



REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE CERTIFICATION

TITRE RESPONSABLE DEVELOPPEMENT HYGIENE PROPRETE ET SERVICES

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
I – Développement des relations commerciales et des marchés de propreté et de services Obtention des marchés de propreté et/ou de services - Prospection d'un marché ciblé - Elaboration et positionnement d'une offre dans un environnement de marché	- Organiser et mettre en œuvre la prospection commerciale - Analyser et rendre compte de ses résultats de prospection - Détecter et formaliser les besoins client - Définir la réponse au cahier des charges - Elaborer l'offre commerciale en lien avec sa hiérarchie - Conduire une négociation. - Maintenir la relation avec le prospect	Les modalités d'évaluation se composent de : études de cas, questionnements, simulations/mises en situation professionnelles, QCM, QCU.	Organisation commerciale pertinente (choix, méthodes, outils et cibles de prospection) Restitution argumentée des résultats de sa prospection Identification, analyse et formalisation des besoins (cahier des charges) Proposition de prestations et/ou services conformes aux besoins du client Proposition commerciale conforme à la stratégie de l'entreprise Présentation de l'entreprise et de l'offre adaptée au profil du client Argumentation adaptée aux problématiques du client et de l'offre. Recherche d'un accord gagnant-gagnant

- Participation à l'analyse et à la réponse des appels d'offres privés ou publics Gestion de la relation avec la clientèle - Gestion de la relation client et de la veille commerciale - Fidélisation de la clientèle - Développement de son portefeuille clients	- Analyser et contribuer à la réponse aux appels d'offres - Organiser le suivi avec ses clients - Collecter les informations et tenir à jour les données clients - Traiter les demandes clients et en assurer le suivi - Anticiper et conseiller sur des besoins clients - Identifier les leviers de développement du portefeuille clients - Proposer des services complémentaires		Connaissance et utilisation des supports et réseaux de diffusion des appels d'offre Conditions relationnelles et matérielles favorables à la bonne conduite du contrat sont assurées Planification des contacts et des moyens en fonction du client Formalisation des données clients sur des supports adaptés Propositions de solutions adaptées au client Propositions d'améliorations des conditions de déroulement des prestations et du contrat Connaissance des leviers de développement commercial Elaboration d'un devis correctement chiffré et répondant aux attentes du client
II – Organisation des prestations de propreté et de services. (Expertise technique) Mise en œuvre des conditions de la bonne réalisation du cahier des charges à l'ouverture d'un chantier - Mise en œuvre de la réponse technique à apporter	- Elaborer et/ou choisir des solutions techniques - Etablir l'organisation de la prestation - Vérifier la mise œuvre de la prestation	Les modalités d'évaluation se composent de : études de cas, questionnements, simulations/mises en situation professionnelles, QCM, QCU.	Connaissance des protocoles de nettoyage, de remise en état et de désinfection Choix pertinents des moyens et procédés

- Répartition des missions et affectation des personnels au sein d'une équipe	- Définir les missions/responsabilités et tâches en fonction du niveau de service attendu - Mettre en adéquation les postes et les compétences des personnels - Définir les relations au sein de l'équipe en organisant la délégation		Identification et description des missions en fonction des besoins définis Répartition des missions en adéquation avec l'échelon de classification de la CCN des entreprises de Propreté Elaboration de fiches de poste, plannings cohérents en fonction des compétences présentes et des services attendus. Identification d'une personne à qui déléguer en fonction de critères justifiés Formalisation structurée des relations à entretenir au sein de l'équipe en fonction des sites
- Recrutement en lien avec les services fonctionnels ou hiérarchiques	- Déterminer les besoins en compétences - Rechercher et sélectionner les candidats - Intégrer un nouveau salarié		Identification des besoins en compétences et définition des profils de poste en fonction de ces besoins Connaissance de la législation, des procédures de recrutement et des différents canaux de sourcing Choix de la procédure la plus adaptée selon le profil de poste, les contraintes budgétaires et le temps Maitrise de la conduite d'un entretien de recrutement Mise en place d'un dispositif d'intégration approprié au poste, au site ... Pertinence des informations transmises au nouveau salarié concernant ses droits et ses devoirs
- Formation du personnel	- Identifier les besoins en formation et organiser la formation - Animer et évaluer une session de formation au poste de travail		Identification des modalités de formation les plus adaptées en fonction des besoins, des contenus, des contraintes de l'entreprise et du salarié. Planification adaptée en fonction de l'entreprise et du salarié Maitrise des techniques d'animation pédagogique Elaboration des objectifs et du programme de formation adaptés aux besoins Elaboration d'outils d'évaluation Utilisation adéquate des outils/méthodes
Animation des équipes - Gestion des compétences	- Identifier les besoins de professionnalisation et proposer des réponses adaptées - Contribuer à la Gestion Prévisionnelle des Emplois		

	et des Compétences de l'entreprise		pour identifier les besoins en professionnalisation Préconisation d'actions justifiée et adaptée en fonction des besoins et des objectifs de l'entreprise Identification de la politique GPEC de l'entreprise Proposition d'actions en adéquation avec les objectifs RH de l'entreprise
- Communication et mobilisation des équipes	- Favoriser un environnement de travail motivant - Communiquer et entretenir une relation impliquante avec les équipes - Valoriser les engagements et résultats des équipes - Accompagner les équipes au changement		Identification des moteurs de motivation des équipes Proposition d'améliorations d'organisation de travail pour les salariés en tenant compte des contraintes de l'entreprise Utilisation d'une communication de proximité structurée et adaptée Posture de manager adaptée (écoute, empathie, équité, disponibilité, transmission des valeurs de l'entreprise, transmission des informations...) Choix de la valorisation/gratification adapté aux résultats obtenus et aux membres de l'équipe Proposition d'une démarche de projet d'accompagnement au changement claire et adaptée à la finalité visée
- Conduite des différents entretiens	- Organiser, mener les différents entretiens et rendre compte à sa hiérarchie, aux RH.		Connaissance des différents entretiens, de leur utilité et de leur cadre réglementaire Conditions de l'organisation et déroulement adapté pour créer un climat de confiance Formalisation d'un compte-rendu d'entretien conforme aux attentes de la hiérarchie
- Gestion des situations conflictuelles	- Prévenir les situations conflictuelles - Régler une situation conflictuelle		Identification des sources de conflits Propositions de solutions adaptées à la nature des conflits, équitables et adaptées aux règles de l'entreprise. Attitude adaptée lors de la gestion du conflit

IV - Optimisation de la performance des sites de propreté et de services de son secteur Pilotage et amélioration de l'organisation des prestations - Suivi et amélioration de la mise en œuvre des cahiers des charges. - Amélioration de la rentabilité au regard des prestations Optimisation des ressources de son secteur tout en garantissant la qualité, la satisfaction client et la mobilisation des équipes	- Suivre et contrôler les prestations selon les termes du contrat - Résoudre durablement des problématiques soulevées - Proposer et mettre en place des actions visant à améliorer la qualité du service - Suivre le budget et les ratios de rentabilité des chantiers pour rendre compte - Proposer des solutions pour améliorer la rentabilité de ses sites - Identifier des leviers de performance (économiques, techniques, organisationnels et humains) - Proposer des pistes d'amélioration	Les modalités d'évaluation se composent de : études de cas, questionnements, simulations/mises en situation professionnelles, QCM, QCU.	Connaissance des outils de contrôle Elaboration et/ou utilisation de documents adaptés aux contrôles des prestations et de l'organisation Analyse correcte des résultats de contrôle et identification des écarts Utilisation structurée d'une démarche de résolution de problème (Ishikawa, QQOQCP...) Mise en œuvre d'actions pertinentes et pérennes au regard du diagnostic Connaissances des techniques de contrôle de gestion Elaboration correcte d'un compte de résultats, d'un bilan financier, d'un budget Exploitation rationnelle des indicateurs d'activité, des ratios de rentabilité Proposition d'actions pertinentes visant à améliorer la rentabilité Connaissance des leviers de performance (économiques, techniques, organisationnels et humains) Propositions pertinentes de pistes d'amélioration en fonction du/des leviers de performance identifiés
---	---	--	--

V - Mise en œuvre des systèmes Qualité Santé Sécurité Environnement, Développement Durable et RSE des sites de propreté et de services Diagnostic et positionnement de ses activités au regard des référentiels et normes Mise en place de plans d’actions au regard de la politique QSSE, DD et RSE de l’entreprise Amélioration continue des systèmes QSSE	- Réaliser des diagnostics et des audits sur ses sites. - Identifier les écarts et évaluer les risques - Identifier les actions et choisir les indicateurs adaptés - Planifier et organiser les actions - Valoriser les démarches QSSE, DD et RSE auprès des équipes - Rédiger les procédures d’application et les faire appliquer - Mesurer l’efficacité des actions engagées - Adapter les plans d’actions - Assurer une veille réglementaire, technique,	Les modalités d'évaluation se composent de : études de cas, questionnements, simulations/mises en situation professionnelles, QCM, QCU, rédaction d'un rapport sur une problématique QSSE d'entreprise de propreté.	Connaissance et identification des réglementations et des exigences des systèmes de management Qualité Sécurité Environnement et des normes appropriées à l'entreprise Connaissance du programme et des actions « développement durable » de la branche professionnelle Choix et mise en œuvre corrects des procédures de diagnostics QSE, DD et RSE Evaluation correcte des risques et impacts QSE de ses sites Analyse correcte des résultats, des écarts Evaluation des risques et mise en place des moyens de prévention adaptés aux exigences du DUER Pertinence des mesures correctives proposées Choix et formalisation adaptés des indicateurs de suivi Utilisation conforme d’outils de planification et de suivi Exhaustivité, pertinence et conformité réglementaires du plan de prévention Présentation argumentée auprès des équipes de la valeur ajoutée des actions mises en place Rédaction de procédures compréhensibles et adaptées aux utilisateurs concernés Elaboration d’outils de traçabilité, de contrôle et de mesure de la satisfaction client Synthèse et analyse des données collectées Proposition adaptée d’actions correctives
--	---	--	--

	environnementale ...		Choix pertinents des supports et des sources d'information se rapportant à un sujet donné
VI – Valorisation des activités et déploiement des projets au sein de l'entreprise de propreté Communication et développement - Interface dans la communication interne - Communication avec les parties prenantes - Développement des actions avec les parties prenantes Conduite de projets innovants en lien avec sa hiérarchie	- Porter ses actions, ses propositions auprès de sa hiérarchie, de ses équipes et être à leur écoute - Transmettre les informations à ses équipes et être à leur écoute - Impulser auprès de ses équipes la culture et l'image de l'entreprise - Identifier les circuits de décisions en fonction des problématiques et des enjeux - Présenter le secteur de la Propreté - Exploiter les outils de communication - Cibler les parties prenantes en fonction des problématiques - Formaliser et valoriser le partenariat et ses résultats - Appliquer une méthodologie de projet (diagnostic, élaboration, mise en œuvre, évaluation) - Présenter et argumenter ses choix, propositions et objectif visé	Les modalités d'évaluation se composent de : études de cas, questionnements, simulations/mises en situation professionnelles, QCM, QCU, business game sur un projet innovant d'entreprise de propreté (avec la production d'un rapport écrit et présenté à l'oral), mémoire professionnel soutenu à l'oral concernant une problématique d'entreprise.	Utilisation adaptée des technologies de l'information et de la communication en fonction des interlocuteurs, des messages Qualité de l'écoute, de la compréhension de la situation Argumentation pertinente des propositions, des actions Identification des valeurs de l'entreprise et de son éco-système Structuration, syntaxe et registre de langage conforme aux usages professionnels Qualité orthographique et grammaticale Pertinence du choix des sources, des méthodes de recherche des informations et de leur utilisation Hiérarchisation et synthèse des informations en fonction des problématiques et des enjeux Connaissance du secteur de la Propreté Choix justifié des partenariats établis et des résultats Maîtrise de la méthodologie de gestion de projet (diagnostic, élaboration, mise en œuvre, évaluation) Connaissance de la méthodologie de la conduite du changement