

Règlement d'examen
pour CléA contextualisé Propreté

Sommaire

1 - PRINCIPES GÉNÉRAUX DU DISPOSITIF PROPRETE « CLES EN MAIN » : LA CERTIFICATION CLEA.... 3

A : LES 2 CERTIFICATIONS DU DISPOSITIF PROPRETE « CLES EN MAIN » : MCCP ET CLEA CONTEXTUALISE PROPRETE 3

B : LE PUBLIC CONCERNE PAR LA CERTIFICATION CLEA CONTEXTUALISE PROPRETE 4

C : LES VOIES D'ACCES DE CLEA CONTEXTUALISE PROPRETE..... 4

D : LE CADRE DE REFERENCE DE CLEA CONTEXTUALISE PROPRETE 5

E : LES ACTEURS DE LA CERTIFICATION CLEA CONTEXTUALISE PROPRETE 6

2 - LA CERTIFICATION CLEA CONTEXTUALISE PROPRETE..... 7

A : LES MODALITES D'EVALUATION 7

B : LA LOGISTIQUE NECESSAIRE A L'EVALUATION..... 9

C : LA GESTION DE LA PLATEFORME D'EVALUATION 9

D : LA CONSOLIDATION DES NOTES 9

3 - LA DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION CLEA CONTEXTUALISE PROPRETE 10

A : LES CONDITIONS DE REUSSITE..... 10

B : LA DELIVRANCE PAR LA CPNE FP 11

C : L'ENVOI DES CERTIFICATS 11

D : LE RECOURS DES CANDIDATS..... 12

1- Principes généraux du dispositif Propreté « Clés en main » : la certification CléA

A : Les 2 certifications du dispositif Propreté « Clés en main » : MCCP et CléA contextualisé Propreté

- La Maîtrise des Compétences Clés de la Propreté (MCCP) a été mise en place par la CPNEFP de la Propreté en mai 2012 pour répondre à la volonté des partenaires sociaux de la branche de définir et certifier le socle des compétences de base mobilisé dans l'exercice des métiers de la Propreté. Cette certification garantit l'acquisition de ces compétences qui correspondent aux niveaux 1, 2 et 3 du cadre de référence de l'ANLCI. Octroyée à l'issue d'un parcours de formation, elle assure à la fois un premier accès à l'écrit pour des personnes relevant de l'alphabétisation, la maîtrise de la langue française pour des personnes non francophones, ainsi que la sortie de l'illettrisme pour des personnes francophones. Elle sécurise en outre l'accès de ces personnes à des fonctions plus qualifiées, en leur permettant notamment de se positionner sur les Certificats de qualification professionnelle (CQP) et Titres à finalité professionnelle (TFP) de la branche professionnelle.
- CléA est le nom du Socle de connaissances et de compétences professionnelles créé par décision du COPANEF (Comité Paritaire National pour l'Emploi et la Formation) en 2015. Ce socle est défini par le décret n°2015-172 du 13/02/2015 qui détermine 7 domaines de compétences qu'une personne doit maîtriser pour favoriser son accès à la formation professionnelle et à l'emploi. C'est la première certification interprofessionnelle élaborée de façon paritaire. Elle est officielle, reconnue dans tous les secteurs d'activité et par tous les acteurs. **Elle renvoie aux niveaux 3 et 4 du cadre de référence de l'ANLCI.**
- En 2018, la CPNE de la branche Propreté a contextualisé le référentiel de CléA aux caractéristiques des métiers de la propreté sans modifier les capacités requises, ni les critères. Ce sont les modalités d'acquisition des connaissances et des savoir-faire qui sont contextualisées pour répondre au mieux aux réalités des entreprises de la Propreté.
- La certification CléA est inscrite au Répertoire spécifique sur décision de France Compétences, depuis janvier 2019 jusqu'au 27 janvier 2025 – RS 5 080. L'association Certif'Pro est désormais l'organisme certificateur.
- **Le Dispositif Propreté « Clés en Main » peut donc intégrer les 2 certifications MCCP et CléA dans une filière d'évaluation et de formation** allant de l'alphabétisation à l'acquisition du socle commun de connaissances et compétences professionnelles.

Ainsi, toutes les capacités du référentiel M CCP sont englobées dans le référentiel CléA : les acquis de la M CCP ont un équivalent dans le référentiel CléA. En effet, tel savoir évalué avec les critères de la M CCP contribue à l'évaluation d'un sous domaine de CléA.

L'individualisation des évaluations ne permet pas la réalisation d'une table de correspondance entre les savoirs de la M CCP et les sous domaines de CléA. L'imbrication reste néanmoins possible.

Ainsi, et compte tenu des référentiels des deux certificats concernés et des exigences aux évaluations, l'acquisition totale de la M CCP conduit à l'acquisition d'un ou plusieurs domaines ou sous domaines de CléA, sans prédéfinir lesquels. L'acquisition partielle de la M CCP n'exclut pas la possibilité de valider un ou plusieurs sous domaines de CléA.

- **Le présent règlement d'examen concerne la seule certification CléA contextualisé Propreté.**

B : Le public concerné par la certification CléA contextualisé Propreté

La certification CléA contextualisé Propreté s'adresse aux **salariés de la branche Propreté** et services associés. Elle s'adresse particulièrement¹ à des personnes qui connaissent différents types de difficultés liées à leur-trajectoire personnelle et professionnelle :

- **Français Langue Seconde** : personnes dont la langue maternelle n'est pas le Français, mais qui sont partiellement francophones. Par exemple, la personne peut dialoguer en Français dans la vie quotidienne, mais elle est en difficulté dans le contexte professionnel. On parlera alors de Français sur Objectifs Spécifiques (FOS).
- **Remise à niveau** : personne francophone scolarisée en français, qui a conservé un usage basique de la lecture et de l'écriture mais qui rencontre des difficultés avec l'orthographe, la grammaire, la lecture de textes techniques. La remise à niveau s'applique aussi au calcul, à l'usage des outils numériques, au travail en équipe, au travail autonome, à l'accès à des formations techniques, aux gestes postures liées aux règles d'hygiène, de sécurité et environnementales. **Cette certification renvoie donc aux degrés 3 et 4 du cadre de référence de l'ANLCI pour des personnes qui ne relèvent pas de la lutte contre l'illettrisme.**

C : Les voies d'accès de CléA contextualisé Propreté

- Un **entretien de positionnement pédagogique**, qui explore les acquis linguistiques, mathématiques et numériques, des candidats au dispositif Clés en main Propreté, au regard de leur activité professionnelle actuelle et future, permet d'orienter le candidat vers la certification la plus accessible dans un premier temps : M CCP ou CléA. Si le candidat est orienté vers CléA contextualisé Propreté, il lui est proposé un parcours spécifique d'accès à la validation.
- En effet, le parcours contextualisé Propreté visant CléA se compose de :

¹ Les salariés qui ne rencontrent aucune difficulté précitée peuvent avoir accès directement au dispositif CléA hors contextualisation Propreté,

- Une première séquence articulant évaluation et formation, constituant le **principe de positionnement validant initial requis par le Certif'Pro (ex COPANEF)**,
- Une deuxième séquence, si besoin, articulant évaluation et formation et constituant le parcours de formation complémentaire lorsque le candidat n'a pas pu valider CléA en totalité lors de la première séquence. Le process d'évaluation se fait également tout au long de la formation.

Chacune des deux séquences est individualisée dès le départ.

La délivrance en CPNE FP se réalise, soit au terme de la première séquence lorsque le candidat a validé la totalité de CléA, soit en fin de parcours, c'est à dire à la fin des deux séquences, et ce, quel que soit le résultat des évaluations.

- L'accès à CléA contextualisé Propreté peut être aussi consécutif à :
 - un **parcours MCCP validé en totalité**, dans le cadre du dispositif « Clés en main Propreté »,
 - un **premier parcours CléA réalisé hors de la Branche**. En effet, CléA étant une certification Inter professionnelle, portée par Certif'Pro (ex COPANEF), une personne qui intègre la branche, peut faire valoir la validation de certains domaines si cette validation a été obtenue dans une autre branche ou dans le cadre d'un parcours de Demandeur d'Emploi. Les liens avec la certification Inter professionnelle sont décrits en 2A.

D : Le cadre de référence de CléA contextualisé Propreté

- Le référentiel de **CléA contextualisé Propreté** résulte d'un rapprochement des résultats attendus définis par le Certif'Pro (ex COPANEF) avec les compétences professionnelles visées par les **CQP/TFP de branche** : Agent Machiniste, Agent d'entretien et de rénovation propreté, Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur, Chef d'équipe Propreté, Chef de Site en Propreté et Responsable de secteur.
- La certification CléA est structurée en **7 domaines de compétences** et **28 sous domaines** (Cf tableau ci-dessous) et **108 critères d'évaluation en relation avec l'environnement professionnel**
- **Dans le cadre de la contextualisation propreté de CléA, plus de 300 situations d'évaluation ont été contextualisées et critériées** : Pour chaque compétence évaluée, un critère spécifie l'indicateur d'évaluation.

DOMAINES	SOUS-DOMAINES
1 Communiquer en français	Ecouter et comprendre
	S'exprimer à l'oral
	Lire
	Ecrire
	Décrire-Formuler
2 Utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique	Se repérer dans un univers des nombres
	Résoudre un problème mettant en jeu une ou plusieurs opérations
	Lire et calculer des unités de mesures, de temps et de quantités
	Se repérer dans l'espace
	Restituer oralement un raisonnement mathématique
3 Utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique	Connaître son environnement et les fonctions de base pour utiliser un ordinateur
	Saisir et mettre en forme du texte et gérer des documents
	Se repérer dans l'environnement internet et effectuer une recherche sur le web
	Utiliser la fonction de messagerie
4 Travailler dans le cadre des règles définies d'un travail en équipe	Respecter les règles de vie collective
	Travailler en équipe
	Contribuer dans un groupe
	Communiquer
5 Travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel	Comprendre son environnement de travail
	Réaliser des objectifs individuels dans le cadre d'une action simple ou d'un projet
	Prendre des initiatives et être force de proposition
6 Apprendre à apprendre tout au long de la vie	Accumuler et exploiter l'expérience et tirer des leçons appropriées
	Entretenir sa curiosité et sa motivation pour apprendre dans le champ professionnel
	Optimiser les conditions d'apprentissage (de la théorie à la pratique professionnelle)
7 Maîtriser les gestes et postures, et respecter les règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires	Respecter un règlement sécurité, hygiène, environnement, une procédure qualité
	Avoir les bons gestes et réflexes afin d'éviter les risques
	Etre capable d'appliquer les gestes de premier secours
	Contribuer à la préservation de l'environnement et aux économies d'énergie

E : Les acteurs de la certification CléA contextualisé Propreté

- Certif'Pro (ex COPANEF) est l'instance porteuse du certificat CléA. Elle peut déléguer aux branches pour les salariés de leur champ, le portage et la délivrance du certificat, auprès des CPNE FP, dès lors qu'elles manifestent leur volonté et qu'elles répondent au cahier des charges du dispositif. Une décision de Certif'Pro valide la délégation.
- La CPNE FP de la Propreté est l'instance certificatrice de branche. Elle se réunit mensuellement pour assurer la délivrance de ses propres certifications, et des certificats CléA **par délégation de Certif'Pro** (information à la CPNEFP du 15 décembre 2015).

- **L'Organisme Certificateur de la Propreté (OC Propreté)** a, par délégation de la CPNE FP (article 513 de la CCN), la responsabilité des évaluations en termes d'ingénierie et de mise en œuvre. Il garantit le respect du niveau d'exigence requis pour la validation de la certification et l'homogénéité de celui-ci sur l'ensemble du territoire. C'est aussi lui qui instruit les dossiers pour le jury de certification (CPNEFP). Il assure également la logistique, le contrôle des résultats des évaluations et l'envoi des résultats aux OC – Règlement d'examen – Certification MCCP - 2021 6 sur 13 candidats. Il pilote le réseau des évaluateurs et des gestionnaires de compte. Il est également le concepteur des épreuves contenues dans la plateforme WEB et qui servent de support aux évaluations.
- Les évaluations sont assurées au sein des **organismes de formation habilités** par des évaluateurs formés par l'OC Propreté et distincts des **formateurs**. Ces évaluateurs enregistrent les résultats obtenus aux épreuves sur la plateforme Web gérée par l'OC Propreté. Leur activité est contrôlée par le gestionnaire de compte.
- Les notations sont enregistrées en temps réel sur une plateforme Web gérée par l'OC Propreté. La fonction de cette plateforme est d'assurer la **traçabilité** des évaluations et de **calculer les résultats**. Organisée en Base de Données, cette plateforme permet de conserver l'historique des candidatures successives depuis leur création jusqu'aux décisions de la CPNE FP

2- La certification CléA contextualisé Propreté

A : Les modalités d'évaluation

- Les évaluations sont réalisées par des **évaluateurs** formés distincts des formateurs appartenant aux organismes du réseau des organismes habilités. L'évaluateur et le formateur doivent travailler en concertation : l'évaluateur communique les résultats des évaluations au formateur. Le formateur indique à l'évaluateur les compétences qui ont été travaillées.
- **Les évaluations sont réalisées en parallèle des séances de formation.** L'évaluateur peut réaliser les évaluations en groupe restreint ou en individuel pendant que les autres stagiaires poursuivent leur formation.
- **Les évaluations sont scénarisées** : un scénario d'évaluation décrit une situation professionnelle en lien avec l'activité du stagiaire. Le scénario comporte un ensemble de **7 à 10 épreuves qui balayent différents sous domaines du référentiel**. Chaque scénario correspond toutefois à une ou plusieurs dominantes. Ainsi un même scénario pourra comporter 3 épreuves liées au numérique et 2 épreuves liées au calcul et au raisonnement mathématique. Les autres épreuves porteront de façon aléatoire sur

d'autres domaines indépendants des 2 dominantes, par exemple sur la communication en Français. Ce parti-pris implique une approche pluridisciplinaire de l'évaluation. Il n'y a pas un scénario sur le numérique puis un scénario sur le calcul, mais un mixte de plusieurs domaines. Lorsqu'un scénario est initié, l'évaluateur doit systématiquement réaliser, sauf exception dûment justifiée, toutes les épreuves du scénario.

- Les scénarios d'évaluation sont rassemblés dans une **plateforme Web mise à disposition des évaluateurs** par l'OC Propreté. Cette plateforme comporte **plusieurs scénarios regroupant plus de 300 épreuves**. Les évaluateurs ont le libre choix des scénarios, mais ils doivent obligatoirement faire leur choix sur cette plateforme. Les épreuves correspondant aux scénarios sont de natures diverses : écrits, audio, vidéo, jeux de rôle... et sont disponibles pour l'évaluateur. Les épreuves sont toutes accompagnées par des consignes de passation précises ainsi que d'un corrigé et d'un barème de notation de façon à homogénéiser les critères d'évaluation au plan national. Les épreuves peuvent être téléchargées et utilisées off-line (sans connexion Internet). Toutefois, les épreuves qui concernent l'utilisation d'Internet supposent nécessairement la mise à disposition d'appareils connectés. La plateforme permet également **l'enregistrement des notes obtenues** en temps réel. Cet enregistrement peut être différé si l'évaluateur ne dispose pas d'accès Internet au moment de l'évaluation.
- **L'évaluation est toujours accompagnée par la présence de l'évaluateur** qui reformule si nécessaire les questions et recueille les réponses à l'oral et/ou à l'écrit. Le stagiaire n'est pas seul devant une question écrite ou devant un ordinateur. Le rôle de l'évaluateur est de vérifier la bonne compréhension de la question posée et d'apprécier l'adéquation de la réponse. Cette modalité permet d'évaluer des personnes dont le Français est la langue seconde. Cette approche permet de visualiser l'acquisition de certaines compétences résultant de l'expérience professionnelle des salariés, indépendamment du niveau linguistique.
- L'évaluation comporte 2 étapes (cf paragraphe 1C du présent document) :
 - Un **positionnement amont validant** est réalisé lors d'un premier parcours de formation. Il porte sur les 7 domaines et les 28 sous domaines. Ce positionnement est réalisé à travers **un jeu de scénarios préétabli** . Il permet **une validation totale** par des candidats qui ont des acquis couvrant l'intégralité des compétences **ou partielle pour les candidats ne maîtrisant pas l'ensemble des 28 sous domaines du référentiel CléA**.
 - Un **positionnement aval** qui sera réalisé **en évaluation continue** lors d'un second parcours. Ce positionnement aval portera sur les sous-domaines non validés lors du positionnement amont. Il y a donc une **individualisation de l'évaluation** qui correspond à l'individualisation de la formation. La scénarisation de l'évaluation fera que certains sous domaines précédemment validés pourront être de nouveau évalués **mais la notation n'impactera pas les sous-domaines validés lors du positionnement amont**.

B : La logistique nécessaire à l'évaluation

- L'évaluateur doit disposer d'une **salle distincte de la salle de formation, de taille adaptée** au sous-groupe à évaluer : les personnes évaluées doivent être au calme, ne pas pouvoir interagir et ne pas entendre les réponses données individuellement à l'oral par les autres stagiaires. Cette condition est indispensable pour l'équité de l'évaluation.
- Une **connexion Internet, est indispensable** pour les épreuves liées au numérique.
- Un **vidéo projecteur et un ordinateur portable** sont indispensables pour la présentation collective de certaines épreuves.

C : La gestion de la plateforme d'évaluation

- L'utilisation de la Plateforme au sein d'un organisme de formation est sous la responsabilité de la direction qui nomme un ou plusieurs **gestionnaires de compte**.
- L'évaluateur, pour pouvoir saisir les notes sur la Plateforme doit disposer d'un **accès** qui lui est créé par le gestionnaire de compte, puis validé par l'OC Propreté.
- **Les candidats doivent être inscrits sur la plateforme** par le gestionnaire de compte en début de parcours de formation, ce qui suppose de collecter en amont un certain nombre d'informations précises sur l'état civil, les coordonnées, l'emploi et l'ancienneté du candidat grâce à une fiche de collecte d'informations mis à disposition par l'OC Propreté. **Le bilan de positionnement** du candidat devra également être déposé sur la plateforme.
- Le gestionnaire vérifie que les **notes sont régulièrement saisies** dans la Plateforme d'évaluation au fur et à mesure ou dans un délai maximum de 30 jours.
- C'est le gestionnaire de compte qui **clôture les candidatures** pour une présentation du résultat des évaluations en CPNE FP. Pour réaliser cette clôture, le gestionnaire de compte doit **déposer le bilan final et actualiser certaines informations** sur la durée réelle du parcours et saisir un commentaire sur les raisons des absences, le niveau et la progression du candidat, sachant que ces informations seront à la disposition de la CPNE FP pour nourrir la délibération.
- Pour ce qui concerne les **abandons**, (démission, départ, maladie, maternité, accident du travail..), le gestionnaire de compte doit les clôturer en abandon lorsque très peu de domaines ont été validés. L'Organisme de formation doit en informer l'entreprise en amont. L'OC Propreté confirmera alors l'abandon sur la plateforme et le communiquera à l'OPCO de branche. Les abandons ne sont pas présentés en CPNE FP, mais la Plateforme conserve l'historique de leurs notes pour une reprise ultérieure du parcours

D : La consolidation des notes

- Chaque épreuve est notée selon **l'échelle suivante** :
 - 0 le candidat n'a pas répondu correctement, il ne connaît pas la réponse

- 1 le candidat a répondu partiellement
- 2 le candidat a répondu correctement
- Non évaluable

Pour chaque épreuve, la plateforme fournit un **barème précis de notation** spécifique.

Le choix de la note "Non évaluable" a pour effet de neutraliser l'épreuve qui ne sera pas prise en compte dans le calcul des % de réussite et du % d'épreuves. Ce choix doit rester exceptionnel et devra être justifié. Il peut correspondre à une contextualisation étrangère à l'environnement du candidat, à un dysfonctionnement dans l'administration de l'épreuve (l'évaluateur s'aperçoit que certains candidats ont pris connaissance de la réponse de leurs collègues...etc.). **L'OC Propreté assure une veille sur l'usage répété de ce choix par certains évaluateurs.**

La Plateforme permet donc un contrôle sur le fait que toutes les épreuves des scénarios sont correctement administrées

- Le **Mapping** est un tableau de synthèse qui présente la consolidation des notes individuelles obtenues pour chacun 28 sous domaines ainsi que l'affichage des domaines validés selon les règles présentées en 2A, dernier §. Il rappelle également les noms du formateur et de l'évaluateur ainsi que des informations relatives au parcours du candidat.

3- La délivrance de la certification CléA contextualisé Propreté

A : Les conditions de réussite

La validation d'un sous domaine est dépendante de 2 conditions simultanées :

- **Le % de réussite** aux épreuves sélectionnées pour évaluer un sous domaine doit être égal ou supérieur à un seuil de 75%

Le % d'épreuves : l'évaluation des 28 sous-domaines suppose la passation d'un **nombre minimal de scénarios** (10 à 12): . Cet échantillonnage est défini de telle sorte que chacun des sous domaines soit évalué plusieurs fois. Le % d'épreuves doit être égal ou supérieur à 100%. Le dépassement de l'objectif de 100% est très fréquent à la fois du fait de la scénarisation des épreuves (une même compétence peut être réévaluée de façon aléatoire) et aussi du fait de l'individualisation des évaluations et des formations : une compétence entraînée en formation est réévaluée à l'issue de la séquence de formation.

Chaque sous domaine s'acquiert indépendamment les uns des autres. Il n'y a pas de pondération ni compensation entre eux.

B : La délivrance par la CPNE FP

Au regard du tableau de synthèse édité par l'OC Propreté la CPNE FP :

- Acte de l'acquisition de tous les domaines et sous domaines ayant remplis les deux conditions cumulatives précisées ci-dessus, par candidat,
- Statue sur les dossiers de candidats n'ayant pas satisfaits aux deux conditions cumulatives, et dont les résultats restent très proches des attendus,

La délibération du jury peut donc acter de l'acquisition totale ou partielle de CléA. Dans ce cas, les domaines acquis et sous domaines validés, le sont pendant 5 ans, à compter de la date de délivrance de la CPNEFP, pour obtenir ceux manquants.

C'est la CPNE FP de la Propreté qui par délégation du COPANEF délivre le certificat CléA obtenu dans le cadre de la contextualisation Propreté.

Les résultats de la délibération de la CPNE FP de la Propreté sont enregistrés sur la Plateforme de branche.

C : L'envoi des certificats

L'OC Propreté après délibération de la CPNE FP envoie aux candidats et à leur employeur un courrier de résultat précisant la décision de la CPNE FP. Pour les lauréats, un certificat est également transmis par courrier. Depuis la sortie de la nouvelle plateforme WEB de l'OC Propreté en octobre 2023, les organismes de formation ont également la possibilité de télécharger le certificat en ligne. Aussi, un QR Code unique est apposé sur chaque certificat afin d'en garantir l'authenticité.

L'organisme de formation est également notifié des résultats de ses stagiaires par l'envoi d'un courriel généré par la plateforme WEB de l'OC Propreté.

D : Transmission des résultats à Certif'Pro et à la Caisse des Dépôts et Consignations

Depuis le 1^{er} juillet 2021 (décret n°2019-1490 du 27 décembre 2019), les organismes certificateurs sont soumis à l'obligation de transmission des données certificateurs au système d'information du compte personnel de formation (SI CPF) de la Caisse des Dépôts et Consignations.

Pour cela, l'OC Propreté transmet les résultats de ses candidats certifiés après chaque CPNE à Certif'Pro, en sa qualité d'organisme certificateur du dispositif CléA, afin que ce dernier puisse effectuer l'accrochage des données auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations.

E : Le recours des candidats

Les candidats, en cas de contestation des résultats, disposent d'un délai de 3 mois à partir de la date de la CPNE FP pour déposer un recours auprès de la CPNE FP.

Pour ce faire, ils devront déposer leur demande de recours écrite auprès de l'OC propreté. Ce dernier instruit les demandes et saisit la CPNE FP, puis transmet la position de cette dernière sous un délai de 3 à 6 mois maximum.

LEXIQUE des ABREVIATIONS

ANLCI : Agence Nationale de Lutte Contre l' Illettrisme

CléA : Nom choisi par Certif'Pro (ex COPANEF) pour désigner le Socle de Compétences et de Connaissances Professionnelles (S2CP) élaboré suite au décret du 13 février 2015

CPNE FP : Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

CQP : Certificat de Qualification Professionnelle

TFP : Titre à Finalité Professionnelle

FOS : Français sur Objectifs Spécifiques (FOS)

MCCP : Maîtrise des Compétences Clés de la Propreté

OC Propreté : Organisme Certificateur de la Propreté