Titre à Finalité Professionnelle - Agent d’Entretien et Rénovation en Propreté - TFP

DURÉE	CERTIFICAT	CPF	TARIF
17 jours	CQP/TFP	Eligible	2975€ HT/pers + frais de validation*

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Se préparer à la certification Professionnelle d’Agent d’Entretien et Rénovation en Propreté - RNCP35551 / FORMA CODE 42093

LE PROGRAMME

Bloc de compétences n°1 : Mise en œuvre de la relation avec les usagers pour garantir le bon déroulement du chantier
Etablir de bonnes relations avec les clients du site - 7 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 -7 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)

INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Agents de service réalisant des remises en état de sols ou sachant utiliser la monobrosse

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Compréhension et expression orales en français, agent en poste

VALIDATION :

Présentation devant la Commission d’Évaluation en vue de la certification Professionnelle préparée (4 heures). Au vu des résultats obtenus, la Commission Paritaire Nationale pour l’Emploi délivrera ou non le TFP visé. La certification d’Agent d’Entretien et Rénovation en Propreté est positionnée Agent Qualifié de Service Niveau 1 dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Propreté.

>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

Bloc de compétences n°2 : Préparation technique du chantier

Appliquer les règles d’hygiène, de sécurité au travail - 7 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

Prévenir les risques et adopter les bonnes postures de travail - 7 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 maitrise 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

Préparer les opérations de nettoyage mécanisées – 7 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

Préparer les opérations de rénovation des sols – 14 heures
>Organiser les opérations de rénovation des sols plastiques, textiles, en pierre naturelle, en bois
Le décapage à sec, le décapage au mouillé, le récurage des sols

carrelés
La pose d'émulsion
>Expliquer les protocoles de rénovation des sols textiles
Le shampooing mousse sèche et au mouillé, l'injection extraction, le shampooing poudre
La cristallisation avec pulvérisation, à la poudre, sans chimie
Le surfaçage des parquets et le cirage ou l'huilage
>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)
>Assurer l'entretien courant des machines de nettoyage (monobrosse, aspirateur à eau, autolaveuse, injection extraction)
La désignation des organes qui composent la machine de nettoyage
Les consignes d'entretien, la maintenance de 1er niveau
Les réglages et les ajustements
Le signalement et l'enregistrement des pannes

Bloc de compétences n°3 : Réalisation des techniques professionnelles
Réaliser les opérations d'entretien mécanisées de propreté - 14 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 - 56 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 (surfaçage 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)

PUBLIC

Agents de service réalisant des remises en état de sols ou sachant utiliser la monobrosse

DURÉE

17 jours non consécutifs + validation

COMPÉTENCES VISÉES

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

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

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. 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. Les formateurs proposent des tests, exercices, études de cas et mises en situation.

Animateur : Plusieurs formateurs interviennent selon leurs domaines de spécialisation

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Recommandations : Prévoir une tenue de travail et des chaussures de sécurité

* les frais de validation sont établis par l'OC Propreté

Programme - version 28 novembre 2023

Téléchargez le catalogue complet

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

Code de formation **CT200**

INHNI © Copyright 2024