CQP CHEF DE SITE

Public visé : Salariés d'entreprise
Demandeurs d'emploi
Particuliers

☑ Présentiel ☐ Blended-learning
☐ Distanciel ☐ E-learning

Pré-requis :
Savoir lire et écrire [niveau A2]

RNCP 38015

Enregistrement certif.
OC Propreté : 20-09-2023

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Organiser les sites conformément au cahier des charges
- Contrôler la réalisation de la prestation et mettre en œuvre des améliorations
- Instaurer une relation de confiance avec le client et les usagers
- Animer les équipes

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

153 Heures

Bilan de positionnement 2,00 H
Tronc commun 147,00 H
Validation du CQP CHEF DE SITE 4 ,00 H

BLOC 1 : ORGANISATION DU OU DES SITE(S) CONFORMÉMENT AUX CAHIERS DES CHARGES DE TRAVAUX DE PROPRETÉ [35,00 H]

- Participer à la construction du programme d'exécution, en effectuant une revue du cahier des charges et du plan de prévention, pour organiser le site
- Établir les documents de démarrage technique du ou des site(s) à destination des agents et de l'entreprise, en collectant les informations logistiques essentielles auprès du client, pour accompagner le lancement opérationnel du site
- Participer à l'élaboration des fiches de poste, en répartissant le travail entre les agents, afin d'assurer un équilibre de charge entre les différents postes
- Organiser la petite maintenance des matériels, en prenant connaissance des notices et des fiches de suivi de matériel, afin d'anticiper les dysfonctionnements
- Assurer la présence d'un matériel adéquat et en état de fonctionnement, en consultant le programme d'exécution, afin de garantir la réalisation des prestations
- Approvisionner le site en produits et en consommables, en s'appuyant à la fois sur des calculs de consommation, sur un suivi des stocks et sur la prise en compte des contraintes du site, afin d'éviter les ruptures de stock
- Utiliser le budget alloué pour le site, en veillant à assurer la meilleure adéquation entre obligations contractuelles et moyens humains et matériels, afin de ne pas dépasser l'enveloppe financière confiée
- Proposer un changement d'organisation, en prenant notamment en compte les déplacements sur site, afin de rationaliser les opérations
- Identifier les différents éléments nécessaires au chiffrage d'une prestation de propreté tertiaire ou de travaux exceptionnels
- Évaluer les temps d'intervention et les moyens humains, matériels et techniques nécessaires à la réalisation de la prestation
- Calculer les coûts directs et indirects : main-d'œuvre, charges, consommables, matériels, déplacements et frais annexes
- Déterminer le coût de revient global de la prestation
- Calculer les ratios de productivité et les principaux indicateurs utiles à l'élaboration du devis
- Définir un prix de vente cohérent en fonction des coûts engagés et de la marge attendue.
- Calculer le taux de marge du chantier et analyser sa rentabilité
- Ajuster le devis lorsque la marge obtenue est insuffisante ou lorsque les contraintes du chantier évoluent
- Présenter un devis clair, structuré et adapté aux attentes du client

Suite page 2

PARCOURS PÉDAGOGIQUE [suite]

BLOC 2 : CONTRÔLE ET AMÉLIORATIONS DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE SUR SON OU SES SITE(S) [35,00 H]

- Transmettre les principes d'organisation sur les sites aux agents, en expliquant les procédures, normes et règles de l'entreprise et du client, afin d'assurer la sécurité sur le site
- Contrôler la mise en œuvre de la prévention, en vérifiant la mise en place des mesures préventives et en saisissant les indicateurs HQSE en vigueur dans l'entreprise, afin d'assurer que les agents travaillent en toute sécurité
- Contribuer à la mise à jour du plan de prévention, en analysant chaque activité, afin d'identifier les risques du site et proposer des mesures de prévention
- Réaliser des contrôles qualité, en vérifiant la qualité des prestations réalisées par les agents ainsi que l'utilisation des matériels et des consommables, afin d'assurer le respect des critères qualité présents au cahier des charges
- Suivre la présence et l'activité des agents sur site, en renseignant le tableau de bord de suivi et les documents sur les évènements imprévus, afin d'assurer la traçabilité des opérations réalisées
- Contrôler l'exécution des techniques professionnelles des agents, en observant leur travail et en les corrigeant éventuellement, afin de garantir l'application des protocoles et modes opératoires en vigueur dans l'entreprise

BLOC 3 : ACCOMPAGNEMENT DE LA RELATION CLIENT ET USAGERS SUR UN OU PLUSIEURS SITES DE NETTOYAGE [35,00 H]

- Recueillir les demandes du client lors de réunions d'échanges, en renseignant des outils de reporting et de suivi du site, afin d'instaurer une relation de confiance avec le client
- Identifier les besoins de travaux exceptionnels et spécifiques du client, en s'appuyant sur les caractéristiques du site et les savoir-faire particuliers de l'entreprise, pour proposer des prestations complémentaires adaptées
- Traiter les réclamations clients, sur la base des cahiers de liaison agents/clients et les réclamations transmises, afin de consolider la relation de confiance avec le client
- Identifier des anomalies sur les sites, en s'appuyant sur des observations relevées lors de contrôles de routine et les retours d'informations des agents et des usagers, afin d'anticiper des réclamations ou des non-conformités
- Faire le suivi de la relation entre clients, usagers et agents du site, en s'appuyant sur le recueil d'informations et les cahiers de liaison, afin d'assurer la qualité des relations avec le client

BLOC 4 : ANIMATION D'ÉQUIPES PROPRETÉ SUR UN OU PLUSIEURS SITES [42,00 H]

- Mobiliser l'équipe autour des finalités de l'entreprise, en distinguant les objectifs et enjeux individuels et collectifs et en tenant compte des particularités individuelles, dont la situation de handicap, afin maintenir une cohésion dans le fonctionnement de l'équipe
- Animer une réunion de site avec les chefs d'équipe, en les impliquant dans les prises de décision, afin de prendre en compte leurs points de vue et valoriser leur rôle de supervision des agents
- Régler au quotidien des différends au sein de l'équipe et les réclamations individuelles des agents, en analysant leur nature et en proposant des solutions, afin de dénouer les situations
- Détecter des risques de situations de harcèlement sexuel ou moral, en observant des comportements inhabituels et en dialoguant avec les agents, afin de prévenir de tels comportements
- Établir le planning de congés des agents, en organisant les activités selon un rétroplanning adapté aux impératifs de l'entreprise et du client, afin d'assurer la continuité du site
- Organiser quotidiennement le travail de l'équipe dans le respect de la législation, en identifiant les savoir-faire disponibles, afin notamment de pallier les absences
- Recueillir des informations administratives, en assurant leur transmission à la hiérarchie, pour qu'elle établisse la paie et les déclarations sociales obligatoires dans le respect de la législation
- Réaliser les entretiens professionnels et d'évaluation, en appliquant la convention et l'accord d'entreprise en vigueur, afin d'identifier les perspectives d'évolution professionnelle
- Tutorer les agents, en prenant en compte leur profil et leur handicap éventuel, afin de développer leurs compétences professionnelles
- Contribuer à la mise en place du plan de développement des compétences de l'entreprise, en le présentant aux équipes et en organisant les départs en formation

Forma Pro
Académie

MODALITÉS ET TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active, avec modulation des objectifs selon la progression de chacun : les activités mises en œuvre privilégieront les liens avec la pratique, tous les apports théoriques auront une application lors de mises en situations professionnelles.

Matériels sur place : télévision connectée (Inter) ou vidéoprojecteur (Intra), tableau feutres, matériels et outils de nettoyage

Support de formation : remis à chaque participant en début de session

QUALIFICATION INTERVENANT(E)(S)

Les formateurs disposent des compétences professionnelles, techniques, pratiques et théoriques en rapport avec le domaine des connaissances concernées, et ont la capacité de les retransmettre.

DOCUMENTS DE FIN DE FORMATION

Pour l'entreprise :
Certificat de réalisation / Attestation d'assiduité

Pour le stagiaire :
Attestation de fin de formation

MÉTHODES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

La compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant sont évaluées par le formateur tout au long de la formation grâce à des QCM écrits et/ou numériques, des questionnements oraux et/ou des mises en situation pratiques.

Examen CQP : épreuve de 4 heures (diplôme délivré par l'Organisme Certificateur et la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi).

ACCÈS À LA FORMATION

- **Tenue de travail adaptée et chaussures de sécurité**
- Ouverture session : à tout moment, sur demande
- Nombre de stagiaires : 12 maximum
- Lieu : Inter (accès PMR) - Intra (en entreprise)
- Accessibilité handicap : contacter notre Référente Handicap
- Tarifs consultables sur notre site internet



ORIENTATION POSSIBLE DE FIN DE FORMATION

- Insertion durable en emploi
- Responsable de secteur

NOUS CONTACTER :

02 42 67 02 27
contact@formapro-proprete.fr
www.formapro-proprete.fr

RÉFÉRENTE HANDICAP :

Laetitia PIERRE
laetitia@formapro-proprete.fr
02 42 67 02 27 – Choix n°5