

## LES RÉFÉRENTIELS CQP

Le responsable  
de secteur

**CPNE FP**  
PROPRETÉ

**CQP**  
propreté

LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES



## Le responsable de secteur

### Périmètre d'activité du métier :

**Le responsable de secteur coordonne plusieurs sites en manquant les équipes et leurs chefs d'équipe. Il s'appuie sur les normes Hygiène Qualité Sécurité et Environnement de l'entreprise pour garantir la mise en œuvre des techniques et optimiser l'équilibre économique des sites conformément aux choix de son entreprise. Il fidélise et développe les relations commerciales sur son secteur vis à vis duquel il est avec sa hiérarchie une force de proposition.**

Le CQP Responsable de secteur vise à reconnaître les compétences mises en œuvre pour ce métier. Il est positionné Agent de Maîtrise Exploitation Echelon 3 (MP 3) 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'un projet écrit présenté à l'oral et d'exercices écrits réalisés 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 Responsable de secteur se compose de 6 blocs de compétences (Organiser les chantiers, Animer les équipes, Garantir la réalisation des techniques professionnelles, Contrôler et optimiser la rentabilité du site, Prendre en compte les normes HQSE dans l'organisation des chantiers, Fidéliser et développer 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)
<b>A1</b> Accompagner la mise en place d'un chantier	<b>A1S1</b> Vérifier la mise en place de l'organisation des chantiers : cahier des charges, plannings, modes opératoires	<b>A1C1</b> Traduire le cahier des charges en utilisant les normes et cadences habituelles de l'entreprise	<b>A1R1</b> Dialoguer avec les équipes en place sur le chantier
	<b>A1S2</b> Valider que les choix de matériel sont appropriés et respectent la dotation prévue au cahier des charges	<b>A1C2 +</b> Calculer l'amortissement de l'investissement en matériel prévu pour les prestations sur le site	
<b>A2</b> Réajuster la mise en œuvre des technologies	<b>A2S1</b> Proposer de nouvelles prestations afin d'atteindre le niveau de propreté exigé par le client	<b>A2C1</b> Identifier dans les besoins exprimés par le client ce qui relève du cahier des charges	<b>A2R1</b> Travailler en autonomie
	<b>A2S2</b> Réaliser un état des lieux pour identifier l'état de vétusté, de propreté du site pour proposer d'éventuelles prestations complémentaires	<b>A2C2</b> Concevoir et/ou utiliser une grille pour réaliser un état des lieux	<b>A2R2</b> Impliquer le client dans la collecte des informations nécessaires à un état des lieux objectif
	<b>A2S3</b> Trouver des solutions, remédier à des situations problématiques	<b>A2C3</b> Évaluer la gravité d'une situation problématique en anticipant l'impact des solutions possibles	<b>A2R3</b> Demander un soutien, une aide en cas de situation problématique
<b>A3</b> Accompagner la mise en œuvre du cahier des charges et des modes opératoires sur un nouveau site	<b>A3S1</b> Identifier les particularités du site en vue d'ajuster la prestation	<b>A3C1</b> Définir des scénarios type d'organisation en fonction des caractéristiques les plus fréquentes d'un chantier	<b>A3R1</b> Ne pas sous-estimer les habitudes prises par les agents qui étaient depuis un certain temps sur le chantier
	<b>A3S2</b> Participer à l'organisation de la passation de marché en lien avec la société sortante et le client	<b>A3C2</b> Concevoir un retroplanning	<b>A3R2</b> Entretenir des relations transparentes avec le client et avec la société sortante

## 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><b>A3</b> Accompagner la mise en œuvre du cahier des charges et des modes opératoires sur un nouveau site</p>	<p><b>A3S3</b> Proposer des ajustements en matériel, équipement, consommable et agents en vue d'améliorer la rentabilité de la prestation</p> <hr/> <p><b>A3S4</b> S'assurer que les conditions sont mises en place pour effectuer la passation de marché à l'égard des nouveaux agents</p>	<p><b>A3C3</b> Comparer la rentabilité de différents matériels, équipements et produits dans le contexte spécifique du chantier</p>	<p><b>A3R3</b> Se positionner comme force de proposition</p> <hr/> <p><b>A3R4</b> Partager les choix de l'entreprise avec les nouveaux agents</p> <hr/> <p><b>A3R5</b> S'imposer comme l'interlocuteur privilégié du client</p>
<p><b>A4</b> Piloter opérationnellement la sous traitance</p>	<p><b>A4S1 +</b> Mobiliser les prestataires extérieurs selon le cahier des charges</p> <hr/> <p><b>A4S2 +</b> Organiser et évaluer la qualité des prestations des sous-traitants en proposant des aménagements à sa hiérarchie</p>	<p><b>A4C1 +</b> Concevoir un ordre de mission précis destiné à un sous-traitant</p> <hr/> <p><b>A4C2 +</b> Proposer des critères d'évaluation d'une prestation sous-traitée</p>	<p><b>A4R1 +</b> Entretenir des relations transparentes avec les sous-traitants</p> <hr/> <p><b>A3R2 +</b> Animer des réunions de chantier avec les sous-traitants</p>

## B - MANAGER 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)
<b>B1</b> Recruter une équipe	<b>B1S1</b> Recruter si nécessaire des agents, sous la responsabilité de la hiérarchie	<b>B1C1</b> Lister les techniques d'entretien de recrutement, et d'entretien d'évaluation	<b>B1R1</b> Resituer ses activités dans un cadre d'intervention plus large (le chantier, le client, l'entreprise)
	<b>B1S2</b> Recueillir les informations pour réaliser les contrats de travail dans le respect de la législation	<b>B1C2</b> Appliquer les procédures légales en matière d'embauche et de contractualisation avec les agents	<b>B1R2</b> Informers les salariés en présentant les contrats de travail, le salaire, la mutuelle...
	<b>B1S3</b> Vérifier la conformité des contrats de travail, des cartes de séjour	<b>B1C3</b> Se référer aux règles du code du travail transmises par la hiérarchie	<b>B1R3</b> Alerter sa hiérarchie de toute non-conformité
	<b>B1S4</b> Faire signer les contrats de travail	<b>B1C4</b> Relire un contrat de travail pour vérifier qu'il ne comporte pas d'erreurs factuelles (identité, durée, affectation)	<b>B1R4</b> Expliquer à un nouvel embauché la signification de certaines clauses d'un contrat de travail
	<b>B1S5</b> Intégrer les nouveaux recrutements et organiser le tutorat	<b>B1C5</b> Énumérer les règles pour transférer des compétences, intégrer un nouveau venu	<b>B1R5</b> Présenter le livret d'accueil de l'entreprise
<b>B2</b> Garantir la gestion administrative des équipes	<b>B2S1</b> Veiller à la bonne réalisation de la gestion administrative (renseignements effectifs, mise à jour des plannings, etc)		<b>B2R1</b> Sensibiliser les chefs d'équipe aux enjeux d'une bonne gestion administrative
<b>B3</b> Piloter une équipe et améliorer son fonctionnement	<b>B3S1</b> Confier à des collaborateurs de nouvelles activités dans le but d'améliorer le fonctionnement du chantier et des équipes	<b>B3C1</b> Identifier et décrire les missions et compétences des collaborateurs	<b>B3R1</b> Dynamiser et entraîner son équipe
	<b>B3S2</b> Mobiliser ses collaborateurs dans la résolution de problèmes en vue d'améliorer le fonctionnement du chantier	<b>B3C2</b> Identifier les techniques de résolution de conflits	<b>B3R2</b> Mobiliser des collaborateurs autour d'objectifs communs

## B - MANAGER 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><b>B3</b> Piloter une équipe et améliorer son fonctionnement</p>	<p><b>B3S3</b> Proposer de gratifier ou de sanctionner un collaborateur</p>	<p><b>B3C3</b> Distinguer la sanction de la stigmatisation</p>	<p><b>B3R3</b> Faire accepter le bien fondé d'une sanction sans créer de ressentiment</p> <p><b>B3R4</b> Expliquer les raisons d'une gratification</p>
	<p><b>B3S4</b> Impliquer les chefs d'équipe dans la prise de décision et dans la circulation des informations</p>	<p><b>B3C4</b> Identifier les bonnes pratiques en matière de délégation</p>	<p><b>B3R5</b> Valoriser l'action des chefs d'équipe vis à vis des agents</p>
	<p><b>B3S5</b> Privilégier la relation directe entre les chefs d'équipe et les agents</p>		<p><b>B3R6</b> Recueillir le point de vue des chefs d'équipe pour vérifier une information ou pour prendre une décision</p>
		<p><b>B3C5</b> Identifier la responsabilité des chefs d'équipe afin d'éviter toute ingérence</p>	<p><b>B3R7</b> Valoriser les bonnes pratiques en matière de délégation</p>
	<p><b>B3S6</b> Conduire des entretiens RH et identifier des besoins de formation</p>	<p><b>B3C6</b> Utiliser les outils de l'entreprise pour les entretiens RH et le recueil des besoins de formation</p>	<p><b>B3R8</b> Utiliser les techniques de l'entretien</p>
	<p><b>B4</b> Régler au quotidien des différends au sein de l'équipe</p>	<p><b>B4S1</b> Proposer, conseiller des solutions et les accompagner au besoin</p>	<p><b>B4C1</b> Analyser la nature d'un différend pour apprécier s'il est possible de trouver une solution immédiate ou s'il faut s'adresser à sa hiérarchie</p>

## C - GARANTIR LA RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<b>C1</b> Décrire les protocoles de rénovation		<b>C1C1</b> Décrire le protocole de remise en état partielle d'un revêtement textile par un shampoing à la poudre	
		<b>C1C2</b> Décrire le protocole de remise en état d'un revêtement textile par injection-extraction	
		<b>C1C3</b> Décrire le protocole de remise en état d'un revêtement textile par shampoing au mouillé ou à la mousse sèche	
		<b>C1C4</b> Décrire le protocole d'entretien manuel et mécanisé des sols textiles, plastiques, parquets, carrelages, céramiques, pierres naturelles	
		<b>C1C5</b> Décrire le protocole du lustrage et de la spray méthode sur un revêtement plastique	
		<b>C1C6</b> Décrire le protocole de la cristallisation	
		<b>C1C7</b> Décrire le protocole de remise en état d'un revêtement plastique par décapage à sec ou un décapage au mouillé	
		<b>C1C8</b> Décrire le protocole d'application d'un bouche pores et d'une émulsion	
		<b>C1C9</b> Décrire le protocole des techniques de surfacage d'un sol en bois et de protection par application de cire	
		<b>C1C10</b> Décrire le protocole de récurage et de protection d'un sol carrelé	
		<b>C1C11</b> Utiliser les mots du métier	

## D - CONTRÔLER ET OPTIMISER LA RENTABILITÉ DU SITE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<b>D1</b> Suivre le budget du site ou du chantier	<b>D1S1</b> Vérifier que les pointages correspondent au temps imparti et aux ratios de l'entreprise	<b>D1C1</b> Calculer les principaux ratios (M2, cadence selon le type de prestation, la nature des surfaces...)	<b>D1R1</b> Sensibiliser les chefs d'équipe aux ratios utilisés dans l'entreprise
	<b>D1S2</b> Proposer des solutions en vue d'améliorer la rentabilité du site (mécanisation, affectation de qualifications adéquates, ajustement des consommables, ajustement des fournisseurs, ...)	<b>D1C2</b> Analyser le budget mensuel dédié au site	<b>D1R2</b> Partager avec les chefs d'équipe les exigences de rentabilité de l'entreprise
	<b>D1S3</b> Proposer des investissements en vue d'améliorer la rentabilité de la prestation	<b>D1C3 +</b> Raisonnement sur le retour d'investissement en fonction de la durée du chantier	<b>D1R3 +</b> Convaincre ses responsables d'investir
	<b>D1S4</b> Proposer de changer des fournisseurs, des consommables pour réaliser des économies	<b>D1C4</b> Analyser une facture	<b>D1R4</b> Argumenter ses choix
<b>D2</b> Optimiser, réajuster la mise en œuvre des moyens	<b>D2S1</b> Vérifier si le type d'organisation du travail est en adéquation avec les caractéristiques du site	<b>D2C1</b> Énumérer les types d'organisation du travail	<b>D2R1</b> Proposer une organisation du travail anticipant d'éventuels dysfonctionnements
	<b>D2S2</b> Vérifier que la qualification des salariés est en adéquation avec la nature des prestations	<b>D2C2</b> Consulter les référentiels de qualification des CQP	<b>D2R2</b> Motiver un agent pour une réaffectation
	<b>D2S3</b> Réaffecter des agents entre les différents sites en vue de rationaliser les prestations	<b>D2C3</b> Se référer à des méthodes de rationalisation des chantiers	<b>D2R3 +</b> Resituer des solutions d'optimisation au-delà du périmètre d'un site
	<b>D2S4 +</b> Recourir à des dispositifs spécifiques au bénéfice du site (équipes volantes, ...)		

## D - CONTRÔLER ET OPTIMISER LA RENTABILITÉ DU SITE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>D2</b> Optimiser, réajuster la mise en œuvre des moyens</p>	<p><b>D2S5</b> Optimiser ses déplacements, ses visites sur plusieurs sites</p>	<p><b>D2C4</b> Analyser la gestion de son temps de déplacement</p>	
	<p><b>D2S6 +</b> Évaluer la pertinence de livrer soi-même des consommables, du petit matériel</p>		<p><b>D2R4</b> Gérer rationnellement son temps, optimiser ses déplacements</p>
	<p><b>D2S7 +</b> Proposer l'intégration de personnels TH</p>	<p><b>D2C5</b> Énumérer les principales dispositions concernant les travailleurs handicapés (les principaux textes de loi, les aides, ...)</p>	<p><b>D2R5</b> Anticiper les risques d'accidents du travail par les mesures appropriées (sécurité, formation, ...)</p>
	<p><b>D2S8 +</b> Proposer le recrutement de contrats en alternance</p>	<p><b>D2C6</b> Énumérer les enjeux et modalités d'un dispositif de formation en alternance</p>	<p><b>D2R6</b> Faire preuve d'une vigilance permanente sur un site</p>
	<p><b>D2S9</b> S'organiser pour faire face au remplacement des personnels absents</p>	<p><b>D2C7</b> Prioriser les activités du chantier en fonction des attentes du client</p>	<p><b>D2R7</b> Mettre en place une organisation du travail capable d'anticiper l'absence temporaire d'agents sans nuire à la qualité de la prestation</p>
	<p><b>D2S10</b> Identifier les situations nouvelles ou exceptionnelles non prévues au cahier des charges</p>		<p><b>D2R8</b> Rester en veille permanente sur tout événement de la vie de l'entreprise cliente</p>
	<p><b>D2S11</b> Rédiger des devis ponctuels pour les TE et TS</p>	<p><b>D2C8</b> Calculer le coût d'une prestation selon les normes de l'entreprise</p>	

## E - PRENDRE EN COMPTE LES NORMES HQSE DANS L'ORGANISATION DES CHANTIERS

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>E1</b> Veiller à la mise en œuvre des plans d'amélioration continue et de prévention concernant l'Hygiène, la Qualité, la Sécurité et l'Environnement</p>	<p><b>E1S1</b> Organiser et contribuer à la saisie des indicateurs Hygiène, Qualité, Sécurité, Environnement</p>	<p><b>E1C1</b> S'informer auprès des responsables concernés sur les objectifs HQSE de l'entreprise et sur les outils de suivi de ces objectifs</p>	<p><b>E1R1</b> Expliciter auprès des équipes les enjeux des objectifs HQSE et les outils de suivi liés à ces objectifs</p>
	<p><b>E1S2</b> Réaliser des diagnostics sur son site</p>	<p><b>E1C2</b> Identifier les outils de diagnostic HQSE élaborés par les responsables concernés</p>	<p><b>E1R2</b> Expliquer aux équipes la fonction des diagnostics HQSE</p>
	<p><b>E1S3</b> Contribuer à l'élaboration de mesures correctives</p>	<p><b>E1C3</b> Proposer des dispositifs de prévention et des mesures correctives face à des non-conformités</p>	<p><b>E1R3</b> Associer les équipes dans la mise en place des dispositifs de prévention et des mesures correctives</p>
<p><b>E2</b> Contribuer à la mise en œuvre de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise</p>	<p><b>E2S1</b> Faire appliquer les règles régissant la santé, la sécurité, le développement durable et le droit du travail</p>	<p><b>E2C1</b> S'informer auprès des responsables concernés sur les règles régissant la santé, la sécurité, le développement durable et le droit du travail</p>	<p><b>E2R1</b> Expliciter auprès des équipes les enjeux des règles régissant la santé, la sécurité, le développement durable et le droit du travail</p>
	<p><b>E2S2 +</b> Réaliser des diagnostics</p>	<p><b>E2C2 +</b> Identifier les outils de diagnostic RSE élaborés par les responsables concernés</p>	<p><b>E2R2 +</b> Expliquer aux équipes la fonction des diagnostics RSE</p>
	<p><b>E2S3 +</b> Contribuer à l'élaboration de mesures correctives</p>		
	<p><b>E2S4</b> Suivre les mesures liées à la Diversité (multiculturalité, égalité H/F, âges, etc.)</p>	<p><b>E2C3</b> Identifier les mesures transmises par les responsables concernés au sujet de la diversité (multiculturalité, égalité H/F, âges, etc.)</p>	

## F - FIDÉLISER ET DÉVELOPPER LES RELATIONS COMMERCIALES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>F1</b> Suivre et garantir la satisfaction des besoins des clients</p>	<p><b>F1S1</b> Organiser des réunions de bilan sur l'ensemble des indicateurs de la prestation</p> <p><b>F1S2</b> Proposer le chiffrage de prestations complémentaires</p> <p><b>F1S3</b> Effectuer des contrôles qualité de la prestation avec le client</p>	<p><b>F1C1</b> Rédiger l'ordre du jour et le compte-rendu d'une réunion de bilan</p> <p><b>F1C2</b> Identifier des besoins connexes à la prestation principale</p> <p><b>F1C3</b> Analyser le contrat de prestation du client</p>	<p><b>F1R1</b> Valoriser les points forts de la prestation sans masquer les non-conformités</p> <p><b>F1R2</b> Argumenter sur l'intérêt d'une prestation complémentaire</p> <p><b>F1R3</b> Trouver des solutions rapidement à des situations problématiques chez le client</p>
<p><b>F2</b> Participer à la veille commerciale</p>	<p><b>F2S1</b> Transmettre des informations essentielles à l'entreprise sur le client (son ressenti, son environnement, sa situation financière, ...)</p> <p><b>F2S2</b> Proposer une prestation ponctuelle en anticipant un évènement, une situation exceptionnelle (manifestation, portes ouvertes, visite de site, ...)</p> <p><b>F2S3</b> Anticiper des changements chez le client (déménagement, agrandissement, rachat, ...)</p> <p><b>F2S4</b> Visiter un site pour contribuer à la réponse commerciale concernant un nouveau site</p>	<p><b>F2C1</b> Recueillir des informations non formelles et les classer dans un compte-rendu de synthèse</p> <p><b>F2C2</b> Assurer une veille sur les activités saisonnières des clients</p> <p><b>F2C3</b> Observer les signes d'un changement dans les habitudes des usagers</p> <p><b>F2C4</b> Analyser les spécificités d'un site pour anticiper les types de prestations réalisables</p>	<p><b>F2R1</b> Discuter de façon informelle avec les usagers du site</p> <p><b>F2R2</b> Échanger sur l'organisation des évènements exceptionnels</p> <p><b>F2R3</b> Prendre le temps de lire les affichages publics au sein de l'entreprise cliente</p> <p><b>F2R4</b> Poser les bonnes questions pour recueillir les informations utiles au formatage d'une prestation éventuelle</p>



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