

Programme : Certificat de Qualification Professionnel Chef d'équipe en Propreté

Date : Février 2023
Version : 1
Réf : AP

Durée : 137 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

Le chef d'équipe propreté agit sous la responsabilité d'un chef de site ou d'un responsable de secteur. Il participe à la réalisation des prestations d'entretien manuel ou mécanisé et il constitue un premier niveau d'interface avec le client. Ainsi, il est amené à coordonner et animer en son sein une équipe d'agents de propreté ou d'agents machinistes classiques en propreté (dont il peut remplacer un membre).

Contenu de la formation

- Etablissement de bonnes relations avec les usagers 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
- 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
- Préparation des produits nettoyants ou désinfectants appropriés au type de risque
- Utilisation du matériel de nettoyage de base (aspirateurs, balai...)
- Nettoyage des ustensiles et des installations sanitaire avec les produits et techniques appropriés
- Nettoyage du mobilier avec les produits et les techniques appropriés

- Nettoyage, avec les produits et les techniques appropriés, des sols, textiles, sols plastiques, parquets, carrelages, céramiques, pierres naturelles
- Ramassage des déchets selon les consignes et les règles de tri
- Contrôle de la qualité et des résultats obtenus par rapport aux directives données et correction ou ajustement le cas échéant
- Remise en ordre des installations après la prestation
- Entretien courant du matériel
- Enregistrement des informations selon les procédures prévues
- Organisation, coordination, motivation, suivi et évaluation de l'équipe
- Application et déploiement d'outils de contrôle pour l'équipe
- Coordination entre l'équipe et la hiérarchie
- Déploiement des indicateurs de gestion
- Intégration des agents et développement de compétences
- Vérifier l'aspect de sa tenue et de son matériel et ceux de son équipe
- 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 de la nature des travaux à effectuer et expliquer le déroulement des opérations et les contraintes qui suivront la fin des opérations
- Identifier et avertir l'utilisateur des désagréments éventuels causés par les travaux (bruit, confidentialité, dérangement...)
- Mettre en œuvre une écoute active de l'utilisateur 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
- Choisir le matériel 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 son activité et du degré de salissures
- Vérifier la disponibilité 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
- Estimer et répartir les quantités de produits et de consommables nécessaires à l'activité du chantier et/ou à chaque poste de travail

- Prévoir et préparer le matériel et les produits nécessaires à l'équipe et vérifier le contenu des chariots de son équipe
- Renseigner et faire signer les bons d'utilisation de consommables au correspondant du client en vue de la facturation
- Disposer et/ou installer de façon rationnelle et ergonomique les équipements les produits, les consommables
- Mettre en place des dispositifs de protection pour les personnes, les matériels, les biens et les lieux
- 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
- 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
- Doser les produits en appliquant les règles de sécurité liées à l'utilisation des produits chimiques
- Rincer les emballages préalablement à leur évacuation
- Utiliser les matériels de dépoussiérage : balayage humide, balayage à sec, aspirateur poussières en appliquant spontanément les écogestes et la bonne ergonomie
- Effectuer un lavage et une désinfection d'un bloc sanitaire et de ses accessoires avec un matériel et produits adéquats
- Effectuer le dépoussiérage et le nettoyage des surfaces horizontales et verticales, des mobiliers et des objets meublants à hauteur d'homme ou de femme
- Réaliser l'entretien courant d'un bureau
- Effectuer les opérations d'entretien manuel des sols (selon différentes méthodes et dans les temps alloués)
- Effectuer des opérations de détachage des revêtements textiles, (avec essai préalable) selon la nature des tâches repérée
- Effectuer un lustrage
- Effectuer une méthode spray
- Effectuer un lavage mécanisé avec le matériel adéquat
- Porter les EPI spécifiques, adopter et faire adopter les gestes et postures adaptés et les accidents de travail
- Collecter et trier les déchets industriels banals (DIB)

- Stocker les déchets aux endroits prévus en respectant les procédures de traitements des déchets
- Contrôler la qualité et résultats obtenus par rapport aux directives données et effectuer les contrôles en respectant les données de référence
- 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 ; expliquer et appliquer les actions de maintenance de 1er niveau des machines de nettoyage ; signaler les pannes nécessitant une intervention
- Renseigner les supports de suivi sur les opérations effectuées
- Donner aux autres membres de l'équipe les informations utiles à la bonne exécution du (ou de ses) chantier(s) par le moyen approprié
- Coordonner les affectations au sein de l'équipe en fonction des spécificités des chantiers, des prestations vendues et des consignes reçues
- Participer à l'attribution pour chaque agent en fonction de ses compétences, des activités professionnelles prévues, le cas échéant
- Appliquer, adapter et ajuster le(s) chantier(s) et plannings d'intervention des membres de l'équipe (répartition ou redéfinition des tâches, redéfinition des programmes) en fonction des contraintes de l'activité de l'établissement client, des contraintes techniques du chantier, des aléas.
- Remplacer un agent de service absent dans ses domaines de compétences
- Repérer les motivations des membres de son équipe et les maintenir à bon niveau
- Remplir une feuille de contrôle par tout outil
- Evaluer son travail et celui de l'équipe, en référer à sa hiérarchie,
- Faire appliquer les consignes d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Utiliser des outils de suivi de contrôle, interpréter les résultats, contrôler le déroulement des gammes opératoires et renseigner la fiche suivi qualité
- Favoriser par tous moyens la communication entre les membres de l'équipe et avec la hiérarchie en établissant une relation cordiale et communicante : recueillir les consignes et les transmettre

- Gérer à son niveau les différends par la recherche systématique d'informations et par le dialogue avec les intéressés
- Animer une réunion d'équipe
- Préparer et renseigner les indicateurs de gestion (heures, matériels, consommables) du chantier par tous outils et les communiquer dans le respect des délais
- Identifier des économies potentielles des stocks et proposer des améliorations
- Accueillir et intégrer les agents en mettant en application les différentes étapes du processus d'accueil et d'intégration
- Utiliser et expliquer les supports d'information de l'entreprise liés aux chantiers
- Expliquer et former les agents sur l'utilisation des produits, appareils et matériels utilisés sur le site
- Identifier les contraintes éventuelles des agents et faire remonter les besoins en formation du chantier en lien avec l'exécution de la prestation

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 l'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) CHEF D'ÉQUIPE 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.