

Former des Managers aptes

À valoriser les métiers des services à l'environnement

Titre Certifié de Niveau 2

Responsable développement
Hygiène - Propreté et services

Titre certifié de Niveau II - Code NSF 343p
Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)



- 1 • Programme de formation
- 2 • Missions en entreprises
- 3 • Evaluation, Validation
- 4 • Modalités, inscription
- 5 • Le contrat d'alternance



Le programme de formation

*TCN2 Responsable développement
Hygiène - Propreté et services*



Les activités et tâches ont été décomposées en 6 blocs de compétences :

I. Développer les relations commerciales

- Obtention des marchés de propreté et/ou de services
- Gestion de la relation avec la clientèle

II. Organiser les prestations (Expertise technique)

- Mise en œuvre des conditions de la bonne réalisation du cahier des charges à l'ouverture d'un chantier
- Gestion de son secteur au regard des obligations de l'entreprise (légales, réglementaires...)
- Choix et pilotage de la sous-traitance

III. Manager les équipes en s'appuyant sur la délégation

- Répartition des missions et relations à entretenir au sein des équipes
- Animation des équipes

IV. Optimiser la performance de son secteur

- Pilotage et amélioration de l'organisation des prestations
- Optimisation des ressources de son secteur tout en garantissant la qualité, la satisfaction et la mobilisation des équipes

V. Garantir les systèmes Qualité Santé Sécurité Environnement, Développement Durable et RSE

- Diagnostic et positionnement de ses activités au regard des référentiels et normes
- Mise en place de plans d'actions au regard de la politique QSSE, DD et RSE de l'entreprise
- Amélioration continue des systèmes QSSE

VI. Valoriser les activités et déployer les projets

- Communication et développement
- Conduite de projets innovants en lien avec sa hiérarchie

Accessible
en formation
initiale dès
septembre
2016

* TCNII : Titre Certifié de niveau 2

Inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles



Contrôles continus

1 Business Game

1 mémoire et 1 dossier QSSE

4 Partiels



Tronc commun avec la
licence professionnelle
« Commercialisation des
Produits et services »

Modules	Coefficients Modules	Coefficients pôles	Equivalent crédits
1 - Développer les relations commerciales			
Droit des contrats	1	2	20
Marketing (Appel d'offre)	3		
Relation commerciale (Devis)	2		
Partiel	60 %		
2 - Organisation des prestations			
Organisation de chantier	2	2	10
Droit du travail	4		
Technologies professionnelles	1		
Partiel	60 %		
3 - Manager les équipes en s'appuyant sur la délégation			
Management	2	2	10
GRH (Recrutement, gestion des compétences)	2		
Professionnalisation	1		
Partiel	60 %		
4 - Optimiser la performance de son secteur			
Audit d'amélioration performance - Qualité	1	2	10
Outil statistique d'aide à la décision	1		
Comptabilité et Contrôle de gestion	3		
Partiel	60 %		
5 - Garantir les systèmes QSE, DD et RSE			
Système de management intégré	1	2	10
Santé et sécurité	1		
Responsabilité sociétale et environnementale de l'entreprise	1		
Dossier QSSE	60 %		
6 - Valoriser l'activité et déployer les projets			
Anglais	1	6	10
Bureautique	1		
Techniques d'expression	1		
Business Game	20 %		
Mémoire	60 %		



Les missions en entreprise

*TCN2 Responsable développement
Hygiène - Propreté et services*



Les activités du « Responsable Développement Hygiène - Propreté services » s'orientent autour des axes suivants :

- Développement Commercial
- ✓ Etudes de marché,
- ✓ Prospection commerciale (développement d'un portefeuille en nettoyage classique ou en environnements spécifiques),
- ✓ Réponse aux appels d'offres privés ou publics pour la réalisation de prestations de propreté et de services associés,
- ✓ Rédaction de devis et de propositions commerciales de prestations de nettoyage selon un cahier des charges défini par le client ou donneur d'ordre (public, privé) ou un rendez-vous commercial,
- ✓ Négociation commerciale.



- Management de l'exploitation
 - ✓ Encadrement et professionnalisation d'équipes de nettoyage (agents de service et chefs d'équipe)
 - ✓ Gestion de projets de développement
 - ✓ Gestion de site(s) de nettoyage classique ou spécialisé:
organisation et gestion quotidienne, recrutement des agents et suivi des prestations selon le cahier des charges.
 - ✓ Mise en perspective des hommes et des organisations
 - ✓ Management du développement durable



- Mise en place et suivi de la politique Qualité – Sécurité - Environnement (RSE DD) :
 - ✓ Suivi des procédures sécurité et environnement,
 - ✓ Suivi du système qualité,
 - ✓ Mise en place des outils de la performance qualité, sécurité, environnement
 - ✓ Mise en place de certifications (ISO 9001, Qualiprope,..)
 - ✓ Management des plans Développement durable et RSE



Les missions en entreprise

1er semestre : découverte de l'entreprise, de ses activités, de sa politique qualité, des attitudes de services, de ses clients.

2ème semestre :

Réalisation du projet professionnel : Analyser une problématique de l'entreprise en appliquant les concepts méthodologiques acquis au CFA.

Le sujet de cette problématique portera sur les thèmes suivants ;

- Le développement commercial ;
- Le marketing et la communication;
- La gestion de l'entreprise ;
- Le droit et la législation du travail ;
- La gestion des ressources humaines ;
- Les process Qualité.



L'évaluation

*TCN2 Responsable développement
Hygiène - Propreté et services*



- **Contrôle continu**

- **Partiels**

Nationaux en juin

- **Evaluations participatives**

Simulation d'entreprise ; Travaux de groupe (Sécurité, Qualité,...) ;
Business Game

- **Mémoire professionnel**

Les établissements dispensant le diplôme en formation initiale - en alternance :

Lycée Ozanam
50 Rue Saint-Gabriel,
59800 Lille
03 20 21 96 50

CFA Propreté
INHNI Ile de
France
34 bd Maxime Gorki
94800 Villejuif
01 46 77 40 40

CFA Propreté
INHNI Ouest
Campus Ker Lann
Rue U. Leverrier
35170 BRUZ
02 99 26 10 80

CFA Propreté
INHNI Rhône -
Alpes
33 av du Dr Georges
Lévy
69200 Vénissieux
04 72 78 34 56



Les modalités du mémoire...

- Sujet et problématique en lien avec la mission
- Véritable travail d'analyse et de réflexion
- Bibliographie complète et actualisée sur le sujet choisi
- Respect des éléments de forme et de présentation
- Double suivi : tuteurs en entreprise / lycée



Quelques exemples...

- *Pilotage qualité et prestations (Lille)*
- *Approche marché agroalimentaire (Lille)*
- *Déploiement du MASE sur le Multi segments (Lille)*
- *Comment adapter le travail de nettoyage aux résultats et aux usages des territoires. (Lyon) ?*
- *Comment diminuer l'insatisfaction d'un client de la grande distribution en tenant compte des spécificités de ce secteur (Paris) ?*
- *Politique et formation 3.0 ? (Lille)*
- *Management de l'activité « bureau etudes méthodes chiffrage » (Lille)*

.....



Les modalités de la formation

*TCN2 Responsable développement
Hygiène - Propreté et services*





Accessible
 en formation
 initiale dès
 septembre
 2016

Les voies d'accès :

pour les jeunes	pour les demandeurs d'emploi	pour les salariés (en cours d'élaboration)
<p>par l'alternance (apprentissage, contrat de professionnalisation) pour les jeunes titulaires d'un diplôme BAC+2 (industriel, technique ou scientifique, technico-commercial).</p> <p>Formation : 1 an</p>	<p>par l'alternance via les contrats de professionnalisation.</p> <p>Formation : 1 an</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☑ par la formation en centre pour les salariés du secteur ☑ par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) pour les salariés ayant occupé la fonction pendant 3 ans.



Démarche d'inscription et admission

- Les prérequis pour l'accès à la certification sont :
Diplôme de niveau III scientifique ou technique : BTS, DEUG, DUT, DEUST, BTS NRC, BTS MSE,...
- Entretien individuel
- Soutien du lycée pour la recherche d'entreprise



**80% de nos alternants dans le secteur
de l'Hygiène - Propreté – Environnement**

Domaines d'activités:

**Entreprises de
nettoyage**

**Clients (services
généraux)**

Fournisseurs



Depuis son ouverture en ...

Réussite : 95%

-Fonctions occupées par les titulaires :

1/3 développement commercial;

1/3 fonctions transversales type qualité/sécurité ;

1/3 encadrement d'exploitation.

- 40 à 50% des titulaires poursuivent leur professionnalisation avec l'accès au **Titre de Niveau I (MDM) par alternance.**

Une filière diplômante
complète
du CAP au Bac +5

TCNI - MDM
(Bac +5)

TCNII
(Bac+3)

BTS MSE

Bac Pro HPS

CAP APH



Les modalités de l'alternance



- Statut salarié (stagiaire formation continue)
- Financement de la formation par OPCALIA transport Propreté
- Coût horaire inférieur au SMIC
- Appui sur la prospection, la négociation et la signature du contrat
- Appui sur la recherche de logements



Appui sur la recherche d'emplois (après le TCN2)

Planning de formation TCN2 Lille

	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
1	J	S	M Férié	J	D Férié	M	M	S	L férié	J S22	S
2	V	D	M	V	L	J	J S9	D	M 10	V	D
3	S	L	J	S	M	V S5	V	L	M S18	S	L
4	D	M	Semaine 5	V	D	M	S	M	semaine 22	J	D
5	L	S40	S	L	J	V S1	D	D	M S14	V	L férié
6	M	J	D	M	Semaine 13	V	L	L	J	S	M Semaine 25
7	M	V	L	M	S	M	M 5	V	D	M	V
8	J	Semaine 1	S	M	Semaine 9	J	D	M 1	M	S	L férié
9	V	D	M	V	S49	L	J	J	S10	D	M 11
10	S	L	J	S	S45	M	V	S6	V	L	M
11	D	M	Semaine 6	V Férié	D	M	S2	S	S	M 7	J
12	L	M	S	L	J	D	D	M	S15	V	L
13	M	J	D	M	Semaine 14	V	L	L	J	S	M
14	M	V	S41	L	M	S	M	2	M 6	V	D
15	J	S	M	Semaine 10	V	D	M	M	S	L	12
16	V	S37	D	M	V	S30	L	J	J	S11	D
17	S	L	J	S	M	Semaine 17	V	S7	V	L	ferié
18	D	M	Semaine 7	V	D	M	S	S	M	8	J
19	L	M	S	L	J	D	D	M	S16	V	L
20	M	J	D	M	V	L	L	J	S	M	Semaine 27
21	M	V	L	Semaine 11	M	S	M	3	M	semaine 20	V
22	J	S	M	J	D	M	M	S	L	J	S25
23	V	S38	D	M	V	L	J	J	S12	D	M
24	S	L	J	S	S47	M	Semaine 18	V	S8	V	L
25	D	M	Semaine 8	V	D	Férié	M	S	S	M	J
26	L	M	S	L	L	D	D	M	S17	V	L
27	M	J	D	M	V	L	L	J	S	M	Semaine 28
28	M	V	L	Semaine 12	M	S	M	4	M	semaine 21	V
29	J	S39	S	M	S48	J	D	M	S	L	Semaine 24
30	V	D	M	V	L	Semaine 19	L	J	D	M	V
31	L	L	S	S	M	M	V	V	M	M	L

Signature des contrats
dès la mi juillet 2016

Altemance 2 jours Lycée
- 3 jours Entreprise

■ Cours ■ Vacances scolaires à titre informatif

■ Soutenances ou entreprise

