

LES RÉFÉRENTIELS CQP

Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur

Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur

Périmètre d'activité du métier :

Le Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur est en général itinérant, très autonome, utilisant des moyens d'accès spécifiques pour réaliser l'entretien des vitres : plateforme individuelle roulante, perche ou plateforme élévatrice mobile de personnes (PEMP – R-386). Il peut également utiliser des échafaudages, des cordes ou des nacelles suspendues (en option facultative dans le CQP). Il est en contact avec le client et fait signer les bons de travaux.

Le CQP Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur vise à reconnaître les compétences mises en œuvre pour ce métier. Il est positionné Agent Très Qualifié de Service Echelon 1 (ATQS 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 Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur se compose de 5 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).

Pour obtenir le CQP dans son intégralité, tous les pôles doivent être validés et le certificat CACES (module 1b et 3b) doit être en cours de validité.

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.

Les options facultatives font l'objet d'une évaluation à part. Chaque option est acquise lorsque 75% des points de chaque option sont obtenus.

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 Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur a été inscrit au RNCP le 22 décembre 2010 (Arrêté du 3 décembre 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 Prendre les dispositions pour que le travail soit conforme à la prestation demandée</p>	<p>A1S1 Faire un état des installations et des locaux à nettoyer</p> <hr/> <p>A1S2 Mettre en oeuvre les mesures du plan de prévention</p> <hr/> <p>A1S3 Utiliser les documents décrivant les conditions de réalisations du chantier (fiche de poste, cahier des charges...)</p>	<p>A1C1 + Rechercher l'information : plan, client, matériaux</p>	<p>A1R1 S'informer auprès du client sur la nature des travaux à effectuer et des contraintes du chantier afin de pallier d'éventuels oublis</p> <hr/> <p>A1R2 Prendre connaissance du plan de prévention</p>
<p>A2 Adapter l'organisation de son travail en fonction des exigences de l'activité et du temps qui est imparti</p>	<p>A2S1 S'adapter au niveau de l'intervention : intervention directe ou transmission à la hiérarchie</p>	<p>A2C1 Estimer le temps d'intervention</p>	<p>A2R1 Informé sa hiérarchie d'une éventuelle difficulté ou pour demander une autorisation d'intervention non prévue au cahier des charges</p>
<p>A3 Préparer techniquement le chantier (produits, matériel)</p>	<p>A3S1 Choisir les matériels et équipements en fonction de l'opération à effectuer en tenant compte des caractéristiques du lieu</p>	<p>A3C1 Nommer les matériels nécessaires à l'opération de vitrerie</p> <hr/> <p>A3C2 Énoncer les critères d'identification des matériaux (huisseries et verres)</p> <hr/> <p>A3C3 Énoncer l'influence des propriétés des matériaux sur les choix (techniques, matériels...)</p>	<p>A3R1 Vérifier l'état des matériels, des bidons de produits et de leur quantité</p>

A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>A3 Préparer techniquement le chantier (produits, matériel)</p>	<p>A3S2 Évaluer la nature et l'importance des salissures des vitres et des huisseries</p> <p>A3S3 Vérifier la disponibilité des produits, des matériels et des équipements nécessaires au travail</p> <p>A3S4 Effectuer un inventaire des moyens pour l'exécution de la tâche</p> <p>A3S5 Réaliser un dosage en respectant les consignes</p>	<p>A3C4 Classer les salissures selon leur origine et leur solubilité</p> <p>A3C5 + Énoncer l'action des produits détergents</p> <p>A3C6 Définir le mode opératoire de nettoyage d'une vitre</p>	
<p>A4 Préparer les installations avant nettoyage (rangement, protection, balisage)</p>	<p>A4S1 Délimiter la zone de travail</p> <p>A4S2 Protéger les lieux et les biens de dommages éventuels</p> <p>A4S3 Disposer de façon rationnelle les outillages, les matériels et les consommables</p> <p>A4S4 Vérifier la mise en place des dispositifs de sécurité sur les produits et matériels</p>	<p>A4C1 Localiser sur un plan différents locaux ou équipements</p>	<p>A4R1 Prendre connaissance d'une fiche de poste (écrit ou oral)</p> <p>A4R2 Respecter les conditions d'accès aux locaux et éventuellement leur mise en sécurité</p>

A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
A5 Réaliser des améliorations aux processus et techniques du métier		A5C1 Expliquer les processus techniques	A5R1 Tester des solutions techniques
		A5C2 Analyser des processus utilisés et leur résultats	A5R2 Proposer des améliorations
A6 Tirer et faire partager des enseignements pour de nouveaux chantiers, à partir de l'expérience acquise	A6S1 + Faire l'inventaire des éventuels problèmes rencontrés	A6C1 + Identifier les principes clés d'un protocole de nettoyage (haut vers le bas...)	A6R1 + Informer sa hiérarchie des améliorations à apporter à ce type d'intervention
	A6S2 Transmettre ses savoir-faire à un collègue	A6C2 Énumérer les étapes du processus de transmission	A6R2 Partager ses savoir-faire

B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>B1 Vérifier que sa tenue de travail est conforme aux exigences professionnelles et de sécurité</p>	<p>B1S1 Appliquer les consignes de sécurité selon le moyen d'accès utilisé</p>		<p>B1R1 Faire vérifier par son collègue de travail sa mise en sécurité</p>
<p>B2 Lire et appliquer les notices et fiches techniques</p>	<p>B2S1 Appliquer les consignes d'utilisation</p>	<p>B2C1 Énoncer les règles d'utilisation de ces matériels dans une situation donnée</p>	<p>B2R1 Respecter les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits, matériels et EPI</p>
		<p>B2C2 Déchiffrer des panneaux de sécurité et signalétique</p>	
	<p>B2S2 Déterminer les conditions de sécurité du chantier à réaliser selon le moyen d'accès utilisé</p>	<p>B2C3 Expliquer un schéma simple : un plan, un abaque</p>	
<p>B3 Remettre en ordre les installations une fois la prestation effectuée selon le protocole requis</p>	<p>B3S1 Remettre à leur place les éléments déplacés</p>	<p>B3C1 Mémoriser la disposition des lieux avant la prestation</p>	<p>B3R1 Maintenir l'aspect esthétique des locaux</p>

B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
B4 Installer et déplacer les matériels spécifiques pour la réalisation des travaux en hauteur dans des conditions règlementaires et de sécurité requises : perche, nacelle	B4S1 Conduire et déplacer des nacelles élévatrices (PEMP)	B4C1 Décrire les différentes catégories de PEMP, leurs principes de fonctionnement, les gestes de commandement et de communication	B4R1 Travailler en sécurité et prévenir les chutes de hauteur
	B4S2 Mettre en sécurité une PEMP	B4C2 Expliquer les règles de mise en sécurité d'une nacelle	B4R2 Vérifier la validité du CACES R386 en fonction du type de PEMP utilisée
		B4C3 Identifier la fonction de chaque appareil et localiser sur un schéma les différents organes : les organes de commande, de réglage et de sécurité	B4R3 Vérifier la validité de son autorisation de conduite
	B4S3 Réaliser des manœuvres de secours sur PEMP	B4C4 Expliciter les manœuvres de secours sur PEMP	
	B4S4 Installer et utiliser une échelle	B4C5 Identifier les échelles	B4R4 Porter les équipements de protection spécifiques et adopter les gestes adaptés
B4S5 Déplacer une échelle en respectant les techniques et les conditions de sécurité appropriées		B4R5 Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès du client	
		B4R6 Vérifier les dates de validité du matériel et équipements de sécurité	

B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>B5 Choisir et utiliser les produits nettoyants ou désinfectants appropriés aux types de vitres et d'huisseries</p>	<p>B5S1 Choisir et utiliser les produits en fonction de la prestation et de l'environnement de travail</p>	<p>B5C1 Citer les règles et précautions d'utilisation des produits</p>	<p>B5R1 Appliquer les règles de sécurité liées à l'utilisation des produits</p>
<p>B6 Choisir et utiliser les matériels spécifiques appropriés aux types de vitres et d'huisseries</p>	<p>B6S1 Choisir et utiliser le matériel en fonction de la prestation et de l'environnement de travail</p>	<p>B6C1 Distinguer les différents matériels et leurs utilisations</p>	
<p>B7 Choisir et appliquer la technique de nettoyage des vitres la plus adaptée (française, américaine...)</p>	<p>B7S1 Réaliser les différentes techniques de nettoyage de vitres</p>	<p>B7C1 Énumérer les critères de choix de chaque technique de nettoyage de vitres en fonction de la nature du support</p>	<p>B7R1 Vérifier le résultat de son intervention</p>
<p>B8 Assurer l'entretien courant du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises</p>	<p>B8S1 Appliquer des consignes d'entretien</p> <p>B8S2 Assurer le nettoyage des matériels et des accessoires après utilisation</p>		<p>B8R1 Signaler les pannes nécessitant une intervention</p> <p>B8R2 Maintenir en ordre son poste de travail</p>

C - CONTRÔLE DES RÉSULTATS

ACTIVITÉS

RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

SAVOIR-FAIRE (S)

CONNAISSANCES (C)

ATTITUDES (R)

C1

Contrôler la bonne exécution de son travail

C1S1

Apprécier visuellement la qualité de son travail

C1C1

Citer la définition de la qualité d'un service et ses composantes

C1R1 +

Réaliser ses tâches en prenant en compte l'importance de son rôle et des conséquences de ses actes vis-à-vis du client

C1C2

Citer les critères à prendre en compte lors de l'évaluation de son travail

C1R2

Effectuer ses autocontrôles

C2

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

C2S1

Ajuster sa méthode de travail pour obtenir le résultat souhaité

C3

Contrôler la qualité et les résultats obtenus avec le client

C3S1

Contrôler l'absence de dégradation des matériels et biens du client

C3R1

Dialoguer avec le client sur le résultat obtenu

C3S2

Vérifier la conformité du résultat par rapport au cahier des charges / consignes

C3C1

Indiquer les différentes principes du contrôle de résultat

C4

Enregistrer et transmettre les informations selon les procédures prévues

C4S1

Renseigner des documents d'exploitation sur les opérations effectuées, les dégradations ou les dysfonctionnements constatés, les matériels et consommations

C4R1

Faire signer le bon de réception des travaux par le client

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

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
D1 Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité	D1S1 Mettre en œuvre les mesures d'hygiène et de sécurité requises	D1C1 Justifier les mesures de prévention selon la situation	D1R1 Mettre en sécurité sa propre personne, ses collègues de travail et ses clients/ usagers en fonction des spécificités du chantier
		D1C2 Identifier dans la réglementation R386 les éléments clés concernant les obligations faites au constructeur et à l'utilisateur	D1R2 Signaler les situations à risques
	D1S2 Utiliser les moyens de protection individuelle et collective	D1C3 Définir les moyens de prévention	
D2 Respecter les normes de sécurité pour le stockage, le transport et la manipulation des produits et des matériels et des EPI	D1S3 Appliquer spontanément les gestes et postures adaptés	D1C4 + Énoncer les règles et les aspects réglementaires du travail en hauteur : plan de prévention...	
	D2S1 Appliquer les règles de base et les précautions d'emploi des produits /matériel /EPI	D2C1 Énoncer les règles et les précautions d'emploi ou de stockage d'un produit /matériel/ EPI	
D3 S'assurer que les conditions de sécurité sont assurées avant la réalisation de la prestation	D2S2 Appliquer les règles de base et les précautions de stockage des produits /matériel /EPI		
	D3S1 Utiliser les documents liés aux équipements (PEMP...) en amont de la prestation	D3C1 Identifier les éléments clés qui s'appliquent aux travaux en hauteur notamment dans la fiche de poste	D3R1 Interrompre son travail lorsque le matériel est défectueux ou que les conditions d'environnement (climatiques...) ne sont pas conformes ou ne respectent pas les normes de sécurité
	D3S2 Vérifier la date de validité du matériel de sécurité		

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

ACTIVITÉS

D4

Adapter les méthodes de travail au niveau de risques, particulièrement concernant les travaux en hauteur

D5

Entretien et contrôler son équipement de protection individuelle : casque, harnais, mousquetons, longes...

RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

SAVOIR-FAIRE (S)

D4S1

Déclencher les opérations adaptées en cas de dysfonctionnement pouvant créer une situation à risques

D5S1

Vérifier et entretenir les équipements de protection individuelle utilisés lors de travaux en hauteur

CONNAISSANCES (C)

D4C1 +

Analyser un risque, mettre en évidence la multicausalité des risques

ATTITUDES (R)

D4R1

Signaler à la hiérarchie l'inadéquation éventuelle des moyens disponibles

D4R2

Tenir compte des modifications de législation transmises par la hiérarchie

D5R1

Signaler à la hiérarchie l'inadéquation éventuelle des EPI disponibles (date de vérification périodique...)

E - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
E1 Veiller à ce que sa tenue de travail et sa présentation soient soignées		E1C1 Énumérer les règles relatives à la tenue et aux comportements du personnel	E1R1 Contrôler l'aspect de la tenue et du matériel
E2 Travailler en respectant le confort du client (bruit, confidentialité, dérangement...)	E2S1 Appliquer ces règles pour limiter au maximum les nuisances	E2C1 Citer les règles de confidentialité et de discrétion	E2R1 Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client
			E2R2 Avertir le client des désagréments éventuels causés par les travaux
E3 Entretenir de bonnes relations avec le client pendant la réalisation de la prestation	E3S1 Savoir se présenter	E3C1 + Énoncer les techniques de communication et de questionnement à mettre en œuvre	E3R1 Dialoguer avec tout interlocuteur en veillant à la qualité de l'accueil, de sa présentation
			E3R2 Utiliser les règles usuelles en matière de tutoiement et vouvoiement
			E3R3 Bannir l'utilisation de termes familiers
E4 Traiter à son niveau les demandes ou réclamations du client par rapport aux directives données par la hiérarchie pour accomplir les prestations demandées ou pour proposer des solutions adaptées	E4S1 Collecter les informations et éléments nécessaires au traitement d'une situation	E4C1 Identifier les situations pouvant être traitées	E4R1 + Réagir rapidement à la demande du client
			E4R2 Remonter les informations notamment pour les situations ne pouvant être traitées

E - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
E5 Enregistrer et transmettre les demandes et/ou réclamations éventuelles du client	E5S1 Transmettre oralement les informations		E5R1 Être à l'écoute du client
	E5S2 Sélectionner les informations à transmettre		
	E5S3 Choisir des modalités appropriées de transmission de l'information		
E6 Faire remonter à son entreprise les informations utiles à la connaissance des besoins et exigences des clients	E6S1 Noter les habitudes et réactions du client		

OPTION ECHAFAUDAGES ROULANTS

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
Installer et déplacer un échafaudage roulant pour la réalisation des travaux en hauteur dans des conditions réglementaires et de sécurité	Installer et utiliser un échafaudage roulant	Déchiffrer et suivre un plan de montage	Travailler en sécurité et prévenir les chutes de hauteur
		Expliciter la réglementation notamment en matière de vérification et de contrôle	
Se déplacer pendant l'intervention en utilisant les équipements requis et respectant les techniques appropriées	Se déplacer sur un échafaudage roulant en toute sécurité	Citer les organes d'un échafaudage roulant	
		Identifier les types d'échafaudages roulants	

OPTION NACELLES SUSPENDUES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
Installer et déplacer les nacelles suspendues pour la réalisation des travaux en hauteur dans des conditions réglementaires et de sécurité	Utiliser une nacelle suspendue	Citer les principales causes de chutes de hauteur et les règles de prévention du travail en hauteur	Travailler en sécurité et prévenir les chutes de hauteur
		Identifier les réglementations en vigueur	
Se déplacer sur une nacelle suspendue en toute sécurité pendant l'intervention en utilisant les équipements requis et respectant les techniques appropriées	Se déplacer sur une nacelle suspendue en toute sécurité	Citer les organes de la nacelle suspendue	
		Identifier les types de nacelles	

OPTION CORDES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>Installer le système de cordes pour la réalisation des travaux en hauteur dans des conditions réglementaires et de sécurité</p>	<p>Installer le système de descente</p>	<p>Identifier les matériels, les équipements et les EPI</p> <hr/> <p>Sélectionner le système de descente et les systèmes de remontées</p> <hr/> <p>Expliciter la réglementation notamment en matière de vérification et de contrôle</p>	<p>Travailler en sécurité et prévenir les chutes de hauteur</p>
<p>Se déplacer en utilisant les équipements requis et respectant les techniques appropriées</p>	<p>Réaliser des montées et des descentes</p> <hr/> <p>Repérer les points d'ancrage et sélectionner les nœuds adéquats</p>	<p>Citer les règles de protection anti chute</p> <hr/> <p>Citer les principales causes de chutes de hauteur et les règles de prévention du travail en hauteur</p>	<p>Faire vérifier par son collègue de travail sa mise en sécurité</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