

Activités	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC 1 : Mise en œuvre de la relation client et remontée à la hiérarchie d'informations relatives au chantier de lavage de vitres			
A1. Instauration d'une relation de confiance avec le client et les usagers	<p>C1.1 Vérifier la propreté de la tenue de travail et du matériel en se référant aux standards de la profession afin de véhiculer une image professionnelle de soi-même et de son entreprise</p> <p>C1.2 Se présenter et dialoguer avec tout interlocuteur en respectant les règles usuelles de politesse, en adoptant une attitude professionnelle adaptée et en prenant en compte l'éventuelle situation de handicap de l'interlocuteur dans un objectif de qualité de service</p>	Simulation orale de dialogues en face à face ou au téléphone dans le contexte relationnel du chantier ou étude de cas ou questionnement oral ou observation en mise en situation	<p>Le candidat adopte une attitude professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les horaires et le planning sont respectés • la tenue de travail du candidat est professionnelle et adaptée à la nature des travaux à effectuer, elle respecte les standards de la profession • le candidat adapte sa posture et son vocabulaire à une situation de travail (usagers, équipe, supérieur hiérarchique) • le candidat emploie correctement les règles usuelles en matière de tutoiement et de vouvoiement, et de politesse • le candidat utilise le lexique professionnel pour décrire les procédures et modes opératoires d'un chantier de propreté <p>Le candidat comprend et conduit un échange oral dans une situation professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • il sait se présenter et dialoguer oralement en utilisant un français compréhensible. • il met en œuvre des techniques de communication simples (écoute attentive, questions ouvertes et fermées, gestuelle adaptée aux propos) • il n'emploie pas de termes familiers ou argotiques lorsqu'il s'exprime <ul style="list-style-type: none"> • il transmet des informations pertinentes à l'usager/client de manière professionnelle : la compréhension de l'interlocuteur est confirmée par une reformulation • Le candidat énumère les règles d'aspects d'un professionnel de la propreté (propreté, tenue) et de son matériel (propreté, rangement) • Le candidat énumère les règles de politesse usuelles (vouvoiement, salut, ton employé) • Le candidat donne la définition de l'attitude de service et formule des exemples d'attitudes ou de comportements visant à assurer une qualité de service • Le candidat prend en compte les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap : les situations de handicap nécessitant une adaptation de la situation des communications sont listées ainsi que les adaptations possibles.
A2. Information des usagers/clients sur le déroulé des opérations et leurs éventuels impacts	<p>C1.3 Informer les usagers/clients, notamment ceux en situation de handicap, de la nature des travaux à effectuer en expliquant les étapes des opérations, leur objectif et le planning envisagé, afin de permettre aux usagers de comprendre l'intervention et d'en connaître le déroulé</p> <p>C1.4 Avertir les usagers/clients des impacts éventuels des travaux en mettant en avant les règles de sécurité et en prenant en compte leurs contraintes, notamment pour ceux en situation de handicap afin de leur permettre d'anticiper d'éventuelles adaptations à opérer dans leur activité habituelle</p>	Simulation orale de dialogues en face à face ou au téléphone dans le contexte relationnel du chantier ou étude de cas ou questionnement oral ou observation en mise en situation	<ul style="list-style-type: none"> • Le candidat identifie les contraintes du client ou de l'usager, ses habitudes (horaires, occupation de l'espace) • Le candidat indique avec précision, les impacts/nuisances/désagréments pouvant être causés par l'opération de lavage des vitres : bruits, occupation de l'espace, salissures temporaires, etc. • Le candidat informe un interlocuteur des désagréments potentiels de manière professionnelle : les règles de politesse sont appliquées, la compréhension de la formulation est confirmée par une reformulation • Le candidat propose des solutions adaptées susceptibles de réduire ces nuisances et désagréments • Le candidat prend en compte les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap : les situations de handicap nécessitant une adaptation des prestations sont listées ainsi que les adaptations possibles. • Le candidat transmet des informations pertinentes à l'usager/client de manière professionnelle : la compréhension mutuelle de la formulation est confirmée par une reformulation. • Le candidat explique les opérations de nettoyage de manière satisfaisante : ses explications mobilisent un lexique professionnel et permettent d'appréhender les différentes étapes des opérations avec notion de durée • Le candidat présente un protocole/mode opératoire de lavage de vitres : la liste des étapes est exhaustive • Le candidat décrit les rôles et les attendus des personnes présentes sur le chantier (client/usagers)
A3. Traitement et transmission des demandes ou des réclamations éventuelles des usagers/clients	<p>C1.5 Traiter les demandes et réclamations des usagers/clients en collectant les informations et éléments nécessaires à leur traitement, en distinguant de manière pertinente les demandes qui relèvent de ses attributions et celles qui doivent être transmises à la hiérarchie et en utilisant, le cas échéant, les outils de formalisation prévus, afin d'apporter une réponse adaptée</p> <p>C1.6 Identifier les besoins en travaux exceptionnels et spécifiques qui pourraient être proposés aux usagers/ clients à partir des échanges réalisés avec eux et de l'état des lieux opérés dans le cadre du chantier de lavage de vitres, afin de transmettre à sa hiérarchie des informations permettant d'établir une proposition commerciale appropriée</p>	Simulation orale de dialogues en face à face ou au téléphone dans le contexte relationnel du chantier ou étude de cas ou questionnement oral ou observation en mise en situation	<ul style="list-style-type: none"> • L'écoute de l'usager permet de recueillir les demandes ou réclamations éventuelles : le candidat reformule oralement toutes les informations issues d'un échange oral avec un client • Le candidat explique le comportement à tenir face à un client insatisfait • Le candidat énonce un compromis acceptable par le client face à une demande qui suppose de modifier l'organisation de la prestation • Le candidat liste les moyens techniques d'enregistrement et les canaux de communication des demandes ou réclamations clients (cahier de liaison ou téléphone ou internet ou oralement ou SMS...) • Le candidat distingue de façon pertinente les situations relevant de son niveau (y compris les réclamations) et celles qui doivent être transmises à sa hiérarchie. • La sélection des informations transmises à sa hiérarchie est pertinente : ces informations sont porteuses de sens et permettent de nourrir le processus qualité de l'entreprise • Le candidat présente au client le contenu exact de sa fiche de poste face à une demande de travaux supplémentaires <ul style="list-style-type: none"> • 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 • La sélection des informations transmises à sa hiérarchie est pertinente : ces informations permettent d'aider l'entreprise dans l'élaboration d'un devis • Le candidat utilise les moyens techniques d'enregistrement et les canaux de communication des demandes ou réclamations clients mis en place dans les entreprises (cahier de liaison ou téléphone ou internet ou oralement ou SMS...)

BLOC 2 : Préparation organisationnelle et opérationnelle du ou des chantiers de lavage de vitres

	<p>C2.1 Planifier ses interventions selon les directives de la hiérarchie dans une zone géographique déterminée et une période donnée, en prenant en compte des bons de travail, les échéances et temps d'intervention prévus, les prévisions météorologiques, les distances géographiques, afin d'optimiser son programme d'exécution</p>	Étude de cas ou questionnement oral ou mise en situation	<p>Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser différents bons de travaux et les présenter - Situer les différents sites d'intervention sur une carte - Prioriser les bons de travaux en fonction des échéances, de la zone géographique à couvrir, des conditions météorologiques - Établir son programme d'exécution : les moyens techniques, les consommables, les produits et les EPI nécessaire à l'exécution des bons de travaux sont listés.
A4.Préparation organisationnelle de son ou ses chantiers	<p>C2.2 Réaliser un état des lieux précis des locaux, des installations et des surfaces à nettoyer permettant d'évaluer la nature et l'importance des salissures des vitres et des huisseries, de vérifier le temps d'intervention prévu à l'aide de ressources à disposition (clients, plans, bons de travaux et tout document décrivant les conditions de réalisations du chantier), afin de valider la faisabilité des travaux demandés et d'alerter sa hiérarchie en cas d'écart constatés</p>		<p>Sur la base d'un cas fictif :</p> <p>Le candidat liste les documents décrivant les conditions de réalisation du chantier (fiche de poste, cahier des charges) et en explique l'utilité</p> <ul style="list-style-type: none"> •Le candidat liste des ressources complémentaires pouvant servir à un état des lieux : plan, clients, plan de prévention •Un état des lieux des installations et des locaux à nettoyer est réalisé : le candidat liste les points clés de l'état des lieux (vitres, huisseries, installations, revêtements etc.). La nature et l'importance des salissures des vitres et des huisseries est évaluée •La méthode mise en place par le candidat pour réaliser l'état des lieux permet de repérer d'éventuels écarts au bon de travail et d'estimer un temps d'intervention •En cas d'écart constaté ou de difficulté le candidat informe sa hiérarchie selon les procédures à l'œuvre en entreprise
	<p>C2.3 Sélectionner les matériels et les équipements de sécurité en tenant compte des caractéristiques du lieu et des surfaces à nettoyer, de la nature et de l'importance des salissures, ainsi que des techniques de nettoyage à mettre en œuvre, et en vérifiant l'état du matériel afin de permettre un travail conforme à la prestation demandée et garantissant le respect des règles de santé et de sécurité au travail</p>	Étude de cas ou questionnement oral ou mise en situation	<ul style="list-style-type: none"> •Le candidat cite les EPI (équipement de protection individuelle) et EPC (équipement de protection collective) appropriés à chaque type de risque et chaque type de prestation •Les matériels et les équipement de sécurité sont sélectionnés dans le respect des règles de santé et de sécurité au travail •L'état des EPI et EPC est vérifié. Tout manquement dans l'état ou la disponibilité des EPI/EPC est signalé à la hiérarchie selon la procédure en vigueur. La date de validité du matériel est notamment vérifiée •Le candidat sélectionne des tenues de travail adaptées à la nature des travaux et aux normes de sécurité. •Le candidat choisit les matériels en fonction de l'opération à effectuer. Ce choix est argumenté. La sélection du matériel prend en compte les caractéristiques du lieu et des surfaces à traiter •Les matériels sélectionnés ainsi que leurs accessoires ou leurs organes sont identifiés, correctement nommés et adaptés •Le candidat contrôle selon les normes en vigueur l'état du matériel sélectionné. Les opérations de maintenance préventive de premier niveau sont listées
A5.Préparation technique du chantier	<p>C2.4 Sélectionner les produits adaptés aux opérations envisagées, dans le respect des règles de santé, de sécurité au travail et préservation de l'environnement en tenant compte des caractéristiques du lieu et des surfaces à nettoyer, de la nature et de l'importance des salissures, ainsi que des techniques de nettoyage à mettre en œuvre, en vérifiant la disponibilité des produits et les niveaux de stock afin de garantir l'efficacité des opérations</p>	Étude de cas ou questionnement oral ou mise en situation	<ul style="list-style-type: none"> •Le candidat choisit les produits en fonction de l'opération à effectuer du degré et du type de salissure constaté. Ce choix est argumenté. La sélection des produits prend en compte les caractéristiques du lieu et des surfaces à traiter •Le candidat classe les salissures selon leur origine et leur solubilité, et les produits selon l'échelle des PH •Le candidat énonce l'action des produits détergents •Le candidat réalise un dosage en respectant les consignes de sécurité •Le candidat liste les risques liés à l'utilisation des produits chimiques •Le candidat liste les documents de référence concernant l'utilisation des produits, leur stockage etc. (étiquette, pictogramme, fiche de données sécurité, plan de prévention etc.). Il explique le rôle de ces documents. •Le candidat prend en compte la réglementation relative à l'utilisation, au transport et au stockage des produits détergents dans sa pratique professionnelle. Il intègre également leurs impacts environnementaux (pollution, emballage, consommation et rejet d'eau, ...). •Le candidat vérifie le niveau des stocks de produits dans le respect de la procédure établie. Les besoins ou demandes en produits sont signalés à la hiérarchie par anticipation. •Le candidat énumère les règles de reconditionnements des produits
	<p>C2.5 Sécuriser la zone de travail en la délimitant à l'aide de panneaux de signalisation et de balisages conformes et adaptés à la situation dans le respect du plan de prévention et/ou des dispositions réglementaires afin de garantir la sécurité des clients /usagers et des passants</p>	Étude de cas ou questionnement oral ou mise en situation	<ul style="list-style-type: none"> •Le candidat délimite sa zone de travail en fonction de la fiche de poste et de l'opération à effectuer : le balisage et les panneaux de signalisation permettent une identification claire de la zone de travail •Le candidat respecte les conditions d'accès aux locaux et leur mise en sécurité (ouverture/fermeture, alarmes ...)
A6.Installation et balisage de la zone et du poste du travail dans le respect des règles de santé et de sécurité	<p>C2. 6 Installer le poste de travail dans le respect des règles de sécurité au travail et des consignes données, en veillant à protéger les lieux et les biens de dommages éventuels, en disposant de façon rationnelle les matériels, produits et consommables et en vérifiant la mise en place des dispositifs de sécurité sur les produits et matériels, afin d'assurer l'ergonomie et la sécurité du poste de travail et de préserver la propreté du site</p>	Étude de cas ou questionnement oral ou mise en situation	<ul style="list-style-type: none"> •Les biens et les lieux sont protégés des dommages éventuels •Les outillages, matériels et consommables sont disposés de façon rationnelles/ergonomique dans la zone de travail •La mise en place des dispositifs de sécurité sur les produits et les matériels est vérifiée. •Les règles de sécurité au travail sont respectées lors de l'installation du poste de travail
	<p>C2.7 S'assurer, en fonction des spécificités du chantier, que les conditions de sécurité sont réunies avant la réalisation de la prestation, en se référant aux normes de sécurité en vigueur, afin de mettre en sécurité sa propre personne et les usagers/clients</p>	Étude de cas ou questionnement oral ou mise en situation	<ul style="list-style-type: none"> •Le candidat énonce les différents risques afférents aux prestations de lavage de vitres de faible hauteur. Il peut expliquer ces risques aux usagers/clients •Le candidat analyse un risque et met en évidence la multi causalité des risques. •Le candidat utilise les documents liés aux équipements en amont de la prestation

BLOC 3 : Réalisation des techniques professionnelles de lavage de vitres

A7.Nettoyage des surfaces vitrées avec les techniques appropriées	C3.1 Nettoyer les vitres à l'aide de la solution détergente et des outils adaptés à la technique de nettoyage dite « à la Française » en respectant le protocole opérationnel et les règles d'hygiène, santé et sécurité au travail en vigueur, dont la prévention des TMS, en appliquant les gestes et postures adaptés, afin d'obtenir un résultat sans traces, tâches, coulure.	L'évaluation de la réalisation des différentes techniques professionnelles repose sur : - une mise en situation pour deux des trois techniques avec tirage au sort de sujets se reportant à ces techniques. - un entretien technique avec les évaluateurs pour la technique non tirée au sort.	<ul style="list-style-type: none"> •La solution détergente est préparée : -le calcul du dosage est réalisé sans erreur -les outils de mesure sont employés -le protocole de réalisation de la solution est respecté •La technique de nettoyage de vitres dite « à la Française » est réalisée dans le respect du protocole opérationnel : -la surface vitrée est raclée en effectuant des bandes parallèles verticalement ou horizontalement -les tâches sont réalisées dans l'ordre chronologique et les étapes du mode opératoire sont justifiées -les vitres sont nettoyées à l'aide des outils appropriés à la technique de lavage de vitres dite « à la Française » -les précautions à prendre pour effectuer l'opération sont identifiées et appliquées •Les règles d'hygiène, santé et sécurité au travail en vigueur dont la prévention des TMS sont appliquées
	C3.2 Nettoyer les vitres à l'aide de la solution détergente et des outils adaptés à la technique de nettoyage dite « à l'Américaine » en respectant le protocole opérationnel et les règles d'hygiène, santé et sécurité au travail en vigueur, dont la prévention des TMS, en appliquant les gestes et postures adaptés, afin d'obtenir un résultat sans traces, tâches, coulure.		<ul style="list-style-type: none"> •La solution détergente est préparée : -le calcul du dosage est réalisé sans erreur -les outils de mesure sont employés -le protocole de réalisation de la solution est respecté •La technique de nettoyage de vitres dite « à l'Américaine » est réalisée dans le respect du protocole opérationnel : -la surface vitrée est raclée en suivant l'encadrement supérieur, en pivotant vers le bas, au bord supérieur droit, la raclette en épingle à cheveux, puis en revenant sur la gauche en raclant la surface horizontalement. La gestuelle est effectuée sans arrêt. -les tâches sont réalisées dans l'ordre chronologique et les étapes du mode opératoire sont justifiées. -les vitres sont nettoyées à l'aide des outils appropriés à la technique de lavage de vitres dite « à l'Américaine » -les précautions à prendre pour effectuer l'opération sont identifiées et appliquées. •Les règles d'hygiène, santé et sécurité au travail en vigueur dont la prévention des TMS sont appliquées.
	C3.3 Nettoyer les vitres à l'aide de la solution détergente et des outils adaptés à la technique de nettoyage à la perche en respectant le protocole opérationnel et les règles d'hygiène, santé et sécurité au travail en vigueur, dont la prévention des TMS, en appliquant les gestes et postures adaptés, afin d'obtenir un résultat sans traces, tâches, coulure.		<ul style="list-style-type: none"> •La solution détergente est préparée : -le calcul du dosage est réalisé sans erreur -les outils de mesure sont employés -le protocole de réalisation de la solution est respecté •La technique de nettoyage de vitres à la perche est réalisée dans le respect du protocole opérationnel : -la surface vitrée est raclée du haut vers le bas en commençant par un bord, des bandes chevauchantes successives sont réalisées, l'eau de la raclette est enlevée régulièrement en tapant légèrement sur une zone, et le reste de la vitre est lavé à l'américaine. -les tâches sont réalisées dans l'ordre chronologique et les étapes du mode opératoire sont justifiées. -les vitres sont nettoyées à l'aide des outils appropriés à la technique de lavage de vitres à la perche. -les précautions à prendre pour effectuer l'opération sont identifiées et appliquées. •Les règles d'hygiène, santé et sécurité au travail en vigueur dont la prévention des TMS sont appliquées.
A8.Installation et déplacement d'une plateforme individuelle roulante légère (PIRL)	C3.4 Vérifier l'état général et de fonctionnement de la PIRL en réalisant les points de contrôle conformément aux consignes du fabricant, afin de garantir le bon fonctionnement de la plateforme	Les 3 techniques professionnelles sont les suivantes : -Lavage de vitres à la Française sur PIRL ou de plain-pied -Lavage de vitres à l'Américaine sur PIRL ou de plain-pied -Lavage de vitres à la perche	<ul style="list-style-type: none"> •L'état général et de fonctionnement de la PIRL sont vérifiés selon les points de contrôle requis dans les consignes du fabricant : - la PIRL ne présente pas de signes de détérioration, de fissures ou de dommages structurels - les roues sont en bon état et les freins fonctionnent correctement - les points d'ancrage sont solides - l'état des patins, gouilles, stabilisateurs et garde-corps est vérifié
	C3.5 Installer la PIRL en la positionnant dans le périmètre de sécurité, en tenant compte de sa notice technique, en adéquation avec les contraintes d'installation afin d'assurer la stabilité de la plateforme dans le respect de la réglementation et des précautions d'usage		<ul style="list-style-type: none"> •La PIRL est positionnée sur une surface plane, stable et vide d'obstacle. La taille de la surface d'installation est vérifiée. •Le plancher est propre, sec et non glissant •Les freins sont activés pour éviter tout mouvement involontaire pendant son utilisation. •La notice technique est appliquée •La réglementation d'usage est connue et appliquée : La charge maximale et la hauteur maximale recommandées sont respectées.
	C3.6 Utiliser la PIRL en appliquant les gestes et postures adaptés et en respectant la notice technique ainsi que les règles d'hygiène, santé et sécurité au travail en vigueur afin de garantir l'usage conforme et en sécurité de la plateforme.		<ul style="list-style-type: none"> •L'accès et la descente sont effectués dans le respect des règles de santé et de sécurité au travail en vigueur, les mains courantes ou garde-corps* sont utilisés. •Le déplacement de la PIRL* est effectué dans le respect des règles de santé et de sécurité au travail en vigueur. •La notice technique est respectée

A9. Clôture du chantier par l'évaluation de la conformité des travaux réalisés, la remise en état du matériel et la transmission des informations de fin d'intervention	<p>C3.7 Remettre en état l'espace de chantier après les travaux en le débarrassant des saletés ou traces éventuelles, dans le respect des règles de santé, de sécurité et d'environnement, et en remettant à leur place les éléments déplacés afin de rendre disponible pour son usage habituel</p>	<p>MISE EN SITUATION professionnelle réelle ou reconstituée : Deux sujets se rapportant à la réalisation de deux des trois techniques techniques professionnelles de lavage de surfaces vitrées sont tirés au sort.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les objets déplacés sont remis à leur bonne place ; chaque lieu de disposition est correctement mémorisé l'espace de chantier ne présente aucune trace ou saleté après remise en état une attention particulière est apportée à la gestion des eaux dans le respect des normes RSE du client ou de son entreprise
	<p>C3.8 S'assurer de la qualité de la prestation en contrôlant le chantier une fois les prestations achevées et en mettant en œuvre les actions correctives adaptées en cas de non-conformité afin de garantir le respect des objectifs qualitatifs fixés</p>	<p>Le candidat met en œuvre les techniques conformément aux sujets. Les évaluateurs évaluent sa pratique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> La qualité du rendu est contrôlée visuellement. L'atteinte de l'objectif est mesurée (absence de trace, de taches, de coulures, d'eau sur le sol) Le travail est validé, ou le cas échéant les défauts constatés sont corrigés
	<p>C3.9 Réaliser les opérations d'entretien courant du matériel en assurant le nettoyage des matériels et des accessoires après utilisation et en signalant les anomalies ou pannes nécessitant une intervention afin de garantir la propreté et l'état du matériel pour une utilisation ultérieure</p>	<p>Entretien technique avec les évaluateurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> La maintenance de premier niveau des matériels est réalisée : <ul style="list-style-type: none"> Le nettoyage du matériel est assuré de façon à limiter les différents impacts environnementaux (consommation d'eau, rejet des effluents dans les eaux usées, ...) Les points de vérification pour l'entretien des matériels et accessoires sont identifiés. Le signalement à la hiérarchie des matériels défectueux est réalisé conformément à la procédure en vigueur Le matériel et les accessoires sont stockés
	<p>C3.10 Renseigner de manière exhaustive les formulaires de fin de chantiers papier et/ou numériques et en renseignant les dégradations ou les dysfonctionnements éventuellement constatés, les indicateurs de temps, d'état du matériel et de quantité de produits utilisés afin de transmettre ces informations à la hiérarchie pour déclenchement de la facturation, réapprovisionnement des produits, matériels et équipements et amélioration des process de l'entreprise.</p>	<p>Le candidat est interrogé par les évaluateurs à l'aide d'un guide d'entretien technique sur la mise en œuvre de la technique de lavage de vitre non évaluée par la mise en situation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> La transmission des informations à la hiérarchie est exhaustive, elle intègre : <ul style="list-style-type: none"> le temps consacré, les dégradations ou les dysfonctionnements éventuellement constatés, la consommation de produits l'état des matériels et équipements utilisés. Les outils digitaux ou de télécommunication sont correctement utilisés. Le contenu exhaustif des informations permet la clôture du chantier. Le contenu exhaustif des informations permet de procéder à un réapprovisionnement de produits, matériels et équipements.