

# **Programme : Certificat de Qualification Professionnel Agent d'Entretien et de Rénovation en Propreté**

Date : Février  
2024  
Version : 1  
Réf. : AP

Durée : 109 h préconisées - à définir suivant les profils

Profils des stagiaires : Salariés d'entreprise de propreté - Demandeurs d'emplois ( formation éligible au CPF) et en individuel payant

Prérequis :

Permis et / ou moyen de locomotion

Compréhension orale et écrite

## **Objectifs pédagogiques**

L'agent d'entretien et de rénovation en propreté intervient sur de nombreux sites directement chez le client, le plus souvent en équipe volante. Il organise son chantier (préparation des produits, matériels et installations) et réalise des prestations d'entretien et de rénovation des différents types de revêtements de sols, durs, plastiques, textiles notamment.

## **Contenu de la formation**

- Établissement de bonnes relations avec les usagers/clients dès l'arrivée sur le site
- Identification des désagréments éventuels pouvant être causés par les travaux
- Traitement, enregistrement et transmission des demandes, des attentes ou des réclamations éventuelles des usagers
- Organisation de son travail en fonction des exigences de l'activité
- Préparation des produits et matériels du chantier préalables à l'intervention
- Préparation des installations avant nettoyage (rangement, protection, balisage)
- Application des protocoles de services
- Lecture et application des notices et fiches techniques
- Organisation de son travail en fonction des exigences de l'activité
- Préparation des produits et matériels du chantier préalables à l'intervention
- Préparation des installations avant nettoyage (rangement, protection, balisage)

- Application des protocoles de services
- Lecture et application des notices et fiches techniques
- Vérifier l'aspect de la tenue et du matériel
- Se présenter et dialoguer avec tout interlocuteur en veillant à la qualité de l'échange tout en adoptant une gestuelle facilitant l'instauration du dialogue avec l'utilisateur
- Informer les usagers/clients de la nature des travaux à effectuer et expliquer le déroulement des opérations et les précautions à prendre à la fin des opérations
- Identifier et avertir l'utilisateur/le client des désagréments éventuels causés par les travaux (bruit, confidentialité, dérangement...)
- Mettre en œuvre une écoute active de l'utilisateur/ le client permettant de recueillir les demandes ou réclamations éventuelles de l'utilisateur, identifier celles à traiter à son niveau et sélectionner et communiquer celles à transmettre oralement à sa hiérarchie selon la procédure établie
- Identifier les besoins potentiels en travaux exceptionnels ou en travaux spécifiques qui pourraient intéresser le client et transmettre l'information à sa hiérarchie
- Préparer le poste de travail selon le cahier des charges en tenant compte du site, en adaptant le protocole aux exigences du chantier et en répartissant le temps disponible selon le travail à effectuer
- Suggérer à sa hiérarchie des améliorations aux processus sur les différentes techniques et/ou matériels pour améliorer l'efficacité d'exécution
- Choisir le matériel et les accessoires en fonction de l'opération à effectuer sur le revêtement en tenant compte des caractéristiques du lieu
- Choisir les produits en fonction du revêtement, du lieu et de la nature et du degré de salissures
- Vérifier la disponibilité et la mise en place des dispositifs de sécurité (ouverture/fermeture, alarmes) des produits, des matériels et des équipements nécessaires au travail en veillant au bon fonctionnement en sécurité du matériel au moment de la mise à disposition
- Anticiper les demandes/besoins en produits et accessoires auprès du responsable
- Prévoir, préparer et disposer de façon rationnelle son chariot, les outillages, les matériels et les consommables
- Délimiter la zone de travail en fonction des précisions sur sa fiche de mission
- Protéger les lieux et les biens de dommages éventuels

- Respecter les conditions d'accès aux locaux et leur mise en sécurité (ouverture/fermeture, alarmes...)
- Appliquer les protocoles et consignes de services orales ou écrites (tenue, hygiène, sécurité) au respect de l'image de marque de l'entreprise et de la tâche à réaliser
- Choisir et utiliser les matériels/produits en respectant les données des fiches techniques ainsi que les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits et des matériels
- Réaliser les opérations d'entretien manuel et mécanisé des sols (textiles, plastiques, parquets, carrelages, céramiques, pierres naturelles) selon différentes méthodes et dans les temps alloués et en limitant les nuisances au niveau de l'utilisateur
- Effectuer un lustrage une méthode spray sur un revêtement plastique
- Réaliser un décapage à sec ou un décapage au mouillé
- Appliquer manuellement une protection
- Réaliser une remise en état d'un sol textile : shampooing au mouillé, mousse sèche, injection extraction et combinée ou un spray moquette
- Réaliser une rénovation mécanique et/ou chimique d'un sol en pierre naturelle calcaire
- Réaliser le récurage d'un sol carrelé
- Porter les EPI spécifiques et adopter les gestes et postures adaptés afin de rationaliser ses gestes, se protéger et lutter contre les TMS
- Apprécier visuellement la qualité et effectuer les autocontrôles de son travail
- Prendre en compte l'importance de son rôle et des conséquences de ses actes vis-à-vis de l'utilisateur et du client
- Ajuster sa méthode de travail pour obtenir le résultat souhaité
- Remettre à leur place les éléments déplacés afin de maintenir l'aspect esthétique des locaux
- Appliquer les consignes d'entretien courant du matériel : faire les réglages et les ajustements nécessaires du matériel d'exploitation ; assurer le nettoyage des matériels et des accessoires après utilisation ; appliquer les procédures de maintenance de 1er niveau ; signaler les pannes nécessitant une intervention
- Renseigner les supports de suivi sur les opérations effectuées

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

Annabelle PEREZ, Formatrice propreté CQP et APH

Anaïs PEREZ, Formatrice propreté MCCP et APH

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Mode projet
- Étude de cas concrets
- Quizz en autonomie ou accompagné
- Jeux de rôle
- Mise en situation / Démonstration

### Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation.

### Validation :

Certificat de Qualification Professionnel Niveau 3 ( CAP / BEP) AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION EN PROPRETÉ

Examen de 4 heures devant un évaluateur pédagogique et un évaluateur professionnel

Le CQP peut être obtenu partiellement ou en totalité

### Référent handicap :

*Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes en situation de Handicap, vous pouvez à tout moment contacter le référent Handicap. Nous mettrons tout en œuvre afin que vous puissiez suivre votre formation dans les meilleures conditions.*