

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

 Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

Version 2020

LAVEUR DE VITRES

Fonction Repère groupe

/

Famille professionnelle

/

Classe Elior

/


MA RAISON D'ÊTRE

Par la qualité de mon travail et mon esprit de service je participe directement à l'image de marque de l'entreprise.

J'assure le nettoyage et l'entretien des surfaces vitrées dont je suis responsable, et ce toujours dans un esprit de satisfaction client et de respect des objectifs Qualité-Santé-Sécurité-Environnement.

1 MISSIONS PRINCIPALES



- Vérifie, avant usage, l'état du matériel et la quantité de consommables et produits nécessaires à la prestation.
- Vérifie les conditions de sécurité du matériel utilisé et l'environnement dans lequel il évolue.
- Prépare et utilise les produits, matériel et consommables nécessaires au poste
- Utilise le matériel de nettoyage de base et spécifiques (équipement d'élévation)
- Effectue les prestations de nettoyage du poste occupé
- Effectue la remise en état des surfaces vitrées et châssis de fenêtres
- Applique les techniques appropriées selon les protocoles et modes opératoires Elior services
- Effectue sa prestation dans le respect de la démarche Qualité, Sécurité et Environnement de l'entreprise
- Organise son travail en fonction des directives données par son Responsable Hiérarchique ainsi que des exigences de l'activité de l'établissement client
- Effectue l'autocontrôle journalier des prestations
- Gere le parc matériel (rangement/maintenance/entretien) et les stocks de produits et consommables.



COMMUNICATION INTERNE

- Renseigne le cahier d'intervention
- Respecte les procédures de traçabilité sur le site (papier ou dématérialisée)
- Signale et remonte les anomalies à son responsable (matériel/prestation)
- Signale les dysfonctionnements/pannes du véhicule de service s'il en dispose
- Alerte spécifiquement son responsable des anomalies ou irrégularités sur le matériel nécessaire au travail en hauteur
- Informe son responsable sur la consommation des produits et des commandes éventuelles
- Enregistre et transmet à son responsable toute manifestation de satisfaction ou d'insatisfaction client/usagers.
- Réalise des rapports oraux ou écrits auprès de son responsable sur son activité

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020



RELATION CLIENT

Image de marque de l'entreprise :

- Analyse les contraintes liées à la nature de l'activité, aux heures de travail des occupants, aux heures d'ouverture au public
- Veille à assurer un bon relationnel avec le client, ses salariés et/ou ses usagers.
- Veille à respecter la confidentialité des clients, de ses salariés et de ses usagers
- Relaye la bonne image de l'entreprise auprès du client et des usagers (politesse, discrétion et bonne présentation)
- Veille à sa tenue de travail

Fidélisation du client :

- Traite les demandes ou réclamations du client suivant les actions définies avec son responsable
- Détecte et transmet à son responsable toutes les opportunités de développement ou d'amélioration sur le site

2 COMPÉTENCES REQUISES

- ✓ Maîtrise des connaissances et des techniques en matière d'hygiène
- ✓ Techniques et méthodes spécifiques de nettoyage des surfaces vitrées
- ✓ Règles de sécurité, de montage et d'utilisation des équipements propres au travail en hauteur
- ✓ Permis de conduire
- ✓ Aptitudes de services
- ✓ Rapidité d'exécution
- ✓ Autonomie
- ✓ Comprendre, enregistrer et transmettre des informations (hiérarchie, clients, usagers)
- ✓ Maîtriser la langue française (parlée et écrite)

3 SAVOIR-ÊTRE

- ✓ Politesse
- ✓ Esprit de services
- ✓ Confidentialité
- ✓ Discrétion
- ✓ Sens du détail
- ✓ Dynamisme
- ✓ Sociabilité (travail en équipe/client)
- ✓ Solidarité
- ✓ Disponibilité
- ✓ Ponctualité

4 INTERLOCUTEURS AU SEIN DE LA STRUCTURE

RELATIONS HIÉRARCHIQUES

Responsable de Site
–
Chef d'équipe

Responsable
d'Exploitation

Laveur de vitres

RELATIONS FONCTIONNELLES

1
Equipe
Elior Services

2
Salariés Clients
Autres prestataires

LAVEUR DE
VITRES

3
Utilisateurs Client
(usagers, patients...)

RÉFÉRENCE

04-04-000 PRO

RECRUTEMENT

Référence : 04-04-001 FOR
FICHE METIER

Création : 2013

INTITULÉ DU DOCUMENT

Fiche métier (modèle)

Version 2020

5 FORMATIONS

- ✓ CAP agent de propreté et hygiène
- ✓ BEP carrière sanitaire et sociales
- ✓ BAC PRO : Hygiène - Propreté
- ✓ CQP AERP
- ✓ CQP Laveur de vitres

6 CARRIÈRE / PARCOURS PROFESSIONNEL

LAVEUR DE
VITRE



CHEF D'ÉQUIPE

Ce parcours d'évolution de carrière est accessible via l'



Ce poste peut évoluer vers un poste de Chef d'Équipe en justifiant d'une expérience significative. Cette évolution nécessite de l'investissement, de la motivation, de la disponibilité et un esprit « corporate ».

7 LES ENGAGEMENTS RSE



IMPACTS 

Par Elior Services

NOTRE PLAN POUR MARQUER D'UNE EMPREINTE
POSITIVE L'ENVIRONNEMENT ET LA SOCIÉTÉ

En tant que Laveur de Vitres, je me dois de réaliser ma mission :

- ✓ en veillant au bien être de tous
- ✓ en respectant les consignes
- ✓ en préservant les ressources (eau, électricité, produits,...)

Attention : l'ensemble des éléments contenus dans cette fiche métier n'est pas exhaustif. Chaque métier peut faire l'objet de spécificités selon le secteur d'activité, l'activité du client ou le site. Des missions, compétences, savoir être ou interlocuteurs spécifiques peuvent venir s'ajouter pour s'adapter à l'environnement ou à la situation.