

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26934**

Intitulé

Responsable développement hygiène propreté et services

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle de la propreté - OC propreté	Secrétaire de la CPNE

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

343p Nettoyage, assainissement, protection de l'environnement (organisation, gestion)

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le responsable du service hygiène et propreté exerce ses activités en tant que :

- Responsable d'exploitation : il gère l'ensemble des opérations d'exploitation en conformité avec la proposition commerciale et technique.
 - Responsable d'études ou d'affaires : il a en charge de la rédaction des propositions commerciales à partir de l'analyse des appels d'offres et aide à la présentation et à la négociation des propositions.
 - Responsable développement qualité : il assure la mise en place, l'animation et le suivi de la politique qualité de l'entreprise, et participe à la formation de l'exploitation
 - Formateur : intégré au service formation, il assure la mise en place et l'animation des formations internes de l'entreprise, il est à même de construire pédagogiquement son déroulé de séquence et ses supports
 - Adjoint au chef d'agence : il seconde le chef d'agence dans toutes ses missions de gestion et de management
- En terme d'autonomie et initiative, il est en lien avec les services fonctionnels ou le chef d'entreprise. En terme de responsabilités, il participe à l'élaboration des budgets, organisations et moyens à mettre en œuvre. En terme de technicité, il analyse les différentes interventions et problèmes éventuels et propose des modifications et ajustements permettant d'améliorer les résultats, les coûts et les conditions de travail et de sécurité.

Les capacités attestées sont :

- Réalisation de la prospection commerciale sur des prestations de nettoyage et/ou de services associés
- Explorer de nouveaux marchés potentiel
- Elaborer ses supports de prospection ou améliorer ceux de l'entreprise
- Réalisation d'une vente de prestations de nettoyage et services associés et négociation commerciale :
- Conseiller le client sur la solution la mieux adaptée en découvrant ses besoins et en les reformulant
- Accueillir et informer les clients en respectant une phase de découverte pour réaliser une vente « gagnant-gagnant »
- Exploiter les indicateurs de satisfaction et savoir écouter le client pour améliorer le fonctionnement de l'entreprise et pour consolider et étendre la relation client (analyse et correction)
- Détecter de nouvelles opportunités de marché chez le client en procédant à des ventes additionnelles.
- Conduire des négociations commerciales dans le domaine des services.
- Réalisation de proposition commerciale :
- Rédaction d'une réponse technique à un cahier des charges
- Elaboration d'un devis
- Proposition d'une prestation conforme à des normes spécifiques (HACCP ou autre) pour les chantiers nécessitant le respect de protocoles particuliers.
- Proposer des standards spécifiques de qualité de prestation
- Organisation de chantier de nettoyage standard ou en milieu sensible à exigences spécifiques :
- Mettre en place les moyens techniques (matériels et produits)
- Préparer des prestations en milieux sensibles à exigences spécifiques.
- Définir les compétences nécessaires pour réaliser le chantier.
- Organiser le chantier en prenant en compte les conditions de travail du client et la législation qui régit l'activité d'un chantier
- Gestion de chantier de nettoyage classique ou en milieu sensible à exigences spécifiques :
- Faire appliquer les prestations techniques (standard, travaux exceptionnels ou en milieux sensibles à exigences spécifiques) selon les règles de l'art
- Animer, motiver et diriger une équipe technique
- Suivi Qualité-sécurité sur un chantier de nettoyage classique ou en milieu sensible
- Vérifier la conformité technique / du service par rapport aux spécifications de l'environnement et de l'entreprise
- Décider, engager des actions correctives si nécessaire
- Réaliser les contrôles (visuel, microbiologique) en milieux sensibles à exigences spécifiques
- Exploiter l'information en cours de réalisation
- Vérifier les enregistrements de traçabilité et identifier les éventuelles non-conformités

Vérifier la bonne application des mesures de sécurité

- Contrôle de gestion :

Analyser la rentabilité d'un chantier

Assurer le suivi budgétaire et comptable

- Management d'une équipe

Animer, conduire, motiver et mobiliser une équipe dans le cadre d'une organisation

- Gestion des compétences :

Développer les compétences individuelles et collectives.

- Gestion et conduite d'un projet :

S'adapter à des contextes professionnels différents.

Traiter et synthétiser rapidement une grande quantité d'informations qualitatives et quantitative.

Transmettre par oral et par écrit un message clair et précis.

Défendre ses opinions, convaincre, argumenter, négocier.

Travailler en groupe pluridisciplinaire, écouter, reformuler.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Secteurs d'activité :

Les fonctions s'exercent dans des entreprises de propreté de tailles différentes intervenant dans des secteurs divers (propreté, tertiaire, agroalimentaire, assainissement, santé, collectivités...)

Type emplois accessibles :

- Responsable d'exploitation
- Responsable d'études ou d'affaires
- Responsable développement qualité - Sécurité - Environnement
- Adjoint au chef d'agence

Codes des fiches ROME les plus proches :

K2203 : Management et inspection en propreté de locaux

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

La certification se compose de 6 blocs de compétences liés aux activités et fonctions :

- Développer les relations commerciales
- Organiser les prestations
- Manager les équipes en s'appuyant sur la délégation
- Optimiser la performance de son secteur
- Garantir les systèmes Qualité Santé Sécurité Environnement, Développement durable et RSE
- Valoriser les activités et déployer les projets

Les blocs de compétences sont évalués à partir d'évaluation dites « en contrôle continu » réalisées tout au long du parcours de formation et d'évaluation dites « finales ».

Les modalités d'évaluation sont :

1. Contrôle continu : Evaluations réalisées par les formateurs sur la base des travaux réalisés par le candidat : devoirs sur table, rapports rendus, exposés et soutenances orales, assiduité, participation...
2. Examens partiels : travaux individuels de production écrite réalisés en salle sur des études de cas, en lien avec des situations professionnelles Séminaire « jeux d'entreprise » : simulation de la création d'une filière d'exploitation propreté. Travail réalisé en groupe. Evaluation sur le dossier (écrit et présentation orale) mais aussi sur l'esprit d'équipe, et sur la capacité à analyser des informations transversales pour prendre des décisions et orienter l'action Réalisation d'un mémoire professionnel concernant une problématique d'entreprise en utilisant les concepts méthodologiques acquis (en centre et en entreprise) avec une présentation orale du projet devant un jury professionnel.

Validité des composants acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Jury national paritaire composé d'un minimum de 4 personnes.
En contrat d'apprentissage	X	Jury national paritaire composé d'un minimum de 4 personnes.
Après un parcours de formation continue	X	Jury national paritaire composé d'un minimum de 4 personnes.
En contrat de professionnalisation	X	Jury national paritaire composé d'un minimum de 4 personnes.
Par candidature individuelle	X	pour les candidats ayant obtenu une validation partielle du titre Jury national paritaire composé d'un minimum de 4 personnes.

Par expérience dispositif VAE prévu en 2008	X	Jury national paritaire composé d'un minimum de 4 personnes.
---	---	--

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 15 octobre 2005 publié au Journal Officiel du 18 novembre 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 18 novembre 2005, jusqu'au 18 novembre 2010.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2020.

Arrêté du 26 septembre 2016 publié au Journal Officiel du 04 octobre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable développement hygiène propreté et services" avec effet au 02 février 2016, jusqu'au 04 octobre 2019.

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau II, sous l'intitulé Responsable de service hygiène propreté avec effet au 02 février 2011, jusqu'au 02 février 2016.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

Arrêté du 1er août 2003 publié au Journal Officiel du 20 août 2003 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : L'homologation prend effet à compter du 1er janvier 1987 et est prolongée jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 20 décembre 2000 publié au Journal Officiel du 27 décembre 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 4 janvier 2000 publié au Journal Officiel du 13 janvier 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : L'arrêté du 6 décembre 1993 susvisé (complété par les arrêtés du 3 juillet 1997 et du 10 novembre 1998) est modifié comme suit : Sites : Lycée Ozanam de Lille (59), CFA de la propreté (Vénissieux [69]). Extension sur le CFA de l'Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel (INHNI) (Villejuif [94]).

Arrêté du 10 novembre 1998 publié au Journal Officiel du 20 novembre 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : Extension de l'homologation accordée au site de : Lycée Ozanam de Lille par le Journal Officiel du 18 juillet 1997 sur le site de : CFA propreté -INHNI de Venissieux.

Arrêté du 3 juillet 1997 publié au Journal Officiel du 18 juillet 1997 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 6 décembre 1993 publié au Journal Officiel du 28 décembre 1993 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : Rétroactivité depuis 1987

Pour plus d'informations

Statistiques :

Environ 80 bénéficiaires par an

Autres sources d'information :

<http://www.monde-proprete.com/>

<http://www.itineraire-proprete.com>

<http://www.inhni.com/>

<http://www.itineraire-proprete.com>

<http://www.monde-proprete.com/>

<http://www.inhni.com/>

Lieu(x) de certification :

CPNE FP Propreté

34, boulevard Maxime Gorki

94800 Villejuif

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Pour la formation initiale

· Inhni CFA Propreté Ile-de-France - 34 bvd Maxime Gorki - 94800 VILLEJUIF

· Inhni CFA Propreté Rhône-Alpes - Parc d'affaires du Moulin à Vent - 33 av du Docteur G. Levy - 69693 VENISSIEUX Cedex

· Inhni CFA Propreté Ouest - Campus de Ker Lann - Rue urbain Leverrier - 35170 BRUZ

· Lycée professionnel Frédéric Ozanam - 50 rue Saint Gabriel - 59045 LILLE

Pour la formation continue

- Inhni Villejuif (94)
- Inhni Lyon (69)
- Inhni Rennes (35)

Historique de la certification :

Décision de la CPNE FP de la Propreté du 27 octobre 2015 de porter la certification du Titre.

Certification précédente : Responsable de service hygiène propreté