

# **Titre à finalité Professionnelle - Agent d'Entretien et de Rénovation en Propreté - TFP - en alternance**

CERTIFICAT	DURÉE	PRÉ-REQUIS
CQP/TFP	6 mois minimum en alternance - Entrées échelonnées tous les mois	Compréhension et expression orales



## **MÉTIERS VISÉS PAR LA FORMATION**

Agent d'Entretien et de Rénovation en Propreté

## **LE PROGRAMME**

**OBJECTIF :** Se préparer au Certificat de Qualification Professionnelle d'Agent d'Entretien et Rénovation en Propreté

**: 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**

**PROGRAMME :**

**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 (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

**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 (décapage à sec, décapage au mouillé, pose d'émulsion, récurage des sols carrelés)

Appliquer les protocoles de rénovation des sols textiles en respectant les règles d'hygiène (shampooing mousse sèche et au mouillé, injection extraction, shampooing poudre)

Appliquer les protocoles de rénovation d'un sol en pierre naturelle en respectant les règles d'hygiène (cristallisation avec pulvérisation, à la poudre, sans chimie)

Appliquer les protocoles de rénovation des parquets en respectant les règles d'hygiène (surfâçage des parquets, cirage ou 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, 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 - 56 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

## **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

Établir 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

#### **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.

#### **VALIDATION :**

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.

A la fin de la formation, une attestation de stage est remise à chaque participant

#### **DURÉE**

231 heures de formation en centre sur 6 mois minimum

*Entrées échelonnées tous les mois*

#### **PRÉ-REQUIS**

Compréhension et expression orales.

**Téléchargez le catalogue complet**

**Consultez aussi les statistiques de réussite et taux de satisfaction INHNI.**

**Code de formation CY301**

