

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 / TECHNICIENNE DE SURFACE – NETTOYEUR / NETTOYEUSE

PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 05 décembre 2002

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.

I. FONCTIONS TECHNIQUES

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
1. EFFECTUER L'ENTRETIEN HABITUEL D'UN LOCAL.	1.1. Vider les poubelles individuelles.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les sacs adéquats pour rassembler les contenus des poubelles individuelles. • Changer les sacs des poubelles. • Opérer le tri sélectif.
	1.2. Pratiquer un dépoussiérage humide et /ou à sec.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différents matériaux : revêtements plastiques et autres, bois, verre, céramiques, ciment, métaux, textiles,... • Appliquer la méthode de dépoussiérage qui convient à chacun d'eux.
	1.3. Pratiquer un nettoyage humide et/ou à sec.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différents matériaux . • Appliquer la méthode de nettoyage qui convient à chacun d'eux.
	1.4. Employer le matériel et les machines adéquates à la tâche commandée.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier le matériel et les machines. • Utiliser le matériel et les machines à bon escient. • Respecter le matériel et les machines. • Maîtriser, de manière sécuritaire et dans le respect des règles d'hygiène et d'ergonomie, les gestes techniques relatifs au fonctionnement des différentes machines : monobrosses, balayeuses mécaniques, auto-laveuses, shampooineuses, cireuses, ...
	1.5. Utiliser les produits spécifiques correspondants.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les produits à utilisation spécifique. • Différencier les produits acides et alcalins (PH). • Identifier leurs composants. • Respecter les conditions d'utilisation des produits. • Remplir les machines avec le produit adéquat.

		<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les proportions.
	1.6. Nettoyer, désinfecter et détartrer les sanitaires.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les produits et le matériel. • Les utiliser et appliquer la technique adéquate.
	1.7. Désinfecter et nettoyer le mobilier.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les surfaces à désinfecter. • Identifier et utiliser les produits adéquats aux surfaces à traiter. •
	1.8. Désinfecter et nettoyer le sol.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier, utiliser les produits adéquats et appliquer la technique. • Respecter les précautions d'usage. • Travailler rapidement. • Respecter les procédures de nettoyage propres aux milieux concernés.
2. VERIFIER L'OUTILLAGE.	2.1. Contrôler régulièrement l'outillage.	<ul style="list-style-type: none"> • Détecter une panne ou un dysfonctionnement. • Signaler, le plus rapidement possible, à la personne responsable le problème détecté. • Etre conscient des dangers d'un dysfonctionnement.
3. ENTRETENIR ET RANGER LE PETIT ET LE GROS MATERIEL.	3.1. Assurer l'entretien du matériel.	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à un entretien courant du petit et du gros matériel. • Assurer l'entretien des microfibrés et autres matières servant au nettoyage.
	3.2. Assurer le rangement du matériel et des produits.	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter le plan de rangement de l'entreprise. • Vérifier s'il ne manque pas de matériel ni de produit.

II. FONCTIONS TRANSVERSALES .

FONCTIONS	ACTIVITÉS	COMPÉTENCES
1. RESPECTER L'ENVIRONNEMENT .	1.1. Procéder au tri des matières.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la législation en vigueur.
2. RESPECTER LES NORMES D'ERGONOMIE, DE SECURITE ET D'HYGIÈNE.	2.1. Respecter la législation en vigueur.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles : <ul style="list-style-type: none"> - d'hygiène personnelle et professionnelle - de sécurité - d'ergonomie. • Décrypter les pictogrammes. • Respecter les législations en vigueur sur le nettoyage. • Connaître et respecter le plan de sécurité et les procédures d'évacuation de l'entreprise du lieu de travail. • Respecter la procédure d'intervention en cas d'accident. • Posséder les numéros d'urgence.
3. RESPECTER LE CODE DU TRAVAIL .	3.1. Prendre connaissance de la réglementation en vigueur.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les différents articles du Code du Travail. • Appliquer les différents points du Règlement de travail de l'entreprise.
4. S'INTEGRER DANS LA VIE PROFESSIONNELLE.	4.1. S'adapter aux exigences du métier.	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les planifications imposées par l'entreprise. • Respecter strictement les horaires et le temps de travail. • Se présenter de façon impeccable et dans la tenue exigée. • Utiliser le matériel de protection exigé (gants, chaussures, casques, lunettes, harnais et échelles de sécurité...) • Accepter les formations liées à l'évolution du métier.

4.2. S'intégrer dans une équipe.	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec les autres membres du personnel. • Signaler tout danger qui met son collègue en difficulté.
4.3. Intégrer les critères de qualité et les consignes données par l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'organisation de l'entreprise. • Faire face aux difficultés rencontrées (bon-sens). • Faire preuve d'initiative et d'effcience pour éviter les pertes de temps. • Rester dans les limites de sa fonction . • Respecter les diverses dispositions prohibitives de l'entreprise.
4.4. Respecter les consignes données par l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance des consignes écrites. • Appliquer les consignes. • Suivre et exécuter les plannings de travail.
4.5. Établir un contact professionnel avec le client, le cas échéant.	<ul style="list-style-type: none"> • Rester dans les limites de ses compétences. • Respecter les règles de politesse. • Suivre la procédure en pratique dans l'entreprise dans le cas d'une demande de service supplémentaire.
4.6. Respecter les règles de discrétion.	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de discrétion par rapport aux situations rencontrées. • Respecter la plus totale confidentialité sur toute information recueillie chez un client..
4.7. Signaler toute absence dans les plus courts délais possibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Appeler le chef direct pour lui permettre de réorganiser le service. • Tenir le chef au courant de la reprise probable du travail.