

# Titre à Finalité Professionnelle - Chef d'équipe en propreté - TFP

DURÉE	CERTIFICAT	CPF	TARIF
19 jours	CQP/TFP	Eligible	3325€ HT/pers + Frais validation*



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Se préparer à la certification Professionnelle de Chef d'Equipe en propreté - [RNCP35552](#) / 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**

#### Entretien 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 :

Personnel d'exploitation œuvrant ayant une mission d'encadrement

### PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

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

### VALIDATION :

Présentation devant la Commission d'Évaluation en vue du titre à finalité professionnelle préparé (4 heures). Au vu des résultats obtenus, la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi délivrera ou non la certification visée. La certification TFP chef d'équipe en propreté est positionnée chef d'équipe niveau 1 sur la grille de classification de la Convention Collective 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 communication et la posture d'écoute

## **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

### 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 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

### Préparer les opérations de nettoyage manuelles - 7 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 microfibrées 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 - 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  
>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 - 14 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 - 42 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

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

#### Animer une équipe d'agents de propreté - 14 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  
>Informer et former (transmission d'un savoir-faire à un agent)  
>Appliquer les consignes en matière de législation

- >Gérer d'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 - 7 heures

- >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

#### Organiser les prestations de propreté du site - 7 heures

- >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 tâches 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

#### **PUBLIC**

Personnel d'exploitation œuvrant ayant une mission d'encadrement

#### **DURÉE**

19 jours non consécutifs + validation

#### **COMPÉTENCES VISÉES**

Assurer l'organisation et l'encadrement au quotidien d'une équipe  
Réaliser les techniques d'entretien manuel et mécanisé en milieu tertiaire  
Respecter et faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité

#### **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 CT300**

INHNI © Copyright 2024