les éléments à prendre en compte lors d'une opération de nettoyage  
Choix de l'équipement de protection individuelle (EPI) adapté à l'intervention  
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

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 1<sup>er</sup> niveau  
Les réglages et les ajustements  
Le signalement et l'enregistrement des pannes

### **Bloc de compétences n°3 : Réalisation des techniques professionnelles**

#### Réaliser les prestations manuelles de propreté en milieu tertiaire - 21 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 dépoussiérage adéquates à l'environnement de travail  
Contrôler la qualité des prestations réalisées

### Réaliser les opérations d'entretien mécanisées de propreté - 70heures

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(méthode spray, lustrage, lavage mécanisé des sols non textiles, lavage à l'autolaveuse)

Assurer l'entretien courant des machines de nettoyage (monobrosse, aspirateur à eau, autolaveuse)Vérifier le résultat de son intervention

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

#### 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

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

Appliquer les consignes en matière de législation

Gérer 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-21heures

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 - 35heures

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 taches 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

### **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.

### **VALIDATION :**

Présentation devant la Commission d'Évaluation 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. Le TFP Chef d'Équipe Propreté est positionné Chef d'Équipe Niveau 1 dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Propreté.

### **DURÉE**

47 jours soit 287 heures de formation en centre sur 6 mois minimum (alternance centre / entreprise)

*Entrées échelonnées tous les mois*

### **PRÉ-REQUIS**

Compréhension et expression orales, lecture et écriture de phrases simples, maîtrise des 4 opérations de calcul de base.

Informations complémentaires :

*Programme - version 28 novembre 2023*

[\*\*Téléchargez le catalogue complet\*\*](#)

Consultez aussi [les statistiques de réussite et taux de satisfaction INHNI](#).

**Code de formation CT310**