

## « CQP Agent d'Entretien et de Proximité »

De la branche des Régies de Quartier et de Territoire

### Programme de Formation



Session 2017 – Promotion 2



# PRESENTATION GENERALE du CQP

## L'Agent d'Entretien et de Proximité

**L'agent d'Entretien et de Proximité** est un agent intervenant principalement sur des prestations de nettoyage d'équipements collectifs, notamment dans les parties communes d'immeubles et/ou de locaux publics et privés, dans les bureaux, dans des lieux d'accueil de public...

Il est le plus souvent seul sur son lieu d'exercice et il réalise des techniques d'entretien courant manuelles et mécanisées. Il entretient également une relation privilégiée avec les usagers, les habitants, les clients, et ce dans une logique de proximité.

Le **CQP Agent d'Entretien et de Proximité** vise à reconnaître les compétences mises en œuvre pour cette activité.

## Les blocs d'activités du CQP

Le **CQP Agent d'Entretien et de Proximité** se compose de 6 blocs d'activités, elles-mêmes définies en compétences :

### A1 : Organisation de son travail

- C1 : Se préparer à intervenir
- C2 : Organiser son temps

### A2 : Organisation et intervention de Nettoyage

- C3 : Préparer la prestation de nettoyage
- C4 : Réaliser la prestation selon le protocole défini
- C5 : Contrôler les résultats de sa prestation

### A3 : Relation à l'habitant et à l'usager sur le lieu de déroulement de la prestation

- C6 : Entretenir une relation professionnelle avec l'usager, l'habitant, le client

### A4 : Acquisition des compétences nécessaires à l'évolution professionnelle

- C7 : Apprendre à apprendre

### A5 : Prévention des risques et sécurité sur son poste

- C8 : Appliquer les règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement dans le cadre de la prestation de la structure
- C9 : Exercer son activité dans le respect des gestes et postures recommandés pour son activité

### A6 : Collaboration avec les autres membres de l'équipe

- C10 : Travailler en équipe dans un contexte professionnel
- C11 : Se situer dans une relation hiérarchique
- C12 : Appliquer les règles en vigueur dans le contexte professionnel
- C13 : Communiquer en mobilisant le vocabulaire professionnel

**L'acquisition de l'ensemble de ces compétences est nécessaire à l'obtention du CQP Agent d'Entretien et de Proximité.**

# LE PARCOURS DE FORMATION PROPOSE PAR PASSAG/E/S

Passag/e/s propose un parcours complet de 112 heures de formation permettant l'acquisition de l'ensemble de ces compétences.

## Public et prérequis



Le CQP est ouvert à tous les salariés des Régies de Quartier et, éventuellement d'autres structures d'Insertion par l'Activité Economique. Il n'y a pas de prérequis pour accéder au **CQP Agent d'Entretien et de Proximité**.

Pour s'inscrire, il suffit de remplir le dossier d'inscription disponible sur demande à [mchristine@passages-formation.fr](mailto:mchristine@passages-formation.fr) et de le renvoyer par courrier à l'adresse suivante :

### PASSAG/E/S

54, avenue Philippe Auguste  
75011 PARIS

Une confirmation d'inscription vous sera envoyée par courrier après vérification et acceptation de votre dossier.

## Durée du parcours



16 jours soit 112 heures de formation théoriques et pratiques.

## Calendrier de la 2ème session 2017 qui se déroulera à PARIS



- Présentation du CQP et de l'environnement professionnel / **Jeudi 07 septembre 2017**
- Organisation d'un chantier nettoyage de manière autonome / **Vendredi 08 septembre 2017**
- Habilitation Electrique BS / **Jeudi 21 et vendredi 22 septembre 2017**
- Le respect des règles d'hygiène et sécurité / **Jeudi 05 octobre 2017**
- Intervention de nettoyage : réalisation des techniques professionnelles d'entretiens manuels / **Vendredi 06, jeudi 19 et vendredi 20 octobre 2017**
- Communication professionnelle et gestion des situations d'agressivité / **Jeudi 02 et vendredi 03 novembre 2017**
- Intervention de nettoyage : réalisation des techniques professionnelles d'entretiens mécanisés / **Jeudi 16 et vendredi 17 novembre 2017**
- Attitudes de service – Savoir se positionner professionnellement / **Jeudi 30 novembre 2017**
- Préparation à l'entretien du jury / **Vendredi 01 décembre 2017**
- Perfectionnement de sa pratique (et épreuves blanches) / **Jeudi 14 et vendredi 15 décembre 2017**

## Epreuves finales et jury

- Epreuves finales / **Entre le 20 décembre et le 22 décembre 2017**
- Jury final / **Entre le 11 et 12 janvier 2018**

## Objectifs généraux

La formation CQP **Agent d'Entretien et de Proximité** a pour objectif de permettre aux candidats d'acquérir l'ensemble des compétences nécessaires à l'obtention du CQP. Notamment :

- Organiser son chantier de manière autonome
- Acquérir les techniques de nettoyage manuelles et mécanisées professionnelles
- Connaître et appliquer les techniques de base en communication et plus particulièrement en gestion des conflits
- Connaître les risques et appliquer les mesures de sécurité pour éviter les accidents
- Se situer dans son contexte d'intervention et dans une relation hiérarchique



## Coût de la formation et des épreuves

Formation	Durée	Dates	Prix unitaire HT / stagiaire	TVA	Prix total TTC / stagiaire
<b>CQP Agent d'Entretien et de Proximité</b>	16 jours soit 112 heures	Du 07 septembre au 15 décembre 2017	2250.00€	0.00 €	<b>2250.00€</b>

**Nous vous rappelons que tout parcours commencé est dû dans son intégralité.**

Examen	Durée	Dates	Prix unitaire HT / stagiaire	TVA	Prix total TTC / stagiaire
<b>Epreuves et Jury final</b>	2 x 2 heures	A définir pour chaque stagiaire	450.00€	0.00 €	<b>450.00€</b>

**Les frais de jury sont facturés par PASSAG/E/S puis intégralement reversés au CNLRQ qui est l'organisme certificateur en charge de l'organisation des épreuves et du jury.**

## Idée financement 2017 pour les Régies

[Code CPF du CQP : 176472](#)



Pour les années 2016 et 2017, le Ministère du Travail permet aux OPCA de procéder à un abondement sur les fonds du Compte Personnel de Formation (CPF) pour financer des formations dont la durée est supérieure au nombre d'heures inscrites sur le compte personnel du demandeur. Ainsi, **pour les dossiers arrivés avant le 31 octobre 2017, Uniformation prend en charge l'intégralité des heures de formation dans la limite des forfaits horaires arrêtés par l'OPCA.**

Le Conseil d'administration d'Uniformation a décidé de permettre, pour 2016 et 2017, **la prise en charge des demandes de financement éligibles sur le CPF pour les salariés en contrats aidés ne disposant d'aucune heure sur leur compteur CPF. Cette disposition est ouverte aux salariés en CDDI.**

*Exemple : un salarié en CDDI ne dispose d'aucune heure sur son compteur CPF et souhaite suivre le CQP Agent d'entretien et de proximité de 112 heures de formation. Uniformation financera l'intégralité des 112 heures dans la limite du barème OPCA soit 25 €/heure.*

**Attention, cette disposition a été reconduite pour l'année 2017 et n'est valable que pour les dossiers envoyés avant le 31/10/17 même si la formation ne démarre qu'en 2018. Un seul dossier sera accordé par salarié.**

## Modalités pédagogiques

La démarche pédagogique s'appuiera sur les éléments suivants :

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Mises en situation et pratiques sur site
- Méthodes interactives (vidéos, visuels et travail sur le matériel)

La pédagogie sera active et basée sur la pratique et ne nécessitera pas la maîtrise de l'écrit:

- Mises en situation
- Recours aux images et à la vidéo
- Lecture des textes par le formateur avec explicitation des termes

## Programme détaillé des modules

### Présentation du CQP et de l'environnement professionnel - 1 jour

- Connaître le déroulement et les enjeux du CQP Agent d'Entretien et de Proximité
- Savoir présenter sa structure et son environnement de travail
- Connaître les différents contextes d'intervention du métier Agent d'entretien et de proximité
- Connaître son contrat de travail, ses droits et ses devoirs en tant que salarié
- Connaître l'organigramme de sa structure

### Organisation d'un chantier nettoyage de manière autonome - 1 jour

- Identification de l'environnement professionnel
- Analyse de son rapport au temps et de son mode d'organisation
- Gestion du temps de manière opérationnelle
- Planification des différentes tâches et méthodes à effectuer dans le cadre de son travail
- Choix des produits et du matériel
- Rangement, protection, balisage des installations
- Rappel des différentes règles d'hygiène et de sécurité

### Habilitation électrique BS – 2 jours

- Maîtriser les aspects théoriques : Prévention des risques électriques ; Définition et vocabulaire relatifs à la norme NFC 18510 ; Matériel de protection individuelle et collective ...
- Maîtriser les aspects pratiques : Remplacement à l'identique d'un fusible BT, d'une lampe... ; Raccordements d'un élément de matériel électrique sur un circuit ; Réarmement d'un dispositif de protection avec instruction de sécurité

### Le respect des règles d'hygiène et de sécurité - 1 jour

- Connaître des procédures de qualité, hygiène, sécurité et environnement
- Identifier les situations dangereuses
- Connaître les gestes et postures recommandés
- Connaître les risques liés à son activité

### Intervention de nettoyage : réalisation des techniques professionnelles d'entretiens manuels – 3 jours

- Méthodes générales des prestations de nettoyage manuel
- Préparation, utilisation et entretien du matériel en fonction des chantiers
- Application des protocoles de nettoyage manuel
- Identification des critères écologiques concernés par une prestation de propreté
- Adopter les bons réflexes

## **Communication professionnelle et gestion des situations d'agressivité – 2 jours**

- Entreprendre des relations professionnelles à partir de ses qualités relationnelles
- Communiquer dans les différentes situations professionnelles
- Les bases de la communication
- Prévention et gestion des conflits
- Les bons réflexes pour désamorcer un conflit et s'en sortir

## **Intervention de nettoyage : réalisation des techniques professionnelles d'entretiens mécanisés - 2 jours**

- Méthodes générales des prestations de nettoyage mécanisé
- Préparation, utilisation et entretien du matériel en fonction des chantiers
- Application des protocoles de nettoyage mécanisé
- Identification des critères écologiques concernés par une prestation de propreté
- Adopter les bons réflexes

## **Les attitudes de services – Savoir se positionner professionnellement – 1 jour**

- Savoir se positionner professionnellement
- Savoir adapter son vocabulaire et son discours à un contexte professionnel
- Entretenir de bonnes relations avec sa hiérarchie, ses collègues, les clients, les usagers, les habitants...

## **Préparation à l'entretien du jury – 1 jour**

- Les règles d'un entretien réussi
- Programme individualisé pour chaque stagiaire en fonction de son parcours, de sa structure et de son projet professionnel

## **Perfectionnement de sa pratique (et épreuves blanches) – 2 jours**

- Programme individualisé pour chaque stagiaire en fonction de difficultés rencontrées dans les précédents modules

## **L'équipe pédagogique de Passag/e/s**

**Jenny EKSL, Responsable pédagogique de Passag/e/s et Mélissa CHRISTINE, Conseillère formation CQP de Passag/e/s** assurent la coordination pédagogique et administrative de la formation.

Les modules de formation sont animés par des formatrices choisies pour leur expertise métier, leurs connaissances du terrain et leurs qualités pédagogiques.

**Pour plus d'informations sur le CQP, contactez-nous !**

**01.48.05.75.75**

**[mchristine@passages-formation.fr](mailto:mchristine@passages-formation.fr)**



**Pour plus d'informations,  
CONTACTEZ-NOUS !**

01.48.05.75.75  
[accueil@passages-formation.fr](mailto:accueil@passages-formation.fr)

**PASSAG/E/S**

54 avenue Philippe Auguste – 75 011 Paris  
Organisme déclaré auprès de la Préfecture de Région IdF  
sous le n° 11 75 4861075  
N° SIRET : 750 858 680 00010