

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

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



CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

PÉRIMÈTRE D'ACTIVITÉ DU MÉTIER :

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

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

Le TFP est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP 35552). Il est positionné au niveau 3 du cadre national des certifications et est accessible via la formation continue (contrat de professionnalisation pour les nouveaux entrants, plan de développement des compétences, CPF, VAE...) ou en apprentissage.

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

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

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

- mise en œuvre de la relation avec les usagers/clients pour garantir le bon déroulement du chantier de propreté,
- préparation technique du chantier de propreté,
- réalisation des techniques professionnelles liées aux opérations de propreté,
- animation d'une équipe en propreté.

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

Cependant, ces certifications sont modulaires :

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

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

4 BLOCS DE COMPÉTENCES

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

2 PRÉPARATION TECHNIQUE DU CHANTIER DE PROPRETÉ

3 RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES LIÉES AUX OPÉRATIONS DE PROPRETÉ

4 ANIMATION D'UNE ÉQUIPE EN PROPRETÉ



CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

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

A1.1 Établissement de bonnes relations avec les usagers dès l'arrivée sur le site

C1.1 Vérifier l'aspect de sa tenue et de son matériel et ceux de son équipe

C1.2 Se présenter et dialoguer avec tout l'interlocuteur en veillant à la qualité de l'échange tout en adoptant une gestuelle facilitant l'instauration du dialogue avec l'utilisateur

C1.3 Informer les usagers de la nature des travaux à effectuer et **expliquer** le déroulement des opérations et les contraintes qui suivront la fin des opérations

A1.2 Identification des désagréments éventuels pouvant être causés par les travaux

C1.4 Identifier et avertir l'utilisateur des désagréments éventuels causés par les travaux (bruit, confidentialité, dérangement...)

A1.3 Traitement, enregistrement et transmission des demandes, des attentes ou des réclamations éventuelles des usagers

C1.5 Mettre en œuvre une écoute active de l'utilisateur permettant de recueillir les demandes ou réclamations éventuelles, **identifier** celles à **traiter** à son niveau et **sélectionner** et **communiquer** celles à transmettre oralement à sa hiérarchie selon la procédure établie

Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance

Exemples de types de supports :

- Tenue
- Matériel
- Etc.

- La tenue de travail, la présentation professionnelle et le matériel respectent les règles et consignes relatives à la présentation et aux comportements du personnel
- Les règles d'aspect sont énumérées de manière satisfaisante, pas d'oublis significatifs
- La présentation est effectuée de manière satisfaisante : en particulier les règles usuelles en matière de tutoiement et de vouvoiement sont employées correctement ; aucune utilisation de termes familiers n'est constatée
- Un dialogue est instauré avec l'utilisateur : il met en œuvre des techniques de communication et de questionnement et prend en compte les règles de la gestuelle
- L'information est transmise à l'utilisateur de manière professionnelle : la compréhension mutuelle de la formulation est confirmée par une reformulation du sujet
- La fin des opérations est expliquée de manière satisfaisante (temps de séchage, interventions après séchage, remise en place, etc.)

- Les désagréments éventuels sont identifiés et présentés à l'utilisateur en appliquant les règles de politesse habituelles
- La confidentialité est respectée : les éléments vus ou entendus ne sont pas répétés
- Les règles de confidentialité sont citées sans oublis majeurs

- La qualité de l'écoute active de l'utilisateur permet de recueillir les demandes ou réclamations éventuelles
- Les contraintes et attentes du client ou de l'utilisateur sont détectées, les habitudes et réactions du client ou de l'utilisateur sont notées et la hiérarchie en est informée par écrit et oralement
- Les demandes ou réclamations sont enregistrées selon l'un des processus habituels (cahier de liaison ou téléphone ou internet ou oralement ou SMS...)
- Les informations collectées sont transmises selon les canaux de communication utilisés dans l'entreprise
- Les situations relevant de son niveau (y compris les réclamations) sont traitées rapidement selon la procédure établie et les directives données par la hiérarchie
- La sélection des informations à transmettre à sa hiérarchie est pertinente : elles sont porteuses de sens et permettent de nourrir une réflexion sur les contraintes et attentes de l'utilisateur ; elles reflètent les objectifs et les enjeux de ce dernier
- Les modalités appropriées de transmission de l'information sont bien choisies
- La posture est adaptée en fonction de l'interlocuteur (liens hiérarchiques avec un responsable hiérarchique et liens relationnels avec un utilisateur ou un client)

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC II : PRÉPARATION TECHNIQUE DU CHANTIER

A2.1 Préparation des produits et matériels du chantier nécessaires à l'intervention

C2.1 Choisir le matériel en fonction de l'opération à effectuer sur le revêtement en tenant compte des caractéristiques du lieu

C2.2 Choisir les produits en fonction du revêtement, du lieu et son activité et du degré de salissures

C2.3 Vérifier la disponibilité des produits, des matériels et des équipements nécessaires au travail en veillant au bon fonctionnement en sécurité du matériel au moment de la mise à disposition

C2.4 Estimer et répartir les quantités de produits et de consommables nécessaires à l'activité du chantier et/ou à chaque poste de travail

C2.5 Prévoir et préparer le matériel et les produits nécessaires à l'équipe et vérifier le contenu des chariots de son équipe

C2.6 Renseigner et faire signer les bons d'utilisation de consommables au correspondant du client en vue de la facturation

Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance

Exemples de types de supports :

- Produits
- Revêtements
- Matériel (balai trapèze, monobrosse (400 tr/1000tr), plateau entraîneur, disque beige, disque blanc...)
- Bâches
- Panneaux
- Etc.

Exemples de types de supports :

- Tenue
- Protections individuelles
- Pictogrammes
- Fiches techniques produits et matériel
- Produits

- Le choix et la préparation du matériel prennent en compte les caractéristiques des surfaces à traiter
- Les matériels à utiliser lors de l'opération de nettoyage sont listés de manière satisfaisante
- Les matériels nécessaires à l'entretien courant, au détachage et à la remise en état partielle des moquettes et des revêtements plastiques sont correctement identifiés et nommés
- Les critères d'identification des matériaux et des revêtements sont appliqués
- La signification des différentes classifications des revêtements (UPEC, M, T) est indiquée
- La fonction de chaque machine est indiquée
- Le choix des produits prend en compte les caractéristiques du revêtement de sol, du lieu, de l'activité, de la nature et du degré de salissures
- Les salissures sont classées selon leur origine, leurs caractéristiques et leur solubilité
- L'action des produits détergents et désinfectants est expliquée de manière correcte
- La fiche technique est expliquée sans erreur majeure
- La fiche sécurité d'un produit de nettoyage est expliquée sans erreur
- Les produits nécessaires à l'entretien courant, au détartrage, à la remise en état partielle des moquettes et des revêtements plastiques sont nommés sans erreurs
- L'échelle des PH est assimilée
- La vérification de la disponibilité et de l'état de fonctionnement des produits, des matériels et des équipements est effectuée avec précision, les conclusions sont satisfaisantes
- Les moyens pour exécuter une tâche sont préparés correctement en amont de la réalisation
- L'estimation des quantités et la répartition par poste sont correctes
- La fonction de chaque machine est indiquée avec un minimum d'erreurs
- La fiche technique d'un produit de nettoyage ainsi que la fiche sécurité sont expliquées en détail
- Les actions de maintenance des machines de nettoyage ainsi que les organes de contrôle des matériels sont expliqués avec un minimum d'erreur
- La présence des documents administratifs et des documents d'exploitation est vérifiée
- Les documents nécessaires à l'exploitation d'un site sont énumérés
- La bonne compréhension des informations transmises est vérifiée
- La notion de spectre d'activité d'un désinfectant applicable sur site est définie
- Les formulaires appropriés sont utilisés
- Les modalités de transmission sont respectées

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

A2.2 Préparation des installations avant nettoyage (rangement, protection, balisage)

C2.7 Disposer et/ou installer de façon rationnelle et ergonomique les équipements les produits, les consommables

C2.8 Mettre en place des dispositifs de protection pour les personnes, les matériels, les biens et les lieux

A2.3 Application des protocoles de services

C2.9 Appliquer les protocoles et consignes de services orales ou écrites (tenue, hygiène, sécurité) liés au respect de l'image de marque de l'entreprise et de la tâche à réaliser

A2.4 Lecture et application des notices et fiches techniques

C2.10 Utiliser les matériels/produits en respectant les données des fiches techniques ainsi que les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits et des matériels

A2.5 Préparation des produits nettoyants ou désinfectants appropriés au type de risque

C2.11 Doser les produits en appliquant les règles de sécurité liées à l'utilisation des produits chimiques

C2.12 Rincer les emballages préalablement à leur évacuation

- Emballages
- Matériel (balai trapèze, monobrosse, plateau entraîneur, disque beige, disque blanc, autolaveuse non portée...)
- Types de déchets différents
- Schémas
- EPI
- Types de textiles différents
- Revêtements divers de sol
- Mobilier
- Informations à enregistrer
- Etc.

- La disposition et/ou l'installation sont effectuées logiquement et en adéquation avec les règles ergonomiques
- Les lieux, les personnes, les matériels et les biens sont correctement protégés : la protection permet de prévenir des dommages éventuels en réponse aux risques identifiés et recueillis auprès du client
- L'information au client est précise et permet de l'informer des moyens mis en place
- Les notions simples d'électricité sont expliquées
- Les règles de reconditionnement des produits sont citées sans erreurs

- La tenue de travail respecte le règlement (propreté, port correct)
- Les EPI sont définis
- Les pictogrammes de sécurité sur les produits et les matériels sont déchiffrés sans erreurs et les précautions d'usage sont définies en fonction
- Les précautions de respect de sécurité de l'opérateur sont énoncées
- L'apparence prend en compte la représentation engageant l'image du client
- Les étapes du lavage des mains suivent le protocole
- La sensibilisation de l'équipe aux règles d'hygiène est appliquée
- L'intérêt du lavage des mains est expliqué et justifié
- Les règles de sécurité et le plan de prévention sont connues

- Les matériels et produits sont utilisés en respectant les données des fiches techniques, pictogrammes ou étiquettes
- Les règles de base et les précautions d'emploi des produits/matériels sont appliquées
- Les données des étiquettes, fiches techniques de produits et de matériel ainsi que les fiches de données sécurité sont interprétées de manière satisfaisante
- Les produits sont classés selon leurs usages
- Les règles d'hygiène personnelle et appliquée à la prestation sont bien énumérées sans erreurs majeures

- Le dosage des produits est effectué selon la procédure de l'entreprise et les règles de sécurité liées à l'utilisation de produits chimiques (EPI...) et les précautions d'emploi
- La dilution des produits, son choix et le mode opératoire sont expliqués
- Les situations de travail dangereuses sur le chantier sont identifiées
- Les gestes, postures et port des EPI adaptés sont appliqués spontanément
- Les étapes d'un processus de dosage sont explicitées sans erreurs majeures ; des solutions correctives ou des améliorations sont proposées
- Les risques liés à l'utilisation de produits chimiques sont connus

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

A3.1 Utilisation du matériel de nettoyage de base (aspirateur, balai ...)

C3.1 Utiliser les matériels de dépoussiérage : balayage humide, balayage à sec, aspirateur poussières en appliquant spontanément les écogestes et la bonne ergonomie

Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance

- Les matériels sont utilisés en fonction des types de poussières
- Les spécificités en matière de sécurité et d'hygiène (zones, circuit propre-sale, désinfection...) selon les chantiers en milieux sensibles sont expliquées avec pertinence
- Les écogestes notamment en électricité sont respectés spontanément
- Les gestes et postures sont appliqués
- La consommation excessive en eau et électricité est évitée : des solutions pertinentes pour réduire la consommation sont proposées ; ces solutions sont basées sur le protocole écogestes
- Les différents organes des matériels utilisés sont correctement identifiés sur un schéma

A3.2 Nettoyage des ustensiles et des installations sanitaires avec les produits et techniques appropriés

C3.2 Effectuer un lavage et une désinfection d'un bloc sanitaire et de ses accessoires avec un matériel et des produits adéquats

Exemples de types de supports :

- Tenue
- Protections individuelles

- Le lavage et la désinfection du bloc sanitaire sont effectués correctement ; les consignes sont bien appliquées
- Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées (chiffonnettes de couleurs différentes, du plus propre vers le plus sale...)
- Les nuisances sont réduites
- Le temps de réalisation est respecté
- Les notions de contamination sont connues

A3.3 Nettoyage du mobilier avec les produits et les techniques appropriés

C3.3 Effectuer le dépoussiérage et le nettoyage des surfaces horizontales et verticales, des mobiliers et des objets meublants à hauteur d'homme ou de femme

- Pictogrammes
- Fiches techniques produits et matériel
- Produits
- Emballages
- Matériel (balai trapèze, monobrosse, plateau entraîneur, disque beige, disque blanc, autolaveuse non portée...)

- Le dépoussiérage et le nettoyage des surfaces et des objets meublants sont effectués de manière satisfaisante : aucune trace de poussières ne subsiste
- L'entretien courant est effectué correctement selon les consignes, et sans oublis
- Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées (chiffonnettes de couleurs différentes, du plus propre vers le plus sale...)
- Les nuisances sont réduites
- Le temps de réalisation est respecté

A3.4 Nettoyage, avec les produits et les techniques appropriés, des sols textiles, sols plastiques, parquets, carrelages, céramiques, pierres naturelles

C3.4 Réaliser l'entretien courant d'un bureau

C3.5 Effectuer les opérations d'entretien manuel des sols (selon différentes méthodes et dans les temps alloués)

C3.6 Effectuer des opérations de détachage des revêtements textiles, (avec essai préalable) selon la nature des tâches repérée

C3.7 Effectuer un lustrage

C3.8 Effectuer une méthode spray

C3.9 Effectuer un lavage mécanisé avec le matériel adéquat

C3.10 Porter les EPI spécifiques, adopter et faire adopter les gestes et postures adaptés

- Types de déchets différents
- Schémas
- EPI
- Types de textiles différents
- Revêtements divers de sol
- Mobilier
- Informations à enregistrer
- Etc.

- Les opérations d'entretien manuel des sols sont effectuées selon les consignes pour chaque méthode pratiquée
- Les nuisances sont réduites aussi bien que possible (bruit, dérangement...)
- Le temps de réalisation est respecté
- Le principe de chaque technique d'entretien courant est présenté sans erreurs
- Les produits ou techniques non compatibles avec les revêtements sont mentionnés
- La nature de chaque tâche à effectuer est bien identifiée et les techniques adéquates d'entretien sont précisées et argumentées (principes, moyens, critères de choix, précautions à prendre). Le vocabulaire technique adéquat est bien employé
- Les essais sur textiles, le lustrage, les méthodes spray et le lavage sont effectués correctement selon les consignes ; le travail avec la monobrosse est effectué dans le respect des consignes de sécurité
- Les nuisances occasionnées par son activité sont prises en compte en réduisant dans la mesure du possible le bruit, et les dérangements des usagers
- La différence dans l'utilisation des produits est bien expliquée (désinfection/détartrant, etc.)
- Le port des EPI, les gestes et les postures respectent les consignes de sécurité, d'ergonomie et d'hygiène ; les équipements de protection individuels sont choisis en fonction des précautions d'usages en fonction des pictogrammes (détection correcte des pictogrammes)

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

A3.5 Ramassage des déchets selon les consignes et les règles de tri

C3.11 Collecter et trier les déchets industriels banals (DIB)

C3.12 Stocker les déchets aux endroits prévus en respectant les procédures de traitements des déchets

A3.6 Contrôle de la qualité et des résultats obtenus par rapport aux directives données et correction ou ajustement le cas échéant

C3.13 Contrôler la qualité et résultats obtenus par rapport aux directives données et **effectuer** les contrôles en respectant les données de référence

C3.14 Ajuster sa méthode de travail pour obtenir le résultat souhaité

A3.7 Remise en ordre des installations après la prestation

C3.15 Remettre à leur place les éléments déplacés afin de maintenir l'aspect esthétique des locaux

A3.8 Entretien courant du matériel

C3.16 Appliquer les consignes d'entretien courant du matériel : **faire** les réglages et les ajustements nécessaires du matériel d'exploitation; **assurer** le nettoyage des matériels et des accessoires après utilisation; **expliquer et appliquer** les actions de maintenance de 1er niveau des machines de nettoyage ; signaler les pannes nécessitant une intervention

A3.9 Enregistrement des informations selon les procédures prévues

C3.17 Renseigner les supports de suivi sur les opérations effectuées

- Le ramassage des déchets est effectué selon les consignes de tri
 - L'identification des différents déchets est effectuée sans erreurs
 - Le tri des déchets industriels banals suit les consignes et les règles en la matière
 - Le stockage est effectué selon les consignes aux endroits prévus
 - Les règles et les précautions d'emploi ou de stockage d'un produit donné sont précisées avec un minimum d'erreurs
 - Les différents types de déchets sont connus
-
- Le résultat est vérifié par rapport aux consignes données
 - La qualité du travail est appréciée par contrôle du résultat de sa propre activité et de celle de l'équipe; ce contrôle est efficace et il permet de prendre du recul pour comprendre les conséquences de ses actes vis-à-vis de l'utilisateur et du client
 - La périodicité des contrôles est bien respectée
 - Les critères de contrôles selon les techniques sont maîtrisés
 - La méthode de travail est adaptée en cas de besoin si l'autocontrôle aboutit à un constat de non-conformité
-
- Les objets déplacés sont remis à leur bonne place ; chaque lieu de disposition est correctement mémorisé
-
- Les consignes d'entretien sont appliquées correctement
 - Le nettoyage des matériels et des accessoires est effectué correctement
 - Le local et le poste de travail sont maintenus propres et en ordre
 - Les réglages et les ajustements sont effectués permettant l'exploitation du matériel
 - La maintenance de 1er niveau est effectuée
 - Les pannes nécessitant une intervention sont signalées à la hiérarchie
 - Le mode d'entretien de premier niveau de chaque machine (monobrosse, autolaveuse non portée) est indiqué et les organes de contrôle des appareils sont nommés avec un minimum d'erreurs
-
- Le renseignement est effectué selon les procédures prévues

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC IV : ANIMATION D'ÉQUIPE

A4.1 Organisation, coordination, motivation, suivi et évaluation de l'équipe

C4.1 Donner aux autres membres de l'équipe les informations utiles à la bonne exécution du (ou de ses) chantier(s) par le moyen approprié

C4.2 Coordonner les affectations au sein de l'équipe en fonction des spécificités des chantiers, des prestations vendues et des consignes reçues

C4.3 Participer à l'attribution pour chaque agent en fonction de ses compétences, des activités professionnelles prévues

C4.4 Appliquer, adapter et ajuster le(s) chantier(s) et plannings d'intervention des membres de l'équipe (répartition ou redéfinition des tâches, redéfinition des programmes) en fonction des contraintes de l'activité de l'établissement client, des contraintes techniques du chantier, des aléas.

C4.5 Remplacer un agent de service absent dans ses domaines de compétences

C4.6 Repérer les motivations des membres de son équipe et les maintenir à bon niveau

C4.7 Remplir une feuille de contrôle par tout outil

C4.8 Évaluer son travail et celui de l'équipe, en référer à sa hiérarchie,

Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance

Exemples de types de supports :

- Fiches d'évaluation
- Matériel d'information
- Fiches de poste
- Tableaux de suivi
- Etc.

- Les caractéristiques du site sont expliquées
- Les principes de base de l'encadrement d'équipe sont exposés avec un minimum d'erreurs et la compréhension des informations transmises est assurée selon les directives
- Les tâches prioritaires lors d'absence imprévue et non remplacée sont citées
- Le positionnement du chef d'équipe et son rôle par rapport à l'équipe, aux clients et à la hiérarchie sont bien expliqués
- Les caractéristiques des différentes ressources à disposition (main d'œuvre, matériel...) sont citées sans erreurs
- L'attribution des tâches est effectuée en prenant en compte les remarques et suggestions des agents
- Les compétences des agents sont identifiées avec pertinence
- Les activités et tâches des collaborateurs du site sont identifiées, notamment à l'aide des fiches de postes
- Les tâches sont redéfinies en prenant en compte les aptitudes de l'équipe
- Un accompagnement de l'équipe aux changements est effectué
- La gestion du planning et du pointage est effectuée par exemple par voie numérique
- Les priorités du chantier sont définies sans erreurs
- Les principes de base de l'organisation sont énumérés
- L'évaluation prend en compte les directives fixées par sa hiérarchie
- Les résultats de l'évaluation sont expliqués à l'agent avec clarté et pédagogie

CHEF D'ÉQUIPE EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

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

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

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

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

A4.2 Application et déploiement d'outils de contrôle pour l'équipe

C4.9 Faire appliquer les consignes d'hygiène, de sécurité et d'environnement

C4.10 Utiliser des outils de suivi de contrôle, interpréter les résultats, contrôler le déroulement des gammes opératoires et renseigner la fiche suivi qualité

A4.3 Coordination entre l'équipe et la hiérarchie

C4.11 Favoriser par tous moyens la communication entre les membres de l'équipe et avec la hiérarchie en établissant une relation cordiale et communicante : recueillir les consignes et les transmettre

C4.12 Gérer à son niveau les différends par la recherche systématique d'informations et par le dialogue avec les intéressés

A4.4 Déploiement des indicateurs de gestion

C4.13 Animer une réunion d'équipe

C4.14 Préparer et renseigner les indicateurs de gestion (heures, matériels, consommables) du chantier par tous outils et les communiquer dans le respect des délais

C4.15 Identifier des économies potentielles des stocks et proposer des améliorations

A4.5 Intégration des agents et développement de compétences

C4.16 Accueillir et intégrer les agents en mettant en application les différentes étapes du processus d'accueil et d'intégration

C4.17 Utiliser et expliquer les supports d'information de l'entreprise liés aux chantiers

C4.18 Expliquer et former les agents sur l'utilisation des produits, appareils et matériels utilisés sur le site

C4.19 Identifier les contraintes éventuelles des agents et faire remonter les besoins en formation du chantier en lien avec l'exécution de la prestation

- Les mesures sont justifiées : les éléments de prévention nécessaire à la réalisation de la tâche ont été identifiés dans le document unique et dans le plan de prévention
- Les rôles et responsabilités des acteurs du site en matière de sécurité sont cités sans erreurs
- Les situations de travail dangereuses et leurs risques sont cités
- Les deux types de cahiers des charges (résultats/moyens) s'ils existent sont différenciés
- Les principes du contrôle qualité sont énoncés
- Les règles et les précautions d'emploi ou de stockage d'un produit sont expliquées
- Les données de contrôle sont transmises
- La demande d'information a permis de connaître les critères définis par l'entreprise
- Les critères des différentes normes auxquels peut être soumis le client sont cités

- L'identification des informations utiles à transmettre est pertinente
- La réunion est animée avec pertinence : les messages sont transmis à l'équipe avec conviction et clarté
- Le dialogue instauré permet d'identifier les différends et de recueillir les informations à remonter à la hiérarchie
- Les règles de base de la communication sont énoncées

- Les feuilles de pointage sont utilisées et les types d'heures sont différenciés
- La transmission à la hiérarchie respecte les procédures et les délais imposés
- La gestion des entrées et des sorties des produits et consommables est appliquée dans le respect des consignes
- Les affectations de matériels sont suivies
- L'emploi rationnel des matériels et des produits est contrôlé
- Les améliorations proposées sont pertinentes

- Les règles de base pour intégrer les nouveaux agents sont citées
- Les consignes de l'entreprise sont respectées
- L'accompagnement favoriserait l'intégration des nouveaux arrivés dans l'entreprise
- La présentation orale des supports est didactique
- Les informations utiles pour le chantier sont bien identifiées dans les documentations techniques et le contenu transmis de manière didactique
- La qualité de l'observation et l'échange avec les agents permet d'identifier des difficultés éventuelles et de les faire remonter à sa hiérarchie
- Les besoins en formation du chantier sont remontés à la hiérarchie (habilitations...)



LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES

POUR TOUS RENSEIGNEMENTS VOUS POUVEZ NOUS CONTACTER :

OC PROPRETÉ

1 RUE JEAN JAURÈS

94808 VILLEJUIF CEDEX

TÉL. : 01 43 90 22 15

contact@oc-proprete.fr