

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

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



CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

PÉRIMÈTRE D'ACTIVITÉ DU MÉTIER :

Chef d'équipe, qui coordonne et anime une équipe polyvalente d'agents en maintenance multi techniques immobilières ainsi que d'agents machinistes et/ou d'agent entretien et rénovation en propreté. Il peut participer à la réalisation des travaux et constitue le premier niveau d'interface avec le client.

Le CQP Chef d'équipe Propreté et Maintenance multi-techniques immobilières vise à reconnaître les compétences mises en œuvre pour ce métier. Il est positionné Chef d'Équipe Échelon 2 (CE 2) dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale de la Propreté. Cette certification est accessible via la mise en place d'une évaluation finale (mises en situation et questionnements oraux) en présence d'un jury professionnel de deux personnes.

Cette certification est délivrée par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de la Propreté.

Le CQP Chef d'équipe Propreté et Maintenance multi-techniques immobilières se compose de 6 compétences :

- Organisation de chantier ;
- Réalisation des techniques professionnelles ;
- Contrôle des résultats ;
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité sur les chantiers ;
- Relations Clients et attitudes de service,
- Animation d'équipe.

Chaque bloc est acquis lorsque 75% des points sont obtenus. La certification est modulaire. Le candidat peut obtenir tout ou partie des blocs de compétences du CQP et en conserve le bénéfice durant 5 ans.

Le référentiel de qualification présente les savoir-faire, les connaissances et les attitudes sur lesquels l'évaluation portera. Les capacités notifiées par un « + » donnent des points « bonus » qui peuvent s'ajouter à la note du bloc de compétences correspondant.

6 BLOCS DE COMPÉTENCES

1 ORGANISATION DE CHANTIER

2 RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

3 CONTRÔLE DES RÉSULTATS

4 RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ SUR LES CHANTIERS

5 RELATIONS CLIENT ET ATTITUDES DE SERVICE

6 ANIMATION D'ÉQUIPE

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC A : ORGANISATION DE CHANTIER			
A1. Visiter le chantier avec la hiérarchie pour identifier les attentes et les contraintes des occupants	A1S1 Analyser les contraintes techniques du chantier	A1C1 Énumérer les critères d'évaluation technique	A1R1+ Participer à l'élaboration du diagnostic technique
	A1S2+ Analyser les risques liés au site et/ou à l'activité	A1C2 Expliquer les conséquences des principaux risques	
		A1C3 Énumérer les critères de qualité selon les prestations prévues dans le cahier des charges	A1R2 Recueillir des informations auprès des occupants
	A1S3 Identifier les différentes détériorations	A1C4 Définir les opérations prioritaires ou à reporter, les lieux à contrôler	
A2. Organiser et adapter le(s) chantier(s) (planning, répartition des tâches, programme) en fonction des contraintes de l'activité de l'établissement client	A2S1 Établir les postes de travail	A2C1 Définir les principes de base de l'organisation	A2R1+ Proposer à l'équipe l'organisation du travail
	A2S2 Adapter les temps d'intervention	A2C2 Calculer les temps d'exécution des opérations de nettoyage	A2R2+ Suivre la mise en œuvre de l'organisation par l'équipe
	A2S3 Préparer le matériel et les produits nécessaires à l'équipe	A2C3 Analyser les cadences de travail	A2R3+ Aider l'équipe à intégrer le changement
	A2S4 Établir le planning d'intervention des membres de l'équipe	A2C4 Identifier les activités et tâches des agents de son équipe	A2R4+ Repérer les motivations des membres de son équipe et les maintenir à un bon niveau
	A2S5 Redistribuer les tâches auprès de l'équipe en cas d'aléa	A2C5 Estimer les temps d'exécution des travaux de maintenance	A2R5+ Prendre en compte les aptitudes des membres de l'équipe

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC A : ORGANISATION DE CHANTIER			
A3. Préparer techniquement le chantier : matériel, produits nécessaires	A3S1 Vérifier l'état de fonctionnement des matériels et équipements	A3C1 Lister les matériels et produits nécessaires aux opérations de nettoyage courant et exceptionnel et aux opérations de maintenance multi techniques	A3R1 Vérifier la disponibilité des produits, matériels et équipements nécessaires aux opérations à réaliser
	A3S2 Estimer les quantités de produits et de consommables nécessaires à l'activité du chantier et/ou à chaque poste de travail	A3C2 Expliquer les programmes de maintenance des machines de nettoyage et du matériel et outillage	A3R2 Vérifier la présence des documents administratifs et des documents d'exploitation
	A3S3+ Assurer la répartition des produits et consommables par poste	A3C3 Nommer les organes de contrôle des matériels	
		A3C4 Énumérer les documents nécessaires à l'exploitation d'un site de propreté et de maintenance multi-techniques	
		A3C5 Expliquer la fiche technique d'un produit de nettoyage	

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC A : ORGANISATION DE CHANTIER			
A4. Gérer à son niveau les stocks de produits et consommables : commande interne, réception des produits, stockage	A4S1 Utiliser la fiche de gestion des stocks de matériels et produits	A4C1 Expliquer les principes de gestion de stock	A4R1 Respecter conditions de sécurité de stockage des produits
	A4S2 Ranger les produits et matériels en respectant les consignes de sécurité	A4C2 Citer les conditions de sécurité de stockage des produits	
	A4S3 Faire une commande de produits	A4C3 Calculer la quantité à commander en tenant compte des données d'exploitation	
A5. Faire signer au correspondant du client les bons d'utilisation de consommables qui seront ultérieurement facturés	A5S1 Utiliser les formulaires appropriés		A5R1 Respecter les modalités de gestion
A6. Préparer les installations avant remise en état et avant intervention de petite maintenance (rangement, protection)	A6S1 Disposer et/ou installer de façon rationnelle et ergonomique les équipements, les produits, les consommables		A6R1+ Recueillir des informations auprès du client
	A6S2 Mettre en place des dispositifs de protection pour les personnes, les matériels, les biens et les lieux	A6C1 Identifier les principaux risques pour les biens et les personnes	A6R2 Informers le client des moyens mis en place
	A6S3 Utiliser l'énergie électrique en sécurité	A6C2+ Expliquer les notions simples d'électricité (puissance, tension, intensité...), niveau H0B0	

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC A : ORGANISATION DE CHANTIER			
A7. Prendre en compte les indicateurs de gestion du chantier et faire remonter dans les délais les éléments utiles de gestion	A7S1 Utiliser une feuille de pointage des heures de travail	A7C1 Différencier les types d'heures de travail	
	A7S2 Réguler le temps d'une opération ou d'un poste de travail	A7C2 Identifier les paramètres qui influencent le temps d'une opération de nettoyage	
A8. Identifier les économies possibles des stocks et proposer des améliorations	A8S1 Contrôler l'emploi rationnels des matériels et des produits	A8C1 Calculer les consommations théoriques des produits et des consommables	
A9. Réaliser des améliorations aux processus et techniques du métier	A9S1 Rechercher des solutions techniques	A9C1+ Expliquer les processus techniques	A9R1+ Proposer des améliorations
	A9S2 Mettre en œuvre ou faire mettre en œuvre des solutions techniques nouvelles	A9C2 Analyser des processus utilisés	

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC B : ANIMATION D'ÉQUIPE			
B1. Organiser les affectations au sein de l'équipe en fonction des spécificités des chantiers et des prestations	B1S1+ Attribuer à chaque équipier en fonction de ses compétences et habilitations, les activités professionnelles prévues	B1C1 Définir le rôle du chef d'équipe	
		B1C2 Se situer par rapport à l'équipe, aux clients, à la hiérarchie	
		B1C3+ Citer les caractéristiques des différentes ressources à disposition: main d'oeuvre, matériel...	B1R1+ Être à l'écoute de son équipe, noter les remarques et suggestions des agents
	B1S2 Équilibrer les charges de travail		
	B1S3 Gérer la dotation horaire du chantier	B1C4 Identifier les compétences des agents de service	B1R2+ Faire respecter à son équipe les règles d'hygiène et de sécurité
		B1C5 Coordonner les travaux	
B2. Favoriser dans l'entreprise la communication entre les membres de l'équipe et avec la hiérarchie	B2S1 Recueillir par oral les consignes de sa hiérarchie	B2C1 Expliquer les principes de base de la communication	B2R1+ Établir une relation cordiale et communicante
	B2S2 Utiliser et expliquer les supports (livrets accueil, supports d'évaluation...) disponibles en entreprise	B2C1 Identifier les informations utiles à transmettre	

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC B : ANIMATION D'ÉQUIPE			
B3. Remplacer un agent absent dans ses domaines de compétences		B3C1 Citer les tâches prioritaires lors d'absence imprévue et non remplacée	B3R1 Minimiser le risque de réclamation client
B4. Donner aux autres membres de l'équipe de travail les informations utiles à la bonne exécution du ou de ses chantier(s) par le moyen approprié	B4S1 Expliquer les caractéristiques du site	B4C1 Expliquer les principes de base de l'encadrement	B4R1+ S'assurer de la bonne compréhension des informations transmises
	B4S2 Expliquer aux agents l'utilisation de produits	B4C2 Identifier, dans les documents techniques, les informations utiles pour le chantier	
	B4S3 Expliquer aux agents le fonctionnement d'appareils et de matériels		
B5. Identifier les besoins en compétences et en formation, et les transmettre à sa hiérarchie	B5S1+ Évaluer les compétences actuelles du personnel	B5C1 Citer les compétences selon les travaux à effectuer	
	B5S2 Identifier les besoins en formation de son équipe		B5R1+ Repérer les motivations des membres de son équipe et les maintenir à un bon niveau
	B5S3+ Identifier les besoins en recrutement		B5R2 Remonter les informations utiles à sa hiérarchie

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC B : ANIMATION D'ÉQUIPE			
B6. Évaluer son travail et celui de l'équipe, en référer à sa hiérarchie, et faire des suggestions	B6S1 Évaluer le comportement et les compétences techniques du personnel	B6C1+ Identifier les compétences des agents de service	
	B6S2 Évaluer les résultats par rapport aux objectifs fixés		
	B6S3 Expliquer à un agent les résultats de l'évaluation de son activité		
B7. Accueillir et intégrer les nouveaux (CDD, CDI, apprentis, stagiaires...)	B7S1 Mettre en application les différentes étapes du processus d'accueil et d'intégration	B7C1 Citer les règles de base pour intégrer les nouveaux salariés	B7R1 Respecter les procédures en vigueur dans l'entreprise

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C1 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C1-1. Vérifier que sa tenue de travail, ainsi que celle de l'équipe, soient conformes aux exigences professionnelles	C1-1S1 Appliquer et faire appliquer les consignes de service, orales ou écrites	C1-1C1 Définir les équipements de protection individuelle	C1-1R1+ Respecter l'image de marque de l'entreprise
	C1-1S2 Sélectionner les équipements de protection en fonction de la tâche à réaliser	C1-1C2 Déchiffrer les pictogrammes de sécurité sur les produits et les matériels	
		C1-1C3 Définir les précautions d'usage en fonction des pictogrammes	
		C1-1C4 Énoncer les précautions à prendre pour respecter la sécurité de l'opérateur	
C1-2. Appliquer le protocole de lavage simple des mains		C1-2C1 Citer les étapes du lavage des mains	C1-2R1 Sensibiliser son équipe aux règles d'hygiène corporelle
		C1-2C2 Justifier l'intérêt du lavage des mains	
C1-3. Lire et appliquer les notices, fiches d'entretien et fiches produits	C1-3S1 Utiliser les matériels / produits en respectant les données des fiches techniques	C1-3C1 Identifier, dans les documents techniques, les informations utiles pour le chantier	C1-3R1 Veiller à la sécurité de son équipe
C1-4. Choisir et utiliser les produits nettoyants ou désinfectants appropriés au type de risque	C1-4S1 Choisir le produit selon la situation rencontrée	C1-4C1 Citer les règles et précautions d'utilisation des produits	C1-4R1+ Contrôler la bonne utilisation (sécurité...) des produits et matériel par l'équipe

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C1 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C1-5. Choisir le matériel de nettoyage et d'entretien approprié	C1-5S1 Choisir et utiliser un matériel approprié	C1-5C1 Justifier le choix du matériel et des accessoires selon la nature des travaux à réaliser	
C1-6. Nettoyer les ustensiles et installations sanitaires avec les produits et techniques appropriés	C1-6S1 Effectuer un lavage et une désinfection d'un bloc sanitaire et de ses accessoires	C1-6C1 Donner le principe de chaque technique	C1-6R1 Porter l'équipement adéquat
		C1-6C2 Estimer les moyens quantitatifs et qualitatifs à l'exécution du service	C1-6R2 Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client
		C1-6C3 Énoncer les précautions à prendre pour respecter la sécurité de l'opérateur, l'intégrité des revêtements et de l'environnement	C1-6R3 Vérifier le résultat de son intervention
C1-7. Nettoyer le mobilier avec les produits et les techniques appropriés	C1-7S1 Effectuer un dépoussiérage des surfaces horizontales, verticales, des mobiliers et des objets meublants	C1-7C1 Donner le principe de chaque technique	C1-7R1 Porter l'équipement adéquat
		C1-7C2 Estimer les moyens quantitatifs et qualitatifs à l'exécution du service	C1-7R2 Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client
		C1-7C3 Énoncer les précautions à prendre pour respecter la sécurité de l'opérateur, l'intégrité des revêtements et de l'environnement	C1-7R3 Vérifier le résultat de son intervention

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C1 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C1-8. Nettoyer avec les techniques et produits appropriés les revêtements textiles, thermoplastiques, carrelage et céramiques	C1-8S1+ Réaliser l'entretien courant et périodique d'un bureau	C1-8C1 Pour chaque technique : - donner le principe - estimer les moyens - préciser les critères de choix - énoncer les précautions à prendre	C1-8R1+ Porter l'équipement adéquat
	C1-8S2 Effectuer des opérations d'entretien manuel et mécanisé des sols plastiques, carrelages, céramiques, pierres naturelles	C1-8C2 Nommer les éléments constitutifs de la monobrosse	C1-8R2 Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client
		C1-8C3 Différencier les monobrosses	C1-8R3 Vérifier le résultat de son intervention
		C1-8C4 Expliquer le choix des disques et des brosses	C1-8R4 Veiller à remettre le mobilier aux emplacements initiaux
C1-9. Appliquer les techniques de remise en état sur des revêtements textiles, thermoplastiques, moquettes, carrelages,...	C1-9S1 Réaliser un décapage : - au mouillé, - à sec	C1-9C1 Pour chaque technique : - donner le principe - estimer les moyens - préciser les critères de choix - énoncer les précautions à prendre	C1-9R1 Porter les équipements de protection spécifiques
	C1-9S2 Appliquer manuellement un bouche pores et une émulsion	C1-9C2 Citer les caractéristiques des revêtements de sols	C1-9R2 Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client
	C1-9S3 Réaliser une remise en état partielle d'un revêtement textile par un shampoing à la poudre	C1-9C3 Déchiffrer les classements des sols	C1-9R3 Vérifier le résultat de son intervention
	C1-9S4 Remettre en état un revêtement textile par injection extraction		C1-9R4 Travailler en sécurité avec les appareils

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C1 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C1-9. Appliquer les techniques de remise en état sur des revêtements textiles, thermoplastiques, moquettes, carrelages,...	C1-9S5 Remettre en état un revêtement textile par shampoing au mouillé		
	C1-9S6 Remettre en état un revêtement textile par shampoing à la mousse sèche		
	C1-9S7 Réaliser une cristallisation		
	C1-9S8 Réaliser un surfaçage et une technique de protection par application de cire		
	C1-9S9 Réaliser le récurage et la protection d'un sol carrelé		
	C1-9S10 Réaliser un nettoyage à la vapeur		
C1-10. Ramasser les déchets du chantier selon les consignes et les règles de tri	C1-10S1 Collecter et trier les déchets industriels banals (DIB)	C1-10C1 Identifier les différents déchets	C1-10R1 Respecter les procédures de traitement des déchets
	C1-10S2 Stocker les déchets aux endroits prévus		
C1-11. Assurer l'entretien courant du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises	C1-11S1 Assurer la maintenance préventive des matériels et accessoires	C1-11C1 Citer les modes d'entretien courant des matériels et accessoires	C1-11R1 Signaler les pannes nécessitant une intervention
	C1-11S2 Traiter les réparations signalées	C1-11C2 Expliquer les programmes de maintenance des machines de nettoyage	

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C2 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C2-1. Lire et appliquer les notices et fiches techniques	C2-1S1 Utiliser les matériels / produits en respectant les données des fiches techniques	C2-1C1 Identifier, dans les documents techniques, les informations utiles pour le chantier	C2-1R1 Veiller à la sécurité de son équipe
C2-2. Diagnostiquer la détérioration et la réalisation de petite maintenance du bâtiment à effectuer	C2-2S1 Diagnostiquer un dysfonctionnement, une détérioration	C2-2C1 Identifier, dans le cahier des charges, les prestations pouvant être effectuées	
	C2-2S2 Déterminer le périmètre de son intervention		
	C2-2S3 Traiter les interventions hors périmètre		C2-2R1 Donner à sa hiérarchie les informations utiles
	C2-2S4+ Rechercher des solutions techniques		C2-2R2+ Proposer des solutions techniques

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C2 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C2-3. Choisir et /ou préparer le matériel et les produits appropriés à la réalisation d'une prestation de petite maintenance du bâtiment		C2-3C1 Citer les règles et précautions d'utilisation des produits et matériels	
	C2-3S1 Sélectionner les matériels et l'outillage appropriés	C2-3C2 Justifier le choix du matériel et des accessoires selon la nature des travaux à réaliser	
	C2-3S2 Déterminer et contrôler les quantités de matériaux nécessaires		
C2-4. Remettre en ordre les installations une fois la prestation effectuée	C2-4S1 Évacuer les déblais ou déchets, nettoyer le site		C2-4R1+ Vérifier un site après intervention
	C2-4S2 Remettre à leur place les éléments déplacés	C2-4C1+ Mémoriser la disposition avant la prestation	C2-4R2+ Maintenir l'aspect esthétique des locaux

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C2 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C2-5. Assurer l'entretien courant du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises	C2-5S1 Assurer la maintenance préventive des matériels et accessoires	C2-5C1+ Citer les modes d'entretien courant des matériels et accessoires	C2-5R1 Signaler les pannes nécessitant une intervention
	C2-5S2+ Traiter les réparations signalées	C2-5C2+ Expliquer les programmes de maintenance des machines et outils	
C2-6. PLOMBERIE Réaliser des petits travaux de débouchage, siphons de lavabos	C2-6S1 Déboucher un siphon, un lavabo	C2-6C1+ Expliquer les principes de base de la plomberie (débit, pression ...)	C2-6R1 Sécuriser et protéger les zones d'intervention
		C2-6C2 Lister l'outillage du plombier et son utilisation	C2-6R2 Réaliser le(s) contrôle(s) nécessaires avant la remise en service
		C2-6C3 Citer les caractéristiques des matériaux utilisés, les raccords	
C2-7. PLOMBERIE Resserrer et remplacer les joints, la robinetterie	C2-7S1 Identifier le type de joint / de robinet	C2-7C1 Citer les différents types de joints et leurs utilisations	
	C2-7S2 Remplacer un joint		
	C2-7S3 Remplacer une robinetterie	C2-7C2+ Expliquer la technologie des différents robinets et raccords rapides	
		C2-7C3+ Citer les différents flexibles de raccordements et leurs utilisations	

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C2 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C2-8. PLOMBERIE Remplacer les petits matériels : savonniers, distributeurs d'essuie-mains	C2-8S1 Remplacer un savonnier ou équipement	C2-8C1 Citer les différents types de vis, pointes, chevilles et leurs utilisations	
	C2-8S2 Identifier le type de cloison et mur en vérifiant la présence ou non de conduit (eau...)		
C2-9. PLOMBERIE Dépanner les fuites sur chasse d'eau et remplacer le mécanisme en PVC	C2-9S1 Déterminer le type de fuite sur la chasse d'eau et son origine	C2-9C1 Expliquer les fonctionnements et mécanismes de chasses d'eau et ses composants	
	C2-9S2 Réparer une fuite sur chasse d'eau		
	C2-9S3 Changer un mécanisme		
C2-10. SERRURIE Remplacer la vitrerie et barilletts sur des menuiseries bois et PVC, un ferme-porte, plinthes	C2-10S1 Relever une cote		
	C2-10S2 Remplacer le barillet d'une serrure	C2-10C1 Citer l'outillage de serrurerie, les différents outils et systèmes de fixation et de fermeture utilisés nécessaires pour ces activités	
	C2-10S3 Remplacer un simple vitrage à l'identique		
	C2-10S4 Poser un ferme-porte		
	C2-10S5 Poser une plinthe en bois		

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C2 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C2-11. ÉLECTRICITÉ Remplacer des sources lumineuses et détenir l'habilitation H0B0		C2-11C1 Définir les notions simples d'électricité (puissance, tension, intensité...)	
		C2-11C2 Identifier les principaux risques électriques et leurs conséquences	
	C2-11S1 Utiliser le matériel permettant le travail en hauteur	C2-11C3 Citer les précautions à prendre lors de l'exécution d'une tâche à proximité d'une installation électrique	
	C2-11S2 Utiliser l'outillage électrique selon ses spécificités	C2-11C4 Lister l'outillage électrique et ses spécificités	
	C2-11S3 Changer une source lumineuse en sécurité	C2-11C5 Identifier les sources lumineuses et leurs caractéristiques	C2-11R1 Surveiller la fin de validité des habilitations H0B0
			C2-11R2 Respecter les modalités d'exécution des travaux, telles que défini dans la publication UTEC 18-530
C2-12 PEINTURE ET TAPISSERIE Préparer le support à traiter (fonds de murs, plafonds, plinthes, ...) sur de petites surfaces	C2-12S1 Identifier la nature du support à traiter	C2-12C1 Calculer une surface	C2-12R1 Sécuriser et protéger les zones d'intervention
	C2-12S2 Éliminer les papiers peints et toiles de verre	C2-12C2 Lister l'outillage et leur utilisation	
	C2-12S3 Éliminer si nécessaire les peintures et lessiver		

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C2 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C2-12 PEINTURE ET TAPISSERIE Préparer le support à traiter (fonds de murs, plafonds, plinthes, ...) sur de petites surfaces	C2-12S4 Effectuer des raccords au plâtre, les enduits et les travaux de ponçage		
	C2-12S5 Protéger un support métallique ou un support bois		
	C2-12S6 Utiliser le matériel permettant le travail en hauteur		
C2-13 PEINTURE ET TAPISSERIE Peindre dans les règles de l'art (rechampir, peindre au rouleau) sur de petites surfaces	C2-13S1 Réaliser une teinte basique	C2-13C1 Identifier l'outillage utilisé en peinture et son utilisation	
	C2-13S2 Peindre selon les règles de l'art		
	C2-13S3 Appliquer les lasures		
	C2-13S4 Appliquer les vernis		

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C2 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C2-14 PEINTURE ET TAPISSERIE Poser un revêtement papier ou toile de verre sur de petites surfaces		C2-14C1 Identifier l'outillage utilisé et son utilisation	
		C2-14C2+ Citer les différents types de revêtements muraux et leurs caractéristiques	
	C2-14S1 Préparer les lés	C2-14C3 Calculer le nombre de rouleaux nécessaires	
	C2-14S2 Prendre l'aplomb		
	C2-14S3 Poser un revêtement mural		
C2-15 PLAQUISTERIE Réparer une perforation	C2-15S1 Réparer une perforation selon le type de cloison et la taille de la perforation	C2-15C1+ Citer les différents types de matériaux et leurs caractéristiques	
	C2-15S2 Utiliser le matériel permettant le travail en hauteur	C2-15C2 Lister le matériel et son utilisation	
C2-16 POSE DE SOLS Préparer le support à traiter sur de petites surfaces	C2-16S1 Déposer un carrelage	C2-16C1 Identifier le type de pose d'un revêtement au sol	
	C2-16S2 Déposer un revêtement textile	C2-16C2 Lister le matériel et son utilisation	
	C2-16S3 Déposer un thermoplastique	C2-16C3+ Citer les produits et leur utilisation	
	C2-16S4 Réagréer un sol		C2-16R1 Procéder aux auto-contrôles nécessaires

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC C2 : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
C2-17 POSE DE SOLS Remplacer et poser un revêtement PVC, thermoplastique, moquette, carrelage, peinture au sol, parquet flottant clipsable sur de petites surfaces		C2-17C1+ Déchiffrer les classements des sols	
	C2-17S1 Poser du carrelage au sol	C2-17C2+ Citer les caractéristiques des différentes colles	
	C2-17S2 Poser des dalles textiles ou plastiques	C2-17C3 Expliquer la méthode 3*4*5	
	C2-17S3 Exécuter les coupes doubles, débiter les lés		
	C2-17S4 Poser des revêtements en lés textiles ou plastiques		
	C2-17S5 Poser une peinture au sol		
	C2-17S6 Poser un parquet flottant clipsable		

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC D : CONTRÔLE DES RÉSULTATS			
D1. Contrôler la qualité et les résultats obtenus par rapport aux directives données par la hiérarchie pour accomplir les prestations demandées	D1S1 Effectuer un contrôle de résultats en respectant les données du manuel de référence	D1C1 Définir les principes du contrôle qualité	D1R1 Évaluer le résultat de sa propre activité et de celle de l'équipe
		D1C2+ Différencier les deux types de cahiers des charges (résultats / moyens)	
	D1S2+ Utiliser les appareils de mesure	D1C3+ Justifier le choix du moyen de contrôle	
	D1S3+ Interpréter les résultats		
	D1S4 Renseigner une fiche « suivi qualité »		
	D1S5+ Interpréter ces relevés et ces mesures et identifier les causes d'écart	D1C4+ Nommer les différents types d'instruments de mesure, lire et interpréter les résultats	D1R2+ Valider avec le client le niveau de qualité obtenu
D2. Prendre l'initiative de répéter, faire répéter ou corriger le travail si nécessaire	D2S1 Contrôler le déroulement des gammes opératoires		D2R1+ Proposer des modifications des protocoles
	D2S2 Contrôler l'emploi rationnel des matériels et des produits	D2C1 Identifier les éléments à prendre en compte lors de la réalisation de l'activité professionnelle	
	D2S3 Repérer et rechercher les causes d'un dysfonctionnement	D2C2 Expliquer la dilution	D2R2+ Proposer des solutions correctives d'un dysfonctionnement ou des améliorations
	D2S4+ Identifier les écarts entre l'attendu et le réalisé		D2R3 Justifier les solutions et les propositions d'actions correctives

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC D : CONTRÔLE DES RÉSULTATS			
D3. Prendre en compte, dans l'évaluation, les normes auxquelles est soumis le client (ISO 9001, HACCP...)	D3S1 Appliquer les exigences de la norme	D3C1+ Nommer les exigences des différentes normes auxquelles peut être soumis le client	D3R1+ Se référer, dans l'évaluation, à ces normes
D4. Enregistrer les informations selon les procédures prévues	D4S1 Renseigner des documents d'exploitation sur les opérations effectuées, les défaillances ou les dysfonctionnements constatés		

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC E : RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ SUR LES CHANTIERS			
E1. Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité, d'ergonomie et utiliser les équipements de protection individuelles	E1S1 Appliquer et faire appliquer les consignes d'hygiène, de sécurité	E1C1 Citer les rôles et responsabilités des acteurs de l'entreprise en matière de sécurité	E1R1+ Proposer des mesures de prévention en utilisant les différents modes de prévention
		E1C2+ Citer les situations de travail dangereuses et leurs risques	E1R2 Prévenir des accidents du travail par des gestes adaptés (ergonomie)
		E1C3 Identifier dans le document unique les éléments de prévention nécessaires à la réalisation de la tâche	E1R3 Apprécier la pertinence des mesures mises en oeuvre
	E1S2 Utiliser des équipements de protection individuelle et des aides techniques à la manutention, aménagement des postes de travail	E1C4 Présenter les facteurs entraînant des gestes et postures contraignants	E1R4 Prendre en compte des principes de sécurité physique et d'économie d'effort
E2. Respecter les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits	E2S1 Appliquer les règles et les précautions d'emploi des produits	E2C1 Expliquer les règles et les précautions d'emploi ou de stockage d'un produit	
	E2S2 Appliquer les règles et les précautions de stockage des produits	E2C2 Justifier les mesures de prévention	
E3. Connaître la sécurité et l'ergonomie propre à une prestation de petite maintenance du bâtiment, à la sécurité des produits et les protections individuelles	E3S1 Utiliser des équipements de protection individuelle et des aides techniques la manutention, aménagement des postes de travail	E3C1 Présenter les facteurs entraînant des gestes et postures contraignants	E3R1 Prendre en compte des principes de sécurité physique et d'économie d'effort

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC E : RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ SUR LES CHANTIERS			
E4. S'assurer que le personnel est informé des risques et exigences spécifiques d'hygiène et de sécurité		E4C1 Expliquer les mesures de prévention mises en oeuvre dans la profession	E4R1 S'assurer de la bonne compréhension des informations transmises
E5. S'assurer que les salariés concernés possèdent les habilitations en conformité aux réglementations liées au chantier	E5S1 Contrôler les habilitations requises	E5C1 Expliquer les différentes habilitations et leurs niveaux	E5R1 Alerter sur l'inadéquation éventuelle
E6. Veiller à ce que les exigences normatives ou de sécurité spécifique soient respectées	E6S1 Appliquer et faire appliquer les consignes spécifiques au référentiel	E6C1 Identifier les référentiels correspondants	E6R1 Contrôler l'application des référentiels correspondants

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC F : RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE			
F1. Veiller à ce que la tenue de travail et la présentation professionnelle de l'équipe soient soignées	F1S1 Appliquer et faire appliquer les consignes relatives à l'aspect physique et aux comportements	F1C1 Expliquer les règles relatives à la tenue et aux comportements du personnel	F1R1 Contrôler l'aspect de la tenue et du matériel
F2. Travailler en respectant le confort du client (bruit, confidentialité, dérangement...)	F2S1 Appliquer ces règles pour limiter au maximum les nuisances	F2C1 Citer les règles de confidentialité et de discrétion	F2R1 Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client
			F2R2 Avertir le client des désagréments éventuels causés par les travaux
F3. Entretenir de bonnes relations avec le client en cours de réalisation	F3S1 Savoir se présenter, présenter son équipe et son entreprise	F3C1 Expliquer les techniques de communication et de questionnement à mettre en oeuvre	F3R1 Dialoguer avec tout interlocuteur en veillant à la qualité de l'accueil et de sa présentation
	F3S2 Appliquer et faire appliquer les règles de discrétion et d'informations non divulguables	F3C2 Citer les règles de discrétion, les informations non divulguables	
F4. Traiter à son niveau les demandes ou réclamations du client par rapport aux directives données par la hiérarchie pour accomplir les prestations demandées	F4S1 Collecter les informations et éléments nécessaires au traitement d'une situation	F4C1 Identifier les situations pouvant être traitées	F4R1+ Réagir rapidement à la demande du client
	F4S2 Traiter la situation selon la procédure établie		F4R2+ Remonter les informations pour les situations ne pouvant être traitées
			F4R3 Proposer des solutions possibles et guider le client

CHEF D'ÉQUIPE PROPRETÉ & MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUES IMMOBILIÈRES			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
BLOC F : RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE			
F5. Enregistrer et transmettre les demandes et /ou réclamations éventuelles du client	F5S1 Traiter une plainte	F5C1 Identifier et expliquer les outils spécifiques au traitement des demandes/plaintes	
	F5S2 Transmettre oralement les informations		
	F5S3+ Rendre compte par écrit		
F6. Détecter les contraintes et attentes du client et en informer sa hiérarchie	F6S1 Noter les habitudes et réactions du client		F6R1+ Contrôler le chantier avec le client



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