

# TFP Chef d'équipe en Propreté

**CT300**

RNCP 42151 / Formacode 42093

**Public :** Personnel d'exploitation œuvrant ayant une mission d'encadrement

**Prérequis :** Avoir une bonne compréhension et expression orales, lecture et écriture de phrases simples, maîtrise des 4 opérations de calcul de base

*Nombre de participants maximum : 12*

**Durée :** 19 jours (133 heures) + 0,5 jour de validation

**Format :** présentiel

## Objectifs de la formation

Se préparer à la Certification Professionnelle de Chef d'équipe en Propreté

## Contenu de la formation

### BLOC DE COMPETENCES N°1 : MISE EN ŒUVRE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS POUR GARANTIR LE BON DEROULEMENT DU CHANTIER – 2 JOURS (14 HEURES)

#### ENTREtenir 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

#### GERER LES DEMANDES ET LES RECLAMATIONS 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)

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 COMPETENCES N°2 : PREPARATION TECHNIQUE DU CHANTIER – 4 JOURS (28 HEURES)

#### APPLIQUER LES REGLES D'HYGIENE, DE SECURITE 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

#### PREVENIR 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

## PREPARER LES OPERATIONS 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 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

## PREPARER LES OPERATIONS DE NETTOYAGE MECANISEES (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 1er niveau
- Les réglages et les ajustements, le signalement et l'enregistrement des pannes

## BLOC DE COMPETENCES N°3 : REALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES – 8 JOURS (56 HEURES)

### REALISER LES PRESTATIONS MANUELLES DE PROPRETE 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

### REALISER LES OPERATIONS D'ENTRETIEN MECANISEES DE PROPRETE (35 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 COMPETENCES N°4 : ANIMATION D'EQUIPE – 5 JOURS (35 HEURES)

### ANIMER UNE EQUIPE D'AGENTS DE PROPRETE (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

Informier 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

### CONTROLLER LE TRAVAIL DE SON EQUIPE (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 LE TRAVAIL DE SON EQUIPE (14 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

### 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

## Informations complémentaires

### Conditions d'accès

Formation proposée en inter-entreprise ou en intra-entreprise.

Le délai minimum d'inscription à une formation est de 10 jours ouvrés avant le début de la formation

### Intervenant

Formateurs spécialisés en techniques professionnelles en propreté et en animation d'équipe

### Méthodes et moyens pédagogiques

La formation alterne apports théoriques, études de cas, travaux en sous-groupe, mises en pratique et en situation professionnelle.

Salle équipée : Ordinateur, vidéoprojecteur ou partage d'écran, supports numériques, fichiers d'exercices.

Plateau technique et matériels disponibles pour les mises en application des différentes techniques professionnelles.

Accès à la plateforme d'apprentissage en ligne INHNIWAY.

Un support pédagogique est remis à chaque participant pendant ou à l'issue de la formation.

### Modalités d'évaluation

La validation finale est réalisée selon les critères définis par l'organisme certificateur (OC Propreté). Entretien technique avec des questions d'ordre théorique et des jeux de rôle + mises en situations professionnelles sur les techniques de nettoyage

### Certificat

Titre à finalité professionnelle de niveau 3 délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNE FP) de la propreté.

Le Chef d'équipe est positionné Chef d'équipe niveau 1 dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Propreté.

Une attestation de suivi de la formation est remise à chaque participant

### Equipement nécessaire

Pour le bon déroulement de la formation, chaque participant devra se munir de sa tenue de travail, de ses EPI et de ses chaussures de sécurité

### Assistance technique

En cas de difficulté technique pour se connecter à la plateforme numérique d'apprentissage, une assistance technique et pédagogique est disponible par mail ou téléphone

Retrouvez nos indicateurs de résultats sur notre site internet [www.inhni.com](http://www.inhni.com)