

CQP Laveur de vitres (travaux de faible hauteur)

Public : Laveurs de vitres (débutants à confirmés) réalisant des prestations de plain-pied, à la perche et sur PIRL

Prérequis : Avoir une bonne compréhension et expression orales, laveur de vitres en poste

Nombre de participants maximum : 12

CT500

RNCP 41326 / Formacode 42084

Durée : 7 jours (21 heures)
+ 0,5 jour de validation

Format : présentiel

Objectifs de la formation

Se préparer au Certificat de Qualification Professionnelle Laveur de vitres (travaux de faible hauteur)

Contenu de la formation

BLOC DE COMPETENCES N°1 : MISE EN ŒUVRE DE LA RELATION CLIENT ET REMONTEE A LA HIERARCHIE D'INFORMATIONS RELATIVES AU CHANTIER DE LAVAGE DE VITRES – 2 JOURS (14 HEURES)

ENTREtenir DE BONNES RELATIONS AVEC LES CLIENTS DU SITE - 7 HEURES

Appliquer la bonne posture de service pour valoriser son image professionnelle

- Standards d'image : tenue adaptée, hygiène, matériel propre et rangé
- Attitude de service : disponibilité, discrétion, respect des lieux et des personnes
- Règles de communication pro : pas de langage familier/argotique, politesse, ton, distance relationnelle

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
- La communication en situation de handicap

GERER LES DEMANDES ET LES RECLAMATIONS DES CLIENTS - 7 HEURES

Traiter les demandes du client (travaux supplémentaires, niveaux de priorité et degrés d'importance, outils de traitement, 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

Enregistrer et transmettre les informations à la hiérarchie

- Rédaction des messages (faits, contexte, risques, actions menées, preuves)
- Modes de transmission (cahier de liaison, téléphone, SMS, oralement ...)

Identifier des opportunités de travaux exceptionnels et spécifiques

- Repérage sur site : Etat des vitres/huisseries, des besoins en travaux exceptionnels (détachage spécifique, vitrerie très encrassée, huisseries, protections, accès)
- Recueil des informations utiles à la hiérarchie pour établir une proposition commerciale (zone, surface approximative, contraintes d'accès et horaires, zones sensibles fréquence, urgence, photos si procédure interne)

BLOC DE COMPETENCES N°2 : PREPARATION ORGANISATIONNELLE ET OPERATIONNELLE DU OU DES CHANTIERS DE LAVAGE DE VITRES – 2 JOURS (14 HEURES)

ORGANISER EFFICACEMENT UNE TOURNEE VITRERIE – 7 HEURES

Traiter les bons de travail : Coordonnées : Site + adresse + contact.

- Nature de la prestation : intérieur/extérieur, hauteur
- Périmètre : zones, nombre de vitrages, m²
- Durée prévue : notion de marge, échéance
- Contraintes : accès, badges, sécurité, confidentialité, présence du public

Organiser la tournée

- Logique de tournée : Limitation des déplacements, repérage sur carte / plan : centre vs périphérie, secteurs, axes de circulation
- Stationnement et accès : temps de marche, accueil, badge
- Échéance : respecter les délais, visite, ouverture, événement client
- Contraintes : Météo, horaires : créneaux imposés, zones occupées

Vérifier la cohérence du temps d'intervention prévu

- Calcul des surfaces : m²
- Calcul du temps de travail : cadence, m², salissures, hauteur, accès
- Procédure d'alerte hiérarchie : quoi transmettre, comment, quand

PREPARER TECHNIQUEMENT LE CHANTIER DE VITRERIE – 7 HEURES

Identifier les risques et choisir les EPI appropriés

- Chute de plain-pied : chaussures antidérapantes ; gestion du sol mouillé
- Coupure : gants adaptés, anti-coupure

- Projection (eau/produit) : lunettes de protection selon situation
- Risque chimique : gants compatibles + lunettes
- TMS : organisation gestuelle, alternance des gestes, matériel adapté
- Circulation/extérieur : gilet haute visibilité si nécessaire

Préparer des équipements techniques et de sécurité

- Choix des EPC : panneau « sol glissant », cônes, rubalise, délimitation de zone
- Placement du balisage : visible, sans bloquer issues de secours, en laissant un passage
- Accès au site : procédure, consignes, badge/clé, alarme
- Protection des installations : mobilier, matériels sensibles, zone de travail

Choisir les matériels de lavage selon la prestation et l'environnement

- Matériel vitrerie : mouilleur, raclette, microfibres, seau, pulvérisateur, perche télescopique
- Vérifications avant intervention : caoutchouc raclette, propreté housse, microfibres propres, verrouillage perche, kit balisage complet.
- Identification des matériaux : verre, huisseries acier peint/alu/PVC

Utiliser les produits de nettoyage

- Pictogrammes de sécurité et précautions d'usage
- Rôle de la FDS : risques, EPI recommandés, premiers secours, incompatibilités
- Dosage : méthode simple (doseur), respect des consignes, étiquetage
- Rangement et transport : Règles de transport, stockage selon procédure

BLOC DE COMPETENCES N°3 : REALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE LAVAGE DE VITRES – 3 JOURS (21 HEURES)

REALISER LES PRESTATIONS DE LAVAGE DE VITRES – 21 HEURES

Préparer et utiliser les produits de nettoyage

- Pictogrammes de sécurité + précautions d'usage
- Documents produits : FDS / document technique
- Dosage des produits : méthode simple, respect des consignes, étiquetage

Appliquer les techniques de lavage de vitres

- Solution détergente : dosage, outils de mesure, protocole, sécurité
- Technique à la Française : protocole, gestes/postures, contrôle du rendu
- Technique à l'Américaine : gestuelle, enchainement, précautions, qualité

Utiliser la perche et sécurité de l'intervention

- Technique à la perche : bandes chevauchantes, gestion de l'eau, fin de geste
- Règles HSE et prévention des TMS appliquées au lavage de vitres
- Analyse des risques et précautions selon les contraintes du chantier

Utiliser la PIRL et clôture du chantier

- PIRL : contrôle, installation, utilisation et déplacement selon notice et réglementation
- Remise en état, contrôle de conformité, actions correctives, gestion des eaux
- Entretien courant du matériel, signalement des anomalies, traçabilité fin de chantier

Compétences visées

Organiser son poste de travail selon les prestations à réaliser
Réaliser l'entretien des vitres en utilisant les moyens et matériels adaptés
Agir en tant que représentant de son entreprise

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
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 de qualification professionnelle de niveau 3 délivrée par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNE FP) de la propreté. Le laveur de vitre est positionné Agent Qualifié de Service 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
Équipement nécessaire	Pour le bon déroulement de la formation, chaque participant devra se munir de sa tenue de travail et de 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