

# Certificat de Qualification Professionnelle - CQP Responsable de secteur

DURÉE	CERTIFICAT	TARIF
25 jours (présentiel + distanciel)	CQP Propreté	4375€/pers + frais évaluation*



## 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.

## LE PROGRAMME

**Se situer dans la fonction de responsable de secteur** - Durée : 7 heures

*Objectif de formation : Se situer dans la fonction du responsable de secteur*

- 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**

>> **Organiser le démarrage des sites de propreté** - Durée : 21 heures

*Objectif de formation : Planifier et coordonner les activités de nettoyage en conformité avec un cahier des charges spécifique et un plan de prévention, afin de garantir l'ouverture d'un site de propreté.*

## 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 entreprises.

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.

Contenu :

- • Relever les informations essentiels 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** - Durée : 21 heures

*Objectif de formation : Assurer le suivi du budget et de la rentabilité du secteur, tout en proposant des améliorations en accord avec les exigences du cahier des charges*

Contenu :

- • 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

**BLOC n°2 : Garantie de la qualité des prestations de nettoyage et du déploiement du plan de prévention**

**>>Garantir la sécurité du site en veillant à la qualité du service** - Durée : 21 heures

*Objectif de formation : Améliorer la qualité des services de nettoyage sur le ou les sites, en veillant à garantir la conformité aux normes de qualité et à assurer le déploiement efficace du plan de prévention.*

Contenu :

- • 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** - Durée : 7 heures

*Objectif de formation : Superviser l'exécution des services de nettoyage, vérifier les résultats obtenus et prendre les mesures nécessaires en cas de besoin.*

Contenu :

- • 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** - Durée : 14 heures

*Objectif de formation : Présenter et argumenter les techniques d'entretien manuelles et mécanisées des locaux, ainsi que les techniques de rénovation des sols, tout en évaluant les protocoles employés par les équipes de nettoyage*

Contenu :

- • Présenter les principes et objectifs des techniques professionnelles
- • Expliquer les techniques d'entretien manuelle et mécanisées
- • Expliquer les techniques de rénovation des sols
- • Analyser les pratiques professionnelles des agents sur les sites et présenter les améliorations aux agents

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

>> **Développer une relation commerciale pérenne** - Durée : 14 heures

*Objectif de formation : Établir une relation de confiance avec les clients et les utilisateurs en organisant des rencontres afin de traiter les réclamations, anticiper les problèmes et répondre aux besoins préventivement*

Contenu :

- • 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
- • Informer le client du traitement de sa réclamation

>> **Etablissement d'un devis de travaux exceptionnels** - Durée : 14 heures

*Objectif de formation : Elaborer une estimation pour des travaux exceptionnels en tenant compte des ressources nécessaires et des conditions d'exécution.*

Contenu :

- • 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** - Durée : 7 heures

*Objectif de formation : Adapter le cahier des charges en accord avec les besoins et les demandes d'évolution*

Contenu :

- • 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

### **BLOC n°4 : Gestion opérationnelle et managériale des équipes de son secteur**

>> **Manager son équipe au quotidien** - Durée : 14 heures

*Objectif de formation : Optimiser la performance et le bien-être des équipes en favorisant un environnement de travail productif, motivant et respectueux, tout en garantissant la réalisation des objectifs fixés par le cahier des charges du site de propreté.*

Contenu :

- • Mobiliser l'équipe autour des finalités de l'entreprise

- • Conduire des réunion
- • 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** - Durée : 14 heures

*Objectif de formation : Mener des entretiens professionnels pour identifier les besoins de formation et les opportunités d'amélioration et créer un processus d'accueil et d'accompagnement qui favorise l'adaptation rapide des nouveaux employés à l'entreprise, tout en veillant à leur développement professionnel continu.*

Contenu :

- • 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** - Durée : 14 heures

*Objectif de formation : Organiser le processus d'embauche en appliquant de manière précise les dispositions de la convention collective, tout en tenant compte des diverses sources du droit du travail en respectant scrupuleusement les mécanismes définis à l'article 7, des classifications professionnelles et des niveaux de rémunération*

Contenu :

- • 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** - Durée : 7 heures

*Objectif de formation : Assurer le recrutement ou la reprise d'une équipe de salariés en mettant en œuvre de pratiques de recrutement équitables, ainsi que la capacité à expliquer de manière claire et adaptée les contrats de travail aux nouveaux employés, en prenant en considération les éventuelles situations de handicap et en assurant un environnement inclusif au sein de l'organisation.*

Contenu :

- • 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

#### **PUBLIC**

Responsable de secteur et futur responsable de secteur

#### **DURÉE**

- 25 jours soit 175 heures dont :
- 97,5h de formation présentielle
  - 58h en classe virtuelle
  - 19,5h de travaux inter-séances

### COMPÉTENCES VISÉES

Gérer la mise en place ou la reprise ou 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, e-learning. 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.

Animateurs : consultant-formateurs spécialisés dans chacun des domaines

### INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Code RNCP 38007 Formacode 42091 : Gestion entreprise nettoyage

*\* Frais d'inscription à l'OC Propreté*

*Programme - version 26 juillet 2024*

[Téléchargez le catalogue complet](#)

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

**Code de formation CY420**