

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

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



CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

PÉRIMÈTRE D'ACTIVITÉ DU MÉTIER :

Le Chef d'équipe en propreté coordonne et anime une équipe d'agents de propreté et/ou d'agents machinistes. Il est le plus souvent affecté à un site directement chez le client où se trouve son équipe. Il participe à la réalisation des prestations d'entretien manuel et mécanisé et constitue le premier niveau d'interface avec le client.

Le Titre à Finalité Professionnelle (TFP) et le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Chef d'équipe en propreté visent à reconnaître les compétences mises en œuvre pour ce métier.

Le TFP est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP42151). Il est positionné au niveau 3 du cadre national des certifications et est accessible via la formation continue (contrat de professionnalisation pour les nouveaux entrants, plan de développement des compétences, CPF, VAE...) ou en apprentissage.

Le CQP, non enregistré au RNCP mais reconnu par la branche professionnelle, est accessible via un contrat de professionnalisation ou le plan de développement des compétences.

Ces deux certifications sont positionnées au niveau CE1 de la convention collective.

Le TFP et le CQP Chef d'équipe en propreté recouvrent un périmètre identique et se composent de 4 blocs de compétences :

- mise en œuvre de la relation avec les usagers/clients pour garantir le bon déroulement du chantier de propreté,
- organisation et suivi du chantier de propreté,
- réalisation des techniques professionnelles de nettoyage courant,
- animation d'équipe.

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

Cependant, ces certifications sont modulaires :

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

Le référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation du TFP et du CQP Chef d'équipe en propreté présente les savoir-faire, les connaissances et les attitudes sur lesquels porte l'évaluation ainsi que les critères d'évaluation.

4 BLOCS DE COMPÉTENCES

1 MISE EN ŒUVRE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS/CLIENTS POUR GARANTIR LE BON DÉROULEMENT DU CHANTIER DE PROPRETÉ

2 ORGANISATION ET SUIVI DU CHANTIER DE PROPRETÉ

3 RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE NETTOYAGE COURANT

4 ANIMATION D'ÉQUIPE

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC I : MISE EN ŒUVRE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS/CLIENTS POUR GARANTIR LE BON DÉROULEMENT DU CHANTIER

A1.1 Établissement de relations professionnelles avec les clients/usagers

C1.1 Vérifier l'aspect 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

Les compétences du bloc 1 sont évaluées sous différentes modalités :

- un entretien technique permet

C1.2 Se présenter et dialoguer avec tout interlocuteur en respectant les règles usuelles de politesse, en expliquant notamment son rôle de chef d'équipe, 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

aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique, mais également d'organiser des jeux de rôle (dialogues simulés en face à face ou au téléphone dans le contexte d'un chantier de propreté

- des mises en situations professionnelles permettent aux évaluateurs

C1.3 Informer les usagers/clients, dont ceux en situation de handicap, de la nature des travaux à effectuer en expliquant les étapes des opérations, leur objectif, le planning envisagé et les désagréments éventuels, afin de permettre aux usagers de comprendre l'intervention et d'en connaître le déroulé

d'observer la mise en oeuvre concrète de certaines des compétences listées à ce bloc, notamment celles relatives à la tenue et à l'aspect du matériel

Le candidat adopte une attitude professionnelle :

- 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, de vouvoiement, et de politesse
- le candidat énumère les règles d'aspects d'un professionnel de la propreté (propreté, tenue) et de son matériel (propreté, rangement)

- Le positionnement du chef d'équipe et son rôle par rapport à l'équipe, aux clients et à la hiérarchie sont bien expliqués
- Le candidat comprend et conduit un échange oral dans une situation professionnelle :
- Il sait se présenter et dialoguer oralement en utilisant un français compréhensible
- Il présente oralement le rôle et les missions d'un chef d'équipe, et les missions des différents membres de l'équipe
- Il met en oeuvre 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
- 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
- La situation de handicap visible d'un usager peut être identifiée. Elle est remontée à la hiérarchie pour adaptation potentielle des modes opératoires

- 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
- La compréhension de l'interlocuteur est confirmée par une reformulation
- Le candidat identifie les contraintes du client ou de l'usager, ses habitudes (horaires, occupation de l'espace), notamment en cas de situation de handicap
- Le candidat indique avec précision les nuisances et désagréments pouvant être causés par l'opération de nettoyage : bruits, occupation de l'espace, salissures temporaires, risque de glissade, 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
- La situation de handicap visible d'un usager peut être identifiée.

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC I : MISE EN ŒUVRE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS/CLIENTS POUR GARANTIR LE BON DÉROULEMENT DU CHANTIER

A1.2 Traitement des demandes, des attentes ou des réclamations éventuelles des clients/usagers

C1.4 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

C1.5 Identifier les besoins en travaux exceptionnels et spécifiques qui pourraient être proposés aux usagers/clients à partir des échanges réalisés, afin de transmettre à sa hiérarchie des informations permettant d'établir une proposition commerciale appropriée

- des exercices écrits (études de cas)

Exemples de types de supports :

- Tenue
- Matériel
- Etc.

- L'écoute de l'utilisateur permet de comprendre la réclamation ou la demande : 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 liste les moyens techniques d'enregistrement et les canaux de communication des demandes ou réclamations clients (cahier de liaison ou téléphone ou internet ou SMS...)
 - Le candidat distingue de façon pertinente les situations relevant de son niveau et celles qui doivent être transmises à sa hiérarchie
 - Le candidat présente au client le contenu de sa fiche de poste face à une demande de travaux supplémentaires
 - La sélection des informations transmises à sa hiérarchie est pertinente : ces informations permettent d'alimenter le processus qualité ou le service client de l'entreprise
 - 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 SMS...)
-
- 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 clients mis en place dans les entreprises (cahier de liaison ou téléphone ou internet ou SMS...)

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC II : ORGANISATION ET SUIVI DU CHANTIER DE PROPRETÉ

A2.1 Organisation opérationnelle du chantier

C2.1 Recueillir les informations techniques relatives au(x) chantier(s), en s'appuyant sur les documents d'exploitation (fiches de poste, programme d'exécution, plannings, plan de prévention) afin d'identifier les attendus et les spécificités des prestations demandées et les transmettre à l'équipe

C2.2 Identifier les situations porteuses de risques professionnels en tenant compte du plan de prévention et des spécificités du site ou des sites afin de mettre en oeuvre des méthodes de travail sécurisantes et de les transmettre aux agents

C2.3 Coordonner les affectations au sein de l'équipe et les ajuster en cas de besoin en fonction des spécificités des chantiers, des prestations à effectuer, des consignes reçues, des compétences des agents, des potentielles situations de handicap des agents et des aléas, afin de garantir une exécution efficace des prestations

C2.4 Communiquer à l'équipe toutes les informations nécessaires à la bonne mise en oeuvre du chantier, en utilisant le canal de communication le plus adapté, afin de garantir une bonne compréhension des consignes

Les compétences du bloc 2 sont évaluées sous différentes modalités :

- un entretien technique permet aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique, mais également d'organiser des jeux de rôle (dialogues simulés en face à face ou au téléphone dans le contexte d'un chantier de propreté ;
- des mises en situations professionnelles permettent aux évaluateurs d'observer la mise en oeuvre concrète de certaines des compétences listées à ce bloc notamment la sélection du matériel et des produits

- Les documents de planification et d'organisation du travail sont présentés (cahier des charges, planning, fiches de poste, programme d'exécution, plan de prévention)
 - Les caractéristiques du chantier sont expliquées
 - Les ressources en équipements, matériels, produits, personnels sont identifiées
 - Les indicateurs et objectifs de son activité sont identifiés
-
- Les situations dangereuses liées à un chantier de propreté sont identifiées et expliquées (chute, accidentologie, risque chimique etc.)
 - Les documents permettant l'identification de ces risques sur un site donné sont connus (document unique, plan de prévention)
 - Les rôles et responsabilités des acteurs du site en matière de sécurité sont cités
 - Les principes de sécurité physique et d'économie d'effort, les gestes et postures sont listés
 - Les principaux EPI et EPC utilisés dans la propreté (milieu tertiaire et spécifique) sont listés et leur rôle est expliqué
-
- Le travail est affecté à chacun en fonction des prestations prévues et des compétences disponibles
 - Les tâches prioritaires lors d'absences imprévues et non remplacées sont citées
 - Les compétences des agents sont identifiées avec pertinence
 - Les activités et tâches des collaborateurs du site sont identifiées, notamment à l'aide des fiches de postes
 - Les priorités du chantier sont définies sans erreurs
 - Un appui individuel est apporté aux membres de l'équipe en cas de besoin, et le poste de travail est adapté dans la mesure du possible aux besoins spécifiques de chacun, notamment pour les agents en situation de handicap
-
- Les consignes relatives aux prestations à réaliser sont transmises. Leur bonne compréhension est vérifiée par une vérification orale
 - Les informations utiles pour le chantier sont bien identifiées et transmises de manière didactique
 - Les règles de sécurité, d'hygiène et d'environnement sont transmises et leur respect vérifié
 - Les principales règles liées à la réglementation sociale dans la propreté (congés, horaires, pauses, formation) sont expliquées
 - Les consignes, procédures, modes opératoires, règlements, usages et informations liés aux matériels, produits, accessoires, sont transmis à l'équipe
 - Le contenu des échanges et le mode de communication sont adaptés aux besoins spécifiques des membres de l'équipe pour assurer la bonne compréhension de tous

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC II : ORGANISATION ET SUIVI DU CHANTIER DE PROPRETÉ

A2.2 Organisation de ses propres prestations

C2.5 Sélectionner les produits en fonction des opérations à réaliser et des revêtements en prenant connaissance des fiches produits, et en signalant tout manque en produit ou en consommable à sa hiérarchie afin d'assurer une prestation efficace et en toute sécurité

C2.6 Sélectionner les matériels, machines, accessoires et consommables, en fonction des opérations à réaliser et des revêtements, en contrôlant leur état de fonctionnement et en signalant tout dysfonctionnement, afin de garantir la faisabilité des prestations de nettoyage

Exemples de types de supports :

- Tenue
- Matériel
- Etc.

- Le candidat choisit les produits : le choix des produits prend en compte les caractéristiques du revêtement du sol, du lieu et de son usage, ainsi que la nature et le degré de salissure
- Les produits nécessaires aux opérations de nettoyage sont nommés sans erreurs. Leur action, leurs précautions d'emploi, sont comprises et expliquées
- Les risques liés à l'utilisation des produits biocides sont expliqués ainsi que les mesures de protection à mettre en place
- Le candidat identifie la nature du revêtement et en dresse les caractéristiques ainsi que leurs impacts en matière de prestations de nettoyage et de produits
- L'échelle des PH est assimilée et est expliquée
- Le cercle de Sinner est expliqué. Au delà de son aspect théorique, son application pratique est comprise
- Le candidat classe les salissures selon leur origine et leur solubilité, et les produits selon l'échelle des PH
- Le candidat utilise le lexique professionnel pour nommer et décrire les produits
- Le candidat explique les pictogrammes de sécurité présents sur une étiquette produit
- Le candidat identifie le pourcentage de dosage requis sur une étiquette de produit
- Les rôles de l'étiquette produit, du mode d'emploi et la fiche de données sécurité sont expliqués sans erreurs
- Les règles de reconditionnement des produits sont nommées sans erreurs
- Le candidat signale les besoins ou demandes en produit ou les pannes matérielles à la hiérarchie ou aux autres agents selon la procédure en vigueur

- Le candidat choisit les matériels et accessoires 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
- Le candidat identifie et nomme correctement les matériels nécessaires aux opérations de nettoyage. Les organes des différentes machines et leurs accessoires sont nommés. La fonction de chaque machine utilisée est présentée
- Le candidat contrôle l'état du matériel sélectionné
- Les accessoires (disques/brosse etc.) sont sélectionnés avec pertinence en fonction de la technique à réaliser, de la machine à utiliser et du revêtement
- Le candidat identifie la nature du revêtement et en dresse les caractéristiques principales
- La signification des différentes classifications des revêtements est présentée
- Le candidat utilise le lexique professionnel pour décrire les matériels et accessoires
- La vérification de la disponibilité des produits, des matériels et des équipements est effectuée avec précision

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	MODALITÉS D'ÉVALUATION	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>
BLOC II : ORGANISATION ET SUIVI DU CHANTIER DE PROPRETÉ			
A2.2 Organisation de ses propres prestations	C2.7 Préparer son chariot en organisant la disposition des produits et des consommables de façon ergonomique afin de faciliter la réalisation des techniques		Les outillages, matériels et les consommables sont disposés avec pertinence sur le chariot : la disposition permet de faciliter la réalisation des techniques
	C2.8 Préparer la zone de travail, en la délimitant à l'aide de panneaux de signalisation, en veillant à protéger les lieux et les biens de dommages éventuels, et en organisant la disposition des matériels, produits et consommables afin d'assurer l'ergonomie et la sécurité du poste de travail et de préserver la propreté du site		- La délimitation de la zone de travail est effectuée en adéquation avec les précisions sur la fiche de mission - Les lieux et les biens sont correctement protégés : la protection permet de prévenir des dommages éventuels - Les conditions d'accès aux locaux et mise en sécurité sont respectées (ouverture/fermeture, alarmes ...) - La localisation sur un plan de différents locaux ou équipements est effectuée sans erreurs
A2.3 Participation aux démarches de traçabilité, d'amélioration continue et de prévention	C2.9 Contrôler la bonne application des consignes techniques, d'hygiène, de sécurité et d'environnement afin de garantir des prestations conformes au cahier des charges		- Les points de contrôle sont identifiés avec précision - Les principaux indicateurs de suivi sont relevés régulièrement et transmis à la hiérarchie selon la procédure en vigueur - Les écarts potentiellement existants sont identifiés et des suggestions d'amélioration peuvent être proposées
	C2.10 Transmettre les éléments nécessaires au suivi technique et organisationnel du chantier à sa hiérarchie (heures, matériels, consommables), en renseignant les documents de suivi physiques ou digitaux et en veillant à alerter les responsables en cas d'anomalies, d'aléas ou de situations à risques afin de fournir une visibilité complète sur les activités réalisées		- Les feuilles de pointage sont utilisées et les types d'heures sont différenciées - La transmission à la hiérarchie respecte les procédures et les délais imposés - La gestion des entrées et des sorties des produits et consommables est appliquée dans le respect des consignes - Les affectations de matériel sont suivies - L'emploi quantitatif des matériels et des produits est contrôlé

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC II : ORGANISATION ET SUIVI DU CHANTIER DE PROPRETÉ

C2.11 Assurer le rôle de relais prévention entre son équipe et l'entreprise en recueillant les informations pertinentes auprès des salariés concernant les risques professionnels et en les remontant à sa hiérarchie afin de participer à la démarche prévention de son entreprise

C2.12 Participer aux démarches d'amélioration continue de l'entreprise en identifiant les dysfonctionnements récurrents, en recueillant les informations pertinentes auprès de l'équipe et en formulant des propositions d'amélioration, afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de la prestation

C2.13 Utiliser les outils numériques du quotidien et les applicatifs professionnels sur le chantier afin de satisfaire aux exigences d'organisation, de réalisation et de suivi des situations de travail

- Le recueil d'informations est formalisé et vise l'objectivité avec une attention à la distinction entre faits et opinions
- La transmission à la hiérarchie respecte les procédures et se fait par l'intermédiaire des outils adaptés

- Les difficultés ou dysfonctionnements rencontrés sont rapportés à sa hiérarchie selon la procédure en vigueur
- Le candidat établit des propositions d'améliorations aux processus opératoires du point de vue des délais et de la qualité
- Les améliorations proposées sont pertinentes

- Le candidat utilise les fonctionnalités de base des différents terminaux : tablette, smartphone. Notamment il désactive une sonnerie de téléphone portable, identifie et rappelle un correspondant suite à un appel manqué, utilise un téléphone pour prendre une photo et l'envoyer par SMS, utilise une application GPS sur téléphone pour établir un itinéraire en fonction d'un horaire de début de chantier, enregistre un contact sur un téléphone, remplit de manière exhaustive un formulaire numérique

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	MODALITÉS D'ÉVALUATION	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>
BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE NETTOYAGE COURANT			
A3.1 Application des règles d'hygiène et de sécurité pendant l'intervention	C3.1 Utiliser les équipements de protection individuelle et collective en prenant en compte les prestations à réaliser afin de travailler en toute sécurité	Le candidat est évalué sur au moins 2 techniques manuelles de nettoyage (entretien sanitaire, entretien bureau, balayage humide, lavage manuel) et deux techniques mécanisées. Ces techniques sont choisies aléatoirement par l'organisme certificateur. Parallèlement, le candidat est également interrogé (entretien technique et questionnement oral lors des mises en situations) sur les aspects théoriques des prestations de nettoyage. Exemples de types de supports : • Tenue • Protections individuelles • Pictogrammes • Fiches techniques produits et matériels • Produits • Emballages • Mobilier • Informations à enregistrer, etc.	• Les EPI sont portés correctement et nommés
	C3.2 Appliquer les précautions standards d'hygiène corporelle afin de réduire les risques de contamination		• Le candidat se lave les mains avant et après chaque prestation. Il peut expliquer l'intérêt du protocole de lavage des mains • Le candidat énonce les principes de l'hygiène corporelle
A3.2 Utilisation du matériel et des produits nécessaires à la prestation	C3.3 Appliquer les gestes et postures recommandés pour les prestations réalisées afin de réduire les risques liés à l'ergonomie du poste de travail		• Le candidat simule une posture correcte en situation de travail : charge lourde, changement d'un disque, balayage sous un meuble, réglage d'un timon etc • Le candidat différencie les bons et mauvais gestes lors d'un transport de charge • Le candidat adopte les gestes et postures recommandés pour la prestation et les explique
	C3.4 Réaliser le dosage de produit en appliquant les règles de sécurité liées à l'utilisation de produits nettoyants et désinfectants ainsi que le mode d'emploi du produit, afin d'obtenir une dilution appropriée à l'opération de nettoyage prévue		• Le candidat calcule la quantité de produit nécessaire pour une surface et un nombre de litres d'eau donnés. Il utilise correctement un outil de mesure (verre mesureur). Il utilise correctement le calcul des pourcentages et les unités de mesures dans un contexte du chantier • Le candidat réalise un dosage en respectant les consignes de sécurité (respect de l'ordre des étapes, respect du port des EPI) • Le candidat explique les risques liés au process de dosage • Le candidat liste les risques liés à l'utilisation de produits chimiques pour la santé et l'environnement (notion de biocide). Les règles de base et les précautions d'emploi des produits sont connues et appliquées • Le candidat met en oeuvre les écogestes (économie en eau et en produit) lors de la réalisation de la dilution • Le candidat explique les risques liés à un surdosage • Le candidat argumente le choix d'un pourcentage de produit plus ou moins fort en s'appuyant sur les caractéristiques du chantier • Le candidat liste les documents de référence concernant l'utilisation des produits et leur stockage (étiquette, pictogramme, fiche de données sécurité, plan de prévention etc.). Il explique le rôle de ces documents • Les données des étiquettes, fiches techniques de produits ainsi que les fiches de données sécurité sont interprétées de manière satisfaisante • Le candidat énumère les règles de stockage et de reconditionnements des produits • Les produits sont stockés dans des bacs de rétention et classés selon leurs usages et leur compatibilité

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	MODALITÉS D'ÉVALUATION	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>
BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE NETTOYAGE COURANT			
A3.3 Réalisation des opérations de nettoyage manuel	C3.5 Régler le matériel mécanisé et installer les accessoires en toute sécurité en respectant les données des fiches techniques ainsi que les normes de sécurité afin de garantir un usage et une prestation conforme	• Matériel (balai trapèze, monobrosse, plateau entraîneur, disque beige et blanc, autolaveuse non portée... • Types de déchets différents • Schémas • EPI • Textiles différents • Revêtements divers de sol	• Les opérations de réglage, de montage/démontage des accessoires machines et d'alimentation en solutions sont réalisées correctement, dans l'ordre, et dans un délai ne pénalisant pas le temps imparti pour les prestations • Les actions correctives pour remédier aux dysfonctionnements éventuels sont mises en place • Les consignes liées à l'utilisation en sécurité de la machine sont appliquées et respectées • Les consignes liées à la propreté de la machine sont appliquées et respectées
	C3.6 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		• Les opérations de maintenance préventive de premier niveau concernant les machines sont énumérées et mises en oeuvre • Les anomalies, dysfonctionnements et pannes sont détectées • Les problèmes rencontrés et l'hypothèse de leur origine sont remontés à la hiérarchie selon une procédure définie • Les procédures à mettre en oeuvre en cas de matériel défaillant ou manquant sont connues • Les consignes de nettoyage et de rangement des machines et matériels sont respectées, selon les règles en vigueur dans l'entreprise et dans le respect des procédures de qualité, hygiène, sécurité
	C3.7 Réaliser les opérations d'entretien manuel des sols (balayage humide, lavage manuel des sols) dans le respect de la chronologie des tâches et des règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement, afin de les maintenir en état de propreté		• Le candidat réalise la prestation en mobilisant les techniques, équipements, consommables et produits appropriés aux surfaces à nettoyer et à l'environnement de la prestation • La chronologie des tâches et les règles d'hygiène sont respectées (chiffonnettes de couleurs différentes, du plus haut vers le plus bas, du plus propre au plus sale etc.). • Le candidat explique chaque étape des protocoles. Les explications sont didactiques. • Le temps imparti à chaque prestation est respecté • Les principes de contamination sont connus • Les écogestes (eau, électricité, produits) sont mis en oeuvre pour la réalisation des prestations. Leur intérêt est expliqué.
	C3.8 Réaliser l'entretien courant d'un bureau en dépoussiérant et nettoyant les surfaces horizontales et verticales des mobiliers et des objets meublants accessibles sans escabeau, ainsi que les points de contact, dans le respect de la chronologie des tâches et des règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement, afin de les maintenir en état de propreté		
	C3.9 Effectuer des opérations de détachage des revêtements textiles en réalisant un test préalable et dans le respect des protocoles afin de les maintenir en état de propreté		

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	MODALITÉS D'ÉVALUATION	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>
BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE NETTOYAGE COURANT			
A3.4 Réalisation des opérations de nettoyage mécanisé	C3.10 Réaliser le nettoyage et la désinfection d'un bloc sanitaire et de ses accessoires selon la méthode demandée (doubles seaux, pré-imprégnation) en respectant les règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement, et en appliquant les protocoles requis afin de le maintenir en état de propreté		
	C3.11 Effectuer le dépoussiérage mécanisé d'un sol moquette en tenant compte des caractéristiques de la surface à aspirer, en respectant les protocoles, les règles de sécurité, et en utilisant les machines et accessoires adaptés afin d'obtenir le niveau de propreté demandé		
	C3.12 Effectuer un lustrage en tenant compte des caractéristiques de la surface à traiter, en respectant les protocoles, les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement, et en utilisant les machines et disques adaptés afin de redonner au revêtement son aspect brillant		
	C3.13 Effectuer un lavage mécanisé en tenant compte des caractéristiques de la surface à nettoyer, en respectant les protocoles, les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement, et en utilisant les produits, machines et accessoires adaptés afin de maintenir le revêtement en état de propreté		- Le candidat réalise la prestation en mobilisant les techniques, équipements, consommables et produits appropriés aux surfaces à nettoyer et à l'environnement de la prestation - Le candidat maîtrise l'utilisation des machines les plus couramment utilisées (laveuse auto tractée non portée, monobrosse haute, basse ou bi vitesse, roto laveuse). Il connaît l'existence de matériels plus récents mais moins courants et liste leurs principales caractéristiques (monobrosse orbitale, à plateau vibrant etc.) - Le candidat explique chaque étape des protocoles et les modalités d'utilisation des machines. Les explications sont didactiques. Le vocabulaire technique adéquat est employé - Le candidat respecte la chronologie des tâches et les règles d'hygiène et de sécurité - Le candidat respecte le temps imparti à chaque prestation - Les écogestes (eau, électricité, produits) sont mis en oeuvre pour la réalisation de la prestation. Leur intérêt est expliqué - Le candidat respecte les consignes pour chaque méthode pratiquée - Les nuisances occasionnées par son activité sont prises en compte en réduisant dans la mesure du possible le bruit, et les dérangements des usagers

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	MODALITÉS D'ÉVALUATION	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>
BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE NETTOYAGE COURANT			
A3.4 Finalisation du chantier	C3.14 Effectuer une spray méthode en tenant compte des caractéristiques de la surface à nettoyer, en respectant les protocoles, les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement et en utilisant les produits, machines et disques adaptés afin d'éliminer les salissures adhérentes et de redonner au revêtement son aspect brillant		
	C3.15 S'assurer de la qualité de la prestation en contrôlant en cours de prestation et une fois les prestations achevées et en mettant en oeuvre les actions correctives adaptées en cas de non-conformité afin de garantir le respect des objectifs qualitatifs fixés		- Le candidat contrôle visuellement le résultat de sa prestation par rapport aux consignes données - Le candidat cite les critères d'atteinte de résultats pour chacune des techniques mises en oeuvre (absence de taches, de traces, de poussières, de déchets etc.) - La périodicité fixée des contrôles est bien respectée - Le candidat remédie aux écarts éventuellement constatés. La méthode de travail est corrigée si l'autocontrôle aboutit à un constat de non-conformité
	C3.16 Remettre à leur place les éléments déplacés pendant l'intervention, en ayant pris soin de mémoriser les emplacements de chaque élément, afin de préserver l'aspect initial des locaux		Le candidat remet à leur bonne place les objets déplacés, chaque lieu de disposition est correctement mémorisé
	C3.17 Renseigner les supports de suivi et de traçabilité prévus, papiers ou digitaux, en signalant les anomalies éventuelles afin de rendre compte de son travail et permettre à la hiérarchie d'agir de manière appropriée en cas d'anomalies		Les documents de traçabilité sont connus par le candidat (cahier de liaison, fiche de passage etc.). Ils sont remplis selon les procédures en vigueur sous format papier ou digital

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	MODALITÉS D'ÉVALUATION	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>
BLOC IV : ANIMATION D'ÉQUIPE			
A4.1 Communication avec l'équipe et gestion des conflits	C4.1 Favoriser par tous moyens la communication entre les membres de l'équipe et avec la hiérarchie en établissant une relation cordiale et communicante afin de maintenir une ambiance positive et la motivation de l'équipe	Le candidat est évalué à travers un entretien, ainsi que des exercices écrits ayant la forme d'études de cas	• L'identification des informations relatives au chantier utiles à transmettre à l'équipe est pertinente • Les règles de base de base de communication sont énoncées (écoute, reformulation, ton employé) • Un moment d'échange avec l'équipe de type causerie peut être organisé. Il est préparé. La thématique, ses objectifs, ses modalités de mise en oeuvre sont fixés en amont • Le langage utilisé est simple et compréhensible par tous. La posture est bienveillante. La participation de tous est encouragée.
	C4.2 Gérer à son niveau les différends au sein de l'équipe et les réclamations individuelles des agents, en analysant les informations et dialoguant avec les agents concernés afin de dénouer les situations		• Les raisons du différend ou de la réclamation sont recherchées • Une écoute attentive est mise en place • Un dialogue est instauré afin de tenter la résolution du différend • Le différend ou la réclamation est remonté à la hiérarchie
A4.2 Accompagnement du développement des compétences des agents	C4.4 Accueillir et intégrer les agents, dont ceux en situation de handicap, en mettant en application les différentes étapes du processus d'accueil et d'intégration		• Les règles de base pour intégrer les nouveaux agents sont citées • L'accompagnement favorise l'intégration des nouveaux arrivés dans l'entreprise • La qualité de l'observation et l'échange avec les agents permet d'identifier des difficultés ou contraintes éventuelles et de les faire remonter à sa hiérarchie • Les aménagements nécessaires aux agents en situation de handicap sont identifiés et remontés à la hiérarchie
	C4.5 Accompagner techniquement les agents à l'utilisation des produits, des appareils et des matériels utilisés sur le site, en les observant en situation et en réalisant des démonstrations, afin de garantir une bonne réalisation technique des prestations		• Les démonstrations techniques réalisées sont claires et adaptées aux personnes accompagnées, y compris pour celles en situation de handicap. Elles donnent lieu à une explication orale • La bonne compréhension de l'agent est vérifiée par une mise en situation et par un contrôle régulier des prestations réalisées • Une attitude bienveillante est mise en oeuvre vis à vis des personnes accompagnées
	C4.6 Identifier le niveau de compétences des agents de l'équipe en repérant les axes de progression afin d'apporter un accompagnement adapté notamment aux agents en situation de handicap		• Les compétences des membres de l'équipe sont identifiées par des observations en poste, des échanges réguliers, et les remontées clients • Les lacunes éventuelles sont identifiées et les besoins en formation ou en accompagnement sont remontés à la hiérarchie • Des remontées objectives sur les compétences des agents de l'équipe sont faites à la hiérarchie • Les insuffisances ou les besoins en formation ne pouvant pas être couverts par le chef d'équipe sont remontés à la hiérarchie



LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES

POUR TOUS RENSEIGNEMENTS VOUS POUVEZ NOUS CONTACTER :

OC PROPRETÉ

1 RUE JEAN JAURÈS

94808 VILLEJUIF CEDEX

TÉL. : 01 43 90 22 15

contact@oc-proprete.fr