

**TFP RESPONSABLE DEVELOPPEMENT ET QUALITE HYGIENE, PROPRETE E ET SERVICES**

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
<i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
<b>BLOC 1 -Développement des relations commerciales et des marchés de propreté, hygiène et services associés</b>		<b>Modalités d'évaluation</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
<b>A.1 Prospection commerciale</b>	<p>C1.1 Détecter les besoins du marché en s'appuyant sur le suivi de ses clients et sur un travail de veille afin d'élaborer avec sa hiérarchie une offre commerciale répondant aux attentes des clients et à la stratégie de l'entreprise</p> <p>C1.2 Participer, en lien avec le service commercial, à l'analyse des appels d'offres privés ou publics en étudiant notamment les clauses techniques et particulières ainsi que les données prix afin d'appréhender les besoins client et de contribuer à la réponse technique de l'entreprise</p> <p>C1.3 Mettre en œuvre des actions de prospection commerciale en déterminant les cibles de prospection, la méthodologie ainsi que les outils de recueil et de traitement des informations afin de développer son portefeuille client</p> <p>C1.4 Analyser le résultat des actions de prospection mises en œuvre au regard des objectifs à atteindre, des délais associés et des indicateurs de performance fixés afin de rendre compte à sa hiérarchie et de définir avec elle un nouveau plan d'actions</p> <p>C1.5 Conduire une négociation commerciale à distance ou en présentiel, en mettant en place un argumentaire de vente structuré afin de répondre aux besoins, aux questions et aux objections du prospect</p>	<p align="center">Études de cas à traiter à l'écrit individuellement</p> <p align="center">Jeu d'entreprise à mener en équipe</p> <p align="center">Pour les candidats VAE : Le candidat réalise un entretien technique avec un jury d'évaluation qui l'interroge sur son expérience concernant les différentes compétences de ce bloc. Cet entretien s'appuie également sur le dossier expérience réalisé en amont par le candidat.</p>	<p>Sur la base d'un ou de plusieurs cas réels ou fictifs, lors d'une épreuve écrite individuelle, le candidat doit :</p> <p><b>&gt;Élaborer un diagnostic de la situation d'une entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contexte commercial de l'entreprise est décrit avec précision.</li> <li>- L'analyse s'appuie sur les outils de diagnostics adéquats. Les forces, faiblesses, opportunités, menaces commerciales de l'entreprise sont identifiées.</li> <li>- La connaissance du portefeuille de l'entreprise est démontrée.</li> <li>- La veille stratégique permet d'identifier les pistes de croissance et d'innovation ainsi que les évolutions des demandes clients et les évolutions réglementaires.</li> <li>- Des préconisations visant au développement des ventes de prestations de propreté sont formulées.</li> </ul> <p><b>&gt;Établir un plan d'action commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les actions à planifier sont identifiées. Elles prennent en compte les objectifs, la faisabilité technique, les contraintes financières et RH.</li> <li>- Les objectifs sont définis et chiffrés en termes de chiffre d'affaires. Ils sont réalistes et mesurables.</li> <li>- La segmentation de la clientèle est cohérente.</li> <li>- La hiérarchie des priorités est établie.</li> <li>- Les outils de pilotage associés à la mise en œuvre du plan d'actions sont maîtrisés.</li> <li>- Le plan d'action commercial présenté permet d'atteindre les objectifs fixés.</li> </ul> <p><b>&gt;Mener une négociation commerciale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat met en œuvre et maîtrise les outils de négociation.</li> <li>- L'argumentaire présenté est clair et structuré. Les caractéristiques clés des prestations proposées, les avantages spécifiques pour le client, les conditions de vente, les prix présentés sont justifiés.</li> <li>- Des réponses argumentées sont apportées aux objections clients. La proposition commerciale peut être ajustée.</li> </ul> <p>Les mêmes éléments seront évalués lors d'un jeu d'entreprise qui permettra en outre au candidat de présenter sa stratégie devant un jury jouant le rôle d'investisseurs potentiels ou de clients et d'utiliser les supports de communication associés.</p>
<b>A.2 Gestion de la relation commerciale</b>	<p>C1.6 Gérer et développer les différentes situations de la relation client en français et en anglais (face à face, en ligne, etc.), en utilisant les différents canaux de communication afin de répondre à leurs demandes ou besoins</p> <p>C1.7 Organiser le suivi des sites avec ses clients en collectant et en mettant à jour les informations clients grâce aux applicatifs numériques dédiés afin d'assurer les conditions relationnelles et matérielles favorables à la bonne réalisation du contrat et de permettre un suivi commercial</p> <p>C1.8 Analyser les retours faits par les clients en veillant au traitement opérationnel des demandes ou des insatisfactions éventuelle afin de conseiller des solutions adaptées et proposer des adaptations au cahier des charges initial</p> <p>C1.9 Identifier les leviers de développement de son portefeuille client en s'appuyant sur les retours clients et sur la veille commerciale afin de proposer des services complémentaires et assurer le développement de son portefeuille clients</p>		<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <p><b>&gt;Présenter et commenter un exemple de reporting d'activité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de management commercial sont utilisés pour permettre de suivre les interactions avec les clients et gérer les informations clés.</li> <li>- Les traçages d'activités sont présentés et commentés.</li> </ul> <p><b>&gt;Présenter et commenter la gestion d'un retour client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réclamations des clients sont mises en avant et des mesures concrètes pour y remédier sont exposées.</li> <li>- Une adaptation au cahier des charges ou un devis ponctuel pour un travail exceptionnel ou spécifique est proposé.</li> <li>- Les mesures préventives pour éviter les réclamations futures et améliorer les processus internes pour assurer la satisfaction du client sont listées.</li> <li>- Le processus de suivi et d'analyse des réclamations/litiges est expliqué. il permet de repérer les tendances et les problèmes récurrents.</li> </ul>

BLOC 2 - Organisation des prestations "Propreté, hygiène et Services Associés" sur les sites		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation	
A.3 Mise en œuvre organisationnelle et techniques des sites	C2.1 Formaliser, sur la base d'un cahier des charges client, une organisation opérationnelle en déterminant les ressources humaines nécessaires, afin de proposer une réponse adaptée à la demande client	<p>Études de cas à traiter à l'écrit</p> <p>Jeu d'entreprise</p> <p>Pour les candidats VAE :</p> <p>Le candidat réalise un entretien technique avec un jury d'évaluation qui l'interroge sur son expérience concernant les différentes compétences de ce bloc. Cet entretien s'appuie également sur le dossier expérience réalisé en amont par le candidat.</p>	<p>Sur la base d'un ou de plusieurs cas réels ou fictifs lors d'une épreuve écrite individuelle, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Calculer sans erreur majeure les temps de prestation nécessaires à la bonne réalisation des prestations en tenant compte des contraintes du site.</li> <li>&gt;Déterminer sans erreur majeure le nombre d'agents nécessaires à la bonne réalisation des prestations en tenant compte des contraintes du site.</li> <li>&gt;Évaluer l'ensemble des moyens matériels et produits nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.</li> <li>&gt;Proposer une organisation prévisionnelle à partir de l'évaluation totale du temps nécessaire et des contraintes d'activité. Cette organisation permet d'anticiper d'éventuels dysfonctionnements notamment l'absence d'agents.</li> <li>&gt;Élaborer les fiches de mission correspondant à l'organisation choisie en tenant compte des situations de handicap éventuelles d'agents. Les fiches de mission réalisées doivent permettre la réalisation conforme des prestations.</li> <li>&gt;Proposer une organisation alternative en prévision du remplacement d'agents absents.</li> </ul> <p>Le candidat devra en outre être capable de présenter les principes et objectifs des principaux protocoles de nettoyage (objectifs, étapes, matériels).</p> <p>Les mêmes éléments seront évalués lors d'un jeu d'entreprise qui permettra au candidat de présenter l'organisation proposée en réponse à un cahier des charges ou à une nouvelle prestation devant un jury jouant le rôle d'investisseurs potentiels ou de clients et d'utiliser les supports de communication associés.</p>	
	C2.2 Proposer, sur la base d'un cahier des charges client, les prestations techniques à mettre en œuvre, en déterminant les matériels, produits et consommables nécessaires, afin de présenter une réponse adaptée à une demande client			
	C2.3 Élaborer les fiches de mission et plannings en fonction de la prestation attendue en identifiant les compétences requises, les compétences détenues par les équipes, leur niveau de classification CCN et les situations de handicap éventuelles des agents afin d'affecter les agents aux postes adéquats			
A.4 Gestion du secteur attribué au regard des obligations de l'entreprise (légal, réglementaires...)	C2.4 Appliquer et faire appliquer sur les sites, le droit du travail, la convention collective nationale ainsi que des procédures administratives et réglementaires en recourant autant que de besoin au service RH de l'entreprise, afin de garantir le respect de la législation et des règles en vigueur			<p>Sur la base d'un ou de plusieurs cas réels ou fictifs lors d'une épreuve écrite individuelle, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Justifier ses choix en matière RH sur la base des différents textes réglementaires et conventionnels encadrant la profession et leur application sur le terrain.</li> <li>&gt;Démontrer sa maîtrise des bases du droit de travail en expliquant leur application quotidienne en entreprise.</li> </ul>
	C2.5 Participer au suivi administratif et juridique d'une reprise ou d'une perte de site en appliquant les spécificités de la CCN afin de satisfaire aux obligations légales			
A.5 Pilotage et amélioration de l'organisation des prestations	C2.6 Suivre la mise en œuvre des prestations en analysant les documents de contrôle mis en place par l'entreprise, afin d'identifier d'éventuels écarts au cahier des charges			<p>Sur la base d'un ou de plusieurs cas réels ou fictifs lors d'une épreuve écrite individuelle, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Proposer des objectifs de qualité et de performance ou des actions de progrès.</li> <li>&gt;Définir les indicateurs de mesure pour chacun de ces objectifs/actions.</li> <li>&gt;Énumérer et expliquer les documents et outils à mettre en place afin de suivre et contrôler les prestations.</li> </ul>
	C2.7 Mettre en place des actions visant à améliorer la qualité du service en s'appuyant sur le diagnostic qualité réalisé afin de résoudre durablement les problématiques rencontrées			
A.6 Suivi du budget et de la rentabilité de l'entreprise ou du secteur attribué et suggestions d'amélioration	C2.8 Interpréter les états financiers en calculant les ratios et en les analysant afin d'établir un diagnostic relatif à la rentabilité de l'entreprise ou du secteur attribué			<p>Sur la base d'un ou de plusieurs cas réels ou fictifs lors d'une épreuve écrite individuelle, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Analyser et interpréter les résultats budgétaires en identifiant les écarts et leurs causes entre les prévisions et les résultats réels.</li> <li>- Les bilans financiers d'une entreprise donnée sont complétés et argumentés.</li> <li>- Un tableau d'amortissement est complété sans erreur.</li> <li>- Les principaux ratios financiers sont calculés et interprétés.</li> <li>&gt;Proposer des mesures correctives si nécessaire.</li> <li>- Des préconisations relatives à la performance et à la rentabilité de l'entreprise ou d'un secteur attribué sont présentées.</li> <li>- L'opportunité de recourir à la sous-traitance est évaluée en mesurant les avantages et les inconvénients de l'externalisation. Un ordre de mission destiné à un sous-traitant est commenté. Des critères d'évaluation de la prestation sous-traitée sont proposés.</li> </ul>
	C2.9 Réaliser l'étude d'opportunité d'un recours à la sous-traitance en s'appuyant sur l'analyse du cahier des charges clients, des compétences présentes dans l'entreprise et du coût afférent à une prestation externalisée, afin de permettre à son entreprise d'effectuer un choix éclairé			
	C2.10 Proposer des solutions d'amélioration de la rentabilité en s'appuyant sur différents leviers de performance afin d'optimiser les ressources de son entreprise ou du secteur attribué tout en garantissant la qualité des prestations, la satisfaction du client et la mobilisation des équipes.			

BLOC 3 : Management des équipes de propreté, hygiène et de services en s'appuyant sur la délégation		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A.7 Recrutement ou reprise d'une équipe de salariés sous la responsabilité de la hiérarchie en prenant en compte les salariés en situation de handicap	C3.1 Recueillir les informations administratives auprès des équipes, en s'appuyant sur les chefs de sites ou de secteur, pour permettre la réalisation par les services dédiés et dans le respect de la législation et des règles en vigueur, des contrats de travail et de tout autre document lié aux ressources humaines		<p>Sur la base d'un ou de plusieurs cas réels ou fictifs lors d'une épreuve écrite individuelle, le candidat doit :</p> <p><b>&gt; Établir un reporting des informations administratives RH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les renseignements relatifs à la constitution des contrats sont précisés : titres de séjours, informations sur les salariés, plannings, horaires, déclarations Urssaf, statut (CDD ou CDI, alternance), échelon, métier, durée de la période d'essai, clauses...</li> <li>- Les informations concernant l'établissement de la paie sont précisées : heures travaillées, frais engagés, congés, maladie, événements particuliers...</li> <li>- Les informations permettant un suivi RH sont présentées grâce aux outils numériques de l'entreprise (plannings, effectifs, heures travaillées, absentéisme, formation, répartition H/F ...).</li> </ul> <p><b>&gt; Préciser les enjeux de non-respect des obligations légales en lien avec la gestion administrative RH</b></p> <p><b>&gt; Identifier les besoins en compétences nécessaires et les profils correspondant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les besoins en compétences sont anticipés en fonction des contrats clients.</li> <li>- Les canaux et ressources les plus adaptées en matière de recherche de profil sont identifiés.</li> </ul> <p><b>&gt; Mener un entretien de recrutement reconstitué</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques d'entretien de recrutement sont utilisées ; elles permettent de vérifier les compétences du candidat et l'adéquation entre profil et besoin</li> <li>- Les activités du poste sont resituées dans un cadre d'intervention plus large (le site, le client, l'entreprise...)</li> <li>- Les procédures de non-discrimination sont appliquées lors de l'entretien de recrutement, respectant les dispositions de l'Article 225-1 du Code pénal ainsi que l'Article L.1132-1 du Code du travail</li> <li>- Les décisions en termes de recrutement, d'embauche et d'encadrement du salarié sont conformes au droit du travail</li> <li>- Les situations de handicap rencontrées par les postulants sont identifiées</li> </ul>
	C3.2 Pourvoir les besoins en ressources humaines en identifiant les besoins en compétences et en recrutant du personnel afin d'assurer les effectifs nécessaires dans l'entreprise pour respecter les contrats client		
A.8 Participation à la gestion et au développement des compétences des équipes	C3.3 Élaborer un programme de formation à destination des équipes en s'appuyant sur les procédures de recueil des besoins en place dans l'entreprise et sur les contraintes de planning afin d'assurer le maintien et le développement des compétences des équipes		
	C3.4 Conduire des entretiens annuels d'appréciation et des entretiens professionnels en identifiant les forces des équipes comme leurs marges de progression ainsi que leurs souhaits, pour les faire progresser et accompagner leur parcours professionnel	Jeu d'entreprise	
	C3.5 Identifier et qualifier les besoins en compétences en s'appuyant sur les données du personnel et les différents entretiens, en vue d'identifier les actions de développement et d'acquisition de compétences à mettre en place	<p>Pour les candidats VAE :</p> <p>Le candidat réalise un entretien technique avec un jury d'évaluation qui l'interroge sur son expérience concernant les différentes compétences de ce bloc. Cet entretien s'appuie également sur le dossier expérience réalisé en amont par le candidat.</p>	
A.9 Adaptation du mode de management aux situations	C3.6 Adapter son mode de management aux situations et aux niveaux de responsabilité, d'autonomie et de compétences de son équipe afin de favoriser l'implication et la cohésion de chacun en valorisant les réussites individuelles et collectives et avec une attention particulière aux personnels en situation de handicap		<p>Sur la base d'un ou de plusieurs cas réels ou fictifs; le candidat doit :</p> <p><b>&gt; Animer une réunion d'équipe avec les chefs de sites/chefs d'équipe/responsable de secteur concernant un problème donné</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des échanges sont engagés pour recueillir les informations sur l'activité des sites : les points de vue des participants sont pris en compte et leurs actions sont valorisées, les responsabilités sont précisées.</li> <li>- La méthode de conduite de réunion est adaptée et repose sur les moyens de communication adéquat : elle suit un ou des objectifs précis, elle s'appuie sur des éléments factuels, elle favorise la remontée d'informations et la mise en place d'actions correctives ou préventives, elle est animée dans une logique de résolution de problèmes favorisant la prise en charge d'actions par les participants.</li> <li>- Les solutions digitales pour réaliser des réunions à distance sont maîtrisées.</li> </ul> <p><b>&gt; Décliner un mode de management adéquat face à une situation donnée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix des outils et modes de communication ainsi que les méthodes de management retenues (réunions, compte rendus, entretiens, ...), sont explicités au regard du contexte, de l'activité et de l'équipe.</li> <li>- Les objectifs individuels et collectifs sont clairement posés et permettent à chaque membre de l'équipe de bien identifier son périmètre d'intervention.</li> <li>- Les impacts attendus de son mode de management sur la motivation et la cohésion de son équipe, sont décrits et quantifiés.</li> <li>- La méthode de résolution d'une tension ou d'un conflit au sein de son équipe et les outils utilisés pour la désamorcer sont clairement définis et argumentés.</li> </ul>
	C3.7 Animer différents types de réunions en individuel ou en collectif, sur place ou à distance, en adaptant son mode d'animation à l'objectif de la réunion et au profil des participants afin de suivre l'état d'avancement des activités, résoudre les problèmes posés et mobiliser l'équipe		
	C3.8 Prévenir et gérer les conflits au sein des équipes afin d'anticiper et de désamorcer les situations de crise en adoptant des modes alternatifs de résolution de conflits (médiation, conciliation, arbitrage, entretien de recadrage ou négociation).		

BLOC 4 : mise en œuvre des systèmes Qualité, Santé, Sécurité, Environnement (QSSE) et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A.10 Diagnostic et audit des sites et de l'entreprise au regard des référentiels et des normes QSSE et RSE	C4.1 Définir le référentiel QSSE/RSE spécifique de l'entreprise en assurant une veille réglementaire et normative permanente relative aux thématique QSSE et RSE afin d'actualiser les normes applicables dans l'entreprise	Réalisation d'un rapport de diagnostic écrit  Pour les candidats VAE : Le candidat réalise un entretien technique avec un jury d'évaluation qui l'interroge sur son expérience concernant les différentes compétences de ce bloc. Cet entretien s'appuie également sur le dossier expérience réalisé en amont par le candidat.	A l'aide d'un outil de diagnostic QSSE/RSE fourni au candidat, celui-ci doit, dans un dossier écrit : > Recenser les documents, outils, pratiques ... existants ou non dans son entreprise > Présenter son analyse de la mise en œuvre de la politique QSSE/RSE dans l'entreprise en mettant en évidence les bonnes pratiques et les écarts. > Proposer des axes d'amélioration à travers 2 ou 3 bonnes pratiques à mettre en place à court terme (3 à 6 mois maximum) > Proposer une méthodologie de mise en œuvre pour chacune d'elles - La politique QSSE/RSE de l'entreprise est présentée. La présentation est argumentée et repose sur le contexte particulier de l'entreprise. - L'utilisation de l'outil de diagnostic fourni a permis un travail d'investigation exhaustif : l'ensemble des thématiques est illustré par des documents réels et la présentation d'indicateurs pertinents. - L'analyse est étayée. elle s'appuie sur le diagnostic réalisée et permet de qualifier la maturité de l'entreprise en matière de QSSE/RSE -Des axes d'améliorations sont proposés. Ils sont réalisables dans le temps imparti. Leur présentation met en avant les résultats attendus, les freins à envisager, et le planning de déploiement.  <b>Pour les candidats VAE :</b> Le candidat réalise un entretien technique avec un jury d'évaluation qui l'interroge sur son expérience concernant les différentes compétences de ce bloc. Cet entretien s'appuie également sur le dossier expérience réalisé en amont par le candidat.
	C4.2 Établir un diagnostic QSSE/RSE de l'entreprise ou des sites à partir de l'analyse de son/leur environnement et en utilisant les méthodes et outils adaptés afin d'identifier leurs forces et leurs faiblesses et évaluer les risques		
	C4.3 Rédiger un rapport d'audit à partir des observations et des constats réalisés lors des diagnostics afin de statuer sur l'efficacité du processus et/ou système de management QSSE/RSE en place et rendre compte du niveau de maturité des processus à la direction		
A.11 Mettre en œuvre un plan d'amélioration continue des systèmes QSSE et RSE	C4.4 Définir un plan d'action en collaboration avec les opérationnels en fixant des objectifs, des actions et des indicateurs afin de réduire les risques identifiés		
	C4.5 Formaliser, à l'aide des outils digitaux, un dispositif d'amélioration continue reposant sur des outils de surveillance des processus et de mesure de la performance afin d'évaluer l'efficacité des actions engagées		
	C4.6 Interpréter les résultats des indicateurs à l'aide de l'analyse de données statistiques et des outils de résolution de problèmes pour déterminer les actions correctives à proposer en revue de direction et à intégrer au plan d'action d'amélioration continue		
A.12 Communication sur les démarches QSSE et RSE de l'entreprise	C4.7 Concevoir les procédures d'application, le plan de communication et les outils de communication QSSE/RSE en choisissant la forme et les canaux les plus adaptés au message à transmettre aux destinataires et en prenant en compte les éventuelles situations de handicap des agents dans le but de garantir la bonne application des méthodes par les équipes		
	C4.8 Mettre en œuvre les mesures de prévention des risques pour la santé et l'environnement en recherchant des pratiques qui limitent l'utilisation des désinfectants afin d'appliquer la réglementation concernant l'utilisation des produits biocides		
	C4.9 Former et/ou sensibiliser le personnel aux démarches QSSE/RSE à l'aide des outils de formation digitaux en sélectionnant les informations essentielles à transmettre et en s'assurant de la bonne compréhension des participants afin d'acculturer les équipes à la politique QSSE/RSE de l'organisation		