

# « CQP Agent d'Entretien et de Proximité »

De la branche des Régies de Quartier et de Territoire

## Programme de Formation – Promotion 9



Session 2021 – Promotion 9

# 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'utilisateur sur le lieu de déroulement de la prestation

- C6 : Entretenir une relation professionnelle avec l'utilisateur, 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 [cgoyet@cnlrq.org](mailto:cgoyet@cnlrq.org) et de le renvoyer par courrier à l'adresse suivante : CNLRQ – 144, Bd de la Villette – 75019 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 et 4h pour les épreuves et le jury**

## Calendrier



MODULE	INTITULE	DATES
MODULE 1	Présentation du CQP et de l'environnement professionnel	Jeudi 28 janvier 2021
MODULE 2	Organisation d'un chantier de nettoyage de manière autonome	Vendredi 29 janvier 2021
MODULE 3	Le respect des règles d'hygiène et de sécurité	Jeudi 11 février 2021
MODULE 4	Intervention de nettoyage : réalisation des techniques professionnelles d'entretiens manuels	Vendredi 12 février 2021 Jeudi 25 février 2021 Vendredi 26 février 2021
MODULE 5	Communication professionnelle et gestion des situations d'agressivité	Jeudi 11 mars 2021 Vendredi 12 mars 2021
MODULE 6	Habilitation électrique BS	Jeudi 25 mars 2021 Vendredi 26 mars 2021
MODULE 7	Intervention de nettoyage : réalisation des techniques professionnelles d'entretien mécanisés	Jeudi 8 avril 2021 Vendredi 9 avril 2021
MODULE 8	Attitudes de service : savoir se positionner professionnellement	Jeudi 22 avril 2021
MODULE 9	Préparation à l'entretien avec le jury	Vendredi 23 avril 2021
MODULE 10	Perfectionnement de sa pratique + épreuves blanches	Jeudi 6 mai 2021 Vendredi 7 mai 2021

## Epreuves finales et jury

- Epreuves finales / Entre le 12 et le 14 mai 2021
- Jury final / Entre le 20 et le 21 mai 2021

## 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
CQP Agent d'Entretien et de Proximité	16 jours soit 112 heures	Du 28 janvier 2021 au 7 mai 2021	2 250.00€	0.00 €	2 250.00€

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

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

**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



Le CQP peut être financé sur les fonds 2020 du PIC IAE (formations spécifiques). Nous vous invitons à transmettre vos dossiers de demande de financement à Uniformation rapidement.

**Code CPF du CQP : 176472**

## 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

### 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

## **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

## **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**

**Stéphane Lhardy, Formateur - Référent CQP de Passag/e/s** assure la coordination pédagogique et administrative de la formation.

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

**01.48.05.67.25**  
[cgoyet@cnlrq.org](mailto:cgoyet@cnlrq.org)



## Pour toute information relative au CQP :

Céline Goyet, Référente CQP  
pour la Branche des Régies de Quartier  
01.48.05.65.25  
[cgoyet@cnlrq.org](mailto:cgoyet@cnlrq.org)

Stéphane Lhardy, Référent CQP de Passag/e/s  
01.48.05.60.65  
[slhardy@passages-formation.fr](mailto:slhardy@passages-formation.fr)

**PASSAG/E/S**  
144 Bd de la Villette– 75 019 Paris  
Organisme déclaré auprès de la Préfecture de Région IdF  
sous le n° 11 75 4861075  
N° SIRET : 750 858 680 00028