



FICHES MÉTIERS

# Chef/fe d'équipe en Propreté

PROPRETE ET  
SERVICES  
ASSOCIES

Édition  
**2024**

**AKTO**





## Informations générales

### Finalité du métier :

*Le/la chef(fe) d'équipe coordonne et anime l'équipe d'agents. Il/elle organise le travail sur le site en relation avec le/la responsable de secteur et contrôle la qualité du service rendu au client.*

*Il/elle participe également aux prestations de nettoyage, d'entretien ou de services associés, avec son équipe.*

*Il/elle assure le lien entre le client et son entreprise et prend en compte les réclamations éventuelles.*



**Branche :**

Propreté et Services Associés



**Famille professionnelle :**

Fonction Encadrement



**Autres appellations :**

- Chef/fe d'équipe œuvrant(e)
- Chef/fe d'équipe



**Correspondances ROME :**

K2204 – Nettoyage des locaux

## Principales activités

- Encadrement de proximité de son équipe
- Vérification de la bonne exécution des prestations conformément au respect du cahier des charges
- Gestion des réclamations des usagers ou des clients
- Expression de besoins à son supérieur hiérarchique
- Alerte de tout incident, accident ou anomalie à sa hiérarchie selon les procédures en vigueur

# Compétences

## Assurer les relations avec les clients et les usagers afin de faciliter le bon déroulement des interventions

- Vérifier l'aspect de sa tenue et de son matériel et ceux de son équipe
- Se présenter et dialoguer avec tout interlocuteur en veillant à la qualité de l'échange
- Informer les clients et/ou usagers de la nature des travaux à effectuer et expliquer le déroulement des opérations et les désagréments éventuels causés par les travaux.
- Mettre en œuvre une écoute active du client ou de l'utilisateur permettant de recueillir les demandes ou réclamations éventuelles, identifier celles à traiter à son niveau et sélectionner celles à transmettre à sa hiérarchie selon la procédure établie

## Animer une équipe en adoptant une posture managériale

- Favoriser par tous moyens la communication et la diffusion de l'information, la cohésion et la motivation au sein de l'équipe et réguler les conflits
- Identifier les contraintes éventuelles des agents et faire remonter les besoins en formation du chantier en lien avec l'exécution de la prestation
- Coordonner les affectations au sein de l'équipe en fonction de leurs compétences en lien avec les spécificités des chantiers, les prestations vendues, les consignes reçues, les aléas et donner les informations utiles à la bonne exécution de la prestation en veillant à l'application des règles d'hygiène et de sécurité et d'environnement et au tri/stockage des déchets
- Expliquer et former les agents sur l'utilisation des produits, appareils et matériels utilisés sur le site, le port des EPI, les gestes et postures adoptés
- Animer une réunion d'équipe
- Accueillir et intégrer les agents en mettant en application les différentes étapes du processus d'accueil et d'intégration et veiller au respect de l'image de marque de l'entreprise

## Préparer le chantier en tenant compte des caractéristiques du lieu et du travail à réaliser (entretien courant manuel ou mécanisé)

- Vérifier la disponibilité des produits, matériels et équipements et leur bon fonctionnement
- Assurer l'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
- Veiller au respect des fiches techniques et des normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits et des matériels
- Estimer et répartir les quantités de produits, consommables et matériels nécessaires à l'activité du chantier et/ou à chaque poste de travail en tenant compte des caractéristiques du lieu et du degré de salissure
- Mettre en place des dispositifs de protection pour les personnes, les matériels, les biens et les lieux

# Compétences

## Mettre en œuvre des techniques professionnelles

- Lire et appliquer les notices et fiches techniques
- Préparer son chariot avec les produits nettoyants ou désinfectants appropriés selon les prestations et le type de risque
- Appliquer les consignes et les règles d'hygiène et de sécurité liées au chantier
- Nettoyer les ustensiles, les installations sanitaires et le mobilier avec les produits et techniques appropriés
- Nettoyer avec les produits et techniques appropriés les sols textiles, sols plastiques, parquets, carrelages (...)
- Appliquer les techniques de détachage, méthode spray, lustrage, lavage mécanisé
- Remettre en ordre les installations une fois la prestation effectuée
- Assurer l'entretien courant du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises

## Rendre compte oralement et par écrit de ses interventions et de celle de son équipe

- Contrôler la qualité et résultats obtenus par rapport aux directives données et effectuer les contrôles
- Evaluer son travail et celui de l'équipe et en référer à sa hiérarchie
- Renseigner les supports de suivi sur les opérations effectuées, interpréter les résultats, contrôler le déroulement des gammes opératoires et renseigner la fiche suivi qualité
- Préparer et renseigner les indicateurs de gestion (heures, matériels, consommables) du chantier et les communiquer dans le respect des délais
- Identifier des économies potentielles des stocks et proposer des améliorations
- Renseigner et faire signer les bons d'intervention, d'utilisation des consommables au client en vue de la facturation

## Conditions d'exercice du métier

- Horaire de travail souvent décalés - Potentielles missions les week-end et jours fériés
- Utilisation d'outils digitaux pour la gestion du planning et de l'activité

## Voies accédant au métier

Ce métier peut être accessible à des agent(e)s de propreté ayant une certaine expérience et une certaine aptitude au management.

L'obtention du CQP Chef d'équipe propreté peut faciliter la mobilité interne mais n'est pas obligatoire à l'exercice du métier.

- CQP/TFP Chef d'Equipe
- CAP Agent de Propreté et d'Hygiène
- Bac Professionnel Hygiène, Propreté et Stérilisation

## Evolutions professionnelles

