

# CQP Agent d'entretien et de proximité

Parcours qualifiants



Créé par la branche des Régie de Quartier et de Territoire, le **Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Agent d'Entretien et de Proximité** certifie la maîtrise d'un ensemble de compétences en lien avec les techniques de nettoyage dans le cadre d'un service de proximité.

L'**agent d'entretien et de proximité** intervient sur des prestations de nettoyage manuel et mécanisé, 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 entretient 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.



## Objectifs généraux du parcours

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



Le CQP, quatre étapes pour l'obtenir



**Positionnement initial**  
Identifier la maîtrise des compétences, et les besoins en formation



**Formation**  
Acquérir l'ensemble des compétences dans le cadre d'un programme complet



**Évaluation finale**  
Faire la preuve de la maîtrise des compétences en situation de travail



**Jury CQP**  
Échanger avec le jury pour valider le CQP



Le CQP certifie que vous détenez six blocs de compétences

### Organisation de son travail

- Se préparer à intervenir
- Organiser son temps

### Organisation des interventions de nettoyage

- Préparer la prestation de nettoyage
- Réaliser la prestation selon le protocole défini
- Contrôler les résultats de sa prestation

### Relation à l'habitant et à l'utilisateur sur le lieu du déroulement de la prestation

- Entretien d'une relation professionnelle avec l'utilisateur, l'habitant, le client

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

- Apprendre à apprendre

### Prévention des risques et sécurité sur son poste

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

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

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



## Parcours qualifiants

### Public

– Salarié déjà en poste sur des fonctions d'agent d'entretien et de proximité dans une Régie de Quartier, une SIAE, une association de quartier

– Demandeur d'emploi souhaitant exercer des fonctions d'agent d'entretien et de proximité dans une association, une entreprise publique ou privée, une collectivité territoriale, un centre social, une structure d'accueil ou d'hébergement, un bailleur social.

### Pré-requis

Il n'y a pas de pré-requis pour accéder au CQP Agent d'Entretien et de Proximité.

### Durée

16 jours soit 112 heures de formation théoriques et pratiques réparties sur 4 à 6 mois – En présentiel

### Dates

Contactez-nous pour connaître les dates des prochaines sessions !



## Programme détaillé

### 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
- 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
- Rangement, protection, balisage des installations

- Choix des produits et du matériel
- 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 les 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

### 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



## 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