

Certificat de Qualification Professionnelle - CQP Responsable de secteur

DURÉE

27 jours

CERTIFICAT

CQP Propreté

TARIF

4 875 € HT/pers + frais de validation



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir les compétences pour coordonner plusieurs sites en manageant les équipes et leurs chefs d'équipe

S'appuyer sur les normes Hygiène Qualité Sécurité et Environnement de l'entreprise

Garantir la mise en œuvre des techniques et optimiser l'équilibre économique des sites

Fidéliser et développer les relations commerciales sur son secteur

PROCHAINES SESSIONS

STRASBOURG

- du 29 avril 2026 au 9 avril 2027

VILLENEUVE D'ASCQ

- du 29 avril 2026 au 9 avril 2027

Pour toute question, n'hésitez pas à [contacter votre centre régional](#).

LE PROGRAMME

Se situer dans la fonction de responsable de secteur - Durée : 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 propreté dans son secteur - Durée : 6,5 jours (45,5 heures)

Organiser le démarrage des sites de propreté – 3 jours (21 heures)
Relever les informations essentielles du cahier des charges techniques
Analyser le plan de prévention
Etablir une organisation de travail
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 rentabilité de son secteur – 3 jours (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

Révision et préparation à la certification – 3,5 heures

BLOC n°2 : Garantie de la qualité des prestations de nettoyage et du

déploiement du plan de prévention - Durée : 6,5 jours (45,5 heures)

Garantir la sécurité du site en veillant à la qualité du service – 3 jours (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 contrôles de résultats et de moyens des chantiers de propreté – 1 jour (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 équipes de nettoyage – 2 jours (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

Révision et préparation à la certification – 3,5 heures

BLOC n°3 : Fidélisation et développement de son portefeuille client -

Durée : 5,5 jours (38,5 heures)

Développer une relation commerciale pérenne – 2 jours (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
Informers le client du traitement de sa réclamation

Etablir un devis de travaux exceptionnels – 1 jour (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 évoluer son offre commerciale en fonction du besoin client – 1 jour (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

Révision et préparation à la certification – 3,5 heures

BLOC n°4 : Gestion opérationnelle et managériale des équipes de son secteur - Durée : 7,5 jours (52,5 heures)

Manager son équipe au quotidien – 2 jours (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 compétences de ses équipes propreté – 2 jours (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

Intégrer les principes du droit social dans sa pratique professionnelle – 2 jours (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 intégrer des collaborateurs – 1 jour (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

Révision et préparation à la certification – 3,5 heures

PUBLIC

Responsable de secteur et futur responsable de secteur

DURÉE

27 jours soit 189 heures dont :
97h30h de formation présentielle + 91h30h en classe virtuelle

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

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Outils de positionnement, jeux pédagogiques, études de cas, exercices et travaux de groupe. Une évaluation des acquis de formation est réalisée tout au long des modules.

Modalités d'évaluation : L'évaluation finale est sous forme d'épreuve ponctuelle par blocs de compétences indépendants et composée d'études de cas, de QCM et d'éléments de preuves issus des pratiques professionnelles entreprise.

Animateurs : consultants-formateurs spécialisés dans chacun des domaines.

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Code RNCP [38007](#) - Formacode 42091 : Gestion entreprise nettoyage

Programme - version décembre 2025

[Téléchargez le catalogue complet](#)

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

Code de formation **CY438**

INFORMATIONS UTILES

PUBLIC :

Responsable de secteur et futur responsable de secteur

PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Savoir lire et écrire

VALIDATION :

L'évaluation finale est sous forme d'épreuve ponctuelle par blocs de compétences indépendants et composée d'études de cas, de QCM et d'éléments de preuves issus des pratiques professionnelles entreprise

Chaque candidat se présentera devant un jury d'évaluation. La Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi délivrera ou non le CQP visé selon les résultats obtenus. Le CQP Responsable de secteur est positionné Agent de Maîtrise de niveau 3 dans la Convention Collective Nationale des entreprises de propreté