

LES RÉFÉRENTIELS CQP

Le chef de site(s)

Le chef de site(s)

Périmètre d'activité du métier :

Le chef de site(s) organise, contrôle et assure le suivi des chantiers d'un (ou des) site(s) en conduisant des équipes avec ou sans chefs d'équipe. Il s'assure sur le (ou les) site(s) de la bonne mise en œuvre des techniques et des normes Hygiène Qualité Sécurité et Environnement de l'entreprise. Il contribue à la fidélisation et au développement des relations commerciales en répondant aux besoins du (ou des) site(s).

Le CQP Chef de site(s) vise à reconnaître les compétences mises en œuvre pour ce métier. Il est positionné Agent de Maîtrise Exploitation Echelon 1 (MP 1) dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale de la Propreté.

Cette certification est accessible, soit par le biais d'un parcours de formation ou d'une V.A.E (Validation des Acquis de l'Expérience). Dans le cadre du parcours de formation, la certification est composée d'une part, d'une évaluation continue réalisée dans l'organisme de formation et d'autre part, d'une évaluation finale constituée d'études de cas et de questionnements oraux en présence d'un jury professionnel de deux personnes. Dans le cadre d'une V.A.E, la certification est composée de la rédaction d'un dossier de validation et d'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 de site(s) se compose de 6 blocs de compétences (Organiser les chantiers, Animer les équipes, S'assurer de la mise en œuvre des techniques professionnelles, Contrôler/tracer un chantier, Mettre en œuvre les normes HQSE, Fidéliser les relations commerciales).

Pour obtenir le CQP dans son intégralité, tous les blocs doivent être validés.

Chaque bloc est acquis lorsque 75% des points sont obtenus.

La certification est modulaire. Le candidat peut obtenir tout ou partie des blocs de compétences du CQP et en conserve le bénéfice durant 5 ans.

Le référentiel de qualification présente les savoir-faire, les connaissances et les attitudes sur lesquels la certification portera. Les capacités notifiées par un « + » sont des capacités « dites » facultatives pour la certification, c'est-à-dire qu'elles peuvent donner des points « bonus » qui s'ajouteront à la note du pôle de compétences correspondant.

A - ORGANISER LES CHANTIERS, notamment en cas d'ouverture d'un nouveau site

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>A1 Organiser les chantiers</p>	<p>A1S1 Établir les plannings des agents selon les fréquences des prestations</p>	<p>A1C1 Lire et comprendre les prestations du cahier des charges</p>	<p>A1R1 Faire preuve de réactivité au regard de situations imprévues</p>
	<p>A1S2 Contrôler la bonne réalisation des modes opératoires par les agents</p>	<p>A1C2 Lister les modes opératoires liés aux différentes prestations</p>	<p>A1R2 Définir des priorités dans les tâches à accomplir par les agents</p>
	<p>A1S3 Assurer/organiser la petite maintenance des matériels en lien avec le service commun</p>	<p>A1C3 + Prendre connaissance d'une notice concernant la maintenance régulière d'un matériel</p>	<p>A1R3 Vérifier la bonne utilisation des matériels par les agents</p>
		<p>A1C4 + Renseigner une fiche de suivi de matériel</p>	
<p>A2 Gérer le temps, le planning et les priorités des équipes</p>	<p>A2S1 + Participer à l'élaboration des fiches de poste des agents</p>	<p>A2C1 + Équilibrer la charge de travail des différents postes sur un chantier</p>	<p>A2R1 Mobiliser une équipe dans la réalisation d'objectifs communs</p>
	<p>A2S2 Former les agents à la sécurité, à la mise en œuvre du plan de prévention, à l'utilisation du matériel et à la mise en œuvre des méthodes de l'entreprise</p>	<p>A2C2 Tenir compte des règles de mise en œuvre de l'article 7 de la CCN Propreté</p>	<p>A2R2 Vérifier systématiquement le niveau de compréhension des agents</p>
	<p>A2S3 + Mettre en place des méthodes de rationalisation des déplacements des agents sur le site</p>	<p>A2C3 + Calculer les pertes de temps liées à une mauvaise organisation</p>	<p>A2R3 + Mobiliser une équipe sur l'intérêt d'un changement de méthode</p>

A - ORGANISER LES CHANTIERS, notamment en cas d'ouverture d'un nouveau site

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>A3 Gérer les moyens matériels : produits, machines, commandes</p>	<p>A3S1 Veiller à la présence des équipements de sécurité individuelle et collective sur le site</p>	<p>A3C1 Lister les EPI et les EPC appropriés à chaque type de risques</p>	<p>A3R1 Anticiper les risques et les moyens de prévention adéquats</p>
	<p>A3S2 Proposer le choix du matériel approprié au site dans le respect de la dotation en matériel prévue au cahier des charges</p>	<p>A3C2 + S'informer sur l'évolution des matériels et des prix</p>	<p>A3R2 Argumenter sur l'intérêt du choix d'un nouveau matériel</p>
	<p>A3S3 Suivre les stocks de produits et consommables</p>	<p>A3S3 Calculer une consommation moyenne de produits et consommables sur une période donnée</p>	<p>A3R3 Anticiper les ruptures de stock</p>
	<p>A3S4 + Approvisionner le chantier en produits et consommables</p>	<p>A3C4 Analyser une variation imprévue du besoin en consommables et en produits</p>	<p>A3R4 + Prendre en compte les délais de livraison pour s'assurer de l'approvisionnement régulier du chantier</p>
	<p>A3S5 + Adapter le local produit/matériel</p>	<p>A3C5 S'informer sur les règles en vigueur concernant le stockage des produits chimiques</p>	<p>A3R5 Communiquer sur les règles en vigueur en matière de stockage des produits</p>
<p>A4 Accompagner la mise en œuvre du cahier des charges et des modes opératoires sur un nouveau site</p>	<p>A4S1 Mettre à jour la fiche signalétique du site ou la renseigner</p>	<p>A4C1 Lire et comprendre les prestations du cahier des charges</p>	<p>A4R1 Rassurer le client sur le respect des conditions d'hygiène</p>
	<p>A4S2 Effectuer une revue du cahier des charges avec le client</p>	<p>A4C2 Nommer les particularités du site</p>	<p>A4R2 Rassurer le client, les agents dans le cadre d'une passation de marché</p>
	<p>A4S3 Participer à l'état des lieux pour identifier l'état de vétusté, de propreté du site</p>		<p>A4R3 Vulgariser auprès du client les méthodes employées</p>

A - ORGANISER LES CHANTIERS, notamment en cas d'ouverture d'un nouveau site

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>A4 Accompagner la mise en œuvre du cahier des charges et des modes opératoires sur un nouveau site</p>	<p>A4S4 S'assurer des conditions d'accès au site (clés, codes, fournisseurs, horaires de collecte des déchets, ...)</p>	<p>A4C3 + Utiliser une check-list des informations à recueillir auprès du client</p>	<p>A4R4 Poser des règles, un cadre d'intervention avec le client</p>
	<p>A4S5 Lister les modalités de mise à disposition, d'accès aux réseaux (eau, électricité, ...) par le client</p>	<p>A4C4 Identifier les caractéristiques de l'alimentation électrique (ampérage, terre, différentiel) nécessaires pour utiliser les machines en toute sécurité</p>	
	<p>A4S6 Accompagner la mise en route de la prestation sur le site</p>		<p>A4R5 Partager les choix de l'entreprise avec les nouveaux agents</p>
	<p>A4S7 Transmettre à l'entreprise les informations essentielles sur le démarrage du site</p>	<p>A4C5 Utiliser ou concevoir un document de compte-rendu de démarrage d'un chantier</p>	<p>A4R6 Hiérarchiser les informations à transmettre en fonction du besoin de son hiérarchique</p>

B - ANIMER LES ÉQUIPES en s'appuyant éventuellement sur une délégation auprès des chefs d'équipe

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
B1 Organiser une équipe	B1S1 Organiser le travail de l'équipe et gérer les absences	B1C1 Identifier les savoir-faire disponibles dans une équipe	B1R1 Motiver un agent pour qu'il accepte un remplacement
	B1S2 Former les agents lors de l'ouverture d'un nouveau chantier	B1C2 + Utiliser un programme et un scénario d'animation	B1R2 Évaluer l'acquisition des compétences et alimenter le plan de formation
	B1S3 Former les agents : formation sécurité et formation aux techniques	B1C3 Utiliser les techniques de communication (par écrit ou oralement)	B1R3 Valoriser le potentiel de l'équipe
	B1S4 Former à l'utilisation rationnelle des équipements, des matériels, des produits	B1C4 + Formaliser une règle, un mode opératoire	B1R4 Utiliser les techniques de l'animation pédagogique
B2 Gérer administrativement une équipe	B2S1 Assurer le pointage des agents et des CE pour les payes	B2C1 Distinguer les différents types d'absence	B2R1 Faire preuve d'une écoute adaptée à la nature du chantier
	B2S2 Concevoir le planning de travail de l'équipe de nettoyage dans le respect de la législation et des exigences du cahier des charges	B2C2 Utiliser des outils de calcul de temps	B2R2 Se fixer des règles pour se rendre disponible à l'égard de ses collaborateurs sans se laisser déborder
	B2S3 Planifier les congés en vue de maintenir le fonctionnement de l'entreprise	B2C3 + Calculer les droits à congés payés	B2R3 Réagir rapidement en situation exceptionnelle
	B2S4 Ajuster les plannings selon les évènements	B2C4 + Raisonnement à l'aide d'un retroplanning	B2R4 Resituer ses activités dans un cadre d'intervention plus large (le chantier, le client, l'entreprise)
		B2C5 Mémoriser les évolutions transmises par sa hiérarchie concernant les règles de gestion administrative du personnel	B2R5 Identifier et définir les limites de son intervention (réglementaires, compétences et personnelles)

B - ANIMER LES ÉQUIPES en s'appuyant éventuellement sur une délégation auprès des chefs d'équipe

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>B3 Animer une équipe et améliorer son fonctionnement</p>	<p>B3S1 Transmettre en permanence des informations en vue d'informer ses collaborateurs sur la vie, le fonctionnement et l'évolution du chantier</p>	<p>B3C1 + Synthétiser par écrit des informations en vue de les transmettre</p>	<p>B3R1 Vérifier que chacun a reçu la bonne information</p>
	<p>B3S2 Mobiliser des collaborateurs autour de la réalisation d'objectifs collectifs définis par la Direction</p>	<p>B3C2 Distinguer les objectifs individuels et les objectifs collectifs</p>	<p>B3R2 Veiller au respect mutuel au sein de l'équipe</p>
	<p>B3S3 Maintenir une cohésion dans le fonctionnement de l'équipe tout en tenant compte des particularités individuelles</p>	<p>B3C3 Identifier les enjeux personnels au sein d'une équipe</p>	<p>B3R3 Instaurer un climat de travail convivial sans nuire au fonctionnement rationnel du chantier</p>
	<p>B3S4 Animer une réunion de chantier</p>	<p>B3C4 Décrire les différentes techniques d'animation de réunion</p>	<p>B3R4 Faire preuve d'équité notamment en situation d'animation d'équipe</p>
	<p>B3S5 Réaliser tout ou partie d'un travail dans l'objectif de corriger ou de faire faire</p>		<p>B3R5 + Préférer déléguer plutôt que faire à la place</p>
	<p>B3S6 Expliquer objectivement les causes d'un travail mal effectué et proposer des actions correctives</p>	<p>B3C5 Analyser les causes d'une prestation non conforme</p>	<p>B3R6 Stimuler le travail en équipe</p>
	<p>B3S7 Identifier les lacunes en compétences des collaborateurs et proposer des formations ou autres solutions</p>	<p>B3C6 Utiliser des méthodes permettant de faire l'état des lieux</p>	<p>B3R7 Être à l'écoute des demandes de ses collaborateurs</p>
	<p>B3S8 Transmettre ses connaissances et ses savoir-faire en vue d'élever les compétences des collaborateurs</p>	<p>B3C7 + Utiliser une action de transfert de compétences : programme, supports</p>	<p>B3R8 S'adapter au niveau de compréhension de ses collaborateurs et vérifier le résultat</p>

B - ANIMER LES ÉQUIPES en s'appuyant éventuellement sur une délégation auprès des chefs d'équipe

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>B3 Animer une équipe et améliorer son fonctionnement</p>	<p>B3S9 Mettre en place des actions, des mesures visant à élever les compétences des collaborateurs (travail en double, ...)</p>	<p>B3C8 Identifier des relais de formation : tuteurs, moniteurs, etc</p>	<p>B3R9 Créer des situations permettant aux tuteurs et aux moniteurs de se motiver dans leur mission</p>
	<p>B3S10 Réaliser les entretiens professionnels et d'évaluation des compétences</p>	<p>B3C9 Décrire les techniques d'entretien, d'évaluation et les règles fondamentales à respecter</p>	<p>B3R10 Utiliser les techniques de l'entretien</p>
	<p>B3S11 Impliquer les chefs d'équipe en leur demandant de relayer les informations et décisions</p>	<p>B3C10 + Identifier les bonnes pratiques en matière de délégation</p>	<p>B3R11 Valoriser l'action des chefs d'équipe vis à vis des agents</p>
<p>B4 Gérer au quotidien des différends au sein de l'équipe ou avec le client</p>	<p>B4S1 Analyser un différend par la recherche systématique d'informations et par le dialogue avec les intéressés</p>	<p>B4C1 Identifier les méthodes pour observer des faits de façon objective</p>	<p>B4R1 Faire preuve d'équité dans la gestion quotidienne des différends</p>
	<p>B4S2 Identifier la pertinence d'intervenir à l'occasion de la réclamation d'un client concernant un agent ou un chef d'équipe</p>	<p>B4C2 Distinguer les différents types de questions et reformulation</p>	<p>B4R2 Écouter, dialoguer, conseiller</p>
	<p>B4S3 Savoir demander du conseil et de l'aide auprès de ses collègues et auprès de la hiérarchie</p>	<p>B4C3 Délimiter son périmètre de compétence et de responsabilité en matière de résolution d'un différend</p>	<p>B4R3 Parvenir à prendre du recul par rapport à l'expression de sentiments conflictuels</p>

C - S'ASSURER DE LA MISE EN ŒUVRE DES TECHNIQUES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>C1 Décrire les protocoles techniques d'entretien courant et de rénovation</p>		<p>C1C1 Lister le matériel et décrire le protocole utilisé pour le dépoussiérage : balayage humide, balayage à sec, aspirateur poussière</p>	
		<p>C1C2 Décrire le protocole pour le lavage et la désinfection d'un bloc sanitaire et de ses accessoires</p>	
		<p>C1C3 Décrire le protocole de dépoussiérage des surfaces horizontales, verticales, des mobiliers et des objets meublants</p>	
		<p>C1C4 Décrire le protocole d'entretien courant d'un bureau</p>	
		<p>C1C5 Décrire le protocole d'entretien manuel des sols</p>	
		<p>C1C6 Décrire le protocole de remise en état partielle d'un revêtement textile par un shampoing à la poudre</p>	
		<p>C1C7 Décrire le protocole de remise en état d'un revêtement textile par injection-extraction</p>	
		<p>C1C8 Décrire le protocole de remise en état d'un revêtement textile par shampoing au mouillé ou mousse sèche</p>	

C - S'ASSURER DE LA MISE EN ŒUVRE DES TECHNIQUES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>C1 Décrire les protocoles techniques d'entretien courant et de rénovation</p>		<p>C1C9 Décrire le protocole d'entretien manuel et mécanisé des sols textiles, plastiques, parquets, carrelages, céramiques, pierres naturelles</p>	
		<p>C1C10 Décrire le protocole du lustrage, et de la spray méthode sur un revêtement plastique</p>	
		<p>C1C11 Décrire le protocole de la cristallisation</p>	
		<p>C1C12 Décrire le protocole de remise en état d'un revêtement plastique par décapage à sec ou un décapage au mouillé</p>	
		<p>C1C13 Décrire le protocole d'application d'un bouche pores et d'une émulsion</p>	
		<p>C1C14 Décrire le protocole des techniques de surfaçage d'un sol en bois et de protection par application de cire</p>	
		<p>C1C15 Décrire le protocole de récurage et de protection d'un sol carrelé</p>	
	<p>C1C16 Utiliser les mots du métier</p>		

D - CONTRÔLER, TRACER UN CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
D1 Contrôler la réalisation des chantiers	D1S1 Contrôler l'application des règles de sécurité par les agents (port des EPI, ...)	D1C1 Lister les procédures de sécurité	D1R1 Faire preuve d'exemplarité
	D1S2 S'assurer que les habilitations, les formations obligatoires sont à jour pour les agents concernés	D1C2 Lister les formations obligatoires pour assurer la prestation	D1R2 Respecter des règles et des procédures
	D1S3 Vérifier la mise en place des affichages obligatoires	D1C3 Prendre connaissance des extraits du Code du travail transmis par sa hiérarchie	D1R3 S'assurer de la bonne compréhension des affichages
	D1S4 + S'assurer de la mise à jour du plan de prévention	D1C4 Prendre connaissance du plan de prévention	D1R4 Communiquer sur le plan de prévention et les mesures correctives
	D1S5 Suivre la qualité des prestations et des modes opératoires	D1C5 Identifier les critères « qualité » du cahier des charges	D1R5 Faire preuve d'une écoute active à l'égard du client et de ses collaborateurs
	D1S6 Contrôler la mise en place des critères « qualité » du cahier des charges	D1C6 + Identifier que les critères de qualité sont observables ou mesurables	D1R6 Faire preuve d'empathie dans les limites imposées par une relation professionnelle
	D1S7 Réaliser des contrôles qualité	D1C7 Planifier un contrôle qualité	D1R7 Imposer avec tact des règles, des modalités de fonctionnement avec le client
	D1S8 Contrôler la bonne utilisation des matériels, des produits, des consommables par les agents	D1C8 Définir des critères de bonne utilisation des matériels, produits, consommables	

D - CONTRÔLER, TRACER UN CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>D2 Tracer la réalisation des prestations et l'activité des agents</p>	<p>D2S1 Contrôler que le pointage des agents est effectué avec rigueur</p>	<p>D2C1 Énumérer les modalités de pointage des agents</p>	
	<p>D2S2 Transmettre les informations au service administratif sur la présence des agents</p>	<p>D2C2 Utiliser les tableaux requis par le service administratif</p>	<p>D2R1 S'assurer que les informations transmises sont complètes</p>
	<p>D2S3 Contrôler la saisie des feuilles de pointage (informatiquement ou non)</p>	<p>D2C3 Décrire les méthodes pour réaliser un sondage dans des feuilles de pointage</p>	<p>D2R2 Faire remonter et descendre l'information en temps réel</p>
	<p>D2S4 Renseigner le tableau de bord du site</p>	<p>D2C4 Identifier les calculs à réaliser et les unités à utiliser</p>	<p>D2R3 Questionner les bonnes personnes pour renseigner le tableau de bord</p>
	<p>D2S5 + Enregistrer les suivis sur des terminaux portables</p>	<p>D2C5 + Décrire le mode d'emploi d'un terminal portable</p>	<p>D2R4 Faire preuve de régularité et de précision dans la saisie des informations</p>
	<p>D2S6 Renseigner des documents sur les événements pouvant intervenir lors des prestations</p>	<p>D2C6 + Rédiger un rapport circonstancié sur un événement</p>	<p>D2R5 + Sélectionner les informations en fonction du destinataire du document</p>
	<p>D2S7 Transmettre les informations concernant des prestations à réaliser non prévues au cahier des charges</p>		<p>D2R6 Alerter sa hiérarchie sur les prestations non prévues</p>

E - METTRE EN ŒUVRE LES NORMES HQSE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>E1 Mettre en oeuvre des plans d'amélioration continue et de prévention concernant l'Hygiène, la Qualité, la Sécurité et l'Environnement</p>	<p>E1S1 Saisir les indicateurs Hygiène, Qualité, Sécurité Environnement prévus dans les plans de l'entreprise</p>	<p>E1C1 Énumérer les critères HQSE en vigueur dans l'entreprise</p>	<p>E1R1 Expliquer aux agents les critères HQSE en vigueur dans l'entreprise</p> <hr/> <p>E1R2 Alerter sa hiérarchie en cas de non conformité HQSE</p>
<p>E2 Participer à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise</p>	<p>E2S1 Appliquer et faire appliquer les règles et les précautions d'emploi des produits</p> <p>E2S2 + Suivre les mesures liées à la Diversité (multiculturalité, égalité H/F, âges, etc.)</p>	<p>E2C1 Énumérer les règles RSE en vigueur dans l'entreprise</p> <p>E2C2 + Énumérer les règles liées à la Diversité en vigueur dans l'entreprise</p> <p>E2C3 Identifier les enjeux de la RSE</p>	<p>E2R1 Expliquer aux agents les règles RSE en vigueur dans l'entreprise</p> <p>E2R2 + Expliquer aux agents les règles liées à la diversité en vigueur dans l'entreprise</p> <p>E2R3 Communiquer et expliquer aux équipes les plans de prévention, les plans d'amélioration et autres mesures</p>
			<p>E2R4 Alerter sa hiérarchie en cas d'atteinte à la RSE</p>

F - FIDÉLISER LES RELATIONS COMMERCIALES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
F1 Entretenir les relations avec le client	F1S1 Prévoir de façon régulière des réunions d'échange avec le client	F1C1 Disposer d'une bonne connaissance de ses clients	F1R1 Créer une relation privilégiée avec son client
	F1S2 Recueillir les attentes du client en matière d'engagement à prendre	F1C2 Lister les point à aborder dans une réunion	F1R2 Mettre en place des moyens d'information réguliers vis à vis du client
		F1C3 Formaliser des engagements	F1R3 Respecter ses engagements
F2 Anticiper et traiter les non-conformités, plaintes et demandes	F2S1 Traiter dans des délais rapides les réclamations et demandes des clients	F2C1 Prendre connaissance des procédures en matière de réponse ou de traitement des réclamations « client »	F2R1 Faire preuve de vigilance à l'égard des réclamations, remarques, des doléances du client
	F2S2 Aller au devant du client	F2C2 Identifier les non-conformités que le client ne peut tolérer	F2R2 Anticiper les problèmes
F3 Suivre et garantir la satisfaction des besoins du client	F3S1 Répondre rapidement aux messages des clients dans le respect des procédures en vigueur	F3C1 + Tenir à jour une liste des coordonnées des prestataires, des fournisseurs de service dans différents secteurs	F3R1 Rassurer le client sur le bon déroulement des prestations
	F3S2 Communiquer au client l'ensemble des prestations assurées par l'entreprise	F3C2 Lister les savoir-faire de l'entreprise	F3R2 Mettre en avant les spécificités de l'entreprise
	F3S3 Proposer des devis pour les TE et TS	F3C3 Recueillir les informations indispensables pour le calcul du prix d'une prestation	F3R3 Interpeller les personnes compétentes pour calculer le prix d'une prestation



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