

## PROGRAMME DE FORMATION – TFP CE (CHEF D'ÉQUIPE EN PROPTE)

### Durée :

Entre 259 heures + 4 heures évaluation finale

Le temps de formation devra représenter entre 15% minimum et 25% maximum du temps de travail

### Délais accès

- Le démarrage de la formation sera défini en fonction des plannings en cours

### Objectifs :

*Se préparer au Titre à Finalité Professionnelle de chef d'équipe en propreté*

### Compétences visées

- Assurer l'organisation et l'encadrement au quotidien d'une équipe
- Réaliser les techniques d'entretien manuel et mécanisé en milieu tertiaire
- Respecter et faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité
  - Etre apte à identifier pour chaque produit les risques encourus et mettre en place les EPI nécessaires
  - Etre capable à l'issue de la séance d'identifier les attitudes adaptées à son travail.
  - Savoir corriger les points faibles et améliorer sa perception de soi
  - Comprendre l'importance de s'adapter à l'environnement de son client.

### Méthodes et moyens pédagogiques

- Exposés, travaux en sous-groupe mises en situation professionnelle, démonstrations et essais...
- Formation en présentielle
- Au cours de la formation, une documentation pourra être remise à chaque stagiaire ainsi que des vidéos

### Matériel utilisé :

Paperboard, vidéoprojecteur, matériel technique (monobrosse, chariot, matériel de nettoyage)

### Prérequis

- Compréhension et expression orale, lecture et écriture de phrases simples, calcul de base

### Public :

Agent de service, chef d'équipe

Possibilité d'accès aux personnes en situation d'handicap (pour connaître les modalités contacter notre référent handicap)

6 à 12 participants maximum

### Formateur :

Formateurs professionnels, experts métier

#### ESSYCA Sophia Antipolis

Les Espaces de Sophia  
80 Route des Lucioles | Bat  
M2  
06560 Valbonne | Sophia

#### ESSYCA Paris

32 | 36 rue de Bellevue  
92100 Boulogne  
Billancourt

#### ESSYCA Toulon

57 avenue de la  
république  
83000 Toulon

[proprete@essyca.com](mailto:proprete@essyca.com) | [www.essyca.com](http://www.essyca.com)

SIREN | RCS GRASSE 408 544 955 | SAS AU CAPITAL DE 100 000 EUROS |

## Contenu pédagogique :

### **BLOC 1 : Mise en œuvre de la relation avec les usagers pour garantir le bon déroulement du chantier de propreté**

#### **Relations clients et attitudes de service**

- Définition sur les attitudes de services
- Organiser la relation client
- Savoir adapter son comportement et son langage au milieu dans lequel on travaille
- L'image du matériel et du local
- Le service plus
- Etre le représentant de l'entreprise
- Savoir identifier les désagréments pouvant être causés durant la prestation
- Enregistrer, transmettre les demandes et attentes du client et savoir gérer une réclamation

### **BLOC 2 : Préparation technique du chantier**

- Le cahier des charges
- L'organisation des sites
- Les documents nécessaires à la vie d'un site
- Les travaux périodiques
- Savoir préparer efficacement l'ouverture d'un chantier
- Le suivi du personnel
- Le suivi du matériel et produits
- L'organisation du poste de travail
- Savoir appliquer et faire appliquer les protocoles de service
- La sécurité dans l'entreprise et sur les sites de nettoyage
- La prévention
- Les accidents de travail
- La prévention des maladies professionnelles, les troubles Musculo-squelettiques dans les métiers du nettoyage
- Le stockage des produits
- Les différents types de contrôle
- Les outils de contrôle

### **BLOC 3 : REALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES**

- Les bases des techniques professionnelles
- Le matériel de base
- Les différents matériaux
- Les règles pour les sols
- Les techniques de base
- L'utilisation des produits de nettoyage, chimie / dosage et utilisation
- Les appareils mécanisés
- Le protocole de nettoyage d'un Bureau
- Le protocole nettoyage d'un Sanitaire
- Les différentes méthodes de nettoyage des moquettes
- Le matériel et des procédures de nettoyage sur la technique « lavage au mouillé »
- Le matériel et des procédures de nettoyage sur les techniques « Spray méthode » et « lustrage »
- Le matériel et procédures de nettoyage sur la technique lavage d'un sol à l'autolaveuse
- La maintenance du matériel

## BLOC 4 : ANIMATION D'ÉQUIPE

- Organiser l'accueil d'un nouveau salarié
- Les différents documents d'accueil
- Animer, encadrer et contrôler une équipe
- Savoir gérer son stress
- Les relations dans l'équipe
- La formation d'un nouveau salarié
- Le fonctionnement humain
- Les schémas des canaux de la communication
- Faire comprendre aux agents l'intérêt de l'autocontrôle
- Former les agents à s'autocontrôler

## Evaluations

- Evaluation des compétences initiales (à l'entrée)
- Evaluation des acquis par un questionnaire (à la fin de chaque module)
- Evaluation pratique – Test blanc – Examen blanc
- Tests – exercices

## 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 Chef d'Équipe en Propreté est positionné Chef d'équipe niveau 1 sur la grille de classification de la Convention Collective des Entreprises de Propreté. Pour valider le TFP l'ensemble des blocs doit être validé. En cas de non-validation d'un bloc, le stagiaire pourra se représenter sur le bloc non-validé, les autres restent acquis.

## Secteurs d'activités :

Le chef d'équipe en Propreté exerce son activité très majoritairement dans des entreprises de Propreté, mais il peut également l'exercer dans des entreprises ou établissements publics et parapublics qui ont internalisé l'activité de nettoyage (hôpitaux par exemple), au sein de collectivités territoriales, de bailleurs sociaux...

## Type d'emplois accessibles :

Chef d'équipe Propreté

## Contact

Anita ANDREOTTI : 01 84 76 80 80 [proprete-essyca@essyca.com](mailto:proprete-essyca@essyca.com) - [www.essyca.com](http://www.essyca.com)

Référente handicap : Anita ANDREOTTI

## Tarif

En fonction du nombre d'heures de formatio comprise entre 7075 et 8277 € + 550 € inscription à l'évaluation finale

**ESSYCA Sophia Antipolis**  
Les Espaces de Sophia  
80 Route des Lucioles | Bat  
M2  
06560 Valbonne | Sophia

**ESSYCA Paris**  
32 | 36 rue de Bellevue  
92100 Boulogne  
Billancourt

**ESSYCA Toulon**  
57 avenue de la  
république  
83000 Toulon