

CQP Responsable de secteur

CY438

RNCP 38007 / Formacode 42091

Public : Responsables de secteur et futurs responsables de secteur

Prérequis : Diplôme de niveau 4 ou expérience dans le secteur Propreté ou à un poste similaire dans un autre secteur.

Nombre de participants maximum : 12

Durée : 27 jours (189 heures)
+ validation : 0,5 jour (4h)

Format : Formation mixte :
- 14 journées en présentiel (98h)
- 26 classes virtuelles de 3h30 (91h)

Objectifs de la formation

Gérer l'exploitation des sites de propreté
Manager les équipes et leurs chefs d'équipe
Garantir la qualité des prestations en s'appuyant les normes Hygiène Qualité Sécurité et Environnement
Optimiser l'équilibre économique des sites
Fidéliser et développer un portefeuille client

Contenu de la formation

SE SITUER DANS LA FONCTION DE RESPONSABLE DE SECTEUR – 1 JOUR (7 HEURES)

Identifier les exigences du secteur
Repérer les attendus métier du chef de site
Evaluer ses acquis
Définir un parcours de formation

BLOC N°1 : GESTION DE L'EXPLOITATION DES SITES DE PROPRETE DANS SON SECTEUR – 6,5 JOURS (45,5 HEURES)

ORGANISER LE DEMARRAGE DES SITES DE PROPRETE (21 HEURES)

Relever les informations essentielles du cahier des charges techniques
Analyser le plan de prévention
Etablir une organisation de travail
Etablir un programme d'exécution
Calculer l'amortissement du matériel
Etablir les documents de démarrage du site
Assurer le transfert des nouveaux agents en reprise Article 7
Gérer les stocks de produits sur sites
Faire le diagnostic d'un site
Proposer un changement d'organisation

SUIVRE LE BUDGET ET LA RENTABILITE DE SON SECTEUR (21 HEURES)

Suivre le budget et la rentabilité du secteur
Assurer le transfert des nouveaux agents en reprise Article 7
Gérer la sous-traitance
Gérer ses activités professionnelles
Optimiser une organisation du travail en fonction des leviers identifiés
Analyser le compte d'exploitation mensuel des sites

REVISION ET PREPARATION A LA CERTIFICATION (3,5 HEURES)

BLOC N°2 : GARANTIE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE ET DU DEPLOIEMENT DU PLAN DE PREVENTION – 6,5 JOURS (45,5 HEURES)

GARANTIR LA SECURITE DU SITE EN VEILLANT A LA QUALITE DU SERVICE (21 HEURES)

Identifier les obligations légales associées au plan de prévention
Contribuer à l'élaboration et la mise à jour du plan de prévention
Expliquer les principes fondamentaux de la RSE
Faire appliquer les règles d'ergonomie
Réduire les gestes nuisibles

Expliquer les mesures de prévention mises en place dans la profession
Appréhender la réglementation concernant l'utilisation des produits biocides
Appliquer les mesures de prévention des risques pour la santé

EFFECTUER DES CONTROLES DE RESULTATS ET DE MOYENS DES CHANTIERS DE PROPRETE (7 HEURES)

Contrôler la qualité et les résultats obtenus
Mener un contrôle contradictoire

Traiter les résultats du contrôle contradictoire
Mener un suivi régulier des prestations de nettoyage

EVALUER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DES EQUIPES DE NETTOYAGE (14 HEURES)

Présenter les principes et objectifs des techniques professionnelles
Expliquer les techniques d'entretien manuelles et mécanisées

Expliquer les techniques de rénovation des sols
Analyser les pratiques professionnelles des agents sur les sites et présenter les améliorations aux agents

REVISION ET PREPARATION A LA CERTIFICATION – 0,5 JOUR (3,5 HEURES)

BLOC N°3 : FIDELISATION ET DEVELOPPEMENT DE SON PORTEFEUILLE CLIENT – 5,5 JOURS (38,5 HEURES)

DEVELOPPER UNE RELATION COMMERCIALE PERENNE (14 HEURES)

Conduire une réunion d'exploitation entre le client et l'entreprise

Anticiper les réclamations et les non conformités

Etablir une relation de confiance

Réceptionner les réclamations

Traiter les réclamations

Informar le client du traitement de sa réclamation

ETABLIR UN DEVIS DE TRAVAUX EXCEPTIONNELS (14 HEURES)

Identifier les besoins connexes à la prestation de nettoyage

Assurer une veille technologique

Identifier les éléments susceptibles d'influencer les travaux

Choisir ou déterminer le processus de nettoyage

Prévoir l'organisation des travaux

Établir le devis en tenant compte des paramètres d'exploitation

Renforcer la valeur perçue de ses offres de propreté

Traiter et vaincre les objections prix de vos clients

FAIRE EVOLUER SON OFFRE COMMERCIALE EN FONCTION DU BESOIN CLIENT (7 HEURES)

Analyser les besoins et les demandes d'évolution du cahier des charges

Ajuster la prestation de nettoyage en réponse à un changement

Organiser la répartition des temps d'intervention au sein de l'équipe

Proposer les modifications techniques, en cohérence avec une démarche qualité

REVISION ET PREPARATION A LA CERTIFICATION – 0,5 JOUR (3,5 HEURES)

BLOC N°4 : GESTION OPERATIONNELLE ET MANAGERIALE DES EQUIPES DE SON SECTEUR – 7,5 JOURS (52,5 HEURES)

MANAGER SON EQUIPE AU QUOTIDIEN (14 HEURES)

Mobiliser l'équipe autour des finalités de l'entreprise

Conduire des réunions

Gérer des différends et réclamations individuelles

Déléguer avec méthodologie

Réussir à mener les entretiens professionnels des collaborateurs

Assurer la mise en place de parcours d'intégration

Former des collaborateurs

MANAGER LES COMPETENCES DE SES EQUIPES PROPRETE (14 HEURES)

Mener les entretiens professionnels : une obligation légale et imminente

Réussir à mener les entretiens professionnels des collaborateurs

Utiliser les techniques de questionnement pour gagner en efficacité

Assurer la mise en place de parcours d'intégration

Identifier les besoins de formation

Former des collaborateurs

INTEGRER LES PRINCIPES DU DROIT SOCIAL DANS SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE (14 HEURES)

Situer la convention collective parmi les autres sources du droit

Identifier les différentes classifications et la rémunération

Déterminer la durée du travail

Identifier les mécanismes de l'article 7

Gérer une embauche

Distinguer et choisir le contrat adapté

Identifier les clauses facultatives

Gérer les cas de rupture à l'initiative du salarié

Gérer les autres cas de rupture

RECRUTER ET INTEGRER DES COLLABORATEURS (7 HEURES)

Structurer le recueil d'informations administratives RH

Mener un entretien de recrutement

Expliquer un contrat de travail à un nouvel agent

Distinguer les situations de handicap rencontrées par le personnel

REVISION ET PREPARATION A LA CERTIFICATION (3,5 HEURES)

Compétences visées

Gérer la mise en place ou la reprise de la sous-traitance de sites
Organiser et réajuster la mise en œuvre des moyens humains et matériels
Suivre la rentabilité des sites et proposer des améliorations
Proposer des solutions d'amélioration en cas d'écart au budget
Déployer les dispositifs HQSE et mettre en œuvre du plan de prévention
Améliorer et suivre la qualité des prestations de nettoyage
Participer à la veille et au développement commercial de son secteur
Ajuster la prestation de nettoyage en réponse à un changement du niveau d'exigence
Traiter les réclamations clients
Manager l'équipe œuvrant et améliorer son fonctionnement
Garantir l'application du droit du travail et du droit des personnes sur son secteur
Recruter ou reprendre une équipe de salariés
Développer les compétences de l'équipe de son secteur

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 dans chacun des domaines de la formation : techniques professionnelles, organisation de chantier, management, santé et sécurité
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	L'évaluation finale est réalisée selon les critères définis par l'organisme certificateur (OC Propreté) : épreuves ponctuelles par blocs de compétences, composée d'études de cas, de QCM et d'éléments de preuves issus des pratiques professionnelles en entreprise.
Certificat	Certificat de qualification professionnelle de niveau V délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNE FP) de la propreté. Le CQP Responsable de secteur est positionné Agent de maîtrise de niveau 3 dans 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 en classe virtuelle, chaque participant devra se munir d'un ordinateur, d'un casque audio et de microphone, d'une webcam et d'une connexion internet
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