

LES RÉFÉRENTIELS CQP

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

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

Périmètre d'activité du métier :

Chef d'équipe, qui coordonne et anime une équipe polyvalente d'agents en maintenance multi techniques immobilières ainsi que d'agents machinistes classique et/ou d'agent entretien et rénovation en propreté. Il peut participer à la réalisation des travaux et constitue le premier niveau d'interface avec le client.

Le CQP Chef d'équipe Propreté et Maintenance multi-techniques immobilières vise à reconnaître les compétences mises en œuvre pour ce métier. Il est positionné Chef d'Equipe Echelon 2 (CE 2) dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale de la Propreté.

Cette certification est accessible, soit via la mise en place d'une évaluation finale (mises en situation et questionnements oraux) en présence d'un jury professionnel de deux personnes, soit dans le cadre d'une V.A.E (Validation des Acquis de l'Expérience) qui prévoit la rédaction d'un dossier de validation et un entretien d'évaluation en présence d'un jury professionnel de deux personnes.

Cette certification est délivrée par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de la Propreté.

Le CQP Chef d'équipe Propreté et Maintenance multi-techniques immobilières se compose de 6 pôles de compétences (Organisation de chantier, Réalisation des techniques professionnelles, Contrôle des résultats, Respect des règles d'hygiène et de sécurité sur les chantiers, Relations Clients et attitudes de service, Animation d'équipe). Une spécialité obligatoire est au choix parmi peinture/tapisserie, plaquisterie ou pose de sols.

Pour obtenir le CQP dans son intégralité, tous les pôles doivent être validés et une attestation de formation théorique à l'habilitation électrique (minimum HoBo) est requise. Chaque pôle est acquis lorsque 75% des points sont obtenus. La certification est modulaire. Le candidat peut obtenir tout ou partie des pôles de compétences du CQP et en conserve le bénéfice durant 5 ans.

Le référentiel de qualification présente les savoir-faire, les connaissances et les attitudes sur lesquels l'évaluation portera. Les capacités notifiées par un « + » donnent des points « bonus » qui peuvent s'ajouter à la note du pôle de compétences correspondant.

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

A - ORGANISATION DE CHANTIER

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

A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>A2 Organiser et adapter le(s) chantier(s) (planning, répartition des tâches, programme) en fonction des contraintes de l'activité de l'établissement client</p>	<p>A2S4 Établir le planning d'intervention des membres de l'équipe</p> <hr/> <p>A2S5 Redistribuer les taches auprès de l'équipe en cas d'aléa</p>	<p>A2C3 Analyser les cadences de travail</p> <hr/> <p>A2C4 Identifier les activités et tâches des agents de son équipe</p> <hr/> <p>A2C5 Estimer les temps d'exécution des travaux de maintenance</p>	<p>A2R4 + Repérer les motivations des membres de l'équipe des membres de son équipe et les maintenir à un bon niveau</p> <hr/> <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 Vérifier l'état de fonctionnement des matériels et équipements</p>	<p>A3C1 Lister les matériels et produits nécessaires aux opérations de nettoyage courant et exceptionnel et aux opérations de maintenance multi techniques</p> <hr/> <p>A3C2 Expliquer les programmes de maintenance des machines de nettoyage et du matériel et outillage</p> <hr/> <p>A3C3 Nommer les organes de contrôle des matériels</p>	<p>A3R1 Vérifier la disponibilité des produits, matériels et équipements nécessaires aux opérations à réaliser</p>

A - ORGANISATION DE CHANTIER

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

A - ORGANISATION DE CHANTIER

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

B - ANIMATION D'ÉQUIPE

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

B - ANIMATION D'ÉQUIPE

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

B - ANIMATION D'UNE ÉQUIPE DE PROPRETÉ

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>B6 Évaluer son travail et celui de l'équipe, en référer à sa hiérarchie, et faire des suggestions</p>	<p>B6S1 Évaluer le comportement et les compétences techniques du personnel</p> <hr/> <p>B6S2 Évaluer les résultats par rapport aux objectifs fixés</p> <hr/> <p>B6S3 Expliquer à un agent les résultats de l'évaluation de son activité</p>	<p>B6C1 + Identifier les compétences des agents de service</p>	
<p>B7 Accueillir et intégrer les nouveaux (CDD, CDI, apprentis, stagiaires...)</p>	<p>B7S1 Mettre en application les différentes étapes du processus d'accueil et d'intégration</p>	<p>B7C1 Citer les règles de base pour intégrer les nouveaux salariés</p>	<p>B7R1 Respecter les procédures en vigueur dans l'entreprise</p>

C1 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

C1 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

C1 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

C1 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

C2 - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS

C2-17 POSE DE SOLS

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

RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

SAVOIR-FAIRE (S)

C2-17S1

Poser du carrelage au sol

C2-17S2

Poser des dalles textiles ou plastiques

C2-17S3

Exécuter les coupes doubles, débiter les lés

C2-17S4

Poser des revêtements en lés textiles ou plastiques

C2-17S5

Poser une peinture au sol

C2-17S6

Poser un parquet flottant clipsable

CONNAISSANCES (C)

C2-17C1 +

Déchiffrer les classements des sols

C2-17C2 +

Citer les caractéristiques des différentes colles

C2-17C3

Expliquer la méthode 3*4*5

ATTITUDES (R)

D - CONTRÔLE DES RÉSULTATS

ACTIVITÉS

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

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

RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

SAVOIR-FAIRE (S)

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

D1S2 +
Utiliser les appareils de mesure

D1S3 +
Interpréter les résultats

D1S4
Renseigner une fiche « suivi qualité »

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

D2S1
Contrôler le déroulement des gammes opératoires

D2S2
Contrôler l'emploi rationnel des matériels et des produits

D2S3
Repérer et rechercher les causes d'un dysfonctionnement

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

CONNAISSANCES (C)

D1C1
Définir les principes du contrôle qualité

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

D1C3 +
Justifier le choix du moyen de contrôle

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

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

D2C2
Expliquer la dilution

ATTITUDES (R)

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

D1R2 +
Valider avec le client le niveau de qualité obtenu

D2R1 +
Proposer des modifications des protocoles

D2R2 +
Proposer des solutions correctives ou des améliorations

D2R3
Justifier les solutions et les propositions d'actions correctives

D - CONTRÔLE DES RÉSULTATS

ACTIVITÉS

D3

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

D4

Enregistrer les informations
selon les procédures prévues

RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

SAVOIR-FAIRE (S)

D3S1 +

Appliquer les exigences de la norme

D4S1

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

CONNAISSANCES (C)

D3C1 +

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

ATTITUDES (R)

D3R1 +

Se référer, dans l'évaluation,
à ces normes

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

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

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

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

F - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

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

F - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

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



LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES

Pour tous renseignements vous pouvez nous contacter :

OC Propreté

3-3bis, rue Jean Jaurès

94808 Villejuif Cedex

Tél. : 01 43 90 22 15

contact@oc-proprete.fr