

CQP Agent de Service Confirmé (ASC)

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

Prérequis : Avoir une bonne compréhension et expression orales. Une première expérience sur chantier tertiaire est recommandée.

Nombre de participants maximum : 12

Objectifs de la formation

Se préparer à la certification CQP Agent de service confirmé (ASC)

CT410

Formacode 42093

Durée : 8 jours (56 heures)
+ 0,5 jour de validation

Format : présentiel

Contenu de la formation

BLOC 1 : MISE EN ŒUVRE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS (3 JOURS / 21 H)

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
Informers sur 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 2 : PREPARATION TECHNIQUE DU CHANTIER (2 JOURS / 14 H)

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 3 : REALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES (3 JOURS / 21 H)

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 des produits en zone de stockage : signaler anomalies/ruptures/incident à la hiérarchie
Contrôle qualité : critères d'appréciation, autocontrôle, traçabilité et compte rendu

Compétences visées

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

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	Formateur spécialisé en techniques professionnelles en propreté
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	Certification délivrée par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNE FP) de la propreté. Une attestation de suivi de la formation est remise à chaque participant
Équipement nécessaire	Pour le bon déroulement de la formation, chaque participant devra se munir de sa tenue de travail.
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