

# CQP CE

## (Chef d'Equipe)



### Objectifs du module :

- ✓ Maîtriser les techniques de base
- ✓ Maîtriser le lavage mécanisé/spray
- ✓ Acquérir les attitudes de service
- ✓ Maîtriser la relation client
- ✓ Maîtriser l'animation d'équipe

### Public :

- ✓ L'ensemble des salariés de l'entreprise
- ✓ Demandeurs d'emploi

### Pré requis :

- ✓ Être âgé de 16 et plus

### Modalités techniques et pédagogiques :

- ✓ Formation en groupe
- ✓ Exposé pédagogique
- ✓ Applications pratiques
- ✓ Remise de documents

### Accessibilité Handicap :

- ✓ Accès bâtiment pour PMR
- ✓ Accès formation ouvert selon pathologie (nous contacter au préalable)

### Suivi et évaluation :

- ✓ Modalités de suivi : évaluation/continue
- ✓ Modalités d'évaluation : examen branche

### Modalités de déroulement :

- ✓ Durée : Minimum 137H ou 287H à ajuster selon expérience
- ✓ Nombre de stagiaires : 12 maxi
- ✓ Lieu : Inter ou intra entreprise
- ✓ Accès : Entrée et sortie permanente

## Contenu détaillé du programme

### Techniques :

- Maîtriser l'utilisation des produits (dosage, sécurité)
- Maîtriser le matériel (monobrosse, aspirateur, balais,...)
- Reconnaître les différents types de sol
- Appliquer les techniques de base (dépoussiérage, lavage, entretien de bureaux et des sanitaires...)
- Appliquer les techniques de nettoyage : spray méthode, lustrage, lavage mécanisé
- Autocontrôler la prestation
- Remettre en place les installations en fin de prestation
- Respecter le tri des déchets
- Assurer l'entretien courant du matériel

### Attitudes de service :

- Veiller à la bonne image de l'entreprise (tenue de travail, hygiène, comportement professionnel, confidentialité...)
- Entretien d'un climat de confiance avec le client (communication, traitement des réclamations, mise œuvre des actions correctives...)
- Communiquer avec la hiérarchie

### Organisation/Animation d'équipe :

- Être le garant du respect du cahier des charges
- Répartir la charge de travail
- Gérer les imprévus ou demandes spécifiques
- Accueillir, intégrer et former un nouvel embauché
- Entretien d'un climat favorable au travail (gestion de conflits)
- Prévoir et suivre techniquement le chantier (matériel, produits, EPC, respect protocoles...)
- Réaliser les contrôles qualité (critères d'appréciation, démarche qualité, plans d'actions...)
- Utiliser les documents administratifs courants

### Sécurité / Santé au travail

- Être garant de la sécurité sur le chantier
- Veiller au respect des règles de sécurité (EPI, ergonomie, règles de sécurité, plan de prévention...)
- Pratiquer les écogestes
- Alerter la hiérarchie sur les dysfonctionnements

### Méthodes de travail :

- Travail en salle de formation sur la présentation du matériel et des produits
- Expérience chimique sur l'apprentissage des différents produits par groupe
- Maîtrise des différentes techniques sur notre chantier école
- Mise en situation sur les différentes techniques de nettoyage
- Jeux de rôle sur l'animation d'équipe.