



Maison Romande  
de la Propreté



**HEFP**

HAUTE ÉCOLE FÉDÉRALE  
EN FORMATION  
PROFESSIONNELLE

*L'excellence suisse  
en formation professionnelle*

# Formation personnalisée et reconnaissance des compétences des responsables d'équipes dans le domaine de la propreté

F. Bouyssarie et S.Cortessis

Renens, 06.05.22

# Contexte : branche du nettoyage de locaux

Entreprises qui fournissent une relation de service :

- Plus de 320 entreprises
- Administration, tertiaire, EMS, industrie, hôpitaux
- 17 000 personnes en suisse romande
- Temps partiel
- Encadrant moins de 10 % des effectifs



# Pourquoi ce projet ?

## Constat

la fonction d'encadrant opérationnel existe sur le terrain: des responsables rarement titulaires d'un CFC remplissent cette fonction avec des compétences autres que techniques

ces compétences sont variées (encadrement d'équipe, planification, logistique, suivi des coûts, contrôle, relation clients, etc.)

# Pourquoi ce projet ?

Pourtant, il y a un besoin

- La fonction d'encadrement opérationnel (terrain) existe et est utile
- Des «responsables» (rarement titulaires d'un CFC) remplissent cette fonction d'encadrant avec des compétences autres que la maîtrise des techniques métiers
- Ces compétences sont très variées (encadrement d'équipes, planification, logistique, suivi des coûts, relation client, contrôle, etc.)
- L'offre de formation ne couvre pas toujours ces domaines ou de façon «dispersée»

# Historique

2019 : demande de création d'une formation pour l'encadrement par le conseil de fondation de la MRP-mission donnée à la MRP

2020: création d'un groupe de travail et mise au point des modules et du référentiel

Fin 2021: lancement du diplôme encadrant

# Préoccupation du groupe de travail

Quid compétences techniques et compétences d'encadrement

Modalité de vérification :

- Formation en présentiel
- Examens
- Autres...

# DOMAINES DE COMPETENCES

<b>A</b>	<b>Prospects, clients et utilisateurs</b>	Contact, communication et relations avec les clients et les utilisateurs	Identifier les besoins client Rédiger un cahier des charges Préparer et calculer une offre
<b>B</b>	<b>Conduite et suivi des prestations</b>	Prépare, planifie les travaux et prestations	Analyser les informations clients Répartir les charges de travail Elaborer les fiches de postes
		Surveille et controle l'execution des prestations. Quittance leur bonne execution avec les clients	Mettre à disposition les moyens nécessaires à l'organisation Planifier et réaliser les contrôles Traiter les non-conformités et les réclamations clients
<b>C</b>	<b>Moyens matériels et sous-traitants</b>	Gère le maintien les machines, véhicules, équipements, accessoires et produits Gère les moyens d'accès (badges ou clés confiées par les clients) Gère et supervise les sous-traitants	Gérer les moyens matériels sur le site (stock mini, inventaire, maintenance de premier niveau)
<b>D</b>	<b>Management et administration du personnel</b>	Conduite du personnel Organisation, animation de séances d'équipe	Animer, motiver et encadrer ses équipes Faire respecter les consignes Former le personnel
		Administration du personnel	Organiser le suivi du personnel et évaluer le personnel Savoir communiquer avec les RH (gestion des congés, des absences, relevés d'heures)
<b>E</b>	<b>Sécurité</b>	Connaître, appliquer et faire appliquer les règlements et prescriptions relatives à la sécurité et santé au travail, y.c. celles spécifiques aux clients <i>(a la formation necessaire)</i>	Identifier les risques Identifier les causes et les communiquer Former et prévenir
<b>F</b>	<b>Coûts et finances</b>	Suivi de la facturation Suivi des coûts et dépenses, dans le respect des budgets	Préparer les éléments de la facture et contrôler Connaître les objectifs de rentabilité et les atteindre
<b>G</b>	<b>Administration générale et communication</b>	Communique en interne et en externe, suivant les formes prescrites (oral, écrit, mail, courrier, ...) dans la langue locale	Ecrire pour être lu Structurer sa pensée pour l'exprimer et être compris

# Déclinaison profil de compétences : exemple

<b>D</b> Management et administration du personnel	conduite du personnel organisation, animation de séances d'équipe administration du personnel	animer, motiver, encadrer ses équipes faire respecter les consignes former le personnel
		organiser le suivi du personnel évaluer le personnel savoir communiquer avec les RH (gestion des congés, des absences, relevé d'heures)



# Prérequis

Niveau de français B2

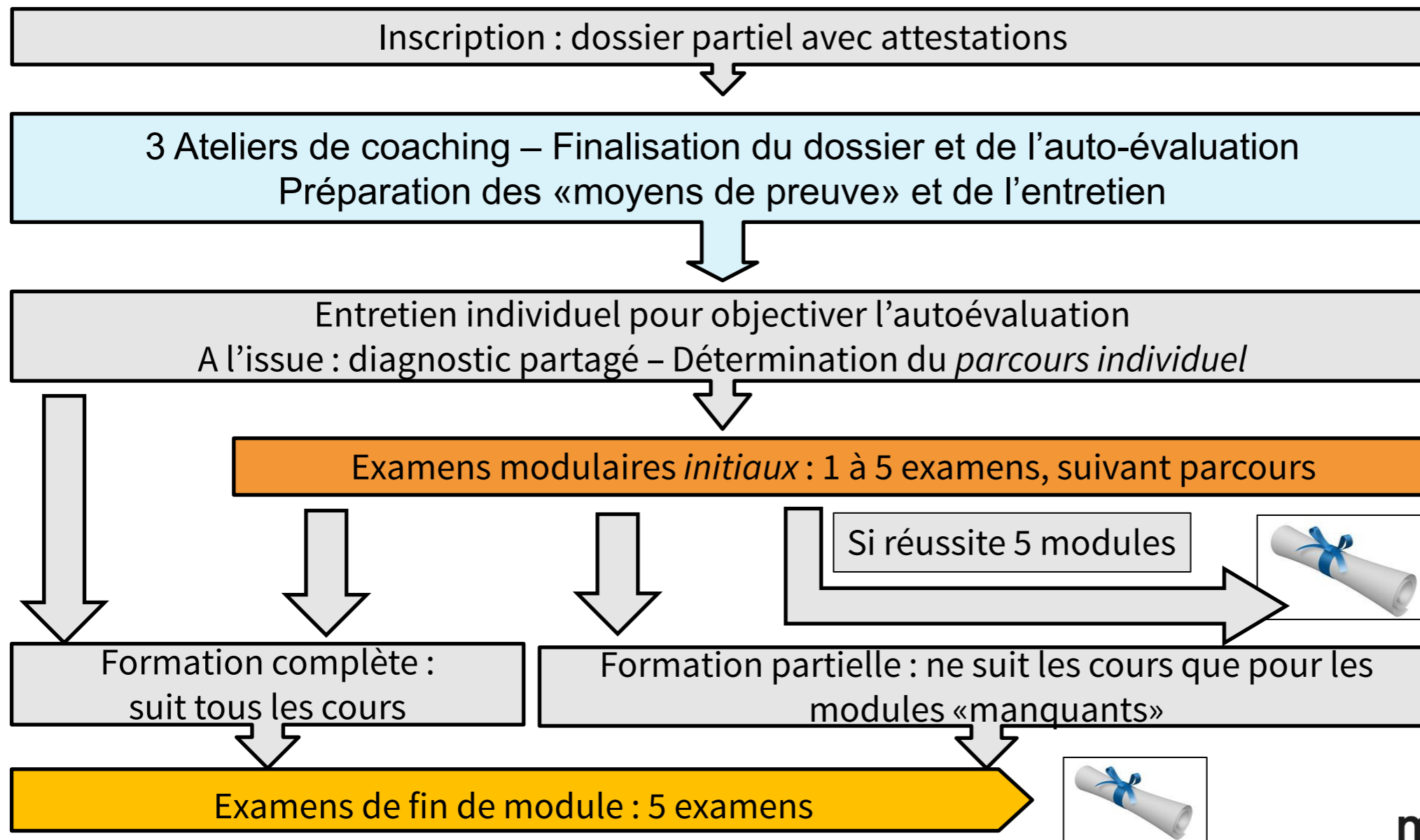
Connaissances techniques: min E2, AFP ou CFC

Avoir une expérience de 5 ans dans la branche

Avoir une expérience de 3 ans dans l'encadrement (min 5 pers)

Maîtrise des outils bureautiques courants

# Le cursus



# 1<sup>ère</sup> partie : inscription et choix du parcours

Inscription : dossier partiel avec attestations

3 Ateliers de coaching – Finalisation du dossier et de l'auto-évaluation

Préparation des «moyens de preuve» et de l'entretien

Entretien individuel pour objectiver l'autoévaluation  
A l'issue : diagnostic partagé – Détermination du *parcours individuel*

2<sup>ème</sup> Partie : formation

(5 modules = 39 demi journées ) et examens

# Les modules

Prospect clients (chiffrage, cahier des charges, offre)

Conduite et suivi des prestations (contrôle, suivi)

Moyens matériels et sous-traitants (inventaire, commandes)

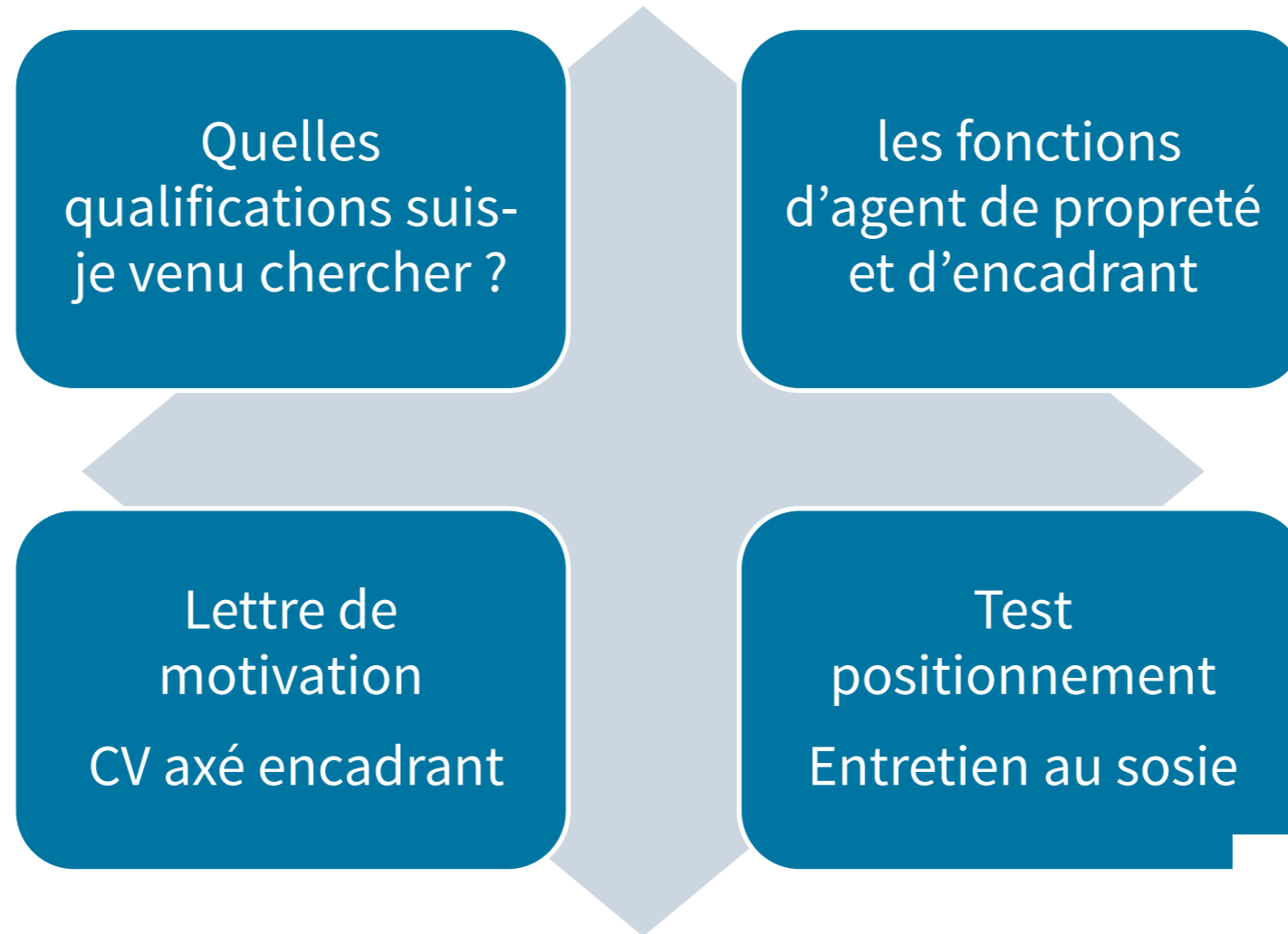
Management et administration du personnel (recrutement, accueil, formation etc. )

Sécurité (suva)

Coûts et finances (facturation)

Communication (transversale)

# Objectif du dossier et des ateliers : prise en main du projet de formation et choix des modules



# L'entretien : déterminer si la formation peut-être utile

sans la démarche,  
je me serais inscrite  
à tous les modules

Maria

Maria apporte son dossier (auto-évaluation, CV, lettre de motivation, documents quotidiens de travail)

L'expert demande comment elle s'y prend pour: louer une nacelle, relever les heures, etc.

Maria se positionne et décrit ses pratiques

> Toutes les compétences sont démontrées, exceptée celle du Module A: méthodes de chiffrage

En résumé : un dispositif hybride de RVAE

prérequis

dossier d'auto-évaluation

entretien

examens initiaux déterminant la suite du parcours

reconnaissance par la commission paritaire

# Succès et points de vigilance

Intérêt et facilités :

échanger autour de ses pratiques

formaliser oralement ses pratiques et de manière détaillée

difficultés :

formaliser par écrit ses pratiques

entrer dans une démarche de projet de formation et/ou de reconnaissance de ses compétences



# Succès et point de vigilance

Les participants préfèrent suivre l'intégralité des cours

Positionnement «modeste»

Charge de travail et gestion du temps

Intérêt de se bloquer dans un espace-temps

Intérêt des échanges avec d'autres professionnels (pairs et formateurs référents)

# Vos questions ?

Merci pour votre attention

