

La Maîtrise  
des Compétences Clés  
de la Propreté

# Référentiel des capacités



Cette formation est cofinancée par l'Union Européenne. L'Europe s'engage en France avec le Fonds social européen.

# CARTOGRAPHIE DES CAPACITÉS



# COMPRENDRE, S'EXPRIMER À L'ORAL

	DEGRÉ 1 : Imitation	DEGRÉ 2 : Adaptation	DEGRÉ 3 : Transposition
<b>ORGANISATION</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>■ Justifier un choix de matériel et de produits</li><li>■ Justifier un choix technique</li><li>■ Lister des matériels et leur affectation à chaque chantier</li><li>■ Lister les étapes de préparation</li><li>■ Nommer les caractéristiques d'un matériel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Hiérarchiser des activités en fonction de leur importance</li></ul>
<b>PRESTATION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Lister la chronologie des tâches</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Comparer l'efficacité des différentes techniques</li><li>■ Lister des documents à utiliser</li><li>■ Reformuler les informations contenues dans un document technique</li><li>■ Reformuler un mode opératoire</li></ul>	
<b>CONTRÔLE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Lister des points de contrôle</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Lister des critères d'évaluation</li></ul>	
<b>SÉCURITÉ HYGIÈNE ENVIRONNEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Lister les risques</li><li>■ Nommer les dangers liés à l'utilisation des produits</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Classer les EPI et équipements de protection en fonction des différentes tâches à réaliser</li><li>■ Reformuler un texte réglementaire</li><li>■ Sensibiliser au tri sélectif</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Définir la qualité de service</li></ul>

# COMPRENDRE, S'EXPRIMER À L'ORAL

## DEGRÉ 1 : Imitation

## DEGRÉ 2 : Adaptation

## DEGRÉ 3 : Transposition

### RELATION

- Informer sur les conséquences des travaux à entreprendre
- Reprendre les mots du client
- Se présenter à l'oral
- Sensibiliser au tri sélectif

- Alerter de façon circonstanciée sur un danger ou un risque
- Donner une explication circonstanciée
- Donner une explication circonstanciée sur une difficulté rencontrée
- Mémoriser une demande client
- Reformuler des consignes
- Reformuler des procédures d'urgence
- Reformuler les attentes et demandes du client
- Signaler un dysfonctionnement
- Signaler un risque
- Transmettre un savoir-faire

- Alerter de façon circonstanciée sur des non conformités précises
- Faire à l'oral un état des lieux
- Formuler une proposition
- Identifier les facteurs d'efficacité d'une communication
- Justifier un désaccord
- Proposer une modification dans les choix techniques
- Sélectionner les informations à communiquer
- Utiliser un niveau de langage approprié au client
- Vérifier que l'on a compris et que l'on se fait comprendre

### TRANSVERSAL

- Lister les informations à rechercher dans un document
- Mémoriser une instruction orale

- Décrire un schéma ou un plan
- Définir un mot abstrait en énumérant des exemples
- Enumérer des caractéristiques
- Interroger pour obtenir les informations utiles
- Mémoriser des sigles
- Rendre compte d'une difficulté
- Répondre à une demande

- Argumenter sur les avantages et inconvénients
- Décrire les activités d'un emploi
- Décrire une relation de cause à effet
- Enoncer des critères de choix
- Expliquer son travail
- Formuler des règles de classement
- Poser différents types de questions
- Reformuler une classification
- Utiliser des phrases conditionnelles
- Utiliser une énumération

# LIRE ET ÉCRIRE

	DEGRÉ 1 : Imitation	DEGRÉ 2 : Adaptation	DEGRÉ 3 : Transposition
<b>ORGANISATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Déchiffrer des pictogrammes d'utilisation</li> <li>■ Lire le nom d'un produit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Etablir et utiliser une liste</li> <li>■ Lire des chiffres, des pourcentages</li> <li>■ Lire des informations sur la nature des tâches, la durée, la fréquence</li> <li>■ Utiliser une fiche de stock</li> <li>■ Lire une notice de sécurité</li> </ul>	
<b>PRESTATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se référer à une procédure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lire un plan et une signalétique</li> </ul>	
<b>CONTRÔLE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Renseigner un document ou un formulaire de suivi de production</li> </ul>	
<b>SÉCURITÉ HYGIÈNE ENVIRONNEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Déchiffrer des pictogrammes de sécurité et de signalétique</li> <li>■ Identifier les documents sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lire une notice environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Extraire les informations utiles d'un document sécurité</li> <li>■ Rédiger un message d'alerte</li> </ul>
<b>RELATION</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Écrire un message bref sur un cahier de liaison</li> </ul>	
<b>TRANSVERSAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Remplir un formulaire simple d'identité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifier la nature d'un document</li> <li>■ Lire un tableau à double entrée</li> <li>■ Lire une date et la positionner dans un calendrier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lire un schéma technique</li> </ul>

# CALCULER ET UTILISER LES OUTILS NUMÉRIQUES

	DEGRÉ 1 : Imitation	DEGRÉ 2 : Adaptation	DEGRÉ 3 : Transposition
<b>ORGANISATION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Gérer son stock de produits</li><li>■ Réaliser un inventaire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Calculer des quantités</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Réaliser un dosage conforme à une notice (fourchette de dosage)</li><li>■ Répartir un stock</li></ul>
<b>PRESTATION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Activer / désactiver une alarme</li><li>■ Composer un numéro de téléphone</li><li>■ Retrouver un numéro dans un répertoire téléphonique numérique</li><li>■ Chercher un nom dans un répertoire digicode</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>■ Calculer des durées décimales sur un planning</li><li>■ Calculer une consommation</li><li>■ Expliciter les opérations liées à un dosage</li></ul>
<b>CONTRÔLE</b>			
<b>SÉCURITÉ HYGIÈNE ENVIRONNEMENT</b>			<ul style="list-style-type: none"><li>■ Lire un graphique</li></ul>
<b>RELATION</b>			
<b>TRANSVERSAL</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>■ Vérifier des dates de péremption d'un EPI</li></ul>	

# SE REPÉRER DANS L'ESPACE ET LE TEMPS

	DEGRÉ 1 : Imitation	DEGRÉ 2 : Adaptation	DEGRÉ 3 : Transposition
<b>ORGANISATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Délimiter un espace de travail et le protéger</li> <li>■ Mémoriser la disposition des lieux et des objets déplacés</li> <li>■ Ranger son espace de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Classer les matériels et leurs usages</li> <li>■ Classer les produits</li> <li>■ Disposer les objets à utiliser sur un chariot</li> <li>■ Distinguer les types de fréquences (quotidien, hebdomadaire, mensuel)</li> <li>■ Gérer son stock, préparer sa commande</li> <li>■ Prendre connaissance d'un planning et des horaires</li> <li>■ Se repérer dans la chronologie des dates</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Classer des tâches en fonction de leur durée et de leur périodicité</li> <li>■ Gérer son planning</li> <li>■ Planifier ses activités dans un emploi du temps</li> </ul>
<b>PRESTATION</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Calculer un temps d'exécution</li> <li>■ Respecter le temps alloué à un chantier</li> <li>■ Décrire un itinéraire</li> <li>■ Se rendre efficacement d'un chantier à l'autre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Respecter les délais</li> </ul>
<b>CONTRÔLE</b>			
<b>SÉCURITÉ HYGIÈNE ENVIRONNEMENT</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organiser sa gestuelle</li> <li>■ Disposer et utiliser un équipement en respectant des principes de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sécuriser un local</li> </ul>
<b>RELATION</b>			
<b>TRANSVERSAL</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifier les différentes circonstances qui peuvent conduire un salarié à ne pas être présent sur son poste de travail</li> </ul>

# ATTITUDES, COMPORTEMENTS

	DEGRÉ 1 : Imitation	DEGRÉ 2 : Adaptation	DEGRÉ 3 : Transposition
<b>ORGANISATION</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Faciliter le travail et avertir</li> </ul>	
<b>PRESTATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter l'environnement du chantier</li> <li>Se conformer aux consignes données</li> </ul>		
<b>CONTRÔLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lister des points de contrôle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autocontrôler les résultats de son activité</li> </ul>	
<b>SÉCURITÉ HYGIÈNE ENVIRONNEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en avant les règles de l'hygiène</li> <li>S'engager dans la mise en œuvre des règles et normes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alerter sur les risques</li> <li>Prendre en compte les risques de pollution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticiper et prévenir les risques et traiter les dysfonctionnements</li> </ul>
<b>RELATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en avant la logique du service au client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prévenir et informer le client</li> <li>Se centrer sur la satisfaction des besoins et des attentes du client</li> <li>Se représenter les effets de sa tenue et de ses paroles vis à vis du client</li> <li>Se situer comme un intervenant discret et qui respecte les informations confidentielles</li> <li>Voir le résultat de son travail avec les yeux du client</li> <li>Oser avertir son hiérarchique en cas de danger</li> <li>Prévenir et informer ses collègues et la hiérarchie</li> <li>Respecter la ligne hiérarchique</li> <li>Prendre en compte le point de vue des autres</li> <li>Prendre en compte le point de vue de sa hiérarchie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretenir un bon climat avec ses collègues</li> <li>Mettre en avant la logique du service au client</li> <li>Accueillir et intégrer un nouveau collègue</li> <li>Proposer à sa hiérarchie une amélioration technique</li> <li>Rechercher le consensus avec ses collègues et sa hiérarchie</li> <li>Transmettre son savoir-faire et des consignes</li> <li>Faire de la réussite de la communication avec le client et les usagers une priorité</li> </ul>
<b>TRANSVERSAL</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Aller au devant de l'information</li> <li>Ne pas réagir sans avoir réfléchi</li> <li>Anticiper ses propres réactions pour les contrôler</li> </ul>



# OUVERTURE CULTURELLE

## DEGRÉ 1 : Imitation

## DEGRÉ 2 : Adaptation

## DEGRÉ 3 : Transposition

### ORGANISATION

- Respecter les contraintes de l'organisation du chantier

### PRESTATION

### CONTRÔLE

### SÉCURITÉ HYGIÈNE ENVIRONNEMENT

### RELATION

- Prendre en compte les valeurs de l'entreprise
- Prendre en compte les valeurs et les attentes du client
- Demander un avis à sa hiérarchie
- Se situer à bonne distance vis à vis du client
- Porter les valeurs de l'entreprise à laquelle on appartient
- Nommer ce qui relève ou non de la compétence de chacun
- Différencier son point de vue et celui de sa hiérarchie
- Identifier les informations confidentielles
- Décrire les relations hiérarchiques

### TRANSVERSAL

- Distinguer ce qui peut être communiqué et ce qui doit rester secret
- Poser des questions appropriées à la situation
- Se mettre à la place des autres
- Se situer dans l'équipe et dans la ligne hiérarchique
- Structurer son message en fonction de l'interlocuteur

## GESTES, POSTURE, OBSERVATION

	DEGRÉ 1 : Imitation	DEGRÉ 2 : Adaptation	DEGRÉ 3 : Transposition
<b>ORGANISATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifier visuellement la nature d'un déchet</li> <li>■ Identifier visuellement un produit</li> <li>■ Mémoriser la disposition des objets dans un local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Apprécier la dureté d'un sol</li> <li>■ Estimer la nature du travail en fonction de critères visuels</li> <li>■ Observer la nature d'un revêtement ou d'un matériau</li> <li>■ Observer l'apparence d'une salissure</li> <li>■ Distinguer les codes couleurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifier des contraintes de chantier</li> </ul>
<b>PRESTATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organiser des gestes professionnels</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Observer le bon déroulement d'un chantier</li> </ul>
<b>CONTRÔLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assurer un contrôle visuel de son travail</li> <li>■ Contrôler visuellement la présence de documents d'exploitation</li> <li>■ Contrôler visuellement ses équipements et son matériel</li> </ul>		
<b>SÉCURITÉ HYGIÈNE ENVIRONNEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adopter des gestes de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Observer la nature des risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assurer un contrôle visuel des dispositifs de sécurité</li> </ul>
<b>RELATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Observer les réactions du client</li> <li>■ Observer les réactions de son interlocuteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Déchiffrer des indices verbaux et non verbaux chez un interlocuteur</li> </ul>	
<b>TRANSVERSAL</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Classer selon les critères sensoriels</li> </ul>	

# RÈGLES : SÉCURITÉ, QUALITÉ, HYGIÈNE, ENVIRONNEMENT

	DEGRÉ 1 : Imitation	DEGRÉ 2 : Adaptation	DEGRÉ 3 : Transposition
<b>ORGANISATION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Baliser un chantier</li><li>■ Ranger un matériel</li><li>■ Se conformer aux pictogrammes</li></ul>		
<b>PRESTATION</b>			<ul style="list-style-type: none"><li>■ Justifier les raisons d'une consigne, d'une pratique</li></ul>
<b>CONTRÔLE</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>■ Contrôler un matériel</li></ul>	
<b>SÉCURITÉ HYGIÈNE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Appliquer une consigne de sécurité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Identifier les effets des déchets sur l'environnement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Analyser un risque</li></ul>
<b>ENVIRONNEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Vérifier que les déchets ont été évacués</li><li>■ Lister les protections</li><li>■ Réaliser un tri sélectif</li><li>■ Sélectionner, choisir un équipement de protection</li><li>■ Vérifier la sécurité</li><li>■ Vérifier les EPI</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>■ Exercer son Droit de Retrait</li><li>■ Rechercher les causes d'un accident</li><li>■ Transposer un règlement</li></ul>
<b>RELATION</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>■ Identifier les rôles et responsabilités</li><li>■ Signaler et avertir à propos d'un risque ou d'un danger</li></ul>	
<b>TRANSVERSAL</b>			

## TECHNOLOGIE - LEXIQUE MÉTIER

	DEGRÉ 1 : Imitation	DEGRÉ 2 : Adaptation	DEGRÉ 3 : Transposition
<b>ORGANISATION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Lister les équipements, matériels et produits nécessaires</li><li>■ Nommer les parties d'un appareil</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nommer la nature des matériaux</li><li>■ Nommer la fonction d'un produit</li><li>■ Enumérer les usages d'un produit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Classer les différentes catégories de monbrosses selon leur vitesse et leur usage</li><li>■ Classer les revêtements de sol en fonction de leur dureté et de leur composition</li></ul>
<b>PRESTATION</b>			<ul style="list-style-type: none"><li>■ Décrire l'action d'un produit détergent</li><li>■ Décrire l'action d'un produit désinfectant</li><li>■ Identifier les 4 facteurs du Cercle de Sinner et leur interdépendance</li></ul>
<b>CONTRÔLE</b>			
<b>SÉCURITÉ HYGIÈNE ENVIRONNEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Lister des EPI</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Identifier les effets des produits chimiques sur le corps</li><li>■ Identifier un risque de contamination bactériologique</li><li>■ Décrire des tâche, des matériels, des produits, des risques</li><li>■ Décrire un risque et ses causes possibles</li></ul>	
<b>RELATION</b>			
<b>TRANSVERSAL</b>			<ul style="list-style-type: none"><li>■ Utiliser un graphique représentant une échelle PH</li></ul>

# TECHNOLOGIE - LEXIQUE MÉTIER

## CHAMP LEXICAL

- Action d'un produit
- Autorisation d'intervention
- Balais
- Balais et chariot
- Bouche pore
- Emulsion
- Cahier de liaison
- Cahier des charges
- Cahier des charges de moyens et de résultat
- Caractéristiques d'un chantier
- Caractéristiques d'une salissure
- Caractéristiques sensorielles d'une salissure
- Caractéristiques visuelles d'un sol
- Classification revêtements
- Composantes de la qualité d'un service
- Composants de l'aspirateur
- Conditionnement - Reconditionnement
- Consignes
- Consignes d'entretien
- Consommables
- Contrôle de résultat
- Couleurs
- Cristallisation
- Critère de choix
- Critère d'évaluation
- Décapage
- Décapage à sec - Décapage mouillé
- Dégradation, salissure, déchets
- Degré de salissure
- Description des lieux
- Détachage textiles
- Détergent – Désinfectant
- Discrétion, confidentialité, informations non divulguables
- Dispositif de sécurité
- Document d'exploitation
- Document Unique de Prévention
- Dosage
- Droit de Retrait
- Dysfonctionnement
- Echelle des pH
- Ecogeste
- Eléments constitutifs d'une machine
- Emulsion
- Entrée/sortie de produits
- Entretien
- Entretien courant
- Environnement
- Environnement de travail
- EPI
- Espace
- Etiquette produit
- Facteurs de propagation des microbes
- Feuille de pointage des heures de travail
- Fiche de poste
- Fiches techniques produits et matériels
- Fonction d'une machine
- Fonctions de l'entreprise
- Formulaire
- Gamme opératoire
- Gestes et postures
- Huisserie et vitres
- Hygiène
- Inadéquation des moyens
- Injection/extraction
- Installations
- Lavage mécanisé
- Lustrage
- Maintenance de 1<sup>er</sup> niveau
- Maintenance du matériel

# TECHNOLOGIE - LEXIQUE MÉTIER

## CHAMP LEXICAL

- Manœuvre de secours
- Matériaux, revêtements
- Message professionnel
- Meubles
- Milieux sensibles
- Modalité de transmission de l'information
- Monobrosse
- Moyens de prévention
- Moyens techniques
- Multicausalité des risques
- Neutralisation
- Norme de qualité
- Norme de sécurité
- Notions simples d'électricité
- Obligations légales en matière de sécurité
- Optimiser
- Ordonnancement des tâches
- Organes de commande, de réglage et de sécurité
- Organes de contrôle
- Organes des machines
- Organiser le travail
- Panne
- pH acide, neutre, basique (alcalin)
- Pictogrammes
- Plan de prévention
- Précautions
- Prestation de service
- Principe de base de l'organisation
- Principe du contrôle qualité
- Principe d'une technique
- Processus opératoire
- Produits d'entretien
- Propriétés mécaniques d'un sol
- Qualité
- Récurage et protection d'un sol carrelé
- Réglages
- Règles de base de la communication
- Remise en état
- Ressources à disposition (main d'œuvre, matériel)
- Risque
- Rôle et responsabilité
- Rôle, fonction d'un salarié
- Rubriques d'une fiche de poste
- Sacs collecteurs
- Schéma
- Sécurité
- Signalétique
- Situation de (à) risque
- Sols
- Solubilité
- Spectre d'activité
- Spray méthode
- Tâches/opérations
- Tester une solution technique
- Travaux exceptionnels
- Tri des déchets
- Types de revêtements
- Types de tissus
- Types d'usage d'un produit
- Typologie des salissures
- Typologie déchets
- Typologie des balais
- Typologie des chariots
- Typologie des services rendus
- Usage d'un produit



