



Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle 3D

Certificat de Qualification Professionnelle
Lutte antiparasitaire - Appicateur

DOCUMENT DE TRAVAIL



1 – Définition de la qualification

Le titulaire du CQP Lutte antiparasitaire – Techniques et conseil effectue un état de l'infestation et définit les méthodes de prévention et de traitement pour contrôler les nuisibles. Il réalise des prestations antiparasitaires adaptées dans son domaine de compétences de son CQP en tenant compte des impacts de ses activités sur l'environnement et en recherchant la plus grande efficacité et la meilleure qualité de service. Il peut intervenir dans des situations plus ou moins complexes ou des secteurs d'activité particuliers, en prenant en compte les normes et précautions spécifiques. Il/elle apporte un conseil au client et propose des actions d'amélioration des prestations pour développer la qualité de service.



2 – Référentiel d'activités correspondant au CQP1

Réalisation d'un état de l'infestation

- ➔ Validation des informations sur les caractéristiques du client et les normes et réglementation s'appliquant à son secteur d'activité
- ➔ Validation des informations sur les caractéristiques de la zone à traiter ou à préserver
- ➔ Détermination de la nature du nuisible en tenant compte
 - Observation des traces laissées par les nuisibles
 - Et autres indices et informations disponibles
- ➔ Détermination du niveau d'infestation
- ➔ Détermination des causes d'infestation et de prolifération

Définition de la méthode de prévention et de traitement

- ➔ Définition des différents moyens de contrôle des nuisibles
- ➔ Choix des dispositifs de monitoring
- ➔ Définition des actions de prévention appropriées
- ➔ Choix des produits
- ➔ Définition des dosages appropriés et des protocoles de traitement

Préparation et mise en œuvre des traitements de lutte contre les nuisibles dans différentes situations et différents secteurs d'activité

- ➔ Préparation des produits et des matériels d'application nécessaires
- ➔ Préparation des équipements de protection individuelle
- ➔ Pose et contrôle des moyens de détection sur site
- ➔ Vérification de la présence des avis de passage et de sécurité, le cas échéant
- ➔ Mise en sécurité des locaux à traiter et des personnes et contrôle du respect des procédures de mise en sécurité
- ➔ Vérification de la compatibilité de l'application des produits sur les surfaces à traiter
- ➔ Application des produits biocides et/ou phytosanitaires
- ➔ Mise en place des dispositifs de contrôle et de lutte (pièges, systèmes d'éloignement des oiseaux, ...)

Etablissement et transmission de rapports et compte-rendu pouvant inclure des recommandations

- ➔ Renseignement des documents de travail prévus par l'entreprise pour rendre compte des activités, notamment :
 - ▶ Niveau d'infestation,
 - ▶ Produit utilisé, numéro de lot et quantité de produit,
 - ▶ Durée d'intervention, difficultés rencontrées, conditions particulières de l'intervention et besoins en suivi et réintervention, ...
- ➔ Information du responsable hiérarchique sur les activités conduites : difficultés rencontrées, particularités des interventions conduites, ...
- ➔ Rédaction de rapports pouvant inclure des recommandations

Maintenance des outils de travail et définition des modalités de gestion des produits et des déchets

- ➔ Contrôle de l'état de propreté et du bon fonctionnement des organes de sécurité du véhicule et information de l'entreprise sur les besoins en maintenance du véhicule
- ➔ Nettoyage approfondi des matériels d'application



- ➔ Maintenance de premier niveau sur les matériels d'application et demande d'intervention pour la maintenance de second niveau
- ➔ Contrôle des EPI et information de l'entreprise sur les besoins en EPI – Utilisation des EPI
- ➔ Respect des conditions de rangement et de transport des produits et matériels d'application
- ➔ Respect des modalités appropriées de gestion des produits non utilisés et des déchets

Conseil et information des clients sur les produits et les services

- ➔ Information et conseil de la clientèle sur les produits et services disponibles et réalisables (caractéristiques, avantages différentiels, prix, délais)
- ➔ Présentation de la nature des interventions à réaliser aux clients et des conditions de leur réalisation
- ➔ Information des clients sur les précautions à respecter en fonction des produits utilisés
- ➔ Information des clients sur les effets possibles des interventions et sur leurs limites (préconisation de renouvellement, ...)
- ➔ Information des clients sur les mesures prophylactiques et préventives à mettre en œuvre pour limiter le taux d'infestation
- ➔ Entretiens avec les clients en vue de recueillir des informations sur les problèmes rencontrés et les risques liés à l'application
- ➔ Traitement des réclamations
- ➔ Définition d'actions d'amélioration de la prestation et suivi de leur mise en œuvre

Savoir-Être

- ➔ Ponctualité
- ➔ Correction-Politesse
- ➔ Hygiène corporelle et tenue vestimentaire
- ➔ Respect de la réglementation et du règlement intérieur



Référentiel de compétences

Unité 1 – Identifier les nuisibles et analyser leur impact sur l'environnement

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Connaître les notions de bases d'entomologie
- ➔ Connaître et reconnaître les nuisibles selon la spécialité choisie
 - Spécialité « Nuisibles communs » : blatte germanique, blatte américaine, rat surmulot, souris, puce, fourmis noires, fourmis d'argentine, punaises de lit, guêpe frelon
 - Spécialité « Xylophages et Lignivores » : principaux insectes xylophages et les champignons lignivores
 - Spécialité « Denrées stockées et Industrie agro-alimentaires » : Les principaux insectes et les champignons s'attaquant spécifiquement aux denrées stockées et les nuisibles plus communs (rongeurs, insectes, oiseaux...) présents dans l'industrie agro-alimentaire
 - Spécialité « Elevage » : Les principaux nuisibles s'attaquant spécifiquement aux animaux d'élevage (par ex Poux rouges et ténébrion pour les volailles...) et les nuisibles plus communs (rongeurs, insectes, oiseaux...) dans le cadre spécifique de l'élevage
- ➔ Connaître les principales caractéristiques, modes de vie, modes d'infestation et de reproduction de ces nuisibles
- ➔ Connaître les caractéristiques, modes de vie, modes d'infestation et de reproduction de ces nuisibles et
- ➔ Connaître les principales nuisances matérielles et sanitaires provoquées par ces nuisibles
- ➔ Détecter les traces laissées par les nuisibles et les signes de présence
- ➔ Déterminer le niveau d'une infestation à partir des observations et contrôles réalisés
- ➔ Appréhender les causes d'infestation et de prolifération de ces nuisibles



Unité 2 – Analyser les caractéristiques des produits de lutte contre les nuisibles et anticiper leur impact sur l'environnement

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Connaître et appliquer la réglementation relative aux produits biocides
- ➔ Connaître les dangers liés aux produits biocides et les situations de dangers et les préciser pour chaque produit à partir de la lecture de l'étiquette, de la fiche de données de sécurité (FDS) et des fiches techniques d'usage
- ➔ Connaître les avantages et les limites des différents produits
- ➔ Connaître les modes d'actions et d'application des produits utilisés et leur impact environnemental
- ➔ Mettre en œuvre les protocoles de préparation des produits en appliquant les règles de sécurité
- ➔ Définir un dosage approprié de produits au regard de l'intervention à réaliser
- ➔ Mettre en œuvre les modalités appropriées de la gestion des produits non utilisés
- ➔ Respecter les conditions de rangement et de transport des produits et matériels d'application dans le véhicule
- ➔ Respecter les bonnes pratiques en vigueur sur la gestion des déchets des produits de traitement



Unité 3 – Analyser la situation et définir des méthodes de prévention et de traitement raisonné

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

→ **Connaître les Principes de lutte intégrée**

- Analyser les principales caractéristiques des clients dans son secteur d'activité
- Connaître et prendre en compte les principales caractéristiques du secteur et les normes et réglementations associées **s'imposant à l'intervention**
- Mettre en œuvre les dispositifs appropriés de monitoring des nuisibles (
- Suivre les protocoles de traitement appropriés
- Identifier les actions simples de prévention appropriées (amélioration des bâtiments, nettoyage, etc.)



Unité 4 – Mettre en œuvre l¹es techniques de lutte contre les nuisibles en fonction de l'analyse de la situation

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Planifier, organiser et préparer ses activités
- ➔ Vérifier le cadre de l'intervention à partir des informations figurant sur l'ordre de mission,
- ➔ Adapter le traitement aux conditions rencontrées lors de l'intervention
- ➔ Réaliser un traitement en recherchant la qualité et l'efficacité
- ➔ Vérifier la bonne exécution de sa propre intervention
- ➔ Identifier toute anomalie sur le lieu d'intervention et transmettre l'information au client et à l'entreprise

¹ Liste des nuisible indiquée dans l'unité 1



Unité 5 – Evaluer les risques et mettre en œuvre la réglementation biocide, les règles d'usage de la profession et la réglementation en matière de sécurité et de protection de l'environnement

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Evaluer les risques liés à l'utilisation des produits biocides, pour les êtres humains et pour l'environnement, dans les conditions pratiques d'utilisation
- ➔ Déterminer les mesures préventives permettant de réduire ou de supprimer les risques pour les êtres humains et pour l'environnement
- ➔ Connaître les modalités d'alerte des premiers secours en cas d'intoxications aiguës ou d'accident
- ➔ Connaître les circonstances et modalités d'utilisation des EPI
- ➔ Réaliser les opérations de maintenance de premier niveau nécessaires à un bon fonctionnement des matériels d'application
- ➔ Connaître les modalités d'utilisation et de réglages des appareils d'application
- ➔ Connaître la législation et la réglementation relative à l'utilisation de produits biocides en lien avec différents secteurs professionnels
- ➔ Connaître la législation et la réglementation relative aux conditions d'interventions (habilitations, agréments, ;..)



Unité 6 – Rechercher et traiter les informations nécessaires pour assurer la traçabilité des interventions

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Comprendre et utiliser la documentation professionnelle mise à disposition par l'entreprise
- ➔ Tenir compte des informations mises à sa disposition liées aux secteurs et aux situations d'intervention
- ➔ Renseigner les outils en vigueur dans l'entreprise pour assurer la traçabilité des opérations de lutte contre les nuisibles
- ➔ Transmettre les informations nécessaires en interne dans l'entreprise
- ➔ Rédiger un compte-rendu d'intervention devant inclure des recommandations de premier niveau en direction de l'entreprise



Unité 7 – Conseiller et développer la qualité de service auprès de différents types de clients

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Etablir une bonne communication avec le client
- ➔ Expliquer l'intervention prévue ainsi que les précautions à prendre avant, durant et après l'intervention
- ➔ Apporter un conseil de premier niveau et de sécurité au client
- ➔ Traiter les réclamations à un premier niveau
- ➔ Proposer des actions simples d'amélioration de la prestation et suivre leur mise en œuvre



Référentiel de certification

Unité 1 – Identifier les nuisibles et analyser leur impact sur l'environnement

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Connaitre les notions de bases d'entomologie
- ➔ Connaître et reconnaître les nuisibles (rongeurs, insectes...) du ressort du domaine Certibiocide : Blatte germanique, blatte américaine, rat surmulot, souris, puce, fourmis noires, fourmis d'argentine, punaises de lit, guêpe et frelon
- ➔ Connaître les caractéristiques, modes de vie, modes d'infestation et de reproduction de ces nuisibles et sa place dans la réglementation (espèces protégées, espèces nuisibles...)
- ➔ Connaitre les principales nuisances matérielles et sanitaires provoquées par ces nuisibles
- ➔ Connaître les relations interspécifiques, les relations entre les nuisibles et leur environnement
- ➔ Détecter les traces laissées par les nuisibles et les signes de présence
- ➔ Déterminer les caractéristiques d'une infestation à partir des observations et contrôles réalisés
- ➔ Analyser les causes d'infestation et de prolifération de ces nuisibles

Les **critères** et **modalités** d'évaluation de l'unité de compétences :

	Evaluation en situation professionnelle <i>(en entreprise)</i>	Contrôle des connaissances <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>	Entretien d'évaluation <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>
Le candidat identifie les espèces suivantes : blatte germanique, blatte américaine, rat surmulot, souris, puce, fourmis noires, fourmis d'argentine, punaises de lit, guêpe et frelon sur photo et précise la réglementation associée.		X	X
Le candidat identifie les espèces voisines qui sont protégées et la réglementation associée		X	X
Le candidat explique les principales caractéristiques du mode de vie (habitat, alimentation, ...) modes de contamination et de reproduction de ces nuisibles à partir de l'analyse d'un support documentaire		X	X
Le candidat explique les relations interspécifiques, les relations entre les nuisibles et leur environnement à partir de l'analyse d'un support documentaire			X
Le candidat cite les principales nuisances matérielles et sanitaires provoquées par les nuisibles étudiés		X	X



Le candidat repère les traces d'un nuisible et les signes de présence sur un chantier et en déduit des informations sur les caractéristiques d'une infestation	X		
Le candidat explique la manière dont il recherche, détecte et analyse les traces d'un nuisible sur un chantier			X
Le candidat identifie les causes d'infestation et de prolifération des nuisibles étudiés pour une situation donnée	X		X



Unité 2 – Analyser les caractéristiques des produits de lutte contre les nuisibles et anticiper leur impact sur l’environnement

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Connaître et appliquer la réglementation relative aux produits biocides
- ➔ Connaître les dangers liés aux produits biocides et les situations de dangers et les préciser pour chaque produit à partir de la lecture de l’étiquette, de la fiche de données de sécurité (FDS) et des fiches techniques d’usage
- ➔ Analyser les avantages et les limites des différents produits
- ➔ Analyser les modes d’actions et d’application des produits utilisés et leur impact environnemental
- ➔ Choisir un produit par rapport à son efficacité, à sa toxicité, à ses facteurs intrinsèques
- ➔ Mettre en œuvre les protocoles de préparation des produits en appliquant les règles de sécurité
- ➔ Définir un dosage approprié de produits au regard de l’intervention à réaliser
- ➔ Déterminer et mettre en œuvre les modalités appropriées de la gestion des produits non utilisés
- ➔ Déterminer et respecter les conditions de rangement et de transport des produits et matériels d’application dans le véhicule
- ➔ Appliquer les bonnes pratiques en vigueur sur les déchets des produits de traitement

Les **critères** et **modalités** d’évaluation de l’unité de compétences :

	Evaluation en situation professionnelle <i>(en entreprise)</i>	Contrôle des connaissances <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>	Entretien d'évaluation <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>
Le candidat cite les principales familles de produits biocides utilisées dans la lutte contre les espèces de nuisibles étudiés		X	X
Le candidat explique la réglementation s’appliquant à ces produits et les conséquences de celle-ci sur son activité		X	X
Le candidat cite les dangers liés aux produits biocides et les situations de dangers à partir des informations précisées sur l’étiquette, la fiche de données de sécurité (FDS) et la fiche technique d’usage		X	X
Le candidat cite les différentes formulations et explique les usages et les caractéristiques des traitements associés à chaque formulation (unité 2)		X	
Le candidat explique les usages et les modes d’action des différents produits sur les nuisibles, et les conséquences du mode d’action (information à délivrer au client, impact sur l’environnement ou sur d’autres espèces, ...)		X	X
Le candidat précise les modalités d’emploi du produit à partir des informations apportées par l’étiquetage et la fiche technique		X	X



Le candidat calcule sans erreur la quantité de produit à appliquer et son dosage en fonction des informations liées à une situation	X	X	
Le candidat explique la manière dont il préconise un dosage et la manière dont il calcule la quantité de produit à appliquer dans une situation donnée			X
Le candidat réalise les préparations de produit dans le strict respect des protocoles en vigueur dans l'entreprise	X		
Le candidat explique l'impact pour l'homme et l'environnement des principaux produits utilisés et des principaux modes d'application		X	X
Le candidat cite les précautions à prendre lors du nettoyage, du rinçage, du rangement et du transport dans le véhicule des produits utilisés		X	X
le candidat nettoie et rince les matériels d'application conformément aux procédures en vigueur dans l'entreprise	X		
Le candidat respecte les règles de rangement et de transport en vigueur dans l'entreprise	X		
Le candidat s'assure du bon arrimage des produits dans le véhicule avant de partir en intervention	X		
Le candidat explique les règles à respecter pour éliminer les restes de produit et trier les emballages		X	X
Le candidat préconise des règles pertinentes d'élimination des produits non utilisés et de tri des emballages à l'issue des interventions	X	X	



Unité 3 – Analyser la situation et définir des méthodes de prévention et de traitement raisonné

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Analyser les principales caractéristiques des clients dans différents secteurs d'activité
- ➔ Connaître et prendre en compte les principales caractéristiques du secteur et les normes et réglementations associées
- ➔ **Connaître les Principes de lutte intégrée**
- ➔ Choisir et combiner différents moyens de contrôle cohérents des nuisibles dans le cadre d'une zone à traiter
- ➔ Identifier les dispositifs appropriés de monitoring des nuisibles
- ➔ Choisir les protocoles de traitement appropriés
- ➔ Identifier les actions de prévention appropriées (amélioration des bâtiments, nettoyage, etc.)

Les **critères** et **modalités** d'évaluation de l'unité de compétences :

	Evaluation en situation professionnelle (en entreprise)	Contrôle des connaissances (en centre d'évaluation labellisé)	Entretien d'évaluation (en centre d'évaluation labellisé)
Le candidat explique les principales caractéristiques de différents secteurs professionnels et les règles associées à prendre en compte dans la lutte contre les nuisibles		X	X
Le candidat explique à quoi correspond la lutte intégrée et cite un ou des exemples de stratégies de lutte intégrée		X	X
Dans différentes situations, le candidat explique comment il prend en compte ces principales caractéristiques pour la définition des méthodes de prévention et de traitement raisonné		X	X
Le candidat cite les principaux dispositifs de monitoring et leur mise en œuvre		X	X
Dans différentes situations relevant de son domaine de compétences, le candidat définit des dispositifs de monitoring en prenant en compte : <ul style="list-style-type: none"> • L'efficacité • La sécurité • Le respect de la réglementation • La praticabilité 	X		X
Dans différentes situations relevant de son domaine de compétences, le candidat définit des moyens de traitement en prenant en compte :	X		X



<ul style="list-style-type: none">• L'efficacité• La sécurité et la prévention des risques• Le respect de la réglementation• La praticabilité			
Dans différentes situations relevant de son domaine de compétences, le candidat définit des actions de lutte préventive appropriées.	X		X



Unité 4 – Mettre en œuvre les techniques de lutte contre les nuisibles en fonction de l'analyse de la situation

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Planifier, organiser et préparer ses activités
- ➔ Vérifier le cadre de l'intervention à partir des informations figurant sur l'ordre de mission,
- ➔ Adapter la méthode de traitement aux conditions rencontrées lors de l'intervention
- ➔ Réaliser une application de produits pour la lutte et le contrôle des nuisibles en recherchant la qualité et l'efficacité du traitement dans différentes situations et différents secteurs d'activité
- ➔ Vérifier la bonne exécution de sa propre intervention
- ➔ Identifier toute anomalie sur le lieu d'intervention et transmettre l'information au client et à l'entreprise

Les **critères** et **modalités** d'évaluation de l'unité de compétences :

	<i>Evaluation en situation professionnelle</i> <i>(en entreprise)</i>	<i>Contrôle des connaissances</i> <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>	<i>Entretien d'évaluation</i> <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>
Le candidat cite les différents types d'informations dont il a besoin pour réaliser son intervention dans différentes situations.			X
Le candidat explique comment il recherche ces informations et comment il adapte son application dans différentes situations:			X
Le candidat explique les principales précautions ² à prendre pour effectuer une application efficace et ayant l'impact le plus limité possible sur l'environnement dans différentes situations:			X
Dans différentes situations et différents secteurs d'activité : le candidat identifie les endroits clés dans lesquels appliquer le produit dans les locaux en fonction des nuisibles à traiter ainsi que les surfaces à protéger	X		X
Dans différentes situations et différents secteurs d'activité : le mode d'application du produit biocide est correct	X		
Le candidat a une démarche pertinente en cas de difficulté identifiée (nouvelle demande du client, observation d'anomalies sur le lieu d'intervention ...)	X		
Le candidat explique les limites d'une intervention et les différentes anomalies ³ qu'il peut rencontrer sur une intervention pour différentes situations			X

² Il s'agit des précautions liées à une situation donnée



³ Par exemple : mauvaise identification en amont, origine des nuisibles non maîtrisée, risque élevé lié aux occupants, biens précieux, ...
A partir de la version avant réunion du 03/09/09 de CG Conseil pour l'Observatoire des Métiers et des Qualifications de la branche 3 D



Unité 5 – Evaluer les risques et mettre en œuvre la réglementation biocide, les règles d’usage de la profession et la réglementation en matière de sécurité et de protection de l’environnement

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- Evaluer les risques liés à l’utilisation des produits biocides, pour les êtres humains et pour l’environnement, dans les conditions pratiques d’utilisation
- Déterminer les mesures préventives permettant de réduire ou de supprimer les risques pour les êtres humains et pour l’environnement
- Connaître les modalités d’alerte des premiers secours en cas d’intoxications aiguës ou d’accident
- Connaître les circonstances et modalités d’utilisation des EPI
- Réaliser les opérations de maintenance de premier niveau nécessaires à un bon fonctionnement des matériels d’application
- Connaître les modalités d’utilisation et de réglages des appareils d’application
- Connaître la législation et la réglementation relative à l’utilisation de produits biocides en lien avec différents secteurs professionnels
- Connaître la législation et la réglementation relative aux conditions d’interventions (habilitations, agréments, ;..)

Les **critères** et **modalités** d’évaluation de l’unité de compétences :

	Evaluation en situation professionnelle <i>(en entreprise)</i>	Contrôle des connaissances <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>	Entretien d'évaluation <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>
Le candidat cite et explique les principaux risques pour l’être humain associés aux produits utilisés dans la lutte contre les principaux nuisibles (circonstances de pénétration des produits dans l’organisme, voies et modes de pénétration, facteurs favorisant la pénétration, effets immédiats et effets à long terme sur le corps humain, ...) et les mesures préventives associées, en fonction du produit utilisé et du type d’application (pour les opérations courantes de traitement des principaux nuisibles)		X	X
Le candidat cite et explique les principaux risques pour l’environnement associés aux produits utilisés dans la lutte contre les principaux nuisibles et les mesures préventives associées, en fonction du produit utilisé et du type d’application (pour les opérations courantes de traitement des principaux nuisibles)		X	X
Le candidat cite et explique les principaux risques pour les biens associés aux produits utilisés dans la lutte contre les principaux nuisibles et les les mesures préventives associées, en fonction du produit utilisé et du type d’application (pour les opérations courantes de traitement des principaux nuisibles)		X	X



Dans différentes situations et différents secteurs d'activité : le candidat identifie l'ensemble des points à sécuriser pour éviter d'endommager les locaux et pour éviter au produit de se propager en dehors des lieux traités et les protège efficacement	X	X	
Dans différentes situations et différents secteurs d'activité : le candidat analyse la réglementation, les risques et définit les mesures préventives appropriées	X		X
Le candidat cite les modalités d'alerte des premiers secours et les informations essentielles à leur apporter en cas d'intoxication ou d'accident lié à la manipulation d'un produit		X	X
Le candidat cite les principaux équipements de protection individuelle à sa disposition et leur mode d'utilisation		X	X
Le candidat utilise systématiquement les équipements de protection individuelle appropriés lors de ses interventions	X		
Le candidat cite les principaux cas de dysfonctionnement des matériels d'application utilisés dans le traitement des principaux nuisibles	X		X
Le candidat identifie les réactions adaptées aux différents types de dysfonctionnement du matériel d'application (arrêt de l'application, alerte, type d'opération de maintenance à réaliser, ...)	X		X
Le candidat identifie les contrôles à effectuer sur les matériels utilisés pour s'assurer de leur bon fonctionnement	X	X	X
Le candidat utilise correctement le matériel pour appliquer la bonne quantité	X		



Unité 6 – Rechercher et traiter les informations nécessaires pour assurer la traçabilité des interventions

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Comprendre et utiliser la documentation professionnelle mise à disposition par l'entreprise
- ➔ Tenir compte des informations mises à sa disposition liées aux secteurs et aux situations d'intervention
- ➔ Renseigner les outils en vigueur dans l'entreprise pour assurer la traçabilité des opérations de lutte contre les nuisibles
- ➔ Transmettre les informations nécessaires en interne dans l'entreprise
- ➔ Rédiger un compte-rendu d'intervention devant inclure des recommandations en direction de l'entreprise et des clients

Les **critères** et **modalités** d'évaluation de l'unité de compétences :

	<i>Evaluation en situation professionnelle</i> <i>(en entreprise)</i>	<i>Contrôle des connaissances</i> <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>	<i>Entretien d'évaluation</i> <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>
Le candidat explique les principales règles de suivi et de traçabilité en vigueur dans son entreprise et le cas échéant chez ses clients			X
Le candidat définit et utilise correctement les outils de traçabilité	X		
Le candidat recherche les informations pertinentes dans la documentation en lien avec différentes situations et différents secteurs d'activité:	X		
Le candidat transmet à différents interlocuteurs de l'entreprise les informations clés sur les interventions réalisées	X		
Le candidat explique les principales informations clés à fournir à son entreprise après une intervention		X	X
Différents compte-rendu d'intervention sont rédigés par le candidat : <ul style="list-style-type: none"> • Présentent clairement un diagnostic et des mesures associés • Présentent des recommandations pertinentes et argumentées en direction de l'entreprise ou des clients • Avec clarté et précision 	X		X



Unité 7 – Conseiller et développer la qualité de service auprès de différents types de clients

Pour **obtenir** cette **unité de compétences**, le **candidat** doit être **capable de** :

- ➔ Etablir une bonne communication avec le client
- ➔ Expliquer l'intervention prévue ainsi que les précautions à prendre avant, durant et après l'intervention
- ➔ Apporter un conseil au client
- ➔ Traiter les réclamations à un premier niveau
- ➔ Proposer des actions d'amélioration de la prestation et suivre leur mise en œuvre

Les **critères** et **modalités** d'évaluation de l'unité de compétences :

	Evaluation en situation professionnelle <i>(en entreprise)</i>	Contrôle des connaissances <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>	Entretien d'évaluation <i>(en centre d'évaluation labellisé)</i>
Le candidat est attentif à ce que lui dit le client et le questionne de manière adaptée pour recueillir des informations complémentaires utiles à son intervention	X		
Le candidat apporte les bonnes informations au client sur la portée et les limites du traitement ainsi que sur les précautions à prendre	X		
Le candidat est clair dans les explications qu'il apporte sur l'intervention qu'il va réaliser	X		
Le candidat rassure le client et s'assure qu'il a bien compris les précautions à prendre pour sa sécurité et l'efficacité du traitement	X		
Le candidat suit les réclamations et les traite avec efficacité	X		
Le candidat explique comment il s'adapte à différentes catégories de clients			X
Le candidat analyse les points forts et les points faibles des prestations assurées, analyse les problèmes rencontrés, propose des actions d'amélioration pertinentes et suit leur mise en œuvre	X		X