

CQP Responsable de secteur en propreté

RNCP38007 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	343t
Formacode(s)	42091
Code(s) ROME	K2203
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3173 — Entreprises de propreté
Date d'enregistrement	20/09/2023
Date d'échéance	20/09/2028

Certificateur(s)

OC PROPRETE · SIRET : 53078404000012

Partenaires habilités

12 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 12 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASK FORMATION	81230970600032	Former
CFA PROPRETE CENTRE	32187778900123	Former
CFA TOULOUSE	32187778900164	Former
INHNI LYON	32187778900339	Former
INHNI PACA	32187778900305	Former
INSTITUT NAT HYGIENE NETTOYAGE INDUSTRIE	32187778900032	Former
INSTITUT NAT HYGIENE NETTOYAGE INDUSTRIE	32187778900040	Former
INSTITUT NAT HYGIENE NETTOYAGE INDUSTRIE	32187778900198	Former
INSTITUT NAT HYGIENE NETTOYAGE INDUSTRIE	32187778900263	Former
INSTITUT NATIONAL DE L'HYGIENE ET DU NETTOYAGE INDUSTRIEL	32187778900313	Former

Liste complète des 12 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp38007-cqp-responsable-de-secteur-en-proprete/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le responsable de secteur coordonne plusieurs sites en manageant les équipes et leurs chefs d'équipe. Il s'appuie sur les normes Hygiène Qualité Sécurité et Environnement de l'entreprise pour garantir la mise en oeuvre des techniques et optimiser l'équilibre économique des sites conformément aux choix de son entreprise. Il fidélise et développe les relations commerciales sur son secteur vis à vis duquel il est avec sa hiérarchie une force de proposition.

Le CQP Responsable de secteur en Propreté vise à reconnaître les compétences mises en oeuvre pour ce métier. Il est positionné Agent de Maîtrise Exploitation Echelon 3 (MP 3) dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale de la Propreté.

ACTIVITÉS VISÉES

Gestion de l'exploitation des sites de propreté dans son secteur
Accompagnement et gestion de la reprise ou de la mise en place des sites
Organisation et réajustement de la mise en œuvre des moyens
Suivi du budget et de la rentabilité des sites ou du secteur et suggestions d'améliorations en lien avec le cahier des charges
Garantie de la qualité des prestations de nettoyage et du déploiement du plan de prévention
Déploiement des dispositifs de sensibilisation, d'anticipation des risques HQSE et mise en œuvre du plan de prévention
Amélioration et suivi de la qualité des prestations de nettoyage
Fidélisation et développement d'un portefeuille client
Participation à la veille et au développement commercial de son secteur
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
Traitement des réclamations clients
Gestion opérationnelle et managériale des équipes de son secteur
Management des équipes de son secteur et amélioration de son fonctionnement
Garantie de l'application du droit du travail et du droit des personnes de son secteur
Recrutement ou reprise d'une équipe de salariés sous la responsabilité de la hiérarchie en prenant en compte les salariés en situation de handicap
Développement des compétences des salariés de son secteur

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accompagner et gérer
la mise en place ou
la reprise ou de la sous-traitance de sites
Effectuer une revue des cahiers des charges
Accompagner la passation de marché
Mobiliser la sous-traitance éventuelle selon le cahier des charges
Organiser et réajuster la mise en œuvre des moyens
Concevoir une organisation du travail
Gérer ses activités professionnels en fonction des priorités et degré d'urgence
Suivre la rentabilité des sites et proposer des améliorations
Vérifier l'adéquation entre les pointages, les temps impartis et les ratios de l'entreprise
Analyser le compte d'exploitation mensuel des sites
Analyser l'impact de l'acquisition de nouveaux équipements
Proposer des solutions d'amélioration en cas d'écart au budget
Déployer les dispositifs de sensibilisation, d'anticipation des risques HQSE et mise en œuvre du plan de prévention
Contribuer à l'élaboration du plan de prévention
Mettre en place les dispositifs de sensibilisation et d'anticipation des risques et de contrôle HQSE sur son secteur
Améliorer et suivre la qualité des prestations de nettoyage
Effectuer des contrôles contradictoires de la prestation, avec le client
Mener un suivi régulier des prestations de nettoyage
Analyser l'exécution des prestations sur les sites
Participer à la veille et au développement commercial de son secteur
Identifier les besoins connexes à la prestation principale du client
Assurer une veille technologique
Établir un devis ponctuel pour un travail exceptionnel
Ajuster la prestation de nettoyage en réponse à un changement du niveau d'exigence
Analyser les critiques émises par le client
Répondre à l'évolution des normes RSE du client
Traiter les réclamations clients

- Réceptionner les réclamations du client
- Mettre en œuvre des solutions à une réclamation client
- Manager l'équipe œuvrant et améliorer son fonctionnement
- Manager les chefs de sites et les chefs d'équipe
- Confier de nouvelles activités aux salariés de ses équipes
- Appliquer des gratifications, des promotions ou des sanctions disciplinaires
- Régler au quotidien des différends au sein de des équipes
- Garantir l'application du droit du travail et du droit des personnes sur son secteur
- Veiller à la mise en œuvre sur son site du droit de travail, de la convention collective nationale et du règlement intérieur
- Mettre en place des mesures de prévention contre le harcèlement moral ou sexuel
- Recruter ou reprendre une équipe de salariés
- Structurer le recueil d'informations pour réaliser les contrats de travail et tout autre document lié aux ressources humaines
- Pourvoir les besoins RH et la reprise des personnels suite à la passation des contrats
- Développer les compétences de l'équipe de son secteur
- Assurer la mise en place de parcours d'intégration
- Conduire les entretiens professionnels
- Recueillir les besoins en formation des équipes

Blocs de compétences

RNCP38007BC01 — Gestion de l'exploitation des sites de propreté dans son secteur

LISTE DE COMPÉTENCES

Effectuer 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

Accompagner 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

Mobiliser 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

Concevoir une organisation du travail, en fonction des leviers identifiés (lieu, site, équipe...), pour rationaliser le fonctionnement des sites

Gérer ses activités professionnelles, en fonction des priorités et degrés d'urgence des sollicitations et tâches, pour les optimiser

Vérifier 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

Analyser 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

Analyser 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

Proposer des solutions d'amélioration en cas d'écart au budget, concernant les techniques professionnelles, les investissements, les fournisseurs et les marges bruts

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossier professionnel : Un dossier constitué par le candidat est transmis au jury d'évaluation en amont de l'évaluation. Lors de l'évaluation du candidat, celui-ci le présente et le commente. Ce dossier est un portfolio de documents établis dans le cadre de l'activité professionnelle du candidat (exemples : cahier des charges, rétroplanning, scénarios d'organisation, ordre de mission, compte-rendu de réunion et de veille commerciale, analyse du temps de travail, ratios, comptes d'exploitation, plan de prévention, outils de suivi et de contrôle, traçages d'activités, veille technologique, budgets, analyses prestations, mesures de respect de la diversité, réception d'une réclamation client, parcours d'intégration, mesures adaptées aux salariés en situation de handicap, etc.). Les candidats qui ne possèdent pas d'expérience professionnelle dans l'exercice du métier visé par la certification peuvent présenter un dossier professionnel qui est basé sur des études de cas remontées des entreprises de la branche.

Étude de cas : Des études de cas présentées au moment de l'évaluation du

candidat portant sur des situations issues de l'exercice professionnel du métier visé par la certification (exemples : analyse de la rentabilité liée à l'achat d'un équipement, activité et risques potentiels liés au plan de prévention, protocoles des techniques professionnelles, élaboration d'un devis, délégation du travail, analyse des fiches de fonction, sanctions, gestion d'un différend, situations potentielles de harcèlement, entretiens de recrutement...)

Jeux de rôle : Des études de cas animées (plusieurs acteurs), notamment pour illustrer des compétences comportementales ou techniques (exemple : animation, écoute, démonstrations de techniques professionnelles, etc.). Les jeux de rôle peuvent être remplacés par des études de cas adaptés.

Échange avec les évaluateurs : Les échanges avec les évaluateurs sont utilisés pour permettre au candidat d'argumenter ses choix et d'élargir le questionnement des évaluateurs sur les compétences du bloc qui seraient non mises en œuvre.

RNCP38007BC02 — Garantie de la qualité des prestations de nettoyage et du déploiement du plan de prévention

LISTE DE COMPÉTENCES

Contribuer 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

Mettre en place 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

Effectuer des contrôles contradictoires de la prestation, avec le client, en utilisant les outils de contrôle de l'entreprise, afin de d'identifier les non-conformités et les points forts de la prestation

Mener 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

Analyser 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossier professionnel : Un dossier constitué par le candidat est transmis au jury d'évaluation en amont de l'évaluation. Lors de l'évaluation du candidat, celui-ci le présente et le commente. Ce dossier est un portfolio de documents établis dans le cadre de l'activité professionnelle du candidat (exemples : cahier des charges, rétroplanning, scénarios d'organisation, ordre de mission, compte-rendu de réunion et de veille commerciale, analyse du temps de travail, ratios, comptes d'exploitation, plan de prévention, outils de suivi et de contrôle, traçages d'activités, veille technologique, budgets, analyses prestations, mesures de respect de la diversité, réception d'une réclamation client, parcours d'intégration, mesures adaptées aux salariés en situation de handicap, etc.). Les candidats qui ne possèdent pas d'expérience professionnelle dans l'exercice du métier visé par la certification peuvent présenter un dossier professionnel qui est basé sur des études de cas remontées des entreprises de la branche.

Étude de cas : Des études de cas présentées au moment de l'évaluation du candidat portant sur des situations issues de l'exercice professionnel du métier visé par la certification (exemples : analyse de la rentabilité liée à l'achat d'un équipement, activité et risques potentiels liés au plan de prévention, protocoles des techniques professionnelles, élaboration d'un devis, délégation du travail, analyse des fiches de fonction, sanctions, gestion d'un différend, situations potentielles de harcèlement, entretiens de recrutement...)

Jeux de rôle : Des études de cas animées (plusieurs acteurs), notamment pour illustrer des compétences comportementales ou techniques (exemple : animation, écoute, démonstrations de techniques professionnelles, etc.). Les jeux de rôle peuvent être remplacés par des études de cas adaptés.

Échange avec les évaluateurs : Les échanges avec les évaluateurs sont utilisés pour permettre au candidat d'argumenter ses choix et d'élargir le questionnement des évaluateurs sur les compétences du bloc qui seraient non mises en œuvre.

RNCP38007BC03 — Fidélisation et développement de son portefeuille client

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier 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

Assurer 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
Établir un devis ponctuel pour un travail exceptionnel, en s'appuyant sur les ratios de l'entreprise, afin de répondre aux besoins spécifiques identifiés
Analyser 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
Répondre 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
Réceptionner les réclamations du client, en identifiant leurs importance et degré de gravité, permettant d'anticiper leurs impacts
Apporter une réponse à une réclamation client, en activant les leviers disponibles au sein de l'entreprise, afin de mettre en œuvre une solution pérenne adaptée

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossier professionnel : Un dossier constitué par le candidat est transmis au jury d'évaluation en amont de l'évaluation. Lors de l'évaluation du candidat, celui-ci le présente et le commente. Ce dossier est un portfolio de documents établis dans le cadre de l'activité professionnelle du candidat (exemples : cahier des charges, rétroplanning, scénarios d'organisation, ordre de mission, compte-rendu de réunion et de veille commerciale, analyse du temps de travail, ratios, comptes d'exploitation, plan de prévention, outils de suivi et de contrôle, traçages d'activités, veille technologique, budgets, analyses prestations, mesures de respect de la diversité, réception d'une réclamation client, parcours d'intégration, mesures adaptées aux salariés en situation de handicap, etc.). Les candidats qui ne possèdent pas d'expérience professionnelle dans l'exercice du métier visé par la certification peuvent présenter un dossier professionnel qui est basé sur des études de cas remontées des entreprises de la branche.

Étude de cas : Des études de cas présentées au moment de l'évaluation du candidat portant sur des situations issues de l'exercice professionnel du métier visé par la certification (exemples : analyse de la rentabilité liée à l'achat d'un équipement, activité et risques potentiels liés au plan de prévention, protocoles des techniques professionnelles, élaboration d'un devis, délégation du travail, analyse des fiches de fonction, sanctions, gestion d'un différend, situations potentielles de harcèlement, entretiens de recrutement...)

Jeux de rôle : Des études de cas animées (plusieurs acteurs), notamment pour illustrer des compétences comportementales ou techniques (exemple : animation, écoute, démonstrations de techniques professionnelles, etc.). Les jeux de rôle peuvent être remplacés par des études de cas adaptés.

Échange avec les évaluateurs : Les échanges avec les évaluateurs sont utilisés pour permettre au candidat d'argumenter ses choix et d'élargir le questionnement des évaluateurs sur les compétences du bloc qui seraient non mises en œuvre.

RNCP38007BC04 — Gestion opérationnelle et managériale des équipes de son secteur

LISTE DE COMPÉTENCES

Manager 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
Confier 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
Appliquer des gratifications, des promotions ou des sanctions disciplinaires, en justifiant les décisions, afin de les faire accepter
Régler au quotidien des différends au sein de l'équipe, en analysant leur nature et en accompagnant des solutions, afin de dénouer les situations
Veiller 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
Mettre en place 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
Structurer 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
Pourvoir les besoins RH et la reprise des personnels suite à la passation des contrats, en recrutant des agents et en prenant en compte les situations de handicap des personnels, notamment en situation de handicap, afin d'assurer les

effectifs nécessaires dans l'entreprise pour respecter les contrats des clients

Assurer 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

Conduire 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

Recueillir les besoins en formation des équipes en s'appuyant sur les procédures à l'œuvre dans l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossier professionnel : Un dossier constitué par le candidat est transmis au jury d'évaluation en amont de l'évaluation. Lors de l'évaluation du candidat, celui-ci le présente et le commente. Ce dossier est un portfolio de documents établis dans le cadre de l'activité professionnelle du candidat (exemples : cahier des charges, rétroplanning, scénarios d'organisation, ordre de mission, compte-rendu de réunion et de veille commerciale, analyse du temps de travail, ratios, comptes d'exploitation, plan de prévention, outils de suivi et de contrôle, traçages d'activités, veille technologique, budgets, analyses prestations, mesures de respect de la diversité, réception d'une réclamation client, parcours d'intégration, mesures adaptées aux salariés en situation de handicap, etc.). Les candidats qui ne possèdent pas d'expérience professionnelle dans l'exercice du métier visé par la certification peuvent présenter un dossier professionnel qui est basé sur des études de cas remontées des entreprises de la branche.

Étude de cas : Des études de cas présentées au moment de l'évaluation du

candidat portant sur des situations issues de l'exercice professionnel du métier visé par la certification (exemples : analyse de la rentabilité liée à l'achat d'un équipement, activité et risques potentiels liés au plan de prévention, protocoles des techniques professionnelles, élaboration d'un devis, délégation du travail, analyse des fiches de fonction, sanctions, gestion d'un différend, situations potentielles de harcèlement, entretiens de recrutement...)

Jeux de rôle : Des études de cas animées (plusieurs acteurs), notamment pour illustrer des compétences comportementales ou techniques (exemple : animation, écoute, démonstrations de techniques professionnelles, etc.). Les jeux de rôle peuvent être remplacés par des études de cas adaptés.

Échange avec les évaluateurs : Les échanges avec les évaluateurs sont utilisés pour permettre au candidat d'argumenter ses choix et d'élargir le questionnement des évaluateurs sur les compétences du bloc qui seraient non mises en œuvre.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les titulaires du CQP Responsable de Secteur exercent dans des entreprises de propreté, dont l'activité s'articule autour de la propreté, du nettoyage, de l'hygiène hospitalière, de la stérilisation, de la propreté urbaine, du nettoyage industriel.

Ce secteur compte 15430 entreprises présentes sur l'ensemble du territoire national.

Ces entreprises de propreté interviennent en soutien de l'activité de leurs clients dans de nombreux environnements : bureaux, tertiaires, locaux administratifs, services publics, copropriétés, commerce, hôpitaux, sites industriels, établissements scolaires, transports, hôtellerie restauration.

De plus en plus, elles développent avec leurs clients une large gamme de services associés (préparation des salles de réunion, gestion du courrier, manutention, gestion des déchets, entretien des bâtiments et des espaces verts etc.

Dans ce cadre, le Responsable de Secteur a en charge de la gestion et le suivi de plusieurs chantiers de propreté sur un périmètre géographique ou sectoriel donné.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le titulaire du CQP Responsable de Secteur en Propreté peut exercer les emplois suivants :

Inspecteur,

Chargé de clientèle,

Responsable de secteur,

Animateur de secteur,

Responsable client propreté

Marché du travail

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

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

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Cette certification est accessible, soit par le biais d'un parcours de formation ou d'une V.A.E (Validation des Acquis de l'Expérience).

Prérequis :

Diplôme de niveau 4 ou expérience dans le secteur Propreté ou à un poste similaire dans un autre secteur.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Jury paritaire émanation de la CPNE composé a minima de 4 membres (2 membres d'une organisation patronale et 2 membres d'une organisation syndicale de salariés).

Base légale

Date de décision	20/09/2023
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	20/09/2028
Date de dernière délivrance possible	20/09/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	38	0	100 %	78 %
2020	19	0	100 %	100 %
2019	58	0	100 %	83 %

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.monde-proprete.com/certificats-de-qualification-professionnelle>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38007/>

Où se former

Formations référencées	14
Organismes	3
Régions couvertes	2
Prix indicatif	1 170 € – 6 510 €
Durée	167 – 168 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	3
Parcours menés à terme	1
Taux d'achèvement	33 %
Période	05/2024 – 04/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	5
Montant total engagé	24 427 €
Coût moyen par dossier	4 885 €
Durée moyenne	157 h
Période	03/2024 – 08/2026
France compétences	43 %
Entreprise	43 %
France Travail	14 %
Reste à charge titulaire	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.