

Certificat de qualification professionnelle - CQP Agent de service confirmé (ASC)

DURÉE

8 jours

CERTIFICAT

CQP - Agent de service
confirmé (ASC)



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Se préparer à la certification CQP Agent de service confirmé (ASC) en réalisant, en sécurité, des prestations d'entretien courant manuel (sols, mobilier, bureaux, sanitaires), tout en adoptant une posture professionnelle et une communication adaptée avec les usagers, les clients et la hiérarchie.

Pour toute question, n'hésitez pas à [contacter votre centre régional](#).

LE PROGRAMME

Bloc de compétences n°1 : Mise en oeuvre de la relation avec les usagers - 3 jours (21 heures)

Posture professionnelle & communication de base

Image professionnelle : tenue, hygiène, langage, attitude de service, discrétion

Matériel propre et rangé : valoriser la qualité et la fiabilité (préparation / autocontrôle)

Politesse, règles usuelles de tutoiement/vouvoiement, confidentialité

Communication verbale et non verbale : écoute active, reformulation, questions ouvertes/fermées

Relation client/usagers pendant la prestation

Se présenter, expliquer son intervention, confirmer la compréhension

Identifier les conséquences de la prestation : bruit, sols humides, circulation, coactivité

Informersur le déroulé : étapes, durée, zones sensibles, contraintes horaires/occupation

Sécuriser l'intervention : balisage, signalétique, gestion des interactions en cours de tâche

Gestion des demandes et réclamations

Traiter une demande : travaux supplémentaires, niveaux de priorité, transmission hiérarchie

Traiter une réclamation : analyse, degré de gravité, procédure, posture d'écoute

Actions correctives et préventives : trace écrite, retour d'information, amélioration continue

Bloc de compétences n°2 : Préparation technique du chantier - 2 jours (14 heures)

Organisation, consignes & prévention

Prise de consignes orales : reformulation, vérification, priorisation des tâches

Identifier les risques : chutes, produits chimiques, coactivité, manutention, électricité

Choix et utilisation des EPI/EPC ; règles de sécurité et droits/devoirs (alerte, droit de retrait)

Préparer la zone : balisage, panneaux, réduction des risques pour les usagers

Préparation matériels/produits, chariot & gestion des déchets

Sélectionner matériels/accessoires (bureaux/sanitaires) et les nommer

correctement

Sélectionner les produits : lecture d'étiquette, pictogrammes, consignes de sécurité, stockage

Préparer le chariot : organisation ergonomique, consommables, microfibres (codes d'usage)

Tri des déchets, gestion des emballages, évacuation des eaux souillées et déchets

Liaison hiérarchique : signaler besoins en consommables / anomalies / dysfonctionnements

Bloc de compétences n°3 : Réalisation des techniques professionnelles - 3 jours (21 heures)

Hygiène/sécurité, gestes & postures, dosage

Hygiène corporelle : précautions standards, lavage des mains, tenue adaptée

Gestes et postures : limiter TMS, manutentions, organisation du poste de travail

Dosage produit : calcul, règles de sécurité, prévention des erreurs (sur/sous-dosage)

Techniques d'entretien manuel : sols & bureaux

Sols : balayage humide, aspiration (trajets), lavage manuel (double seau), poussé/godille

Bureau : dépoussiérage, zones de contact, réassort si applicable, finition et contrôle visuel

Collecte et stockage des déchets : tri sélectif, organisation des flux

Sanitaires, remise en ordre & contrôle qualité

Sanitaires : nettoyage/désinfection du bloc et accessoires, prévention de la contamination croisée

Remise en ordre : remettre en place les éléments déplacés, entretien courant du matériel

Rangement produits en zone de stockage : signaler anomalies/ruptures/incident à la hiérarchie

Contrôle qualité : critères d'appréciation, autocontrôle, traçabilité et compte rendu

PUBLIC

Agents de propreté / agents de service en poste ou débutants, souhaitant sécuriser leurs pratiques et/ou valider le CQP ASC

DURÉE

8 jours (56 heures)

COMPÉTENCES VISÉES

Mettre en oeuvre une relation professionnelle avec les clients/usagers
Préparer techniquement son chantier
Réaliser les techniques professionnelles d'entretien courant manuel

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés, démonstrations, ateliers pratiques, mises en situation professionnelles (jeux de rôle), travaux en sous-groupe, essais et entraînements sur plateau technique

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Conditions matérielles :
Salle de formation équipée de matériel d'animation et de vidéo projection
Plateau technique équipé de différents revêtements
Matériel de nettoyage adaptés aux thématiques traitées en formation

Programme - version février 2026

[Téléchargez le catalogue complet](#)

Code de formation **CT410**

INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Agents de propreté / agents de service en poste ou débutants, souhaitant sécuriser leurs pratiques et/ou valider le CQP ASC

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Compréhension et expression orales en français en situation professionnelle.

Une première expérience sur chantier tertiaire est recommandée.

VALIDATION :

Des évaluations formatives sont réalisées tout au long de la formation.

Évaluation certificative conforme au référentiel : entretien technique et mises en situation professionnelles

Certificat :

Validation via les épreuves certificatives du CQP ASC.

Attestation de stage remise à chaque participant.