

# AGENT DE SERVICE CONFIRME

## CQP Agent de Service Confirmé pour les nouveaux entrants

### Compétences visées :

- Etablir des relations professionnelles avec les clients / usagers ;
- Formuler des réponses aux demandes, attentes ou réclamations éventuelles des clients / usagers ;
- Comprendre les consignes et l'organisation de son intervention ;
- Sélectionner les produits et matériels nécessaires à l'intervention ;
- Organiser les produits et matériels nécessaires à l'intervention ;
- Mettre en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité pendant l'intervention ;
- Utiliser des produits nettoyants ou désinfectants dans le respect des règles d'hygiène, de santé et d'environnement ;
- Réaliser des opérations de nettoyage manuel ;
- Réorganiser les installations et le matériel après la prestation ;
- Contrôler la bonne exécution de son travail après sa réalisation et correction ou ajustement le cas échéant.

### Public visé :

- Tout public

### Durée du programme :

- Jusqu'à 236 heures

### Prérequis :

- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique ;
- Maîtrise de la langue française.

**Tarif :** 5900€TTC

(Prise en charge possible, nous contacter pour plus d'informations.)

**Modalités de financement :** Plan de développement des compétences, auto-financement.



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat  
(article L 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



**Modalités d'admission :**

- Entretien de positionnement ;
- Tests de positionnement.

**Localisation et accessibilité :**

Distanciel et/ou présentiel (hors examens qui auront lieu dans nos locaux situés à La Valette du Var). Nos locaux sont adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous pour échanger sur les modalités de suivi de la formation.

**Méthodes pédagogiques :**

Cette formation peut être modularisée, individualisée selon profil.

Lors de la formation plusieurs méthodes et techniques sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur de son apprentissage dont il est acteur en permanence.

Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réalisée lors des animations de séquences de formation.

Les techniques utilisées sont : le travail de sous-groupe, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas et brainstorming.

**Modalités d'évaluation des acquis :**

- Évaluation des acquis en cours de formation : questionnaire, étude de cas, quiz.

**Modalités de validation :**

*Certificat de Qualification Professionnelle : Agent de Service Confirmé*

- Un entretien technique,
- Des mises en situations professionnelles sur les différentes techniques du référentiel visé.

Possibilité de validation par Bloc de compétences.

**Programme :****Mettre en œuvre la relation avec les usagers pour garantir le bon déroulement du chantier**

*Etablir des relations professionnelles avec les clients / usagers :*

- Vérifier l'aspect de la tenue de travail et du matériel en se référant aux standards de la profession afin de véhiculer une image professionnelle de soi-même et de son entreprise ;
- Se présenter et dialoguer avec tout interlocuteur en respectant les règles usuelles de politesse, en adoptant une attitude professionnelle adaptée ;

*Formuler des réponses aux demandes, attentes ou réclamations éventuelles des clients / usagers :*

- Identifier les conséquences éventuelles des prestations pour les usagers en tenant compte de l'organisation du site, afin d'en informer les usagers ou de mettre en œuvre des solutions pour y remédier ;
- Recueillir les réclamations éventuelles d'un client en écoutant attentivement son argumentation, en adoptant une attitude sereine et professionnelle, afin d'identifier les raisons de son questionnement ou de son mécontentement ;

Réaliser la préparation technique du chantier

*Comprendre les consignes et l'organisation de son intervention :*

- Prendre connaissance des consignes d'intervention données oralement par son supérieur hiérarchique afin de préparer son intervention ;
- Identifier les situations porteuses de risques professionnels en tenant compte de la spécificité des sites afin de mettre en place les méthodes de travail sécurisantes pour sa santé et sa sécurité.

*Sélectionner les produits et matériels nécessaires à l'intervention :*

- Sélectionner le matériel et les accessoires requis par les prestations bureaux et sanitaires, en les nommant correctement afin de garantir un usage conforme aux attendus ;
- Sélectionner les produits requis par les prestations bureaux et sanitaires, en s'appuyant sur leur étiquette, afin de garantir un usage conforme et en toute sécurité.

*Organiser le poste et la zone de travail dans le respect de la sécurité de l'agent et de l'utilisateur :*

- Préparer son chariot en organisant la disposition des produits et des consommables de façon ergonomique afin de faciliter la réalisation des techniques ;
- Préparer la zone de travail en la délimitant à l'aide de panneaux de signalisation, en veillant à protéger les lieux et les biens de dommages éventuels ;
- Effectuer la liaison avec le responsable hiérarchique pour signaler notamment les besoins de renouvellement de consommables ou pour distribuer des produits préparés.

Réaliser des techniques professionnelles

*Mettre en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité pendant l'intervention :*

- Utiliser les équipements de protection individuelle et collective nécessaires à la réalisation de son activité afin de travailler en toute sécurité ;
- Appliquer les précautions standards d'hygiène corporelle afin de réduire les risques de contamination ;
- Appliquer les gestes et postures recommandés pour les prestations réalisées afin de réduire les risques liés à l'ergonomie du poste de travail.

*Utiliser des produits nettoyants ou désinfectants dans le respect des règles d'hygiène, de santé et d'environnement :*

- Réaliser le dosage de produit en appliquant les règles de sécurité liées à l'utilisation de produits nettoyants et désinfectants ainsi que le mode d'emploi du produit, afin d'obtenir une dilution appropriée à l'opération de nettoyage prévue.

*Réaliser des opérations de nettoyage manuel :*

- Réaliser les opérations d'entretien manuel des sols (balayage humide, lavage manuel des sols) dans le respect de la chronologie des tâches et des règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement, afin de les maintenir en état de propreté ;
- Réaliser l'entretien courant d'un bureau en dépoussiérant et nettoyant les surfaces horizontales et verticales des mobiliers et des objets meublants accessibles sans escabeau, ainsi que les points de contact, dans le respect de la chronologie des tâches et des règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement, afin de le maintenir en état de propreté ;
- Réaliser le nettoyage et la désinfection d'un bloc sanitaire et de ses accessoires en respectant les règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement, et en appliquant les protocoles requis afin de le maintenir en état de propreté ;
- Collecter et stocker les petits déchets courants et le tri sélectif en respectant les consignes données afin de participer au recyclage des déchets de l'entreprise.

*Réorganiser les installations et le matériel après la prestation :*

- Remettre à leur place les éléments déplacés pendant l'intervention (corbeille, papiers, téléphone), afin de préserver l'aspect initial des locaux ;
- Réaliser les opérations d'entretien courant du matériel en assurant le nettoyage des matériels et des accessoires après utilisation et en signalant les anomalies ou matériel défectueux afin de garantir la propreté et l'état du matériel pour une utilisation ultérieure ;
- Ranger les produits dans la zone de stockage en tenant compte de leur famille et de leur PH, afin d'assurer un stockage conforme aux normes de santé, de sécurité et de préservation de l'environnement.

*Contrôler la bonne exécution de son travail après sa réalisation et correction ou ajustement le cas échéant :*

- Contrôler la qualité de son travail afin d'assurer la conformité de l'intervention et de respecter les objectifs fixés par la hiérarchie ;
- Rendre compte de son travail et signaler les anomalies éventuelles afin de permettre à la hiérarchie d'agir de manière appropriée en cas d'anomalies.

**Equivalences et passerelles :**

NC

**Débouchés :**

L'agent de service confirmé réalise des prestations d'entretien courant manuel : dépoussiérage, lavage, séchage et désinfection sur tous types de sols et de mobilier. Il utilise des matériels et produits professionnels tels que balais professionnels, aspirateurs, chariots, produits de nettoyage. Il intervient notamment dans des bureaux, centres commerciaux, théâtres, musées, aéroports... Ses principaux interlocuteurs sont son responsable hiérarchique, les clients, les publics présents sur le chantier. Il/elle effectue régulièrement, en l'absence de chef d'équipe présent sur le site, la liaison avec le/la responsable hiérarchique pour signaler notamment les besoins de renouvellement de consommables de l'ensemble du site ou pour distribuer des produits préparés.

Type d'emplois accessibles :

- Agent de Service Confirmé

**Poursuite d'études :**

NC

**Voie d'accès :**

- Selon les résultats au test de positionnement
- Formation accessible par blocs de compétences

**Délai d'accès :**

Entrées et sorties permanentes. Habituellement, les accès sont ouverts 48 heures ouvrées après la réception du dossier complet et la validation du financement.

**Indicateurs de résultats :**

- A venir

**Session concernée :**

- A venir

**Taux de réussite :**

- A venir

**Taux de poursuite d'études :**

- A venir

**Taux d'insertion :**

- A venir

Contactez-nous !

[www.crc-formation.fr](http://www.crc-formation.fr)

04.94.88.58.59

[contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)

245, avenue de l'université

Le nouveau parc St Clair

83160 LA-VALETTE-DU-VAR

 04.94.88.58.59

 [contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)

 [crc-formation.fr](http://crc-formation.fr)

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat  
(article L 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017

