

# Certificat de Qualification Professionnelle - CQP Agent machiniste en propreté

DURÉE	CERTIFICAT	CPF	TARIF
14 jours	CQP/TFP	Eligible	2450€ HT/pers + frais de validation*



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Se préparer à la certification Professionnelle d'Agent Machiniste en propreté

## LE PROGRAMME

### **Bloc de compétences n°1 : Mise en œuvre de la relation avec les usagers pour garantir le bon déroulement du 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

#### Gérer les demandes et les réclamations 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)

## INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Agents de service

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Compréhension et expression orales en français, agent en poste

VALIDATION :

Présentation devant la Commission d'Évaluation en vue de la validation du TFP préparé (4 heures). Au vu des résultats obtenus, la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi délivrera ou non le TFP visé. Le TFP d'Agent machiniste est positionné Agent de service confirmé spécialisé dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Propreté. A la fin de la formation, une attestation de stage est remise à chaque participant.

>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 compétences n°2 : Préparation technique du chantier**

### Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité 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

### Prévenir 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

### Préparer les opérations 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 microfibrées 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

### Préparer les opérations de nettoyage mécanisées - 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 1<sup>er</sup> niveau  
Les réglages et les ajustements  
Le signalement et l'enregistrement des pannes

### **Bloc de compétences n°3 : Réalisation des techniques professionnelles**

#### Réaliser les prestations manuelles de propreté 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 dépoussierage adéquates à l'environnement de travail  
>Contrôler la qualité des prestations réalisées

#### Réaliser les opérations d'entretien mécanisées de propreté - 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

**PUBLIC**

Agents de service

**DURÉE**

14 jours non consécutifs + 0,5 jour de validation

### 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

### MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes et moyens pédagogiques : La formation réalisée par des formateurs professionnels sera composée d'exposés, de mises en situations, de réalisations techniques par les stagiaires, de démonstrations et d'essais. Des évaluations seront réalisées en cours de formation

Modalités d'évaluation : Questionnaire d'évaluation des acquis

Animateurs : Formateur spécialisé en petite maintenance du bâtiment

### INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Recommandations : Prévoir une tenue de travail et des chaussures de sécurité

\* les frais de validation sont établis par l'OC Propreté

*RNCP39356  
FORMACODE 42093*

*Programme - version 26 juillet 2024*

Consultez aussi [les statistiques de réussite et taux de satisfaction INHNI](#).

**Code de formation CT100**