

Responsable développement et qualité hygiène, propreté et services

RNCP40558 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	343p
Formacode(s)	42091, 31407
Code(s) ROME	K2203
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	30/04/2025
Date d'échéance	30/04/2030

Certificateur(s)

OC PROPRETE · SIRET : 53078404000012

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNE FP) propreté - OC propreté (Organisme certificateur de la branche professionnelle propreté

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

Partenaires habilités

8 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 8 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
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

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification de Responsable développement et qualité hygiène propreté et services permet d'exercer dans le secteur de la propreté et des services associés : responsable d'exploitation, responsable d'études ou d'affaires, responsable développement qualité-santé-sécurité-environnement, adjoint au chef d'agence...

La fonction d'Agent de maîtrise d'exploitation est primordiale dans le fonctionnement de l'entreprise. C'est la personne clé au niveau de l'exploitation, l'interface entre la direction, l'équipe et le client. Il joue un rôle central pour relayer et gérer les changements.

ACTIVITÉS VISÉES

Les relations commerciales : il prospecte, élabore une offre commerciale. Il fidélise la clientèle. Il analyse et répond aux appels d'offres privés ou publics et assure le suivi des clients. Il est amené à faire de la veille commerciale et à développer un portefeuille clients.

L'organisation des prestations : Il met en œuvre un cahier des charges à l'ouverture d'un site. Il gère les tâches administratives et juridiques des sites. Il peut être amené à choisir et piloter la sous-traitance. Il est chargé d'améliorer la rentabilité de ses sites. Pour cela il doit optimiser les ressources de son secteur tout en garantissant la qualité, la satisfaction et la mobilisation des équipes.

Le management des équipes : Il répartit les personnels sur les sites. Il recrute les agents en lien avec les services fonctionnels de son entreprise. Il forme le personnel et anime les équipes.

La mise en œuvre des systèmes Qualité Santé Sécurité Environnement et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) : Il met en place un plan d'action au regard de la QSSE et RSE

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Détecter les besoins du marché en s'appuyant sur le suivi de ses clients et sur un travail de veille afin d'élaborer avec sa hiérarchie une offre commerciale répondant aux attentes des clients et à la stratégie de l'entreprise ;

Participer, en lien avec le service commercial, à l'analyse des appels d'offres privés ou publics en étudiant notamment les clauses techniques et particulières ainsi que les données prix afin d'appréhender les besoins client et de contribuer à la réponse technique de l'entreprise ;

Mettre en œuvre des actions de prospection commerciale en déterminant les cibles de prospection, la méthodologie ainsi que les outils de recueil et de traitement des informations afin de développer son portefeuille client ;

Analyser le résultat des actions de prospection mises en œuvre au regard des objectifs à atteindre, des délais associés et des indicateurs de performance fixés afin de rendre compte à sa hiérarchie et de définir avec elle un nouveau plan d'actions ;

Conduire une négociation commerciale à distance ou en présentiel, en mettant en place un argumentaire de vente structuré afin de répondre aux besoins, aux questions et aux objections du prospect ;

Gérer et développer les différentes situations de la relation client en français et en anglais (face à face, en ligne, etc.), en utilisant les différents canaux de communication afin de répondre à leurs demandes ou besoins ;

Organiser le suivi des sites avec ses clients en collectant et en mettant à jour les informations clients grâce aux applicatifs numériques dédiés afin d'assurer les conditions relationnelles et matérielles favorables à la bonne réalisation du contrat et de permettre un suivi commercial ;

Analyser les retours faits par les clients en veillant au traitement opérationnel des demandes ou des insatisfactions éventuelles afin de conseiller des solutions adaptées et proposer des adaptations au cahier des charges initial ;

Identifier les leviers de développement de son portefeuille client en s'appuyant sur les retours clients et sur la veille commerciale afin de proposer des services complémentaires et assurer le développement de son portefeuille clients ;

Formaliser, sur la base d'un cahier des charges client, une organisation opérationnelle en déterminant les ressources humaines nécessaires, afin de proposer une réponse adaptée à la demande client ;

Proposer, sur la base d'un cahier des charges client, les prestations techniques à mettre en œuvre, en déterminant les matériels, produits et consommables nécessaires, afin de présenter une réponse adaptée à une demande client ;

Élaborer les fiches de mission et plannings en fonction de la prestation attendue en identifiant les compétences requises, les compétences détenues par les équipes, leur niveau de classification CCN et les situations de handicap éventuelles des agents afin d'affecter les agents aux postes adéquats ;

Appliquer et faire appliquer sur les sites, le droit du travail, la convention collective nationale ainsi que des procédures administratives et réglementaires 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 ;

Participer au suivi administratif et juridique d'une reprise ou d'une perte de site en appliquant les spécificités de la CCN afin de satisfaire aux obligations légales ;

Suivre la mise en œuvre des prestations en analysant les documents de contrôle mis en place par l'entreprise, afin d'identifier d'éventuels écarts au cahier des charges ;

Mettre en place des actions visant à améliorer la qualité du service en s'appuyant sur le diagnostic qualité réalisé afin de résoudre durablement les problématiques rencontrées ;

Interpréter les états financiers en calculant les ratios et en les analysant afin d'établir un diagnostic relatif à la rentabilité de l'entreprise ou du secteur attribué ;

Réaliser l'étude d'opportunité d'un recours à la sous-traitance en s'appuyant sur l'analyse du cahier des charges clients, des compétences présentes dans l'entreprise et du coût afférent à une prestation externalisée, afin de

permettre à son entreprise d'effectuer un choix éclairé ;

Proposer des solutions d'amélioration de la rentabilité en s'appuyant sur différents leviers de performance afin d'optimiser les ressources de son entreprise ou du secteur attribué tout en garantissant la qualité des prestations, la satisfaction du client et la mobilisation des équipes ;

Recueillir les informations administratives auprès des équipes, en s'appuyant sur les chefs de sites ou de secteur, 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 en ressources humaines en identifiant les besoins en compétences et en recrutant du personnel afin d'assurer les effectifs nécessaires dans l'entreprise pour respecter les contrats client ;

Élaborer un programme de formation à destination des équipes en s'appuyant sur les procédures de recueil des besoins en place dans l'entreprise et sur les contraintes de planning afin d'assurer le maintien et le développement des compétences des équipes ;

Conduire des entretiens annuels d'appréciation et des entretiens professionnels en identifiant les forces des équipes comme leurs marges de progression ainsi que leurs souhaits, pour les faire progresser et accompagner leur parcours professionnel ;

Identifier et qualifier les besoins en compétences en s'appuyant sur les données du personnel et les différents entretiens, en vue d'identifier les actions de développement et d'acquisition de compétences à mettre en place ;

Adapter son mode de management aux situations et aux niveaux de responsabilité, d'autonomie et de compétences de son équipe afin de favoriser l'implication et la cohésion de chacun en valorisant les réussites individuelles et collectives et avec une attention particulière aux personnels en situation de handicap ;

Animer différents types de réunions en individuel ou en collectif, sur place ou à distance, en adaptant son mode d'animation à l'objectif de la réunion et au profil des participants afin de suivre l'état d'avancement des activités, résoudre les problèmes posés et mobiliser l'équipe ;

Prévenir et gérer les conflits au sein des équipes afin d'anticiper et de désamorcer les situations de crise en adoptant des modes alternatifs de résolution de conflits (médiation, conciliation, arbitrage, entretien de recadrage ou négociation) ;

Définir le référentiel QSSE/RSE spécifique de l'entreprise en assurant une veille réglementaire et normative permanente relative aux thématique QSSE et RSE afin d'actualiser les normes applicables dans l'entreprise ;

Établir un diagnostic QSSE/RSE de l'entreprise ou des sites à partir de l'analyse de son/leur environnement et en utilisant les méthodes et outils adaptés afin d'identifier leurs forces et leurs faiblesses et évaluer les risques ;

Rédiger un rapport d'audit à partir des observations et des constats réalisés lors des diagnostics afin de statuer sur l'efficacité du processus et/ou système de management QSSE/RSE en place et rendre compte du niveau de maturité des processus à la direction ;

Définir un plan d'action en collaboration avec les opérationnels en fixant des objectifs, des actions et des indicateurs afin de réduire les risques identifiés ;

Formaliser, à l'aide des outils digitaux, un dispositif d'amélioration continue reposant sur des outils de surveillance des processus et de mesure de la performance afin d'évaluer l'efficacité des actions engagées ;

Interpréter les résultats des indicateurs à l'aide de l'analyse de données statistiques et des outils de résolution de problèmes pour déterminer les actions correctives à proposer en revue de direction et à intégrer au plan d'action d'amélioration continue ;

Concevoir les procédures d'application, le plan de communication et les outils de communication QSSE/RSE en choisissant la forme et les canaux les plus adaptés au message à transmettre aux destinataires et en prenant en compte les éventuelles situations de handicap des agents dans le but de garantir la bonne application des méthodes par les équipes ;

Mettre en œuvre les mesures de prévention des risques pour la santé et l'environnement en recherchant des pratiques qui limitent l'utilisation des désinfectants afin d'appliquer la réglementation concernant l'utilisation des produits biocides ;

Former et/ou sensibiliser le personnel aux démarches QSSE/RSE à l'aide des outils de formation digitaux en sélectionnant les informations essentielles à transmettre et en s'assurant de la bonne compréhension des participants afin d'acculturer les équipes à la politique QSSE/RSE de l'organisation.

Blocs de compétences

RNCP40558BC01 — Développement des relations commerciales et des marchés de propreté, hygiène et services associés

LISTE DE COMPÉTENCES

Détecter les besoins du marché en s'appuyant sur le suivi de ses clients et sur un travail de veille afin d'élaborer avec sa hiérarchie une offre commerciale répondant aux attentes des clients et à la stratégie de l'entreprise ;

Participer, en lien avec le service commercial, à l'analyse des appels d'offres privés ou publics en étudiant notamment les clauses techniques et particulières ainsi que les données prix afin d'appréhender les besoins client et de contribuer à la réponse technique de l'entreprise ;

Mettre en œuvre des actions de prospection commerciale en déterminant les cibles de prospection, la méthodologie ainsi que les outils de recueil et de traitement des informations afin de développer son portefeuille client ;

Analyser le résultat des actions de prospection mises en œuvre au regard des objectifs à atteindre, des délais associés et des indicateurs de performance fixés afin de rendre compte à sa hiérarchie et de définir avec elle un nouveau plan d'actions ;

Conduire une négociation commerciale à distance ou en présentiel, en mettant en place un argumentaire de vente structuré afin de répondre aux besoins, aux questions et aux objections du prospect ;

Gérer et développer les différentes situations de la relation client en français et en anglais (face à face, en ligne, etc.), en utilisant les différents canaux de communication afin de répondre à leurs demandes ou besoins ;

Organiser le suivi des sites avec ses clients en collectant et en mettant à jour les informations clients grâce aux applicatifs numériques dédiés afin d'assurer les conditions relationnelles et matérielles favorables à la bonne réalisation du contrat et de permettre un suivi commercial ;

Analyser les retours faits par les clients en veillant au traitement opérationnel des demandes ou des insatisfactions éventuelles afin de conseiller des solutions adaptées et proposer des adaptations au cahier des charges initial ;

Identifier les leviers de développement de son portefeuille client en s'appuyant sur les retours clients et sur la veille commerciale afin de proposer des services complémentaires et assurer le développement de son portefeuille clients.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Études de cas à traiter à l'écrit individuellement

Jeu d'entreprise à mener en équipe

RNCP40558BC02 — Organisation des prestations "Propreté, hygiène et Services Associés" sur les sites

LISTE DE COMPÉTENCES

Formaliser, sur la base d'un cahier des charges client, une organisation opérationnelle en déterminant les ressources humaines nécessaires, afin de proposer une réponse adaptée à la demande client ;

Proposer, sur la base d'un cahier des charges client, les prestations techniques à mettre en œuvre, en déterminant les matériels, produits et consommables nécessaires, afin de présenter une réponse adaptée à une demande client ;

Élaborer les fiches de mission et plannings en fonction de la prestation attendue en identifiant les compétences requises, les compétences détenues par les équipes, leur niveau de classification CCN et les situations de handicap éventuelles des agents afin d'affecter les agents aux postes adéquats ;

Appliquer et faire appliquer sur les sites, le droit du travail, la convention collective nationale ainsi que des procédures administratives et réglementaires 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 ;

Participer au suivi administratif et juridique d'une reprise ou d'une perte de site en appliquant les spécificités de la CCN afin de satisfaire aux obligations légales ;

Suivre la mise en œuvre des prestations en analysant les documents de contrôle mis en place par l'entreprise, afin d'identifier d'éventuels écarts au cahier des charges ;

Mettre en place des actions visant à améliorer la qualité du service en s'appuyant sur le diagnostic qualité réalisé afin de résoudre durablement les problématiques rencontrées ;

Interpréter les états financiers en calculant les ratios et en les analysant afin d'établir un diagnostic relatif à la rentabilité de l'entreprise ou du secteur attribué ;

Réaliser l'étude d'opportunité d'un recours à la sous-traitance en s'appuyant sur l'analyse du cahier des charges clients, des compétences présentes dans l'entreprise et du coût afférent à une prestation externalisée, afin de permettre à son entreprise d'effectuer un choix éclairé ;

Proposer des solutions d'amélioration de la rentabilité en s'appuyant sur différents leviers de performance afin d'optimiser les ressources de son entreprise ou du secteur attribué tout en garantissant la qualité des prestations, la satisfaction du client et la mobilisation des équipes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Études de cas à traiter à l'écrit

Jeu d'entreprise

RNCP40558BC03 — Management des équipes de propreté, hygiène et de services en s'appuyant sur la délégation

LISTE DE COMPÉTENCES

Recueillir les informations administratives auprès des équipes, en s'appuyant sur les chefs de sites ou de secteur, 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 en ressources humaines en identifiant les besoins en compétences et en recrutant du personnel afin d'assurer les effectifs nécessaires dans l'entreprise pour respecter les contrats client ;

Élaborer un programme de formation à destination des équipes en s'appuyant sur les procédures de recueil des besoins en place dans l'entreprise et sur les contraintes de planning afin d'assurer le maintien et le développement des compétences des équipes ;

Conduire des entretiens annuels d'appréciation et des entretiens professionnels en identifiant les forces des équipes comme leurs marges de progression ainsi que leurs souhaits, pour les faire progresser et accompagner leur parcours professionnel ;

Identifier et qualifier les besoins en compétences en s'appuyant sur les données du personnel et les différents entretiens, en vue d'identifier les actions de développement et d'acquisition de compétences à mettre en place ;

Adapter son mode de management aux situations et aux niveaux de responsabilité, d'autonomie et de compétences de son équipe afin de favoriser l'implication et la cohésion de chacun en valorisant les réussites individuelles et collectives et avec une attention particulière aux personnels en situation de handicap ;

Animer différents types de réunions en individuel ou en collectif, sur place ou à distance, en adaptant son mode d'animation à l'objectif de la réunion et au profil des participants afin de suivre l'état d'avancement des activités, résoudre les problèmes posés et mobiliser l'équipe ;

Prévenir et gérer les conflits au sein des équipes afin d'anticiper et de désamorcer les situations de crise en adoptant des modes alternatifs de résolution de conflits (médiation, conciliation, arbitrage, entretien de recadrage ou négociation).

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Études de cas à traiter à l'écrit

Jeu d'entreprise

RNCP40558BC04 — Mise en œuvre des systèmes Qualité, Santé, Sécurité, Environnement (QSSE) et Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

LISTE DE COMPÉTENCES

Définir le référentiel QSSE/RSE spécifique de l'entreprise en assurant une veille réglementaire et normative permanente relative aux thématique QSSE et RSE afin d'actualiser les normes applicables dans l'entreprise ;

Établir un diagnostic QSSE/RSE de l'entreprise ou des sites à partir de l'analyse de son/leur environnement et en utilisant les méthodes et outils adaptés afin d'identifier leurs forces et leurs faiblesses et évaluer les risques ;

Rédiger un rapport d'audit à partir des observations et des constats réalisés lors des diagnostics afin de statuer sur l'efficacité du processus et/ou système de management QSSE/RSE en place et rendre compte du niveau de maturité des processus à la direction ;

Définir un plan d'action en collaboration avec les opérationnels en fixant des objectifs, des actions et des indicateurs afin de réduire les risques identifiés ;

Formaliser, à l'aide des outils digitaux, un dispositif d'amélioration continue reposant sur des outils de surveillance des processus et de mesure de la performance afin d'évaluer l'efficacité des actions engagées ;

Interpréter les résultats des indicateurs à l'aide de l'analyse de données statistiques et des outils de résolution de problèmes pour déterminer les actions correctives à proposer en revue de direction et à intégrer au plan d'action d'amélioration continue ;

Concevoir les procédures d'application, le plan de communication et les outils de communication QSSE/RSE en choisissant la forme et les canaux les plus adaptés au message à transmettre aux destinataires et en prenant en compte les éventuelles situations de handicap des agents dans le but de garantir la bonne application des méthodes par les équipes ;

Mettre en œuvre les mesures de prévention des risques pour la santé et l'environnement en recherchant des

pratiques qui limitent l'utilisation des désinfectants afin d'appliquer la réglementation concernant l'utilisation des produits biocides ;

Former et/ou sensibiliser le personnel aux démarches QSSE/RSE à l'aide des outils de formation digitaux en sélectionnant les informations essentielles à transmettre et en s'assurant de la bonne compréhension des participants afin d'acculturer les équipes à la politique QSSE/RSE de l'organisation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Réalisation d'un rapport de diagnostic écrit

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur de la propreté dans des lieux de travail, de transport et de vie.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable d'exploitation

Responsable d'études ou d'affaires

Responsable développement qualité – Sécurité - Environnement

Adjoint au chef d'agence

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

En formation initiale : être titulaire d'une certification professionnelle de niveau 5 (dérogation possible via l'étude d'un dossier type VAP)

En formation continue : être titulaire du CQP Responsable de secteur ou d'une certification professionnelle de niveau 5 (dérogation possible via l'étude d'un dossier type VAP)

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

La certification est délivrée par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNE FP) de la Propreté.

Le jury est paritaire (au minimum 2 représentants pour le collège patronal et 2 représentants pour le collège salarial) avec un président de jury.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	9 125 €
Selon la branche	7 500 € – 10 327 €

Prise en charge	Branches concernées
9 125 €	Valeur par défaut · 205 branches
10 327 €	CPNE-FP Manutention ferroviaire et travaux connexes, CPNEFP Propreté
9 550 €	CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 700 €	CPNEFP ICGV entreprises de la viande
8 160 €	CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme
8 100 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
7 500 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)

Base légale

Date de décision	30/04/2025
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	30/04/2030
Date de dernière délivrance possible	30/04/2034

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	85	2	79 %	—
2022	94	1	85 %	46 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP34583

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP34583, RNCP38007

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40558/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	6
Organismes gestionnaires (CFA)	5
Organismes formateurs	6
Régions couvertes	6

Départements couverts	6
Organismes certifiés Qualiopi	6
Sessions	de 01/2026 à 12/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).