

CQP Agent de Service Confirmé (ASC)

Formation aux techniques professionnelles de propreté et d'hygiène en environnement tertiaire

Objectifs de la formation

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

- ❖ Réaliser des prestations d'entretien courant manuel
- ❖ Adopter une posture professionnelle adaptée aux situations de travail
- ❖ Préparer et organiser son intervention
- ❖ Utiliser les produits et matériels dans le respect des règles de sécurité
- ❖ Appliquer les techniques de nettoyage selon les protocoles attendus
- ❖ Intégrer les principes du nettoyage écoresponsable

Cette formation s'inscrit dans une logique professionnelle forte, reposant sur une formation en alternance et un accompagnement individualisé visant à sécuriser les parcours.

La formation prépare des profils opérationnels, fiables et adaptés aux exigences du terrain.

Public concerné

- ❖ Jeunes en insertion professionnelle
- ❖ Demandeurs d'emploi
- ❖ Bénéficiaires du RSA
- ❖ Personnes en reconversion professionnelle

Prérequis

- ❖ Compréhension orale et écrite du français (niveau élémentaire)
- ❖ Aptitude physique aux métiers de la propreté (gestes répétitifs, déplacements, travail en station debout)
- ❖ Motivation pour les métiers de service

Durée et organisation

Durée indicative : 280 heures

Alternance de séquences en centre et mises en situation professionnelle

Rythme : 1 jour en centre de formation / 4 jours en entreprise

Durée : 10 mois

Délais d'accès : Les inscriptions sont ouvertes toute l'année. L'entrée en formation est effective dans un délai de 15 jours à 1 mois après la signature du contrat d'alternance et la validation du financement par l'OPCO.

Individualisation des parcours

Un accompagnement individualisé est proposé tout au long de la formation afin de prendre en compte les besoins, le rythme et les difficultés éventuelles de chaque apprenant.

Cet accompagnement se traduit par des temps de suivi réguliers, des échanges personnalisés et des ajustements pédagogiques si nécessaire, dans l'objectif de sécuriser les parcours, de favoriser l'engagement et de prévenir les risques de décrochage.

Méthodes et Moyens Pédagogiques

Organisation pédagogique

Notre méthode repose sur une alternance dynamique entre apports théoriques et mises en pratique immédiates. Le parcours est rythmé par :

- ❖ Évaluation formatives tout au long du parcours
- ❖ Des simulations sur plateaux techniques reconstitués pour reproduire les conditions réelles d'intervention.
- ❖ Des mises en situation professionnelles tutorées pour valider les gestes métiers.
- ❖ Un accompagnement individualisé : des temps d'échanges réguliers et un coaching de posture pour sécuriser la progression de l'apprenant.

Moyens techniques et outils

La formation est dispensée dans un environnement professionnel doté du matériel de référence du secteur :

- ❖ Matériel d'intervention : Chariots de ménage ergonomiques, aspirateurs industriels (eau et poussière), kits de balayage professionnel (trapèze et Faubert).
- ❖ Produits et Sécurité : Gamme complète de produits écoresponsables, systèmes de dosage et de dilution, et utilisation des Équipements de Protection Individuelle (EPI).
- ❖ Supports didactiques : Livrets de suivi en alternance, supports de cours (format papier et numérique), fiches techniques et fiches de données de sécurité (FDS) réelles.

Le parcours pédagogique est structuré en 9 modules de compétences, conçus pour offrir une progression logique allant de la maîtrise des fondamentaux à l'expertise opérationnelle sur le terrain. Chaque module combine enseignements théoriques et mises en pratique intensives

Module	Objectifs Pédagogiques	Contenu Synthétique	Durée
1. Posture, Relation Client & Équilibre	Adopter une posture pro et préserver son équilibre personnel (Santé Mentale).	Codes de politesse, ponctualité, ambassadeur de l'image de marque. Gestion du stress, confiance en soi et communication assertive.	21h
2. Organisation & Sécurité	Préparer son intervention en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.	Lecture de fiches de poste, choix des EPI, ergonomie (gestes et postures), balisage et sécurité du site.	21h
3. Produits & Matériels	Identifier et utiliser les produits et matériels de nettoyage de base.	Échelle de pH, dosage, lecture des FDS. Utilisation de l'aspirateur, chariots, balais (trapèze, Faubert).	35h
4. Techniques : Entretien Courant	Maîtriser les protocoles de dépoussiérage et de lavage manuel.	Essuyage humide, dépoussiérage des surfaces, techniques de lavage des sols et des sanitaires.	42h
5. Techniques : Mécanisées (sensibilisation)	découvrir les principes d'utilisation des machines de nettoyage, s'initier aux bonnes pratiques d'utilisation aux règles de sécurité et à l'entretien de premier niveau dans un cadre sécurisé et encadré.	Utilisation de la monobrosse (lavage) et de l'autolaveuse. Entretien et maintenance de premier niveau.	35h
6. Nettoyage Écoresponsable	Appliquer les techniques de propreté dans le respect de l'environnement et des principes du développement durable	Éco-gestes (eau, énergie), gestion des déchets, utilisation de produits éco-labellisés.	28h

Module	Objectifs Pédagogiques	Contenu Synthétique	Durée
7. Français à Visée Professionnelle	Communiquer efficacement dans le cadre des missions de propreté.	Vocabulaire technique, lecture des consignes et étiquettes, rédaction de messages simples (cahier de liaison).	35h
8. Littératie & Outils Numériques	Utiliser les outils digitaux pour gagner en autonomie professionnelle.	Utilisation tablette/smartphone (pointage, reporting), mails, aide aux démarches (France Travail).	21h
9. Contrôle Qualité & Reporting	Évaluer son propre travail et remonter les informations au siège.	Auto-contrôle, critères de propreté, signalement des anomalies via outils digitaux, relation client de proximité.	21h
10. Préparation & Certification	Valider les acquis et se préparer aux épreuves du CQP.	Révisions théoriques, mises en situation d'examen, passage de la certification finale.	35h
TOTAL			280h

Informations complémentaires :

- ❖ Rythme : Alternance de 1 jour en centre (7 heures) et 4 jours en entreprise (28 heures) par semaine.
- ❖ Volume horaire : 280 heures au total sur 10 mois.
- ❖ Certification : Le parcours inclut une semaine de préparation intensive (35h) juste avant le passage devant le jury pour garantir un taux de réussite optimal au CQP.

Modalités d'évaluation

- ❖ Évaluations continues
- ❖ Mises en situation professionnelle
- ❖ Questionnement oral
- ❖ Validation des blocs de compétences selon les exigences du CQP
- ❖ Evaluation finale dans le cadre de la certification CQP

Validation

- ❖ Attestation de formation
- ❖ Présentation à la certification CQP Agent de Service Confirmé (ASC)

Méthodes mobilisées

- ❖ Apports théoriques
- ❖ Démonstrations pratiques
- ❖ Exercices en situation réelle
- ❖ Études de cas
- ❖ Mises en situation professionnelle
- ❖ - Suivi et accompagnement individualisé

Accessibilité

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, avec étude des besoins et adaptation des modalités si nécessaire.

Référente Handicap : Mme Oyer Mateky - contact@cfamayela.fr

Poursuites de parcours :

- ❖ Accès à des formations qualifiantes de niveau supérieur (ex : chef d'équipe en propreté, Bac Pro GPPE)
- ❖ Spécialisation dans des techniques professionnelles spécifiques

Débouchés professionnels :

- ❖ Agent de service
- ❖ Agent d'entretien
- ❖ Agent de propreté
- ❖ Agent polyvalent en nettoyage

Indicateurs de résultats :

En cours de construction (taux d'insertion, taux de satisfaction, taux de réussite à la certification)