

## LES RÉFÉRENTIELS CQP

Le chef d'équipe  
propreté & maintenance  
multi-techniques immobilières

# Le 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 classique 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'Equipe Echelon 2 (CE 2) dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale de la Propreté.

Cette certification est accessible, soit via la mise en place d'une évaluation finale (mises en situation et questionnements oraux) en présence d'un jury professionnel de deux personnes, soit dans le cadre d'une V.A.E (Validation des Acquis de l'Expérience) qui prévoit la rédaction d'un dossier de validation et un entretien d'évaluation 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 pôles de 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). Une spécialité obligatoire est au choix parmi peinture/tapisserie, plaquisterie ou pose de sols.

Pour obtenir le CQP dans son intégralité, tous les pôles doivent être validés et une attestation de formation théorique à l'habilitation électrique (minimum HoBo) est requise.

Chaque pôle est acquis lorsque 75% des points sont obtenus. La certification est modulaire. Le candidat peut obtenir tout ou partie des pôles 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 pôle de compétences correspondant.

Le CQP Chef d'équipe Propreté et Maintenance multi techniques immobilières a été inscrit au RNCP le 22 juillet 2010 (Arrêté du 12 juillet 2010 portant enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles).

### A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<b>A1</b> Visiter le chantier avec la hiérarchie pour identifier les attentes et les contraintes des occupants	<b>A1S1</b> Analyser les contraintes techniques du chantier	<b>A1C1</b> Énumérer les critères d'évaluation technique	<b>A1R1 +</b> Participer à l'élaboration du diagnostic technique
	<b>A1S2 +</b> Analyser les risques liés au site et/ou à l'activité	<b>A1C2</b> Expliquer les conséquences des principaux risques	
		<b>A1C3</b> Énumérer les critères de qualité selon les prestations prévues dans le cahier des charges	<b>A1R2</b> Recueillir des informations auprès des occupants
<b>A2</b> Organiser et adapter le(s) chantier(s) (planning, répartition des tâches, programme) en fonction des contraintes de l'activité de l'établissement client	<b>A1S3</b> Identifier les différentes détériorations	<b>A1C4</b> Définir les opérations prioritaires ou à reporter, les lieux à contrôler	
	<b>A2S1</b> Établir les postes de travail	<b>A2C1</b> Définir les principes de base de l'organisation	<b>A2R1 +</b> Proposer à l'équipe l'organisation du travail
	<b>A2S2</b> Adapter les temps d'intervention		<b>A2R2 +</b> Suivre la mise en œuvre de l'organisation par l'équipe
	<b>A2C2</b> Calculer les temps d'exécution des opérations de nettoyage	<b>A2R3 +</b> Aider l'équipe à intégrer le changement	
<b>A2S3</b> Préparer le matériel et les produits nécessaires à l'équipe			

### A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>A2</b> Organiser et adapter le(s) chantier(s) (planning, répartition des tâches, programme) en fonction des contraintes de l'activité de l'établissement client</p>	<p><b>A2S4</b> Établir le planning d'intervention des membres de l'équipe</p>	<p><b>A2C3</b> Analyser les cadences de travail</p>	<p><b>A2R4 +</b> Repérer les motivations des membres de l'équipe des membres de son équipe et les maintenir à un bon niveau</p>
		<p><b>A2C4</b> Identifier les activités et tâches des agents de son équipe</p>	
	<p><b>A2S5</b> Redistribuer les taches auprès de l'équipe en cas d'aléa</p>		<p><b>A2R5 +</b> Prendre en compte les aptitudes des membres de l'équipe</p>
<p><b>A3</b> Préparer techniquement le chantier : matériel, produits nécessaires</p>		<p><b>A3C1</b> Lister les matériels et produits nécessaires aux opérations de nettoyage courant et exceptionnel et aux opérations de maintenance multi techniques</p>	<p><b>A3R1</b> Vérifier la disponibilité des produits, matériels et équipements nécessaires aux opérations à réaliser</p>
	<p><b>A3S1</b> Vérifier l'état de fonctionnement des matériels et équipements</p>	<p><b>A3C2</b> Expliquer les programmes de maintenance des machines de nettoyage et du matériel et outillage</p>	
		<p><b>A3C3</b> Nommer les organes de contrôle des matériels</p>	

### A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>A3</b> Préparer techniquement le chantier : matériel, produits nécessaires</p>	<p><b>A3S2</b> Estimer les quantités de produits et de consommables nécessaires à l'activité du chantier et/ou à chaque poste de travail</p> <p><b>A3S3 +</b> Assurer la répartition des produits et consommables par poste</p>	<p><b>A3C4</b> Énumérer les documents nécessaires à l'exploitation d'un site de propreté et de maintenance multi techniques</p> <p><b>A3C5</b> Expliquer la fiche technique d'un produit de nettoyage</p>	<p><b>A3R2</b> Vérifier la présence des documents administratifs et des documents d'exploitation</p>
<p><b>A4</b> Gérer à son niveau les stocks de produits et consommables : commande interne, réception des produits, stockage</p>	<p><b>A4S1</b> Utiliser la fiche de gestion des stocks de matériels et produits</p> <p><b>A4S2</b> Ranger les produits et matériels en respectant les consignes de sécurité</p> <p><b>A4S3</b> Faire une commande de produits</p>	<p><b>A4C1</b> Expliquer les principes de gestion de stock</p> <p><b>A4C2</b> Citer les conditions de sécurité de stockage des produits</p> <p><b>A4C3</b> Calculer la quantité à commander en tenant compte des données d'exploitation</p>	<p><b>A4R1</b> Respecter les conditions de sécurité pour le stockage des produits</p>
<p><b>A5</b> Faire signer au correspondant du client les bons d'utilisation de consommables qui seront ultérieurement facturés</p>	<p><b>A5S1</b> Utiliser les formulaires appropriés</p>		<p><b>A5R1</b> Respecter les modalités de gestion</p>
<p><b>A6</b> Préparer les installations avant remise en état et avant intervention de petite maintenance (rangement, protection)</p>	<p><b>A6S1</b> Disposer et/ou installer de façon rationnelle et ergonomique les équipements, les produits, les consommables</p> <p><b>A6S2</b> Mettre en place des dispositifs de protection pour les personnes, les matériels, les biens et les lieux</p>	<p><b>A6C1</b> Identifier les principaux risques pour les biens et les personnes</p>	<p><b>A6R1 +</b> Recueillir des informations auprès du client</p> <p><b>A6R2</b> Informé le client des moyens mis en place</p>

### A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<b>A6</b> Préparer les installations avant remise en état et avant intervention de petite maintenance (rangement, protection)	<b>A6S3</b> Utiliser l'énergie électrique en sécurité	<b>A6C2 +</b> Expliquer les notions simples d'électricité (puissance, tension, intensité...), niveau HoBo	
<b>A7</b> Prendre en compte les indicateurs de gestion du chantier et faire remonter dans les délais les éléments utiles de gestion	<b>A7S1</b> Utiliser une feuille de pointage des heures de travail	<b>A7C1</b> Différencier les types d'heures de travail	
	<b>A7S2</b> Réguler le temps d'une opération ou d'un poste de travail	<b>A7C2</b> Identifier les paramètres qui influencent le temps d'une opération de nettoyage	
<b>A8</b> Identifier les économies possibles des stocks et proposer des améliorations	<b>A8S1 +</b> Contrôler l'emploi rationnel des matériels et des produits	<b>A8C1</b> Calculer les consommations théoriques des produits et des consommables	
<b>A9</b> Réaliser des améliorations aux processus et techniques du métier	<b>A9S1</b> Rechercher des solutions techniques	<b>A9C1 +</b> Expliquer les processus techniques	<b>A9R1 +</b> Proposer des améliorations
	<b>A9S2</b> Mettre en œuvre ou faire mettre en œuvre des solutions techniques nouvelles	<b>A9C2</b> Analyser des processus utilisés	

### B - ANIMATION D'ÉQUIPE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>B1</b> Organiser les affectations au sein de l'équipe en fonction des spécificités des chantiers et des prestations</p>	<p><b>B1S1 +</b> Attribuer à chaque équipier en fonction de ses compétences et habilitations, les activités professionnelles prévues</p>	<p><b>B1C1</b> Définir le rôle du chef d'équipe</p>	
		<p><b>B1C2</b> Se situer par rapport à l'équipe, aux clients, à la hiérarchie</p>	
		<p><b>B1C3 +</b> Citer les caractéristiques des différentes ressources à disposition: main d'œuvre, matériel...</p>	<p><b>B1R1 +</b> Être à l'écoute de son équipe, noter les remarques et suggestions des agents</p>
	<p><b>B1S2</b> Équilibrer les charges de travail</p>		
	<p><b>B1S3</b> Gérer la dotation horaire du chantier</p>	<p><b>B1C4</b> Identifier les compétences des agents de service</p>	<p><b>B1R2 +</b> Faire respecter à son équipe les règles d'hygiène et de sécurité</p>
<p><b>B2</b> Favoriser dans l'entreprise la communication entre les membres de l'équipe et avec la hiérarchie</p>	<p><b>B2S1</b> Recueillir par oral les consignes de sa hiérarchie</p>	<p><b>B2C1</b> Expliquer les principes de base de la communication</p>	<p><b>B2R1 +</b> Établir une relation cordiale et communicante</p>
	<p><b>B2S2</b> Utiliser et expliquer les supports (livret accueil, supports d'évaluation...) disponibles en entreprise</p>	<p><b>B2C2</b> Identifier les informations utiles à transmettre</p>	

### B - ANIMATION D'ÉQUIPE

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



## B - ANIMATION D'UNE ÉQUIPE DE PROPRETÉ

### ACTIVITÉS

#### B6

Évaluer son travail et celui de l'équipe,  
en référer à sa hiérarchie,  
et faire des suggestions

#### B7

Accueillir et intégrer les nouveaux  
(CDD, CDI, apprentis, stagiaires...)

### RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

#### SAVOIR-FAIRE (S)

##### B6S1

Évaluer le comportement et  
les compétences techniques du personnel

##### B6S2

Évaluer les résultats par rapport  
aux objectifs fixés

##### B6S3

Expliquer à un agent les résultats  
de l'évaluation de son activité

##### B7S1

Mettre en application les différentes étapes  
du processus d'accueil et d'intégration

#### CONNAISSANCES (C)

##### B6C1 +

Identifier les compétences des agents  
de service

##### B7C1

Citer les règles de base pour intégrer  
les nouveaux salariés

#### ATTITUDES (R)

##### B7R1

Respecter les procédures  
en vigueur dans l'entreprise

### C1 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>C1-1</b> Vérifier que sa tenue de travail ainsi que celle de l'équipe soient conformes aux exigences professionnelles</p>	<p><b>C1-1S1</b> Appliquer et faire appliquer les consignes de service, orales ou écrites</p>	<p><b>C1-1C1</b> Définir les équipements de protection individuelle</p>	<p><b>C1-1R1 +</b> Respecter l'image de marque de l'entreprise</p>
	<p><b>C1-1S2</b> Sélectionner les équipements de protection en fonction de la tâche à réaliser</p>	<p><b>C1-1C2</b> Déchiffrer les pictogrammes de sécurité sur les produits et les matériels</p>	
		<p><b>C1-1C3</b> Définir les précautions d'usage en fonction des pictogrammes</p>	
		<p><b>C1-1C4</b> Énoncer les précautions à prendre pour respecter la sécurité de l'opérateur</p>	
<p><b>C1-2</b> Appliquer le protocole de lavage simple des mains</p>		<p><b>C1-2C1</b> Citer les étapes du lavage des mains</p>	<p><b>C1-2R1</b> Sensibiliser son équipe aux règles d'hygiène corporelle</p>
		<p><b>C1-2C2</b> Justifier l'intérêt du lavage des mains</p>	
<p><b>C1-3</b> Lire et appliquer les notices, fiches d'entretien et fiches produits</p>	<p><b>C1-3S1</b> Utiliser les matériels / produits en respectant les données des fiches techniques</p>	<p><b>C1-3C1</b> Identifier, dans les documents techniques, les informations utiles pour le chantier</p>	<p><b>C1-3R1</b> Veiller à la sécurité de son équipe</p>
<p><b>C1-4</b> Choisir et utiliser les produits nettoyants ou désinfectants appropriés au type de risque</p>	<p><b>C1-4S1</b> Choisir le produit selon la situation rencontrée</p>	<p><b>C1-4C1</b> Citer les règles et précautions d'utilisation des produits</p>	<p><b>C1-4R1 +</b> Contrôler la bonne utilisation (sécurité...) des produits et matériel par l'équipe</p>
<p><b>C1-5</b> Choisir le matériel de nettoyage et d'entretien approprié</p>	<p><b>C1-5S1</b> Choisir et utiliser un matériel approprié</p>	<p><b>C1-5C1</b> Justifier le choix du matériel et des accessoires selon la nature des travaux à réaliser</p>	

### C1 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>C1-6</b> Nettoyer les ustensiles et installations sanitaires avec les produits et techniques appropriés</p>	<p><b>C1-6S1</b> Effectuer un lavage et une désinfection d'un bloc sanitaire et de ses accessoires</p>	<p><b>C1-6C1</b> Donner le principe de chaque technique</p> <p><b>C1-6C2</b> Estimer les moyens quantitatifs et qualitatifs à l'exécution du service</p> <p><b>C1-6C3</b> Énoncer les précautions à prendre pour respecter la sécurité de l'opérateur, l'intégrité des revêtements et de l'environnement</p>	<p><b>C1-6R1</b> Porter l'équipement adéquat</p> <p><b>C1-6R2</b> Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client</p> <p><b>C1-6R3</b> Vérifier le résultat de son intervention</p>
<p><b>C1-7</b> Nettoyer le mobilier avec les produits et les techniques appropriés</p>	<p><b>C1-7S1 +</b> Effectuer un dépoussiérage des surfaces horizontales, verticales, des mobiliers et des objets meublants</p>	<p><b>C1-7C1</b> Donner le principe de chaque technique</p> <p><b>C1-7C2</b> Estimer les moyens quantitatifs et qualitatifs à l'exécution du service</p> <p><b>C1-7C3</b> Énoncer les précautions à prendre pour respecter la sécurité de l'opérateur, l'intégrité des revêtements et de l'environnement</p>	<p><b>C1-7R1</b> Porter l'équipement adéquat</p> <p><b>C1-7R2</b> Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client</p> <p><b>C1-7R3</b> Vérifier le résultat de son intervention</p>
<p><b>C1-8</b> Nettoyer avec les techniques et produits appropriés les revêtements textiles, thermoplastiques, carrelage et céramiques</p>	<p><b>C1-8S1 +</b> Réaliser l'entretien courant et périodique d'un bureau</p>	<p><b>C1-8C1</b> Pour chaque technique : - donner le principe - estimer les moyens - préciser les critères de choix - énoncer les précautions à prendre</p>	<p><b>C1-8R1 +</b> Porter l'équipement adéquat</p>

### C1 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>C1-8</b> Nettoyer avec les techniques et produits appropriés les revêtements textiles, thermoplastiques, carrelage et céramiques</p>	<p><b>C1-8S2</b> Effectuer des opérations d'entretien manuel et mécanisé des sols plastiques, carrelages, céramiques, pierres naturelles</p>	<p><b>C1-8C2</b> Nommer les éléments constitutifs de la monobrosse</p> <p><b>C1-8C3</b> Différencier les monobrosses</p> <p><b>C1-8C4</b> Expliquer le choix des disques et des brosses</p>	<p><b>C1-8R2</b> Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client</p> <p><b>C1-8R3</b> Vérifier le résultat de son intervention</p> <p><b>C1-8R4</b> Veiller à remettre le mobilier aux emplacements initiaux</p>
<p><b>C1-9</b> Appliquer les techniques de remise en état sur des revêtements textiles, thermoplastiques, moquettes, carrelages,...</p>	<p><b>C1-9S1</b> Réaliser un décapage - au mouillé - à sec</p> <p><b>C1-9S2</b> Appliquer manuellement un bouche pores et une émulsion</p> <p><b>C1-9S3</b> Réaliser une remise en état partielle d'un revêtement textile par un shampooing à la poudre</p> <p><b>C1-9S4</b> Remettre en état un revêtement textile par injection extraction</p> <p><b>C1-9S5</b> Remettre en état un revêtement textile par shampooing au mouillé</p>	<p><b>C1-9C1</b> Pour chaque technique : - donner le principe - estimer les moyens - préciser les critères de choix - énoncer les précautions à prendre</p> <p><b>C1-9C2</b> Citer les caractéristiques des revêtements de sols</p> <p><b>C1-9C3</b> Déchiffrer les classements des sols</p>	<p><b>C1-9R1</b> Porter les équipements de protection spécifiques</p> <p><b>C1-9R2</b> Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client</p> <p><b>C1-9R3</b> Vérifier le résultat de son intervention</p> <p><b>C1-9R4</b> Travailler en sécurité avec les appareils</p>

### C1 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

### C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>C2-1</b> Lire et appliquer les notices et fiches techniques</p>	<p><b>C2-1S1</b> Utiliser les matériels / produits en respectant les données des fiches techniques</p>	<p><b>C2-1C1</b> Identifier, dans les documents techniques, les informations utiles pour le chantier</p>	<p><b>C2-1R1</b> Veiller à la sécurité de son équipe</p>
<p><b>C2-2</b> Diagnostiquer la détérioration et la réalisation de petite maintenance du bâtiment à effectuer</p>	<p><b>C2-2S1</b> Diagnostiquer un dysfonctionnement, une détérioration</p>	<p><b>C2-2C1</b> Identifier, dans le cahier des charges, les prestations pouvant être effectuées</p>	
	<p><b>C2-2S2</b> Déterminer le périmètre de son intervention</p>		
	<p><b>C2-2S3</b> Traiter les interventions hors périmètre</p>		<p><b>C2-2R1</b> Donner à sa hiérarchie les informations utiles</p>
	<p><b>C2-2S4 +</b> Rechercher des solutions techniques</p>		<p><b>C2-2R2 +</b> Proposer des solutions techniques</p>
<p><b>C2-3</b> Choisir et /ou préparer le matériel et les produits appropriés à la réalisation d'une prestation de petite maintenance du bâtiment</p>	<p><b>C2-3S1</b> Sélectionner les matériels et l'outillage appropriés</p>	<p><b>C2-3C1</b> Citer les règles et précautions d'utilisation des produits et matériels</p>	
	<p><b>C2-3S2</b> Déterminer et contrôler les quantités de matériaux nécessaires</p>	<p><b>C2-3C2</b> Justifier le choix du matériel et des accessoires selon la nature des travaux à réaliser</p>	
<p><b>C2-4</b> Remettre en ordre les installations une fois la prestation effectuée</p>	<p><b>C2-4S1</b> Évacuer les déblais ou déchets, nettoyer le site</p>		<p><b>C2-4R1 +</b> Vérifier un site après intervention</p>
	<p><b>C2-4S2</b> Remettre à leur place les éléments déplacés</p>	<p><b>C2-4C1 +</b> Mémoriser la disposition avant la prestation</p>	<p><b>C2-4R2 +</b> Maintenir l'aspect esthétique des locaux</p>

### C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

### C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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



## C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

### C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>C2-12 PEINTURE ET TAPISSERIE</b> Préparer le support à traiter (fonds de murs, plafonds, plinthes, ...) sur de petites surfaces</p>	<p><b>C2-12S4</b> Effectuer des raccords au plâtre, les enduits et les travaux de ponçage</p> <hr/> <p><b>C2-12S5</b> Protéger un support métallique ou un support bois</p> <hr/> <p><b>C2-12S6</b> Utiliser le matériel permettant le travail en hauteur</p>		
<p><b>C2-13 PEINTURE ET TAPISSERIE</b> Peindre dans les règles de l'art (rechampir, peindre au rouleau) sur de petites surfaces</p>	<p><b>C2-13S1</b> Réaliser une teinte basique</p> <hr/> <p><b>C2-13S2</b> Peindre selon les règles de l'art</p> <hr/> <p><b>C2-13S3</b> Appliquer les lasures</p> <hr/> <p><b>C2-13S4</b> Appliquer les vernis</p>	<p><b>C2-13C1</b> Identifier l'outillage utilisé en peinture et son utilisation</p>	
<p><b>C2-14 PEINTURE ET TAPISSERIE</b> Poser un revêtement papier ou toile de verre sur de petites surfaces</p>		<p><b>C2-14C1</b> Identifier l'outillage utilisé et son utilisation</p>	
		<p><b>C2-14C2 +</b> Citer les différents types de revêtements muraux et leurs caractéristiques</p>	

### C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

## C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

### ACTIVITÉS

#### C2-17 POSE DE SOLS

Remplacer et poser un revêtement PVC, thermoplastique, moquette, carrelage, peinture au sol, parquet flottant clipsable sur de petites surfaces

### RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

#### SAVOIR-FAIRE (S)

##### C2-17S1

Poser du carrelage au sol

##### C2-17S2

Poser des dalles textiles ou plastiques

##### 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

#### CONNAISSANCES (C)

##### C2-17C1 +

Déchiffrer les classements des sols

##### C2-17C2 +

Citer les caractéristiques des différentes colles

##### C2-17C3

Expliquer la méthode 3\*4\*5

#### ATTITUDES (R)

### D - CONTRÔLE DES RÉSULTATS

#### ACTIVITÉS

**D1**  
Contrôler la qualité et les résultats obtenus par rapport aux directives données par la hiérarchie pour accomplir les prestations demandées

**D2**  
Prendre l'initiative de répéter, faire répéter ou corriger le travail si nécessaire

#### RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

##### SAVOIR-FAIRE (S)

**D1S1**  
Effectuer un contrôle de résultats en respectant les données du manuel de référence

**D1S2 +**  
Utiliser les appareils de mesure

**D1S3 +**  
Interpréter les résultats

**D1S4**  
Renseigner une fiche « suivi qualité »

**D1S5 +**  
Interpréter ces relevés et ces mesures et identifier les causes d'écart

**D2S1**  
Contrôler le déroulement des gammes opératoires

**D2S2**  
Contrôler l'emploi rationnel des matériels et des produits

**D2S3**  
Repérer et rechercher les causes d'un dysfonctionnement

**D2S4 +**  
Identifier les écarts entre l'attendu et le réalisé

##### CONNAISSANCES (C)

**D1C1**  
Définir les principes du contrôle qualité

**D1C2 +**  
Différencier les deux types de cahiers des charges (résultats / moyens)

**D1C3 +**  
Justifier le choix du moyen de contrôle

**D1C4 +**  
Nommer les différents types d'instruments de mesure, lire et interpréter les résultats

**D2C1**  
Identifier les éléments à prendre en compte lors de la réalisation de l'activité professionnelle

**D2C2**  
Expliquer la dilution

##### ATTITUDES (R)

**D1R1**  
Évaluer le résultat de sa propre activité et de celle de l'équipe

**D1R2 +**  
Valider avec le client le niveau de qualité obtenu

**D2R1 +**  
Proposer des modifications des protocoles

**D2R2 +**  
Proposer des solutions correctives ou des améliorations

**D2R3**  
Justifier les solutions et les propositions d'actions correctives

## D - CONTRÔLE DES RÉSULTATS

### ACTIVITÉS

#### D3

Prendre en compte, dans l'évaluation, les normes auxquelles est soumis le client (ISO 9001, HACCP...)

#### D4

Enregistrer les informations selon les procédures prévues

### RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

#### SAVOIR-FAIRE (S)

##### D3S1 +

Appliquer les exigences de la norme

##### D4S1

Renseigner des documents d'exploitation sur les opérations effectuées, les défaillances ou les dysfonctionnements constatés

#### CONNAISSANCES (C)

##### D3C1 +

Nommer les exigences des différentes normes auxquelles peut être soumis le client

#### ATTITUDES (R)

##### D3R1 +

Se référer, dans l'évaluation, à ces normes

### E - RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ SUR LES CHANTIERS

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

## E - RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ SUR LES CHANTIERS

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



### F - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

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

## F - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<b>F5</b> Enregistrer et transmettre les demandes et/ou réclamations éventuelles du client	<b>F5S1</b> Traiter une plainte <hr/> <b>F5S2</b> Transmettre oralement les informations <hr/> <b>F5S3 +</b> Rendre compte par écrit	<b>F5C1</b> Identifier et expliquer les outils spécifiques au traitement des demandes/plaintes	
<b>F6</b> Détecter les contraintes et attentes du client et en informer sa hiérarchie	<b>F6S1</b> Noter les habitudes et réactions du client		<b>F6R1 +</b> Contrôler le chantier avec le client



LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES

**Pour tous renseignements vous pouvez nous contacter :**

OC Propreté

3-3bis, rue Jean Jaurès

94808 Villejuif Cedex

Tél. : 01 43 90 22 15

[contact@oc-proprete.fr](mailto:contact@oc-proprete.fr)