

5 - REFERENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		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 DES L'ARRIVÉE SUR LE SITE	C1.1 Vérifier l'aspect de sa tenue et de son matériel et ceux de son équipe	Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance Exemples de types de supports : <ul style="list-style-type: none"> • Tenue • Matériel • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • La tenue de travail et 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.)
	C1.2 Se présenter et dialoguer avec tout 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 DESAGREMENTS EVENTUELS POUVANT ÊTRE CAUSES PAR LES TRAVAUX	C1.4 Identifier et avertir l'utilisateur des désagréments éventuels causés par les travaux (bruit, confidentialité, dérangement...)		<ul style="list-style-type: none"> • 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

**A1.3 TRAITEMENT,
ENREGISTREMENT ET
TRANSMISSION DES
DEMANDES, DES
ATTENTES OU DES
RECLAMATIONS
EVENTUELLES DES
USAGERS**

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

- 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 aux 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)

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>défini les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC II : PRÉPARATION TECHNIQUE DU CHANTIER			
A2.1 PRÉPARATION DES PRODUITS ET MATÉRIELS DU CHANTIER PREALABLES A L'INTERVENTION	C2.1 Choisir le matériel en fonction de l'opération à effectuer sur le revêtement en tenant compte des caractéristiques du lieu	Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance Exemples de types de supports : <ul style="list-style-type: none"> • Produits • Revêtements • Matériel (balai trapèze, monobrosse (400 tr/1000tr), plateau entraîneur, disque beige, disque blanc...) • Bâches • Panneaux • Etc. Exemples de types de supports : <ul style="list-style-type: none"> • Tenue • Protections individuelles • Pictogrammes • Fiches techniques produits et matériel • Produits 	<ul style="list-style-type: none"> • Le choix et la préparation du matériel prend 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 salissures sont classées selon leur origine leurs caractéristiques et leur solubilité • L'action des produits détergents et désinfectants applicables sur le site est expliquée • 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
	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		

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
A2.3 APPLICATION DES PROTOCOLES DE SERVICES	C2.9 Appliquer les protocoles et consignes de services orales ou écrites (tenue, hygiène, sécurité) au respect de l'image de marque de l'entreprise et de la tâche à réaliser		<ul style="list-style-type: none"> • 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
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		<ul style="list-style-type: none"> • 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 appliquées à la prestation sont bien énumérées sans erreurs majeures
A2.5 PREPARATION 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		<ul style="list-style-type: none"> • 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
C2.12 Rincer les emballages préalablement à leur évacuation			

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		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 Exemples de types de supports : <ul style="list-style-type: none"> • Tenue • Protections individuelles • Pictogrammes • Fiches techniques produits et matériel • Produits • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 produits adéquats		<ul style="list-style-type: none"> • 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		<ul style="list-style-type: none"> • 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
	C3.4 Réaliser l'entretien courant d'un bureau		
A3.4 NETTOYAGE, AVEC LES PRODUITS ET LES TECHNIQUES APPROPRIÉS, DES SOLS TEXTILES, SOLS PLASTIQUES, PARQUETS, CARRELAGES, CÉRAMIQUES, PIERRES NATURELLES	C3.5 Effectuer les opérations d'entretien manuel des sols (selon différentes méthodes et dans les temps alloués)	<ul style="list-style-type: none"> • Les opérations d'entretiens manuels 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 	
	C3.6 Effectuer des opérations de détachage des revêtements textiles, (avec essai préalable) selon la nature des tâches repérée		
	C3.7 Effectuer un lustrage		

	<p>C3.8 Effectuer une méthode spray</p> <p>C3.9 Effectuer un lavage mécanisé avec le matériel adéquat</p> <p>C3.10 Porter les EPI spécifiques, adopter et faire adopter les gestes et postures adaptés et les accidents de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informations à enregistrer • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 au 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) 	
<p>A3.5 RAMASSAGE DES DECHETS SELON LES CONSIGNES ET LES REGLES DE TRI</p>	<p>C3.11 Collecter et trier les déchets industriels banals (DIB)</p>			<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<p>C3.12 Stocker les déchets aux endroits prévus en respectant les procédures de traitements des déchets</p>			
<p>A3.6 CONTRÔLE DE LA QUALITÉ ET DES RÉSULTATS OBTENUS PAR RAPPORT AUX DIRECTIVES DONNÉES ET CORRECTION OU AJUSTEMENT LE CAS ÉCHÉANT</p>	<p>C3.13 Contrôler la qualité et résultats obtenus par rapport aux directives données et effectuer les contrôles en respectant les données de référence</p>			<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<p>C3.14 Ajuster sa méthode de travail pour obtenir le résultat souhaité</p>			
<p>A3.7 REMISE EN ORDRE DES INSTALLATIONS APRÈS LA PRESTATION</p>	<p>C3.15 Remettre à leur place les éléments déplacés afin de maintenir l'aspect esthétique des locaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les objets déplacés sont remis à leur bonne place ; chaque lieu de disposition est correctement mémorisé 		

<p>A3.8 ENTRETIEN COURANT DU MATÉRIEL</p>	<p>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 1^{er} niveau des machines de nettoyage ; signaler les pannes nécessitant une intervention</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>A3.9 ENREGISTREMENT DES INFORMATIONS SELON LES PROCÉDURES PRÉVUES</p>	<p>C3.17 Renseigner les supports de suivi sur les opérations effectuées</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Le renseignement est effectué selon les procédures prévues

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		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	Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance Exemples de types de supports : <ul style="list-style-type: none"> • Fiches d'évaluation • Matériel d'information • Fiches de poste • Tableaux de suivi • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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'intégration 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 bases 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
	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, le cas échéant		
	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		

	<p>C4.6 Repérer les motivations des membres de son équipe et les maintenir à bon niveau</p> <p>C4.7 Remplir une feuille de contrôle par tout outil</p> <p>C4.8 Evaluer son travail et celui de l'équipe, en référer à sa hiérarchie,</p>		
A4.2 APPLICATION ET DEPLOIEMENT D'OUTILS DE CONTRÔLE POUR L'ÉQUIPE	<p>C4.9 Faire appliquer les consignes d'hygiène, de sécurité et d'environnement</p> <p>C4.10 Utiliser des outils de suivi de contrôle, interpréter les résultats, contrôler le déroulement des gammes opératoires et renseigner la fiche suivi qualité</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 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
A4.3 COORDINATION ENTRE L'ÉQUIPE ET LA HIÉRARCHIE	<p>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</p> <p>C4.12 Gérer à son niveau les différends par la recherche systématique d'informations et par le dialogue avec les intéressés</p> <p>C4.13 Animer une réunion d'équipe</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 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
A4.4 DÉPLOIEMENT DES INDICATEURS DE GESTION	<p>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</p> <p>C.4.15 Identifier des économies potentielles des stocks et proposer des améliorations</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 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

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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...)
	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	

