

LES RÉFÉRENTIELS CQP

Le chef d'équipe
propreté

CPNE FP
PROPRETÉ

CQP
propreté

LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES



Le chef d'équipe propreté

Périmètre d'activité du métier :

Chef d'équipe, qui coordonne et anime une équipe d'agents de propreté et/ou d'agents machinistes classique. 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 CQP Chef d'équipe en Propreté vise à reconnaître les compétences mises en œuvre pour ce métier. Il est positionné Chef d'Equipe Echelon 1 (CE 1) 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 en Propreté se compose de 6 blocs de compétences (Organisation de chantier, Réalisation des techniques professionnelles, Contrôle des résultats, Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement sur les chantiers, Relations Clients et attitudes de service, Animation d'équipe).

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 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 en Propreté a été inscrit au RNCP le 22 janvier 2010 (Arrête du 14 janvier 2010 portant enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles).

A - ORGANISATION DE CHANTIER

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|--|--|--|---|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| <p>A1 Coordonner les affectations au sein de l'équipe en fonction des spécificités des chantiers, des prestations vendues et des consignes reçues</p> | <p>A1S1 Participer à l'attribution pour chaque agent en fonction de ses compétences, des activités professionnelles prévues</p> | <p>A1C1 Donner la définition du rôle du chef d'équipe</p> | <p>A1R1 Se situer par rapport à l'équipe, aux clients, à la hiérarchie</p> |
| | | <p>A1C2 + Citer les caractéristiques des différentes ressources à disposition : main d'œuvre, matériel...</p> | <p>A1R2 + Être à l'écoute de son équipe, noter les remarques et suggestions des agents</p> |
| | <p>A1S2 Répartir les tâches en fonction de la dotation horaire du chantier</p> | <p>A1C3 Identifier les compétences des agents de service</p> | |
| | <p>A2 Appliquer et ajuster le(s) chantier(s), (planning, répartition des tâches, programme) en fonction des contraintes de l'activité de l'établissement client</p> | <p>A2S1 Prendre en compte les contraintes techniques du chantier</p> | |
| <p>A2S2 Ajuster le planning d'intervention des membres de l'équipe</p> | | <p>A2C1 Énumérer les principes de base de l'organisation</p> | <p>A2R2 + Proposer à l'équipe l'organisation du travail</p> |
| | | | <p>A2R3 + Suivre la mise en œuvre de l'organisation par l'équipe</p> |
| | | | <p>A2R4 + Aider l'équipe à intégrer le changement</p> |
| | <p>A2S3 Adapter les temps d'exécution des opérations de nettoyage</p> | <p>A2C2 Définir les priorités du chantier</p> | |
| | <p>A2S4 Identifier les activités et tâches des collaborateurs du site</p> | | |

A - ORGANISATION DE CHANTIER

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|--|--|---|---|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| <p>A2 Appliquer et ajuster le(s) chantier(s), (planning, répartition des tâches, programme) en fonction des contraintes de l'activité de l'établissement client</p> | <p>A2S5 Redéfinir les tâches auprès de l'équipe en cas d'aléa après avoir informé sa hiérarchie</p> | | <p>A2R5 Prendre en compte les aptitudes des membres de l'équipe</p> |
| <p>A3 Préparer techniquement le chantier : matériel, produits nécessaires</p> | <p>A3S1 Choisir le matériel et les produits mis à sa disposition en fonction de l'opération à effectuer sur le revêtement en tenant compte des caractéristiques du lieu</p> | <p>A3C1 Lister les matériels et produits nécessaires aux opérations de nettoyage courant et exceptionnel</p> | <p>A3R1 Vérifier la disponibilité des produits, matériels et équipements nécessaires aux opérations à réaliser</p> |
| | <p>A3S2 Préparer le matériel et les produits nécessaires à l'équipe</p> | <p>A3C2 Indiquer la fonction de chaque machine</p> | |
| | <p>A3S3 Vérifier l'état de fonctionnement des matériels et équipements</p> | <p>A3C3 Expliquer les actions de maintenance des machines de nettoyage</p> | <p>A3R2 Faire appliquer les actions de maintenance des machines</p> |
| | | <p>A3C4 Nommer les organes de contrôle des matériels</p> | |
| | <p>A3S4 Estimer les quantités de produits et de consommables nécessaires à l'activité du chantier et/ou à chaque poste de travail</p> | <p>A3C5 Énumérer les documents nécessaires à l'exploitation d'un site de propreté</p> | <p>A3R3 + Vérifier la présence des documents administratifs et des documents d'exploitation</p> |
| | <p>A3S5 Assurer la répartition des produits et consommables par poste</p> | <p>A3C6 Expliquer la fiche technique d'un produit de nettoyage</p> | <p>A3R4 S'assurer de la bonne compréhension des informations transmises</p> |
| | | <p>A3C7 Classer les salissures selon leur origine leurs caractéristiques et leur solubilité</p> | |
| | | <p>A3C8 Expliquer l'action des produits détergents et désinfectants applicables sur le site</p> | |

A - ORGANISATION DE CHANTIER

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|---|---|---|--|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| A3 Préparer techniquement le chantier : matériel, produits nécessaires | A3S6 Vérifier le contenu des chariots de son équipe | A3C9 Définir la notion de spectre d'activité d'un désinfectant applicable sur le site | |
| | | | |
| A4 Faire signer au correspondant du client les bons d'utilisation de consommables qui seront ultérieurement facturés | A4S1 Utiliser les formulaires appropriés | | A4R1 + Respecter les modalités de transmission |
| A5 Préparer les installations avant nettoyage (rangement, protection, balisage) | A5S1 Disposer et/ou installer de façon rationnelle et ergonomique les équipements, les produits, les consommables | A5C1 + Expliquer les notions simples d'électricité | A5R1 + Recueillir des informations auprès du client |
| | A5S2 Mettre en place des dispositifs de protection pour les personnes, les matériels, les biens et les lieux | A5C2 Identifier les principaux risques pour les personnes et les biens | A5R2 Informé le client des moyens mis en place |
| A6 Prendre en compte les indicateurs de gestion (heures, matériel, consommables) du chantier et faire remonter dans les délais les éléments utiles de gestion | A6S1 Utiliser une feuille de pointage des heures de travail | A6C1 Différencier les types d'heures de travail | A6R1 Transmettre les informations utiles à sa hiérarchie |
| | A6S2 Gérer les entrées et sorties des produits et consommables | | |
| | A6S3 Suivre les affectations de matériels | | |
| A7 Identifier les économies possibles des stocks et proposer des améliorations | A7S1 Contrôler l'emploi rationnel des matériels et des produits | | A7R1 + Proposer des améliorations à sa hiérarchie |

B - ANIMATION D'ÉQUIPE

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|--|---|---|---|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| <p>B1 Favoriser la communication entre les membres de l'équipe et avec la hiérarchie</p> | <p>B1S1 Recueillir les consignes de sa hiérarchie</p> <p>B1S2 Transmettre oralement des informations</p> <p>B1S3 Utiliser et expliquer les supports (livret d'accueil...) disponibles en entreprise</p> <p>B1S4 + Comprendre un différend par la recherche systématique d'informations et par le dialogue avec les intéressés</p> | <p>B1C1 Énoncer les règles de base de la communication</p> <p>B1C2 Identifier les informations utiles à transmettre</p> | <p>B1R1 Établir une relation cordiale et communicante</p> <p>B1R2 + Repérer les motivations des membres de son équipe et les maintenir à un bon niveau</p> <p>B1R3 Remonter les informations à sa hiérarchie</p> |
| <p>B2 Remplacer un agent de service absent dans ses domaines de compétences</p> | | <p>B2C1 Citer les tâches prioritaires lors d'absence imprévue et non remplacée</p> | <p>B2R1 Minimiser le risque de réclamation client</p> |
| <p>B3 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</p> | <p>B3S1 Expliquer les caractéristiques du site</p> | <p>B3C1 Énumérer les principes de base de l'encadrement d'équipe</p> | <p>B3R1 S'assurer de la bonne compréhension des informations transmises</p> |
| <p>B4 Expliquer l'utilisation des produits et matériels utilisés sur le site</p> | <p>B4S1 Expliquer aux agents le fonctionnement d'appareils et de matériels</p> <p>B4S2 Expliquer aux agents l'utilisation des produits</p> | <p>B4C1 Identifier, dans les documents techniques, les informations utiles pour le chantier</p> | |
| <p>B5 Évaluer son travail et celui de l'équipe, en référer à sa hiérarchie</p> | <p>B5S1 Évaluer les résultats par rapport aux directives fixées par sa hiérarchie</p> | | <p>B5R1 Expliquer à un agent les résultats de l'évaluation de son activité</p> |
| <p>B6 Accueillir et intégrer les nouveaux</p> | <p>B6S1 Mettre en application les différentes étapes du processus d'accueil et d'intégration</p> | <p>B6C1 Citer les règles de base pour intégrer les nouveaux salariés</p> | <p>B6R1 Respecter les consignes de l'entreprise</p> |
| | | | <p>B6R2 Accompagner les nouveaux arrivés dans leur processus d'intégration</p> |

C - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|---|--|--|---|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| <p>C1 Vérifier que sa tenue de travail ainsi que celle de l'équipe soient conformes aux exigences professionnelles</p> | <p>C1S1 Appliquer et faire appliquer les consignes de service, orales ou écrites</p> | <p>C1C1 Définir les équipements de protection individuelle</p> | <p>C1R1 Respecter l'image de marque de l'entreprise</p> |
| | <p>C1S2 Sélectionner les équipements de protection en fonction de la tâche à réaliser</p> | <p>C1C2 Déchiffrer les pictogrammes de sécurité sur les produits et les matériels</p> | |
| | | <p>C1C3 Définir les précautions d'usage en fonction des pictogrammes</p> | |
| | | <p>C1C4 Énoncer les précautions à prendre pour respecter la sécurité de l'opérateur</p> | |
| <p>C2 Appliquer le protocole de lavage simple des mains</p> | | <p>C2C1 Citer les étapes du lavage des mains</p> | <p>C2R1 Sensibiliser son équipe aux règles d'hygiène</p> |
| | | <p>C2C2 Justifier l'intérêt du lavage des mains</p> | |
| <p>C3 Lire et appliquer les notices et fiches techniques</p> | <p>C3S1 Utiliser les matériels / produits en respectant les données des fiches techniques</p> | <p>C3C1 + Citer les données des documents techniques : étiquette, fiche technique de produits et de matériels</p> | <p>C3R1 Respecter les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits et des matériels</p> |
| | | <p>C3C2 Classer les produits selon leurs usages</p> | |
| <p>C4 Préparer son chariot avec les produits nettoyants ou désinfectants appropriés selon les prestations</p> | <p>C4S1 Organiser le rangement des produits et matériels sur le chariot</p> | <p>C4C1 Citer les règles de reconditionnement des produits</p> | |

C - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|---|---|--|---|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| <p>C5 Utiliser les produits nettoyants ou désinfectants appropriés au type de risque</p> | <p>C5C1 Doser les produits</p> | <p>C5C1 Citer les règles et les précautions d'emploi d'un détergent ou d'un désinfectant</p> <p>C5C2 Citer les étapes d'un processus de dosage</p> | <p>C5R1 Appliquer les règles de sécurité liées à l'utilisation des produits chimiques (EPI...)</p> |
| <p>C6 Ramasser les déchets selon les consignes et les règles de tri</p> | <p>C6S1 + Collecter et trier les déchets industriels banals (DIB)</p> <p>C6S2 + Stocker les déchets aux endroits prévus</p> | <p>C6C1 Identifier les différents déchets</p> | <p>C6R1 + Respecter les procédures de traitement des déchets</p> |
| <p>C7 Utiliser le matériel de nettoyage de base (aspirateur, balai...)</p> | <p>C7S1 Utiliser le matériel de dépoussiérage : balayage humide, balayage à sec, aspirateur poussière</p> | <p>C7C1 + Pour chaque machine: localiser sur un schéma les différents organes y compris les organes de commande, de réglage et de sécurité</p> | |
| <p>C8 Nettoyer les ustensiles et les installations sanitaires avec les produits et techniques appropriés</p> | <p>C8S1 Effectuer un lavage et une désinfection d'un bloc sanitaire et de ses accessoires</p> | | |
| <p>C9 Nettoyer le mobilier avec les produits et les techniques appropriés</p> | <p>C9S1 Effectuer un dépoussiérage des surfaces horizontales, verticales, des mobiliers et des objets meublants</p> | | |
| | <p>C9S2 Réaliser l'entretien courant d'un bureau</p> | | |

C - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|--|--|---|--|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| <p>C10 Nettoyer avec les produits et les techniques appropriés les sols textiles, sols plastiques, parquets, carrelages, céramiques, pierres naturelles</p> | <p>C10S1 Effectuer les opérations d'entretien manuel des sols selon différentes méthodes</p> | <p>C10C1 Énoncer le principe de chaque technique d'entretien courant</p> | <p>C10R1 S'efforcer de limiter les nuisances que sa prestation peut occasionner au niveau du client</p> <p>C10R2 + Réaliser les travaux dans les temps alloués</p> |
| <p>C11 Appliquer les techniques de détachage, méthode spray, lustrage, lavage mécanisé à l'aide de la monobrosse et autolaveuse non portée</p> | <p>C11S1 Repérer la nature des tâches</p> <p>C11S2 Effectuer des opérations de détachage des revêtements textiles (avec essai préalable)</p> <p>C11S3 Effectuer un lustrage</p> <p>C11S4 Effectuer une spray méthode</p> <p>C11S5 Effectuer un lavage avec une autolaveuse non portée</p> | <p>C11C1 Pour chaque technique : - donner le principe - estimer les moyens - préciser les critères de choix - énoncer les précautions à prendre</p> <p>C11C2 + Citer les caractéristiques des revêtements de sols</p> <p>C11C3 + Déchiffrer les classements des sols</p> | <p>C11R1 Porter les équipements de protection spécifiques et adopter les gestes et postures adaptés</p> <p>C11R2 Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client</p> <p>C11R3 Vérifier le résultat de son intervention</p> <p>C11R4 Travailler en sécurité avec la monobrosse</p> <p>C11R5 + Réaliser les travaux dans les temps alloués</p> |
| <p>C12 Remettre en ordre les installations une fois la prestation effectuée</p> | <p>C12S1 Remettre à leur place les éléments déplacés</p> | <p>C12C1 + Mémoriser la disposition des lieux avant la prestation</p> | <p>C12R1 Maintenir l'aspect esthétique des locaux</p> |

C - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|--|--|--|--|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| <p>C13 Assurer l'entretien courant du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises pour le site</p> | <p>C13S1 Appliquer des consignes d'entretien</p> | <p>C13C1 + Indiquer le mode d'entretien courant de chaque machine : monobrosse, autolaveuse non portée...</p> | <p>C13R1 Signaler les pannes nécessitant une intervention</p> |
| | <p>C13S2 Assurer le nettoyage des matériels et des accessoires après utilisation</p> | <p>C13C2 Nommer les organes de contrôle des appareils</p> | <p>C13R2 Maintenir en ordre le local et son poste de contrôle</p> |
| | <p>C13S3 Faire les réglages et les ajustements nécessaires du matériel d'exploitation</p> | | |
| | <p>C13S4 Appliquer les procédures de maintenance de 1^{er} niveau</p> | | |

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

RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

SAVOIR-FAIRE (S)

D1S1

Effectuer un contrôle de résultats en respectant les données de référence

D1S2 +

Interpréter les résultats

D1S3 +

Renseigner une fiche « suivi qualité »

CONNAISSANCES (C)

D1C1

Énoncer les principes du contrôle qualité

D1C2 +

Différencier les deux types de cahiers des charges (résultats / moyens) s'ils existent

ATTITUDES (R)

D1R1

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

D2

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

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

D2C1

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

D2C2

Expliquer la dilution des produits, le choix d'un produit, un mode opératoire

D2R1 +

Proposer des solutions correctives ou des améliorations

D3

Se référer, dans l'évaluation, aux normes auxquelles est soumis le client (ISO9001, HACCP...)

D3S1 +

Utiliser les critères propres à la norme du client lors de l'évaluation des prestations

D3C1 +

Nommer les critères des différentes normes auxquelles peut être soumis le client et dont il a eu connaissance

D3R1 +

S'informer auprès du client sur les critères définis par l'entreprise cliente pour l'application de la norme

D4

Enregistrer les informations selon les procédures prévues

D4S1

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

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

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|--|--|---|--|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| E1 Respect des règles d'hygiène, de sécurité sur les chantiers | E1S1 Appliquer et faire appliquer les consignes d'hygiène, de sécurité | E1C1 + Citer les rôles et responsabilités des acteurs du site en matière de sécurité | E1R1 + Proposer des mesures de prévention en utilisant les différents modes de prévention |
| | | E1C2 Citer les situations de travail dangereuses et leurs risques | E1R2 Prévenir des accidents du travail par des gestes adaptés |
| | E1S2 Appliquer et faire appliquer spontanément les gestes et les postures adaptés | E1C3 Identifier dans le document unique et dans le plan de prévention les éléments de prévention nécessaires à la réalisation de la tâche | E1R3 Vérifier l'affichage des documents sécurité sur son chantier |
| E2 Respecter les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits, des matériels et des déchets | E1S3 Appliquer et faire appliquer spontanément les éco-gestes notamment en électricité | E1C4 Citer les principaux écogestes à respecter sur un chantier | E1R4 Informer sa hiérarchie en cas de non application des consignes d'hygiène et de sécurité |
| | E2S1 Appliquer et faire appliquer les règles et les précautions d'emploi des produits | E2C1 Expliquer les règles et les précautions d'emploi ou de stockage d'un produit | E2R1 Donner l'exemple en appliquant les règles de sécurité |
| | E2S2 Appliquer et faire appliquer les règles et les précautions de stockage des produits | E2C2 Justifier les mesures de prévention | E2R2 Respecter et faire respecter les procédures de traitement des déchets |
| E2S3 Appliquer et faire appliquer les règles de base et les précautions de tri des déchets | E2C3 Identifier les différents déchets | | |

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

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|--|---|---|---|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| <p>E2 Respecter les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits, des matériels et des déchets</p> | <p>E2S4 Assurer et faire assurer le rinçage des emballages préalablement à leur évacuation</p> | <p>E2C4 Expliquer les précautions à prendre lors de l'évacuation des déchets (emballages de produit...)</p> | |
| <p>E3 S'assurer que le personnel est informé des risques et exigences spécifiques d'hygiène et de sécurité</p> | <p>E3S1 Pratiquer l'accueil sécurité (formation poste de travail)</p> | <p>E3C1 Expliquer les mesures de prévention mises en œuvre dans la profession</p> | <p>E3R1 S'assurer de la bonne compréhension des informations transmises</p> |
| | | <p>E3C2 Citer les spécificités, en matière de sécurité et d'hygiène (zones, circuit propre / sale, désinfection...), des prestations sur des chantiers en milieux sensibles (agro-alimentaire, cuisine collective, médical et paramédical)</p> | <p>E3R2 Informers son équipe sur le droit de retrait en cas de danger</p> |
| | | | <p>E3R3 Respecter et faire respecter, lors des prestations, les principes de base en hygiène et les procédures / protocoles spécifiques aux environnements sensibles</p> |

F - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|--|--|--|--|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| <p>F1 Veiller à ce que la tenue de travail et la présentation professionnelle de l'équipe soient soignées</p> | <p>F1S1 Appliquer et faire appliquer les consignes relatives à la tenue</p> | <p>F1C1 Expliquer les règles relatives à la tenue du personnel</p> | <p>F1R1 Contrôler l'aspect de la tenue et du matériel</p> |
| <p>F2 Travailler en respectant le confort du client (bruit, confidentialité, dérangement...)</p> | <p>F2S1 Appliquer ces règles pour limiter au maximum les nuisances</p> | <p>F2C1 Citer les règles de confidentialité, de discrétion</p> | <p>F2R1 Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client</p> <p>F2R2 Avertir le client des désagréments éventuels causés par les travaux</p> |
| <p>F3 Entretenir de bonnes relations avec le client en cours de réalisation</p> | <p>F3S1 Savoir se présenter, présenter son équipe et son entreprise</p> <p>F3S2 Appliquer et faire appliquer les règles concernant la discrétion, la confidentialité et la politesse</p> | <p>F3C1 + Énoncer les règles de base de la communication</p> <p>F3C2 Citer les règles de discrétion, les informations non divulguables</p> | <p>F3R1 Dialoguer avec le client, les usagers en veillant à la qualité de l'accueil et de sa présentation</p> <p>F3R2 Utiliser les règles usuelles en matière de tutoiement et vouvoiement</p> <p>F3R3 Bannir l'utilisation de termes familiers</p> |
| <p>F4 Traiter à son niveau les demandes ou réclamations du client par rapport aux directives données par la hiérarchie pour accomplir les prestations demandées</p> | <p>F4S1 Collecter les informations et éléments nécessaires au traitement d'une situation</p> | <p>F4C1 Identifier les situations pouvant être traitées en fonction du cahier des charges et des consignes</p> | <p>F4R1 + Réagir rapidement à la demande du client</p> |

F - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

| ACTIVITÉS | RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION | | |
|--|---|---|---|
| | SAVOIR-FAIRE (S) | CONNAISSANCES (C) | ATTITUDES (R) |
| <p>F4 Traiter à son niveau les demandes ou réclamations du client par rapport aux directives données par la hiérarchie pour accomplir les prestations demandées</p> | <p>F4S2 Traiter la situation selon la procédure établie</p> | | <p>F4R2 Remonter les informations notamment pour les situations ne pouvant être traitées</p> |
| <p>F5 Enregistrer et transmettre les demandes et/ou réclamations éventuelles du client</p> | <p>F5S1 Transmettre oralement les informations</p> | <p>F5C1 Identifier et expliquer les outils spécifiques au traitement des demandes/plaintes</p> | <p>F5R1 Être à l'écoute du client</p> |
| | <p>F5S2 + Rendre compte par écrit</p> | | |
| <p>F6 Détecter les contraintes et attentes du client ou de l'utilisateur et en informer sa hiérarchie</p> | <p>F6S1 Noter les habitudes et réactions du client ou de l'utilisateur</p> | | <p>F6R1 Vérifier le chantier avec le client ou l'utilisateur</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