

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPRETE  
OC PROPRETE**

**5 – REFERENTIELS : RESPONSABLE DE SECTEUR DANS LA PROPRETE**

**Vocabulaire**

**Client :**

le client de l'entreprise de nettoyage

**Entreprise :**

l'entreprise de nettoyage, employeur du responsable de secteur

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 1 : Gestion de l'exploitation des sites de propreté dans son secteur</b>			
A1. Accompagnement et gestion de la reprise ou de la mise en place de sites	C1. <b>Effectuer</b> une revue des cahiers des charges, en vérifiant l'organisation des sites en place, afin de valider les choix de matériel et veiller au respect de la dotation prévue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier professionnel ou Etude de cas</li> <li>• Echange avec les évaluateurs</li> </ul>	Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter un cahier des charges anonymisé               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges est présenté en utilisant les normes de l'entreprise, en précisant les demandes clients, la superficie des zones, le type de revêtements et l'accès ainsi que les contraintes d'exploitation</li> </ul> </li> <li>• Présenter un calcul d'amortissement de matériel               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le choix de matériel est validé : le respect de la dotation prévue au cahier des charges est justifié</li> <li>- L'amortissement de l'investissement du matériel prévu pour les prestations sur site est calculé sans erreurs majeures</li> </ul> </li> </ul>
	C2. <b>Accompagner</b> la passation de marché en lien avec la société sortante et le client, en analysant les informations relatives au site, afin d'ajuster la prestation et éviter une rupture de prestation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier professionnel ou Etude de cas</li> <li>• Echange avec les évaluateurs</li> </ul>	Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter un rétroplanning               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le rétroplanning est établi, il prévoit une organisation appropriée permettant d'assurer la relève au jour de la passation du contrat.</li> <li>- La date de la mise en relation avec la société sortante, la reprise des salariés, l'arrivée en amont du matériel, les produits et affichages pour lancer la nouvelle prestation y sont identifiés</li> </ul> </li> <li>• Présenter et justifier un scénario type d'organisation               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le scénario type précise le fonctionnement et l'organisation relative aux nouveaux contrats et exigences</li> <li>- Des ajustements en matériel, équipement, consommables, et agents sont présentés sous forme de propositions ; leur rentabilité est démontrée dans le contexte spécifique du site</li> <li>- Les conditions sont mises en place pour assurer le transfert des nouveaux agents notamment dans le partage des nouveaux choix avec les agents en reprise, et la formation de ces derniers pour changer les routines de travail lors de l'ancien contrat (techniques, reporting, horaires, critères qualité...) : elles respectent l'article 7 de la CCN de la propreté</li> </ul> </li> </ul>

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPRETE  
OC PROPRETE**

	<p>C3. <b>Mobiliser</b> la sous-traitance éventuelle selon le cahier des charges, en concevant un ordre de mission précis et en vérifiant le respect de sa mise en œuvre afin d'assurer la qualité des prestations attendue par le client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Etude de cas</b></li> <li>• <b>Echange avec les évaluateurs</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commenter un ordre de mission destiné à un sous-traitant             <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ordre de mission propose des critères d'évaluation de la prestation</li> </ul> </li> <li>• Présenter un compte-rendu de réunion avec un sous-traitant             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un compte-rendu de réunion est élaboré avec des outils numériques : il comprend des points traités sur l'organisation du site et l'évaluation de la qualité ainsi que des propositions d'aménagements permettant d'effectuer un reporting à sa hiérarchie</li> </ul> </li> </ul>
<p>A2. Organisation et réajustement de la mise en œuvre des moyens</p>	<p>C4. <b>Concevoir</b> une organisation du travail, en fonction des leviers identifiés (lieu, site, équipe...), pour rationaliser le fonctionnement des sites</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Etude de cas</b></li> <li>• <b>Echange avec les évaluateurs</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser l'actuelle organisation du travail             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principaux types d'organisation sont énumérés en précisant les enjeux :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Par lieu de travail (sanitaires, bureaux, hôpitaux...)</li> <li>▪ Par horaires</li> <li>▪ Par techniques (spray, mécanique, manuel, vitres (avec échafaudage ou pas), bionettoyage...)</li> <li>▪ Par proximité de zones</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Décrire les caractéristiques des sites             <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'adéquation entre organisation actuelle et caractéristiques du site est analysée sans erreurs</li> </ul> </li> <li>• Présenter et commenter une nouvelle organisation au regard des caractéristiques du site, dont les aspects de management             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une nouvelle organisation du travail est présentée : elle permet d'anticiper d'éventuels dysfonctionnements dont l'absence temporaire d'agents ; elle précise notamment :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Répartitions des équipes entre les sites actuels et nouveaux</li> <li>▪ Répartitions en fonction des compétences des salariés et des plannings et horaires conformément à leurs contrats</li> <li>▪ Répartitions en fonction de l'optimisation du transport entre les sites, et la géolocalisation des sites, etc.</li> <li>▪ Renforcement par équipes volantes, ou autres dispositifs (travail temporaire...) au bénéfice du site permettant d'anticiper l'absence temporaire d'agents</li> <li>▪ Priorisation des activités du site en fonction des attentes du client</li> </ul> </li> <li>- Les enjeux de management sont identifiés : les méthodes de motivation d'un agent pour une réaffectation sont précisées ; l'intérêt de former les agents le plus largement possible sur les techniques professionnelles est motivé</li> </ul> </li> </ul>
	<p>C5. <b>Gérer</b> ses activités professionnelles, en fonction des priorités et degrés d'urgence</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Etude de cas</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser et diagnostiquer sa gestion de temps</li> </ul>

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPRETE  
OC PROPRETE**

	des sollicitations et tâches, pour les optimiser	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Echange avec les évaluateurs</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse du temps de travail passé selon ses activités et déplacements est effectuée</li> <li>- L'analyse permet d'obtenir une vision objective de son organisation en visualisant les points forts et les points faibles de l'organisation (respect des priorités, activités chronophages) et d'effectuer une priorisation</li> <li>- Le diagnostic permet d'obtenir une vision des moyens à mettre en œuvre (mise en place ou création d'outils sur tableur ou sur logiciels de l'entreprise, gestions des plannings, des agendas) et des actions (anticipation, hiérarchisation, programmation, délégation, rationalisation de certaines tâches (livrer soi-même certains matériels, consommables, etc.)...</li> </ul>
A3. Suivi du budget et de la rentabilité du secteur et suggestions d'améliorations en lien avec le cahier des charges	C6. <b>Vérifier</b> l'adéquation entre les pointages, les temps impartis et les ratios de l'entreprise, en analysant les prestations et les affectations des agents, afin de sensibiliser les chefs de site et les chefs d'équipe aux notions de rentabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Etude de cas</b></li> <li>• <b>Echange avec les évaluateurs</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commenter un pointage</li> <li>- La vérification du temps de travail de l'agent et des pointages est effectuée, les incohérences sont identifiées</li> <li>• Calculer les principaux ratios du temps passé</li> <li>- Les principaux ratios de temps passé sont calculés (au m<sup>2</sup>, cadence selon le type de prestation, la nature des surfaces)</li> <li>• Proposer des solutions d'amélioration de la rentabilité</li> <li>- Une analyse de l'adéquation entre ratios et indicateurs de pointage est effectuée ; les points d'incohérence sont identifiés</li> <li>- Des solutions sont présentées</li> </ul>
	C7. <b>Analyser</b> le compte d'exploitation mensuel des sites, en calculant des ratios budgétaires utilisés dans l'entreprise, afin de mesurer la rentabilité et l'activité des sites	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Etude de cas</b></li> <li>• <b>Echange avec les évaluateurs</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter le suivi du compte d'exploitation des sites</li> <li>- Le suivi du compte d'exploitation du site est présenté : les heures réalisées, la quantité de consommables, les moyens techniques sont précisés</li> <li>• Présenter et commenter les principaux ratios budgétaires de l'entreprise relatifs au suivi du budget du site ou de son secteur</li> <li>- La rentabilité des sites est calculée et analysée : respect des marges brutes, respect des ratios, régularisation des facturations</li> </ul>
	C8. <b>Analyser</b> l'impact de l'acquisition de nouveaux équipements, en étudiant le retour sur investissement potentiel, afin d'accompagner la prise de décision par la hiérarchie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etude de cas</b></li> <li>• <b>Echange avec les évaluateurs</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser la rentabilité liée à l'achat d'un équipement</li> <li>- Les équations « valeurs des machines/ durées d'amortissement/optimisation du temps de travail/temps machines » sont effectués</li> <li>• Justifier les conclusions</li> <li>- Une analyse de la pertinence de cobotisation ou du mode opératoire est présentée, les conclusions sont justifiées</li> </ul>

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPRETE  
OC PROPRETE**

	<p>C9. <b>Proposer</b> des solutions d'amélioration en cas d'écart au budget, concernant les techniques professionnelles, les investissements, les fournisseurs et les marges bruts</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Etude de cas</b></li><li>• <b>Echange avec les évaluateurs</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présenter des solutions pour améliorer la rentabilité du site</li><li>- Des solutions pour améliorer la rentabilité du site sont proposées, ces solutions n'affectent pas la qualité de la prestation (<i>présentation d'au moins quatre solutions dans la liste qui suit, dont obligatoirement les améliorations du taux d'absentéisme</i>) :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pour améliorer les marges brutes (nombre d'heures, contrats CDD/CDI, consommation et coût des consommables...)</li><li>▪ Pour ajuster les fournisseurs : changement des fournisseurs /demande de renégociation des conditions</li><li>▪ Pour adapter les techniques professionnelles (introduction de nouvelles techniques mécanisées...)</li><li>▪ Pour améliorer la rentabilité (investissement en équipements mécaniques, logiciels de gestion, tablettes, smartphones...)</li><li>▪ Pour optimiser l'affectation de qualifications adéquates (nouvelle organisation, plannings...)</li><li>▪ Pour améliorer le taux d'absentéisme (animation des équipes, gestes et postures, techniques professionnelles...)</li></ul></li></ul> <p>Pour améliorer le turn-over (fidélisation, formation, animation, délégation)</p>
--	---	---	---

VERSION VALIDÉE CPNE 04/2017

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPLETE  
OC PROPLETE**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 2 : Garantie de la qualité des prestations de nettoyage et du déploiement du plan de prévention</b>			
A4. Déploiement des dispositifs de sensibilisation, d'anticipation des risques HQSE et mise en œuvre du plan de prévention	C10. <b>Contribuer</b> à l'élaboration du plan de prévention de l'entreprise en analysant chaque activité, afin d'identifier les risques du site et proposer des mesures de prévention	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etude de cas</b></li> </ul>	Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les activités et risques potentiels pouvant être intégré au plan de prévention               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les risques de chaque activité sont identifiés</li> <li>- Les moyens de prévention sont présentés</li> </ul> </li> </ul>
	C11. <b>Mettre en place</b> les dispositifs de sensibilisation et d'anticipation des risques et de contrôle HQSE sur son secteur, en déployant les outils et indicateurs de l'entreprise, afin de prévenir les risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Etude de cas</b></li> </ul>	Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter un plan de prévention               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le principe d'un plan de prévention est expliqué</li> <li>- La présentation des principaux enjeux HQSE est complète : hygiène personnelle et sites, sécurité (EPI, gestes et postures, prévention TMS), qualité, environnementaux, stress au travail, règlement intérieur, règles et précaution d'emploi de produits, etc.</li> <li>- La réglementation sur les produits biocides est connue. Les risques liés à l'utilisation des produits biocides sont expliqués ainsi que les mesures de protection à mettre en place.</li> <li>- Les acteurs sont présentés (responsable HQSE de l'entreprise, service de santé au travail, chef de sites, chefs d'équipe)</li> </ul> </li> <li>• Présenter des indicateurs HQSE               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principaux indicateurs sont présentés, les moyens de collecte des indicateurs ainsi que les moyens d'assurer le traçage sont présentés (port des EPI, liste de formations obligatoires ou habilitations selon les domaines d'intervention des agents, présence des affichages obligatoires)</li> </ul> </li> <li>• Présenter des outils de suivi et de diagnostic HQSE               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de suivi et de diagnostic sont présentés et commentés</li> </ul> </li> </ul>
A5. Amélioration et suivi de la qualité des prestations de nettoyage	C12. <b>Effectuer</b> des contrôles contradictoires de la prestation, avec le client, en utilisant les outils de contrôle de l'entreprise, afin de d'identifier les non-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Etude de cas</b></li> <li>• <b>Jeu de rôle (contrôle contradictoire)</b></li> <li>• <b>Echange avec les évaluateurs</b></li> </ul>	Sur la base d'un cas réel ou fictif et jeu de rôle, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter un outil de contrôle de l'entreprise               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les finalités et le fonctionnement de l'outil sont expliqués</li> </ul> </li> <li>• Commenter sa démarche dans le contrôle contradictoire               <ul style="list-style-type: none"> <li>- La posture est adaptée : il applique une écoute active, il adapte ses réactions du client</li> <li>- Les non-conformités sont constatées</li> </ul> </li> </ul>

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPRETE  
OC PROPRETE**

	conformités et les points forts de la prestation		<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'outil de contrôle est renseigné en fonction des conclusions établies avec le client</li> </ul>
	<p><b>C13. Mener</b> un suivi régulier des prestations de nettoyage, en réalisant un reporting aux clients et à sa hiérarchie, et corriger les éventuelles non-conformités afin d'assurer l'amélioration continue des prestations de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Etude de cas</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter et commenter un exemple de reporting               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le bilan des indicateurs de satisfaction et de qualité est renseigné à l'aide d'outils numériques : les points forts sont mis en avant (fréquences, respect des normes (qualité, propreté, développement durable, HQSE, taux d'accidents) , niveau perçu par le client (coût prestations, qualité relationnelle..)</li> <li>- Chaque indicateur est présenté et expliqué</li> <li>- les techniques numériques en matière de présentation des indicateurs, de formes des rapports (présentation synthétique et visuelle des informations clés, éléments de comparaison, suivi dans le temps, etc.) sont maîtrisées</li> </ul> </li> <li>• Justifier des traçages d'activités               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les traçages de l'activité sont présentés et justifiés, la finalité des traçages est précisé</li> </ul> </li> <li>• Présenter un ordre de jour de réunion de bilan               <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ordre de jour d'une réunion de bilan est rédigé : il précise les éléments à traiter</li> </ul> </li> <li>• Présenter et commenter un compte-rendu de réunion               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le compte-rendu de la réunion de bilan comprend les éléments obligatoires : date, participants, points forts de la prestation et mention des non-conformités, les décisions ainsi que le calendrier des réunions de bilan</li> <li>- Des actions préventives ou corrective sont formalisées</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>C14. Analyser</b> l'exécution des prestations sur les sites, en inspectant les travaux des agents, afin d'assurer le respect des protocoles et des modes opératoires en vigueur dans l'entreprise et renforcer la qualité de la prestation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Etude de cas ou vidéos ou jeux de rôles</b></li> <li>• <b>Echange avec les évaluateurs</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif (cas, vidéos, jeux de rôles), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter les principes et objectifs des « protocoles des techniques professionnelles »               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le principe de « protocoles des techniques professionnelles » est commenté : les objectifs de développement d'une méthodologie/protocole spécifique à l'entreprise sont expliqués (protocole = matériel + procédures + contrôle final) ; une vision globale des protocoles et étapes est apportée</li> </ul> </li> <li>• Analyser et commenter une démonstration de trois techniques de nettoyage (mécanique, manuelle, bionettoyage )               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les démonstrations sont commentées et analysées au regard des techniques choisies : adaptation aux sols divers (<i>exemples : revêtement textile (injection-extraction ; shampoing au mouillé ou</i></li> </ul> </li> </ul>

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPRETE  
OC PROPRETE**

			<p><i>à la mousse sèche) ; sols plastiques, parquets, carrelages, céramiques, pierres naturelles), niveaux de cohérence par rapport à la finalité du protocole (=sol propre) , etc.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les trois techniques présentées lors des démonstrations, sont commentées et analysées par rapport à la pertinence de leurs applications et conséquences sur le HQSE, le développement durable, problématiques de contamination et la durée de travail par m<sup>2</sup></li><li>- Deux mesures de respect du développement durable sont présentées parmi les : techniques à l'eau (à l'eau claire, osmosée, vapeur, eau chaude, eau chimiquement modifiée par électrolyse), techniques alternées (eau/chimie), produits écolabel ou sans chimie, cryogénie, probiotiques et enzymes, consommations limitées en produit et en électricité, cryogénie, recyclage de papier ou d'emballages...</li><li>• Présenter des points d'amélioration (qualité, respect HQSE, développement durable, durée de travail)</li><li>- Une analyse globale soulevant les avantages et inconvénients des techniques est dressée ; des pistes d'améliorations sont proposées et justifiées au regard de leurs conséquences sur l'HQSE, le développement durable, la durée de travail...</li><li>• Argumenter avec le client pour le convaincre dans l'évolution des techniques</li><li>- Une argumentation est développée pour convaincre le client à faire évoluer les techniques de nettoyage</li></ul>
--	--	--	---

VERSION VALIDÉE CPNE 04/2019

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPLETE  
OC PROPLETE**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 3 : Fidélisation et développement de son portefeuille client</b>			
A6. Participation à la veille et au développement commercial de son secteur	C15. <b>Identifier</b> les besoins connexes à la prestation principale du client, en recueillant des informations sur ses activités permettant d'argumenter sur l'intérêt d'une prestation complémentaire, afin d'apporter une contribution au développement commercial de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier professionnel ou Étude de cas</li> </ul>	Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commenter et présenter un compte-rendu de veille commerciale               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les méthodes de recueil d'information sont précisées (échange informel, observation du site et des signes de changement, vérification des affichages publics sur le site du client, changements de l'environnement, etc.)</li> <li>- Les besoins du client sont classés dans un compte-rendu, différentes catégories sont identifiées, par exemple, l'environnement, la situation financière, l'organisation prochaine d'un évènement, d'une situation exceptionnelle (manifestation, portes ouvertes, visite de site), déménagement, agrandissement, rachat</li> <li>- Des suggestions d'évolution de la prestation sont précisées</li> </ul> </li> </ul>
	C16. <b>Assurer</b> une veille technologique, en s'appuyant sur les services dédiés au sein de son entreprise, les médias ou des ressources professionnels, afin d'anticiper les évolutions et d'adapter ses réponses aux demandes du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier professionnel anonymisé ou Étude de cas</li> </ul>	Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter une recherche technologique               <ul style="list-style-type: none"> <li>- La recherche s'appuie sur des ressources professionnelles</li> <li>- Un exemple d'innovation est présenté ; l'intérêt pour le client est expliqué</li> </ul> </li> </ul>
	C17. <b>Établir</b> un devis ponctuel pour un travail exceptionnel, en s'appuyant sur les ratios de l'entreprise, afin de répondre aux besoins spécifiques identifiés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude de cas</li> </ul>	Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer un devis ponctuel pour un travail exceptionnel ou spécifique en mesurant la surface et en appliquant les tarifs au m<sup>2</sup> communiqués               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les travaux sont estimés correctement en application des ratios de l'entreprise : la surface est mesurée et calculée, cette surface est multipliée par le tarif au m<sup>2</sup> transmis par la direction de l'entreprise afin d'obtenir l'estimation du coût total</li> </ul> </li> <li>• Le candidat respecte le cadre de délégation confié par l'entreprise               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Son champ de compétences est identifié</li> </ul> </li> </ul>

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPRETE  
OC PROPRETE**

<p>A7. Ajustement de la prestation de nettoyage en réponse à un changement du niveau d'exigence ou de normes RSE du client dont la présence des personnels en situation de handicap</p>	<p>C18. <b>Analyser</b> les critiques émises par le client afin d'éventuellement proposer des adaptations au cahier des charges, permettant d'atteindre le niveau de propreté et de qualité exigé par le client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Étude de cas ou jeux de rôles</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, ou de jeux de rôles, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commenter, analyser et proposer des adaptations à un cahier des charges au regard des critiques émises</li> <li>- Analyser la propreté du site en application des normes de propreté utilisées par l'entreprise</li> <li>- Les critiques du client ne sont pas systématiquement acceptées :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les besoins relevant du cahier des charges sont identifiés ; les obligations en termes de propreté et qualité sont déduites</li> <li>▪ chaque critique est mesurée au regard du cahier des charges en adoptant une posture adaptée (connaissances techniques, rappel du cahier des charges)</li> <li>▪ la capacité d'effectuer le niveau exigé avec le budget existant en face (heures, coût, plannings) est mesurée, voire recalée avec le client</li> </ul> </li> <li>- Le principe d'un marché à pénalités est expliqué ; les risques de pénalités sont identifiés et des suggestions sont émises pour les réduire</li> <li>- Des contrepropositions sont faites en fonction des besoins et niveaux d'exigences ; chaque proposition est justifiée :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Évolutions de la fréquence</li> <li>▪ Évolutions des techniques (mécanique, manuel, spray...)</li> <li>▪ Évolutions de plannings : présentation des avantages du travail en journée et en continu</li> </ul> </li> </ul>
	<p>C19. <b>Répondre</b> à l'évolution des normes RSE du client, notamment la prise en compte des situations de handicap, en vérifiant l'adéquation des prestations de l'entreprise à la demande, afin d'adapter l'offre aux attentes du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Étude de cas</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commenter et présenter l'analyse de l'adéquation des prestations à la demande RSE du client</li> <li>- L'adéquation des prestations de l'entreprise à la demande est vérifiée et présentée</li> <li>• De nouvelles actions ou mesures correctives sont proposées afin de mieux rejoindre celles attendues par le client</li> <li>- Des suggestions d'évolutions techniques respectant au mieux les exigences RSE sont expliquées et justifiées</li> <li>- Des mesures liées à la Diversité sont présentées et commentées :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ multiculturalité, égalité H/F, âges, prise en compte handicap, présence renforcée des personnels en situation de handicap, etc.</li> </ul> </li> <li>- Les enjeux des règles régissant la santé, la sécurité, le développement durable et le droit du travail sont précisés</li> </ul>

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPRETE  
OC PROPRETE**

A8. Traitement des réclamations clients	C20. <b>Réceptionner</b> les réclamations du client, en identifiant leurs importance et degré de gravité, permettant d'anticiper leurs impacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier professionnel anonymisé ou Études de cas</li> </ul>	<p>Sur la base de cas réels ou fictifs, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réceptionner et classifier une réclamation client               <ul style="list-style-type: none"> <li>- La réclamation client est prise en compte et analysée</li> <li>- Le degré de gravité de la situation est identifié</li> </ul> </li> <li>• Respecter la procédure de traitement des réclamations               <ul style="list-style-type: none"> <li>- La procédure est respectée</li> </ul> </li> </ul>
	C21. <b>Apporter une réponse</b> à une réclamation client, en activant les leviers disponibles au sein de l'entreprise, afin de mettre en œuvre une solution pérenne adaptée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier professionnel anonymisé ou Étude de cas</li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer des solutions à une réclamation client               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des solutions sont suggérées et argumentées</li> <li>- Les leviers sont précisés</li> <li>- Un suivi de la mise en œuvre est proposé</li> <li>- La procédure est appliquée</li> </ul> </li> </ul>

VERSION VALIDÉE CPNE 03/2017

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPLETE  
OC PROPLETE**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 4 : Gestion opérationnelle et managériale des équipes de son secteur</b>			
A9. Management des équipes de son secteur et amélioration de son fonctionnement	C22. <b>Manager</b> les chefs de sites et les chefs d'équipe en les impliquant dans la prise de décision, afin de valoriser leurs rôles d'animateurs d'équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude de cas ou jeu de rôle</li> </ul>	Sur la base d'un cas fictif à argumenter, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déléguer le travail et favoriser la circulation d'informations, dans le cadre d'une réunion d'équipe avec les chefs de sites/chefs d'équipe</li> <li>- Des échanges sont engagés pour recueillir les informations sur l'activité des sites : leurs points de vue sont pris en compte et leurs actions sont valorisées, les responsabilités sont précisées</li> <li>- Les tâches sont attribuées aux chefs de sites ou chefs d'équipe selon leurs compétences, les besoins du service, les plans de charge et l'urgence</li> </ul>
	C23. <b>Confier</b> de nouvelles activités aux salariés, en analysant leurs missions et compétences actuelles et celles requises par l'organisation projetée, afin d'améliorer le fonctionnement du site et des équipes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude de cas</li> <li>• Échange avec les évaluateurs</li> </ul>	Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter une analyse des problématiques de fonctionnement d'un site</li> <li>- Une analyse du fonctionnement actuel de l'équipe au regard des problématiques de fonctionnement du site est établie</li> <li>- Des solutions d'évolutions des missions de certains membres de l'équipe permettant d'apporter des améliorations du fonctionnement du site et répondre au cahier des charges ou au contrat liant l'entreprise avec le client sont présentées</li> <li>• Intégrer l'analyse de fiches de fonction dans cette présentation</li> <li>- Les nouvelles missions des collaborateurs sont identifiées et intégrées sur leur fiche de mission</li> <li>• Présenter une argumentation pour faire accepter les changements par les agents, les chefs de sites et les chefs d'équipe</li> <li>- Une argumentation est présentée en coordination avec les chefs d'équipe et chefs de sites pour faire accepter les changements par les agents</li> </ul>
	C24. <b>Appliquer</b> des gratifications, des promotions ou des sanctions disciplinaires, en justifiant les décisions, afin de les faire accepter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude de cas</li> </ul>	Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser une situation décrite et proposer une sanction ou une gratification ainsi que les modalités d'application</li> <li>- Les gratifications et sanctions proposées sont justifiées</li> <li>- Les risques d'incompréhensions des collaborateurs sont identifiés ; les modalités pour les éviter sont présentées</li> </ul>
	C25. <b>Régler</b> au quotidien des différends au sein de l'équipe, en analysant leur nature et en accompagnant des solutions, afin de dénouer les situations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude de cas ou jeux de rôles</li> </ul>	Sur la base d'un cas fictif ou jeux de rôles, le candidat doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réagir et intervenir dans la situation d'un différend présentée par les acteurs</li> <li>- Des techniques de communication (communication non-violente, écoute active...) sont employées dans le cadre de la gestion de conflits interpersonnels</li> </ul>

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPRETE  
OC PROPRETE**

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser le conflit</li> <li>- La nature du conflit est analysée ; le niveau d'intervention est précisé</li> </ul>
A10. Garantie de l'application du droit du travail et du droit des personnes sur son secteur	C26. <b>Veiller</b> à la mise en œuvre sur son secteur du droit de travail, de la convention collective nationale et du règlement intérieur en recourant autant que de besoin au service RH de l'entreprise, afin de garantir le respect de la législation et des règles en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étude de cas</li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les bases du droit de travail et de la convention collective nationale</li> <li>- Les bases du droit du travail et de la convention collective nationale pertinentes dans le cadre de l'exercice du métier de Responsable de secteur sont présentées</li> <li>Donner des explications sur ce cadre légal aux équipes (joués par les évaluateurs)</li> <li>- Le rôle du CSE est présenté : ses attributions, droits d'alerte</li> <li>- Le rôle des délégués du personnel est expliqué</li> <li>- Les référents du service RH sont identifiés</li> </ul>
	C27. <b>Mettre en place</b> les mesures de prévention définies par l'entreprise contre le harcèlement moral ou sexuel, en sensibilisant ses équipes au cadre légal et réglementaire, afin de prévenir de tels comportements	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étude de cas</li> <li>Échange avec les évaluateurs</li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser et échanger sur une situation potentielle de harcèlement</li> <li>- Le risque de harcèlement et présenté est analysé au regard du cadre légal et réglementaire, des exemples des impacts sur les victimes sont précisés</li> <li>- Les principales conséquences pénales sont précisées en référence aux textes de loi</li> <li>- Des mesures de sensibilisation sont décrites</li> <li>- Les principaux acteurs de la prévention sont mentionnés</li> </ul>
A11. Recrutement ou reprise d'une équipe de salariés sous la responsabilité de la hiérarchie en prenant en compte les salariés en situation de handicap	C28. <b>Structurer</b> le recueil d'informations, en s'appuyant sur le chef de site et le chef d'équipe, pour permettre la réalisation par les services dédiés et dans le respect de la législation et des règles en vigueur, des contrats de travail et de tout autre document lié aux ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dossier professionnel ou Étude de cas</li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir un reporting des informations administratives RH</li> <li>- Les renseignements relatifs à la constitution des contrats sont précisés : titres de séjours, informations sur les salariés, plannings, horaires, déclarations Urssaf, statut (CDD ou CDI, alternance), échelon, métier, durée de la période d'essai, clauses...</li> <li>- Les informations concernant l'établissement de la paie sont précisées : heures travaillées, frais engagés, congés, maladie, évènements particuliers...</li> <li>- Les informations permettant un suivi RH sont présentées grâce aux outils numériques de l'entreprise (plannings, effectifs, heures travaillées, absentéisme, formation, répartition H/F ...)</li> <li>Préciser les enjeux de non-respect des obligations légales en lien avec la gestion administrative RH</li> <li>- Les enjeux et modalités d'un dispositif de formation / contrat en alternance sont énumérés</li> </ul>

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPRETE  
OC PROPRETE**

	<p>C29. <b>Pourvoir</b> les besoins RH et la reprise des personnels suite à la passation des contrats, en recrutant des agents, notamment en situation de handicap, afin d'assurer les effectifs nécessaires dans l'entreprise pour respecter les contrats des clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude de cas ou jeux de rôles</li> <li>• Échange avec les évaluateurs</li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener un entretien de recrutement reconstitué             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les profils recherchés sont identifiés dans un dialogue avec les chefs de site, chefs d'équipe en réponse aux contraintes indiqués dans les contrats client</li> <li>- Les partenaires externes et les sources sont identifiés : pôle emploi, sites web, société d'insertion, préfecture, prestataires...</li> <li>- L'entretien de recrutement est mené :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les techniques d'entretien de recrutement sont utilisées ; elles permettent de vérifier les compétences du candidat et l'adéquation entre profil et besoin</li> <li>▪ Les activités sont resituées dans un cadre d'intervention plus large (le site, le client, l'entreprise...)</li> <li>▪ Les procédures de non-discrimination sont appliquées lors de l'entretien de recrutement, respectant les dispositions de l'Article 225-1 du Code pénal ainsi que l'Article L.1132-1 du Code du travail</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Contrôler, présenter et expliquer un contrat de travail à un nouvel agent             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrat de travail est soumis à signature :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les contrats de travail sont contrôlés : la carte de séjour y est présente, les renseignements obligatoires y figurent (un manquement est signalé à la hiérarchie), les identités, durées et affectations sont vérifiées...</li> </ul> </li> <li>- Le contrat de travail est présenté en apportant les informations nécessaires pour rassurer l'agent recruté : salaire, mutuelles, clauses (mobilité, transport, horaires...)</li> </ul> </li> <li>• Identifier les situations de handicap rencontrées par le personnel             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les situations de handicap rencontrées par le personnel sont identifiées</li> </ul> </li> </ul>
<p>A12. Développement des compétences des salariés de son secteur</p>	<p>C30. <b>Assurer</b> la mise en place de parcours d'intégration, en présentant les règles de l'entreprise et les dispositions réglementaires ainsi que les mesures prévues pour les salariés en situation de handicap, afin de favoriser l'intégration des agents au sein de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier professionnel ou Étude de cas</li> <li>• Échange avec les évaluateurs</li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter un parcours d'intégration de l'entreprise             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le parcours d'intégration est présenté : durée, étapes, supports, acteurs, sujets de formation</li> </ul> </li> <li>• Présenter un livret d'accueil             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le livret d'accueil est présenté et expliqué</li> </ul> </li> <li>• Présenter un règlement intérieur, préciser les droits et devoirs             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le règlement intérieur est présenté en mettant en avant les droits et devoirs des salariés</li> </ul> </li> <li>• Présenter les mesures mises en place par l'entreprise pour répondre besoins des salariés en situation de handicap             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principales mesures mises en place par l'entreprise et les obligations légales pour répondre aux besoins des salariés en situation de handicap sont présentées : adaptation des postes de travail, aménagement du temps de travail, choix des outils de travail ergonomiques (balayettes à manche longue, etc.), moins de charges lourdes à porter, logiciels de</li> </ul> </li> </ul>

**REFERENTIEL CQP RESPONSABLE DE SECTEUR DE LA PROPRETE  
OC PROPRETE**

			<p>reporting ergonomiques, taille de polices sur les plannings, formations pour apprendre les gestes spécifiques, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dispositions pour les salariés ayant des difficultés de lecture ou maîtrisant peu le français sont présentées : accès et sorties de secours fléchés sur plan, ascenseurs, photos des sites, des locaux, des parkings, dessins explicatifs, plannings par codes couleur, horloges avec flèches pour définir horaires de travail, etc.</li> </ul>
	<p><b>C31. Conduire</b> les entretiens professionnels, en faisant le point sur le parcours du salarié et en recueillant ses souhaits d'évolution, afin de l'accompagner dans son parcours professionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Etude de cas</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir un reporting d'un entretien professionnel anonymisé avec les outils de l'entreprise</li> <li>- L'entretien professionnel permet de faire le point sur le parcours professionnel du salarié</li> <li>- Les qualifications, les souhaits de changement de poste ou perspectives de promotion sont identifiés</li> <li>- Les besoins en formation sont identifiés et justifiés</li> <li>- Le reporting est établi grâce aux outils de l'entreprise</li> </ul>
	<p><b>C32. Recueillir</b> les besoins en formation des équipes en s'appuyant sur les procédures à l'œuvre dans l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dossier professionnel ou Etude de cas</b></li> </ul>	<p>Sur la base d'un cas réel ou fictif, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter les principaux dispositifs de formation</li> <li>- Présenter l'offre de formation de l'entreprise</li> <li>- Présenter la procédure de recueil des besoins mise en place</li> </ul>

VERSION VALIDÉE