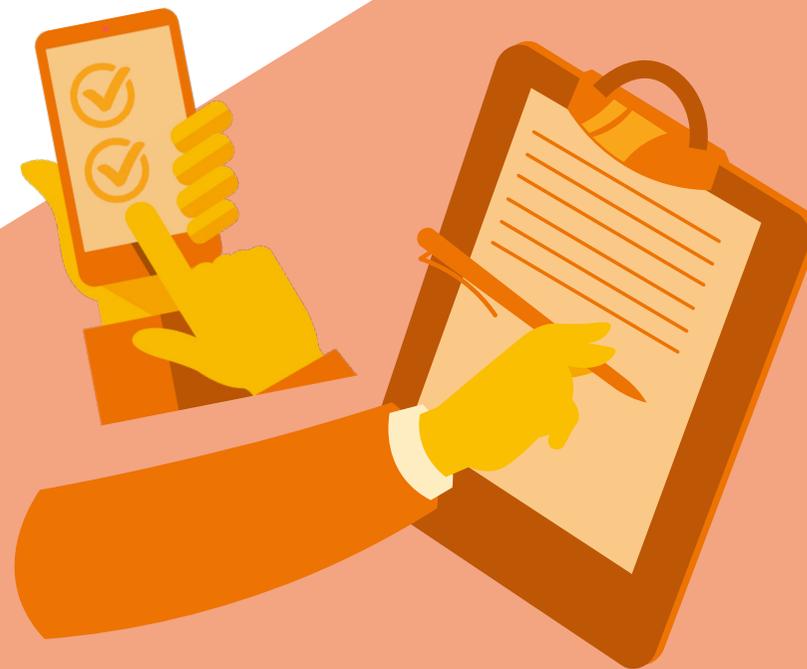


CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

LES RÉFÉRENTIELS CQP/TFP PROPRETÉ
Certificat de Qualification Professionnelle
Titre à Finalité Professionnelle



CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

PÉRIMÈTRE D'ACTIVITÉ DU MÉTIER :

Le Chef de site(s) en Propreté organise, contrôle et assure le suivi des chantiers d'un (ou des) site(s) en conduisant des équipes avec ou sans chefs d'équipe. Il s'assure sur le (ou les) site(s) de la bonne mise en œuvre des techniques et des normes Hygiène Qualité Sécurité et Environnement de l'entreprise. Il contribue à la fidélisation et au développement des relations commerciales en répondant aux besoins du (ou des) site(s).

Le CQP Chef de site(s) en Propreté vise à reconnaître les compétences mises en œuvre dans l'exercice de ce métier. Il est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) de France Compétences sous le numéro RNCP38015. Il est positionné Agent de Maîtrise Exploitation Échelon 1 (MP 1) dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale de la Propreté.

Cette certification est accessible, soit par le biais d'un parcours de formation ou d'une V.A.E (Validation des Acquis de l'Expérience).

Cette certification est délivrée par l'Organisme Certificateur de la Propreté (OC Propreté) sous l'égide de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de la Propreté (CPNEFP).

Ce CQP se compose de 4 blocs de compétences :

- Organisation du ou des site(s) conformément aux cahiers des charges de travaux de propreté
- Contrôle et améliorations de la qualité des prestations de nettoyage sur son ou ses site(s)
- Accompagnement de la relation client et usagers sur un ou plusieurs sites de nettoyage
- Animation d'équipes propreté sur un ou plusieurs sites

Pour obtenir le CQP dans son intégralité, chacun des quatre blocs doit être validé.

Pendant, cette certification est modulaire :

- d'une part le candidat qui est évalué sur l'entièreté du CQP peut n'obtenir qu'une partie des blocs de compétences. Dans ce cas, il peut repasser le ou les blocs manquants ultérieurement pour obtenir l'intégralité du CQP.
- d'autre part le candidat peut ne postuler qu'à un bloc de compétences constituant le CQP. En cas de réussite, le candidat conserve le bénéfice du bloc acquis à vie et peut repasser les blocs manquants ultérieurement pour obtenir l'intégralité du CQP.

Le présent référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation CQP Chef de site(s) en Propreté présente les savoir-faire, les connaissances et les attitudes sur lesquels porte l'évaluation ainsi que les critères d'évaluation.

4 BLOCS DE COMPÉTENCES

1 ORGANISATION DU OU DES SITE(S)
CONFORMÉMENT AUX CAHIERS DES
CHARGES DE TRAVAUX DE PROPRETÉ

2 CONTRÔLE ET AMÉLIORATIONS DE
LA QUALITÉ DES PRESTATIONS DE
NETTOYAGE SUR SON OU SES SITE(S)

3 ACCOMPAGNEMENT DE LA RELATION
CLIENT ET USAGERS SUR UN OU
PLUSIEURS SITES DE NETTOYAGE

4 ANIMATION D'ÉQUIPES PROPRETÉ
SUR UN OU PLUSIEURS SITES

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC I : ORGANISATION DU OU DES SITE(S) CONFORMÉMENT AUX CAHIERS DES CHARGES DE TRAVAUX DE PROPRETÉ

A1. Organisation de son ou ses site(s) en réponse à un cahier des charges et un plan de prévention

C1. 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

- Dossier professionnel ou Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Analyser un cahier des charges et un plan de prévention
 - le cahier des charges est présenté : les tâches sont priorisées,
 - les mises à jour des fiches signalétiques sont expliquées,
 - les EPI (équipement de protection individuelle) et EPC (équipement de protection collective) appropriés à chaque type de risque sont cités
- Établir un programme d'exécution
 - le programme d'exécution est établi : les moyens humains, techniques et les consommables nécessaires pour mettre en place le site sont listés ; ils respectent la dotation en matériel prévue au cahier des charges (demandes clients, superficie des zones, types de revêtements, accès...)
- Argumenter le choix d'un nouveau matériel
 - l'intérêt de choisir un nouveau matériel est argumenté : l'argumentation s'appuie sur l'évolution des matériels et des prix

C2. 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

- Dossier professionnel ou Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Présenter une check-list pour les agents
 - la check-list précise les conditions d'accès au site (clés, codes, fournisseurs, horaires de collecte des déchets...) et les modalités d'accès aux réseaux d'eau et d'électricité (ampérage, terre, différentiel...) nécessaires pour utiliser les machines en toute sécurité
- Présenter aux agents les informations essentielles concernant le démarrage du site
 - les fiches de poste, la liste des matériels et des produits, les horaires et les plannings de travail sont présentés
- Identifier les écarts entre les attendus de la prestation définis dans le cahier des charges et la mise en œuvre opérationnelle du site
 - le retour des agents est analysé au regard du cahier des charges
 - la disposition et l'aménagement des locaux sont pris en compte
 - l'état général des revêtements est constaté (vétusté, encrassement)

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC I : ORGANISATION DU OU DES SITE(S) CONFORMÉMENT AUX CAHIERS DES CHARGES DE TRAVAUX DE PROPRETÉ

A2. Gestion des moyens humains, matériels et financiers du ou des site(s)

C3. Participer à l'élaboration des fiches de poste¹, en répartissant le travail entre les agents, afin d'assurer un équilibre de charge entre les différents postes

- Dossier professionnel ou Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Présenter un nouveau fonctionnement d'une équipe
 - ces propositions prennent en compte les impératifs de service et les compétences détenues par les agents
- Proposer des changements de fiches de poste permettant de répartir les tâches en fonction du fonctionnement spécifique du site
 - des propositions d'adaptation des fiches de postes sont présentées

C4. Organiser la petite maintenance des matériels, en prenant connaissance des notices et des fiches de suivi de matériel, afin d'anticiper les dysfonctionnements

- Dossier professionnel ou Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Commenter une fiche de suivi de matériel et renseigner une fiche d'actions correctives ou préventives
 - la fiche de suivi du matériel est commentée ; le lien avec les notices de maintenance est justifié
 - la fiche d'actions correctives ou préventives est renseignée. Les actions proposées sont expliquées
 - la demande d'intervention de maintenance est transmise à la hiérarchie

C5. 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

- Dossier professionnel ou Étude de cas

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Commenter une liste de matériels pour un site
 - le matériel nécessaire pour un site est présenté
 - il respecte le programme d'exécution
 - le matériel est en nombre suffisant
 - le matériel est adapté aux prestations attendues

C6. 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

- Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :

- Présenter une étude de cas de gestion des stocks impliquant calculs de consommation, délais de livraison, variation imprévue, règles de stockage
 - la place disponible et les conditions de stockage sont analysées
 - la consommation moyenne est calculée sans erreur
 - un calendrier de commandes est établi : il respecte les délais de livraison, la capacité de stockage et les règles en vigueur en matière de stockage de produits (notamment les produits chimiques)

¹ Dans le secteur de la Propreté, le terme « fiches de poste » ne correspond pas à des fiches de poste « RH » mais à des fiches de poste « missions » qui décrivent l'affectation des missions de l'agent sur un site dédié.

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC I : ORGANISATION DU OU DES SITE(S) CONFORMÉMENT AUX CAHIERS DES CHARGES DE TRAVAUX DE PROPRETÉ

A2. Gestion des moyens humains, matériels et financiers du ou des site(s)

C7. Utiliser le budget alloué pour le site, en veillant à assurer la meilleure adéquation entre obligations contractuelles et moyens matériels, afin de ne pas dépasser l'enveloppe financière confiée

- Dossier professionnel ou Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Analyser un budget
 - Différents leviers d'équilibrage du budget du site sont présentés
 - Le budget alloué est respecté : les dépenses ne dépassent pas le cadre budgétaire fixé
- Présenter un budget en analysant le coût des moyens humains selon les contrats : CDD, CDI, alternants
 - Les spécificités des différents types de contrats de travail en termes de coûts sont expliquées.
- Présenter la gamme des produits référencés par l'entreprise
 - Les produits et matériels adaptés au site sont présentés. Leur adaptation au site et au budget alloué est expliquée

C8. Proposer un changement d'organisation, en prenant notamment en compte les déplacements sur site, afin de rationaliser les opérations

- Dossier professionnel ou Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Commenter des propositions de rationalisation des opérations
 - les temps de déplacements sur site sont calculés
 - les usages de matériels et produits sont pris en compte
 - la disposition des stocks et locaux est évaluée
 - les arguments pour mobiliser l'équipe à accepter les changements sont présentés

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 2 : CONTRÔLE ET AMÉLIORATIONS DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE SUR SON OU SES SITE(S)			
	<p>C9. 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de cas • Échange avec les évaluateurs 	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présenter les normes de sécurité HQSE <ul style="list-style-type: none"> - les principaux enjeux HQSE en vigueur dans l'entreprise sont présentés, dont 3 parmi les suivants : hygiène personnelle, hygiène des sites, santé, sécurité (EPI, ergonomie, prévention TMS), qualité, critères environnementaux. - la réglementation sur les produits biocides est connue. Les risques liés à l'utilisation des produits biocides sont expliqués ainsi que les mesures de protection à mettre en place • Présenter les normes RSE (responsabilité sociale de l'entreprise) ainsi que le règlement intérieur <ul style="list-style-type: none"> - la présentation des normes RSE en vigueur dans l'entreprise ainsi que le règlement intérieur sont présentés : les enjeux majeurs sont expliqués - les règles et précautions d'emploi des produits sont présentées - les règles liées à la Diversité sont présentées
<p>A3. Transmission des règles d'organisation interne et contrôle de la mise en œuvre et enrichissement du plan de prévention</p>	<p>C10. 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier professionnel ou Étude de cas • Échange avec les évaluateurs 	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présenter un plan de prévention mis à jour <ul style="list-style-type: none"> - le plan de prévention et les procédures de sécurité sont présentés • Expliquer des mesures correctives <ul style="list-style-type: none"> - les mesures correctives sont expliquées • Saisir des indicateurs HQSE <ul style="list-style-type: none"> - 3 indicateurs parmi les principaux indicateurs HQSE et les contrôles de leur mise en œuvre sont présentés : port des EPI, liste de formations obligatoires ou habilitations selon les domaines d'intervention des agents, présence des affichages obligatoires, notamment. - les indicateurs HQSE prévus dans le plan de prévention sont saisis par voie numérique • Vérifier les non-conformités <ul style="list-style-type: none"> - les écarts au regard du plan de prévention sont contrôlés, les non-conformités sont signalées
	<p>C11. 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de cas 	<p>Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les activités et risques potentiels pouvant être intégrés au plan de prévention <ul style="list-style-type: none"> - les risques de chaque activité sont identifiés - les moyens de prévention sont présentés

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 2 : CONTRÔLE ET AMÉLIORATIONS DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE SUR SON OU SES SITE(S)			
<p>A4. Contrôle de la réalisation des prestations de nettoyage et mise en œuvre des mesures d'amélioration</p>	<p>C12. 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de cas ou jeux de rôles 	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commenter des critères qualité <ul style="list-style-type: none"> - les critères qualité sont présentés ; ils sont observables et mesurables • Effectuer un contrôle qualité lors d'une mise en situation reconstituée <ul style="list-style-type: none"> - les contrôles qualité sont planifiés (fréquences, critères) - les contrôles et les indicateurs de bonne utilisation des outils, produits, matériels et consommables sont présentés • Remplir une fiche de non-conformité <ul style="list-style-type: none"> - les écarts sont identifiés et renseignés - les conditions d'observations sont précisées - le cadre de référence est rappelé
	<p>C13. Suivre la présence et l'activité des agents sur site, en renseignant le tableau de bord de suivi et les documents sur les événements imprévus, afin d'assurer la traçabilité des opérations réalisées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de cas • Échange avec les évaluateurs 	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer et commenter un contrôle de pointage par sondage <ul style="list-style-type: none"> - le pointage des agents est documenté sous une forme numérique - les contrôles permettant de les valider sont expliqués (règles de sondages, identification d'informations incomplètes) • Renseigner un tableau de bord du site <ul style="list-style-type: none"> - le tableau de bord du site est renseigné et les calculs sont effectués sur tableur sans erreur majeure • Rédiger un rapport sur un événement imprévu <ul style="list-style-type: none"> - un rapport sur les événements inhabituels est rédigé ; il traduit factuellement les faits (problème d'accès, coupure d'électricité, occupation non habituelle des locaux, demandes de prestations complémentaires...)

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC 2 : CONTRÔLE ET AMÉLIORATIONS DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS DE NETTOYAGE SUR SON OU SES SITE(S)

A4. Contrôle de la réalisation des prestations de nettoyage et mise en œuvre des mesures d'amélioration

C14. 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

- Étude de cas

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Présenter les principes et objectifs des « protocoles des techniques professionnelles »
 - le principe de « protocoles des techniques professionnelles » est commenté : les objectifs de développement d'une méthodologie/protocole spécifique à l'entreprise sont expliqués (protocole = matériel + procédures + contrôle final) ; une vision globale des protocoles et étapes est apportée
- Analyser et commenter une démonstration de trois opérations de nettoyage : une technique mécanique, une technique manuelle, une technique de bionettoyage
 - les démonstrations sont commentées et analysées au regard des techniques choisies : cohérence par rapport à la finalité du protocole (=sol propre) adaptation de la technique aux différents supports (exemples : revêtement textile (injection-extraction ; shampoing au mouillé ou à la mousse sèche) ; sols plastiques, parquets, carrelages, céramiques, pierres naturelles),
 - les trois techniques présentées lors des démonstrations sont commentées et analysées par rapport à la pertinence de leurs applications et conséquences sur le HQSE, le développement durable, les problématiques de contamination et la durée de travail par m²
 - deux mesures démontrant la prise en compte du développement durable sont présentées parmi lesquelles : techniques à l'eau (à l'eau claire, vapeur, eau chaude, eau chimiquement modifiée par électrolyse), techniques alternées (eau/chimie), produits écolabel ou sans chimie, probiotiques et enzymes, consommations limitées en produit et en électricité, cryogénie, recyclage de papier ou d'emballages...
- Présenter des points d'amélioration
 - des techniques de communication non violente sont analysées et appliquées
 - les causes d'une prestation non conforme sont analysées
 - les points d'amélioration sont expliqués aux agents de manière factuelle en appréciant la portée sur leur travail dans le cadre prédéfini par l'entreprise
 - des solutions (formations...) sont proposées et expliquées en fonction de la situation présentée en impliquant le chef d'équipe
 - les différences culturelles sont prises en compte dans la présentation aux agents (animation multiculturelle)

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC 3 : ACCOMPAGNEMENT DE LA RELATION CLIENT ET USAGERS SUR UN OU PLUSIEURS SITES DE NETTOYAGE

A5. Instauration d'une relation de confiance avec le client et les usagers

C15. 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

- Dossier professionnel ou Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Présenter les points à aborder lors de la réunion avec le client :
 - les points à aborder sont précisés : demandes du client, retours d'expériences des usagers, dysfonctionnements ou manquements constatés par le client
 - l'utilité des techniques d'écoute active, dans le cadre du suivi qualité à l'égard des clients et des usagers sur le site, est expliquée
 - les modalités et les règles de fonctionnement avec le client et les usagers sont rappelées, leurs rôles dans l'appréciation de la qualité par le client sont expliqués
- Présenter un support de formalisation de suivi du site (exemples : applications de l'entreprise, tableaux de suivi, mails)
 - le support est présenté et renseigné

C16. 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

- Dossier professionnel ou Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Identifier les besoins de travaux exceptionnels et spécifiques du client
 - les besoins sont identifiés sur le site
 - les caractéristiques du site sont analysées
 - des liens sont établis entre les besoins du site et les prestations proposées par l'entreprise
- Présenter des prestations adaptées au client
 - la présentation des travaux exceptionnels et spécifiques est argumentée selon le besoin du site (exemples : nettoyage des vitres, d'une moquette, d'une pièce complémentaire, d'un parking, ...)
 - les techniques et les produits utilisés dans les travaux sont argumentés selon le besoin du site
 - l'adaptation des moyens techniques et humains pour répondre aux besoins du site est argumentée
- Recueillir les informations indispensables pour le calcul du prix de la prestation
 - les informations sont recueillies, dont les surfaces, types de revêtements des sols, état de vétusté, encrassement
 - les personnes compétentes pour calculer le prix d'une prestation sont identifiées

C17. Traiter les réclamations clients, sur la base des cahiers de liaison agents/clients et des réclamations transmises, afin de consolider la relation de confiance avec le client

- Dossier professionnel ou Étude de cas

Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :

- Identifier et analyser les réclamations clients inscrites dans le cahier de liaison
 - les remarques ou doléances du client sont identifiées
 - les particularités du site sont identifiées
- Présenter des solutions pour traiter les réclamations de son ressort
 - les solutions respectent les procédures en vigueur dans l'entreprise
 - les éléments nécessaires au traitement de la réclamation sont transmis à la hiérarchie

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC 3 : ACCOMPAGNEMENT DE LA RELATION CLIENT ET USAGERS SUR UN OU PLUSIEURS SITES DE NETTOYAGE

A6. Anticipation des problèmes et des besoins des clients et usagers

C18. 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

- Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Présenter le déroulement d'un contrôle de routine
 - les points clés du contrôle sont identifiés : espace, lieux, équipements à vérifier, installations, revêtements
 - des avis des usagers sont recueillis
 - les écarts sont identifiés
 - des actions correctives sont mises en œuvre suite aux contrôles

C19. 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

- Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Proposer une démarche de recueil des appréciations des parties prenantes : agents du site, usagers et clients
 - les modalités et les points clés sont précisés
- Analyser les cahiers de liaison
 - les critiques, manquements ou demandes spéciales sont identifiés
 - les difficultés relationnelles sont déduites
 - des actions préventives sont proposées

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC 4 : ANIMATION D'ÉQUIPES PROPRETÉ SUR UN OU PLUSIEURS SITES

A7. Animation d'une ou plusieurs équipes

C20. 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 de maintenir une cohésion dans le fonctionnement de l'équipe

- Dossier professionnel ou Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Présenter les enjeux et objectifs individuels de plusieurs membres de l'équipe au regard des objectifs collectifs du site
 - les enjeux et objectifs collectifs sont déclinés au niveau opérationnel en lien avec sa hiérarchie : une organisation du travail de l'équipe œuvrant est identifiée, des consignes de travail sont indiquées à chacun des agents
 - les objectifs individuels prennent en compte le respect des personnes en situation de handicap (exemples : durées de temps de travail, repos, utilisation des machines et techniques)

C21. 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

- Étude de cas ou jeux de rôles

Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :

- Participer à une réunion avec les chefs d'équipe
 - les différentes techniques d'animation de réunion sont présentées (écoute, reformulations)
 - des échanges sont engagés pour recueillir les informations sur l'activité des sites : les points de vue des agents, des chefs d'équipe sont pris en compte
 - les actions des chefs d'équipe sont valorisées vis-à-vis des agents, les responsabilités sont précisées
- Présenter des tâches déléguées aux chefs d'équipes
 - les tâches sont attribuées aux chefs d'équipe selon leurs compétences, les besoins du service, les plans de charge et l'urgence

C22. 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

- Étude de cas ou jeux de rôles

Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :

- Réagir et intervenir dans le cadre d'une réclamation ou d'un différend
 - des techniques de communication (communication non violente, écoute active) sont employées
- Analyser le différend ou la réclamation
 - la nature du différend ou de la réclamation est analysée : les arguments sont objectivés
 - le niveau d'intervention est identifié
- Proposer des pistes de solutions
 - identifier les relais pertinents au niveau de la hiérarchie ou de l'entreprise
 - le rôle des délégués du personnel est apprécié au regard des réclamations

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 4 : ANIMATION D'ÉQUIPES PROPRETÉ SUR UN OU PLUSIEURS SITES			
A7. Animation d'une ou plusieurs équipes	C23. 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	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de cas • Échange avec les évaluateurs 	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser une situation de harcèlement potentielle <ul style="list-style-type: none"> - le risque de harcèlement est présenté et analysé au regard du cadre légal et réglementaire, des exemples d'impacts sur les victimes sont précisés - deux mesures de prévention sont proposées, au minimum (exemples : explications, détection de comportements inhabituels, règlement intérieur de l'entreprise, présence de visuels de prévention dans les locaux)
A8. Planification et recueil d'informations administratives	C24. 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	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier professionnel ou Étude de cas 	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Établir un rétroplanning des activités en prenant appui sur les évènements mentionnés <ul style="list-style-type: none"> - Un rétroplanning des activités et des évènements est présenté, il intègre une vision large du cadre d'intervention (site, client, entreprise) • Établir un planning des congés <ul style="list-style-type: none"> - Un planning des congés est présenté : il prend en compte les impératifs du rétroplanning et les droits à congés payés restants des salariés • Expliquer aux agents leurs droits à congés payés acquis ou restant <ul style="list-style-type: none"> - Les identifications de droits à congés payés restant ou acquis sont présentées et justifiées
	C25. 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	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de cas • Échange avec les évaluateurs 	<p>Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuster un planning quotidien d'une équipe <ul style="list-style-type: none"> - Le planning est mis à jour sans erreur majeure avec des outils numériques : il prend en compte les exigences du cahier des charges, les compétences disponibles, les distances à parcourir, les durées de travail légales et contractuelles, la présence effective des salariés - Les choix sont justifiés

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC 4 : ANIMATION D'ÉQUIPES PROPRETÉ SUR UN OU PLUSIEURS SITES

A8. Planification et recueil d'informations administratives

C26. 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

- Étude de cas
- Échange avec les évaluateurs

Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :

- Présenter les éléments à collecter pour l'établissement des contrats, sur les différents types de contrats, sur la paie, le suivi RH et les types d'absence
 - les informations nécessaires pour les déclarations sociales obligatoires sont présentées : titres de séjour, informations sur les salariés, plannings, horaires, déclarations Urssaf, statut (CDD ou CDI, alternance), échelon, métier, durée de la période d'essai
 - les informations concernant l'établissement de la paie sont précisées : heures travaillées, frais engagés, congés, maladie, événements particuliers
 - les systèmes de pointage sont expliqués et commentés (exemples : numérique, tableaux de suivi, etc.)
- Transmettre un élément recueilli par voie numérique à l'entreprise
 - la transmission à l'entreprise est effectuée à l'aide d'outils numériques
 - les informations permettant un suivi RH sont présentées grâce aux outils numériques de l'entreprise (exemples : plannings, effectifs, heures travaillées, absentéisme, formation, répartition H/F, etc.)
 - différents types d'absence sont mentionnés en référence à la CCN de la Propreté

CHEF DE SITE(S) EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 4 : ANIMATION D'ÉQUIPES PROPRETÉ SUR UN OU PLUSIEURS SITES			
<p>A9. Gestion des compétences et formation aux techniques professionnelles de nettoyage des agents de l'équipe œuvrant prenant en compte leurs profils et handicaps éventuels</p>	<p>C27. 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de cas ou jeux de rôles • Échange avec les évaluateurs 	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conduire un entretien <ul style="list-style-type: none"> - des techniques d'entretiens individuels sont employées (exemples : questionnaire, écoute) ; les informations obligatoires à apporter à l'agent sont présentées • Évaluer le besoin d'acquisition de compétences de l'agent <ul style="list-style-type: none"> - les différents moyens pour évaluer le besoin d'acquisition des compétences des agents sont présentés (trois critères parmi les suivants) : échanges, entretiens, observations sur le poste, identification de lacunes, demande de formation émanant de l'agent.
<p>A9. Gestion des compétences et formation aux techniques professionnelles de nettoyage des agents de l'équipe œuvrant prenant en compte leurs profils et handicaps éventuels</p>	<p>C28. Tutorer les agents, en prenant en compte leur profil et leur handicap éventuel, afin de développer leurs compétences professionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de cas ou jeux de rôles • Échange avec les évaluateurs 	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte le profil du salarié <ul style="list-style-type: none"> - les situations professionnelles des agents sont précisées : intégration, reprise de salariés (en référence à l'article 7 de la CCN), nouveaux contrats, etc. et permettent de cibler le besoin en accompagnement. - les situations de handicap des personnes sont repérées et donnent lieu à des suggestions d'adaptation du tutorat proposé • Les techniques de tutorat et de communication courantes (par écrit et oralement) sont utilisées : <ul style="list-style-type: none"> - des situations professionnelles sont mises en place - des objectifs de départ et de fin sont précisés - des moments d'échange avec les agents sont organisés : ils sont amenés à s'exprimer ; une vérification de leur niveau de compréhension est systématiquement intégrée
<p>A9. Gestion des compétences et formation aux techniques professionnelles de nettoyage des agents de l'équipe œuvrant prenant en compte leurs profils et handicaps éventuels</p>	<p>C29. 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</p>	<p>Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présenter l'offre de formation de l'entreprise • Présenter les principaux dispositifs de formation existants • Exposer les moyens de réorganisation de l'équipe lors d'un départ en formation 	<p>Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présenter l'offre de formation de l'entreprise • Présenter les principaux dispositifs de formation existants • Exposer les moyens de réorganisation de l'équipe lors d'un départ en formation



LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES

POUR TOUT RENSEIGNEMENT, VOUS POUVEZ NOUS CONTACTER :

OC PROPRETÉ

1 RUE JEAN JAURÈS
94808 VILLEJUIF CEDEX
TÉL. 01 43 90 22 15
contact@oc-proprete.fr