

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

SERVICES AUX PERSONNES

ENTRETIEN

TECHNICIEN DE SURFACE – NETTOYEUR / TECHNICIENNE DE SURFACE - NETTOYEUSE

PROFIL DE FORMATION (SPECIFIQUE ART. 45/47)

PQ ayant généré le PF :	Accord du Conseil Général	Le 27 mars 2003
Technicien de surface – nettoyeur / Technicienne de surface - nettoyeuse	Parution au Moniteur	le

LE METIER

Selon l'**UGBN** (Union Générale Belge du Nettoyage), la Belgique compte près de 1.500 entreprises de nettoyage comprenant environ 54.000 travailleurs . La moitié des entreprises compte plus de 5 ouvriers.

Le **technicien de surface/ nettoyeur- la technicienne de surface/ nettoyeuse** assure le nettoyage et l'entretien des bâtiments privés et publics tels que :

- Bureaux, laboratoires, écoles, magasins, habitations privées, salles de spectacle
- Hôpitaux généraux, spécialisés, maisons de repos et de soins
- Casernes militaires, aéroports
- Complexes résidentiels avec services, centres commerciaux, collectivités voire parcs de loisirs...
au niveau des sols, revêtements, vitres intérieures, luminaires et mobiliers.

NB. Les vitres extérieures sont entretenues par des laveurs de vitres professionnels. Ces travaux nécessitant l'utilisation fréquente d'échelles, de nacelles, de ponts et passerelles, la formation est assurée par l'entreprise. Les laveurs de vitres forment une unité spéciale et travaillent, le plus souvent, au forfait.

Ce métier exige des *compétences* en :

- Maîtrise du matériel, des techniques et des produits.
- Utilisation des machines industrielles de nettoyage sophistiquées.
- Organisation optimale du travail.
- Ergonomie, sécurité, hygiène.
- Adaptabilité aux conditions de travail : horaires atypiques (travail avant et après le travail des autres).
- Gestion et respect strict du temps de travail.
- Contact humain et esprit d'équipe; il exige aussi d'être sympathique et d'avoir du bon sens.
- Maîtrise de la langue véhiculaire.

Il exige aussi diverses qualités personnelles telles que :

- Esprit d'initiative.
- Honnêteté.
- Discrétion.

Remerciements

NOUS REMERCIONS TOUTES LES PERSONNES, TOUS LES ORGANISMES PROFESSIONNELS QUI, A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT, ONT APPORTE LEUR COOPERATION ET LEUR SOUTIEN.

Pierre MALAISE
Président de la Commission Consultative
« Services aux Personnes »

Nicole MONTIGNY-MILLING
Joëlle BONFOND-PIEDBOEUF
Chargées de mission

Ont collaboré à l'élaboration du profil :

Les représentants :

- de l'UGBN (Union Générale Belge du Nettoyage)
- d'ISS (International Services System)
- d'EUROCLEAN
- de LAURENTY
- des nettoyeurs du secteur public
- des organisations syndicales interprofessionnelles et professionnelles
- de l'Inspection de la Communauté française
- de l'enseignement spécialisé
- de la formation en alternance et des CEFA

Table des matières

Le métier		Page 2
Remerciements		Page 3
Table des matières		Page 4
A. <u>FONCTIONS TECHNIQUES</u>		
Fonction 01	Effectuer l'entretien habituel d'un local	Page 6
Fonction 02	Vérifier l'outillage	Page 8
Fonction 03	Entretenir et ranger le petit et le gros matériel	Page 9
B. <u>FONCTIONS TRANSVERSALES</u>		
Fonction 01	Respecter l'environnement	Page 10
Fonction 02	Respecter les normes d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène	Page 11
Fonction 03	Respecter le code du travail	Page 12
Fonction 04	S'intégrer dans la vie professionnelle	Page 13

I. FONCTIONS TECHNIQUES

Fonction 01 : Effectuer l'entretien habituel d'un local

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1. Vider les poubelles individuelles.	1.1.1. Utiliser les sacs adéquats pour rassembler les contenus des poubelles individuelles.	CM	
	1.1.2. Changer les sacs des poubelles.	CM	
	1.1.3. Opérer le tri sélectif.	CM	
1.2. Pratiquer un dépoussiérage humide et /ou à sec.	1.2.1. Identifier les différents matériaux : revêtements plastiques et autres, bois, verre, céramiques, ciment, métaux, textiles,...	CM	
	1.2.2. Appliquer la méthode de dépoussiérage qui convient à chacun d'eux.	CM	
1.3. Pratiquer un nettoyage humide et/ou à sec.	1.3.1. Identifier les différents matériaux .	CM	
	1.3.2. Appliquer la méthode de nettoyage qui convient à chacun d'eux.	CM	
1.4. Employer le matériel et les machines adéquates à la tâche commandée.	1.4.1. Identifier le matériel et les machines.	CM	
	1.4.2. Utiliser le matériel et les machines à bon escient.	CM	L'apprenant/ l'apprenante maîtrise l'utilisation du matériel et des machines mises à sa disposition sur son lieu de travail.
	1.4.3. Respecter le matériel et les machines.	CM	Il/ elle applique les règles d'utilisation du matériel et des machines.
	1.4.4. Maîtriser, de manière sécuritaire et dans le	CM	L'apprenant/ l'apprenante maîtrise l'utilisation du

	respect des règles d'hygiène et d'ergonomie, les gestes techniques relatifs au fonctionnement des différentes machines : monobrosses, balayeuses mécaniques, auto-laveuses, shampooineuses, cireuses, ...		matériel et le fonctionnement des machines mises à sa disposition sur son lieu de travail.
1.5. Utiliser les produits spécifiques correspondants.	1.5.1. Identifier les produits à utilisation spécifique.	CM	
	1.5.2. <i>Différencier les produits acides et alcalins (PH).</i>	CEP	
	1.5.3. <i>Identifier leurs composants.</i>	CEP	
	1.5.4. Respecter les conditions d'utilisation des produits.	CM	
	1.5.5. Remplir les machines avec le produit adéquat.	CM	
	1.5.6. Respecter les proportions.	CM	
1.6. Nettoyer, désinfecter et détartrer les sanitaires.	1.6.1. Identifier les produits et le matériel.	CM	Il/elle respecte les normes européennes d'hygiène en vigueur dans les locaux sanitaires.
	1.6.2. Les utiliser et appliquer la technique adéquate.	CM	
1.7. Désinfecter et nettoyer le mobilier.	1.7.1. Identifier les surfaces à désinfecter.	CM	
	1.7.2. Identifier et utiliser les produits adéquats aux surfaces à traiter.	CM	
1.8. Désinfecter et nettoyer le sol.	1.8.1. Identifier, utiliser les produits et appliquer la technique adéquate .	CM	Il/ elle travaille minutieusement. Il/elle respecte les normes européennes d'hygiène spécifiques aux locaux de soins, spécialement dans les hôpitaux.
	1.8.2. Respecter les précautions d'usage.	CM	
	1.8.3. <i>Travailler rapidement.</i>	CEP	
	1.8.4. <i>Respecter les procédures de nettoyage propres aux milieux concernés.</i>	CEP	

Fonction 02: Vérifier l'outillage.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1. Contrôler régulièrement l'outillage.	2.1.1. Détecter une panne ou un dysfonctionnement	CM	L'apprenant/ l'apprenante détecte les pannes ou les dysfonctionnements les plus courants.
	2.1.2. Signaler, le plus rapidement possible, à la personne responsable le problème détecté.	CM	
	2.1.3. Etre conscient des dangers d'un dysfonctionnement.	CM	

Fonction 03: Entretien et ranger le petit et le gros matériel.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. Assurer l'entretien du matériel.	3.1.1. Procéder à un entretien courant du petit matériel.	CM	
	<i>3.1.2. Procéder à un entretien courant du gros matériel.</i>	CEP	
	3.1.3. Assurer l'entretien des microfibrés et autres matières servant au nettoyage.	CM	
3.2. Assurer le rangement du matériel et des produits.	<i>3.2.1. Respecter le plan de rangement de l'entreprise.</i>	CEP	
	<i>3.2.2. Vérifier s'il ne manque pas de matériel ni de produits.</i>	CEP	

II. FONCTIONS TRANSVERSALES.

Fonction 01: Respecter l'environnement.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
1.1. Procéder au tri des matières.	1.1.1. Appliquer la législation en vigueur.	CM	Il/ elle identifie les différentes façons de trier et travaille en les respectant.

Fonction 02: Respecter les normes d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1. Respecter la législation en vigueur.	2.1.1. Appliquer les règles : - d'hygiène personnelle et professionnelle - de sécurité - d'ergonomie.	CM	
	2.1.2. Décrypter les pictogrammes.	CM	
	2.1.3. Respecter les règles de base de la législation en vigueur sur le nettoyage.	CM	
	2.1.4. <i>Respecter toutes les législations en vigueur sur le nettoyage.</i>	CEP	
	2.1.5. <i>Connaître et respecter le plan de sécurité et les procédures d'évacuation de l'entreprise du lieu de travail.</i>	CEP	
	2.1.6. Respecter la procédure d'intervention en cas d'accident.	CM	
	2.1.7. Posséder les numéros d'appel d'urgence.	CM	

Fonction 03: Respecter le code du travail.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1. Prendre connaissance de la réglementation en vigueur.	3.1.1. <i>Appliquer les différents articles du Code du Travail.</i>	CEP	
	3.1.2. <i>Appliquer les différents points du Règlement de travail de l'entreprise.</i>	CEP	

Fonction 04: S'intégrer dans la vie professionnelle.

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1. S'adapter aux exigences du métier.	4.1.1. <i>Respecter les planifications imposées par l'entreprise.</i>	CEP	
	4.1.2. Respecter strictement les horaires et le temps de travail.	CM	
	4.1.3. Se présenter de façon impeccable et dans la tenue exigée.	CM	
	4.1.4. Utiliser le matériel de protection exigé (gants, chaussures, casques, lunettes,...).	CM	
	4.1.5. <i>Utiliser le matériel de protection exigé (harnais et échelles de sécurité,...)</i>	CEP	
	4.1.6. <i>Accepter les formations liées à l'évolution du métier.</i>	CEP	
4.2. S'intégrer dans une équipe.	4.2.1. Collaborer avec les autres membres du personnel.	CM	
	4.2.2. Signaler tout danger qui met son collègue en difficulté.	CM	
4.3. Intégrer les critères de qualité et les consignes donnés par l'entreprise.	4.3.1. <i>Comprendre l'organisation de l'entreprise.</i>	CEP	
	4.3.2. <i>Faire face aux difficultés rencontrées (bon sens).</i>	CEP	

	4.3.3. <i>Faire preuve d'initiative et d'efficience pour éviter les pertes de temps.</i>	CEP	
	4.3.4. <i>Rester dans les limites de sa fonction.</i>	CEP	
	4.3.5. <i>Respecter les diverses dispositions prohibitives de l'entreprise.</i>	CEP	
4.4. Respecter les consignes données par l'entreprise.	4.4.1. Prendre connaissance des consignes écrites.	CM	
	4.4.2. Appliquer les consignes.	CM	
	4.4.3. Suivre et exécuter les plannings de travail.	CM	
4.5. Établir un contact professionnel avec le client, le cas échéant.	4.5.1. Rester dans les limites de ses compétences.	CM	
	4.5.2. Respecter les règles de politesse.	CM	
	4.5.3. <i>Suivre la procédure en pratique dans l'entreprise dans le cas d'une demande de service supplémentaire.</i>	CEP	
4.6. Respecter les règles de discrétion.	4.6.1. <i>Faire preuve de discrétion par rapport aux situations rencontrées.</i>	CEP	
	4.6.2. Respecter la plus totale confidentialité sur toute information recueillie chez un client.	CM	

4.7. Signaler toute absence dans les plus courts délais possibles.	4.7.1. Appeler le chef direct pour lui permettre de réorganiser le service.	CM	
	4.7.2. Tenir le chef au courant de la reprise probable du travail.	CM	