

Agent de service confirmé spécialisé (Convention collective)

Public : Agents de service

Prérequis : Avoir une bonne compréhension et expression orales, agent en poste

Nombre de participants maximum : 12

Objectifs de la formation

Organiser son poste de travail selon les prestations à réaliser
Réaliser les techniques d'entretien manuel et mécanisé en sécurité

CY120

Formacode 42093

Durée : 14 jours (98 heures)

Format : présentiel

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 ORGANISATION D'UN 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

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

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

REALISER LES PRESTATIONS MANUELLES DE PROPRETE 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

REALISER LES OPERATIONS D'ENTRETIEN MECANISEES DE PROPRETE - 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

Compétences visées

Organiser son poste de travail selon les prestations à réaliser
Réaliser les techniques d'entretien manuel et mécanisé en sécurité
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	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	Les acquis des participants sont évalués au moyen de mises en situation et de QCM en fin de formation ;
Certificat	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