

# Responsable développement hygiène propreté et services

RNCP26934 · RNCP · Publiée

## L'essentiel

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| Niveau de qualification | Niveau 6                   |
| Code(s) NSF             | 343p                       |
| Code(s) ROME            | K2203                      |
| Type d'enregistrement   | Enregistrement sur demande |
| Date d'enregistrement   | 04/01/2019                 |
| Date d'échéance         | 04/01/2020                 |

## Certificateur(s)

OC PROPRETE · SIRET : 53078404000012

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

### ACTIVITÉS VISÉES

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.

### COMPÉTENCES ATTESTÉES

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.

## Secteur d'activité et type d'emploi

### SECTEURS D'ACTIVITÉS

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 D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Type emplois accessibles :

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

### RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

## Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

|                                            |                                                                              |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tension de recrutement (DARES 2024)</b> | Modérée (3/5)                                                                |
| <b>Facteurs principaux</b>                 | Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale, Intensité d'embauche |
| <b>Salaire médian (mensuel)</b>            | 1 489 €                                                                      |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | T4X60 — Agents d'entretien de locaux · tension 3/5 (Modérée)                 |
| <b>Projets de recrutement (BMO 2026)</b>   | 80 760                                                                       |
| <b>Jugés difficiles à recruter</b>         | 40 %                                                                         |
| <b>Emplois saisonniers</b>                 | 21 %                                                                         |
| <b>Familles professionnelles (FAP)</b>     | T4X60 — Agents d'entretien de locaux                                         |

## Voies d'accès

### MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

### COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Jury national paritaire composé d'un minimum de 4 personnes.

### COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

pour les candidats ayant obtenu une validation partielle du titre

Jury national paritaire composé d'un minimum de 4 personnes.

## Base légale

|                                            |            |
|--------------------------------------------|------------|
| <b>Date de décision</b>                    | 04/01/2019 |
| <b>Durée de l'enregistrement</b>           | 1 an       |
| <b>Date d'échéance de l'enregistrement</b> | 04/01/2020 |

## Liens avec d'autres certifications

### ANCIENNES VERSIONS

RNCP1330

### NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34583

## Pour plus d'informations

### LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<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/>

**Fiche officielle (France Compétences)**

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26934/>