

Règlement d'examen

Maitrise des Compétences Clés de la Propreté

Sommaire

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX DU DISPOSITIF PROPRETÉ « CLÉS EN MAIN » : LA CERTIFICATION MCCP	3
A) LES 2 CERTIFICATIONS DU DISPOSITIF PROPRETÉ « CLÉS EN MAIN » : MCCP ET CLÉA CONTEXTUALISÉ PROPRETÉ	3
B) LE PUBLIC CONCERNÉ PAR LA CERTIFICATION MCCP	4
C) LES VOIES D'ACCÈS À LA MCCP	4
D) LE CADRE DE RÉFÉRENCE DE LA MCCP	4
E) LES ACTEURS DE LA CERTIFICATION MCCP	6
2. LA CERTIFICATION MCCP	7
A) LES MODALITÉS D'ÉVALUATION	7
B) LA LOGISTIQUE NÉCESSAIRE POUR L'ÉVALUATION	8
F) LA GESTION DE LA PLATEFORME D'ÉVALUATION	8
G) LA CONSOLIDATION DES NOTES	9
3. LA DÉLIVRANCE DE LA CERTIFICATION	9
A) LES CONDITIONS DE RÉUSSITE	9
B) LA DÉLIVRANCE PAR LA CPNE FP	10
C) L'ENVOI DES CERTIFICATS	10
D) L'IMBRICATION AVEC CLÉA	10
E) LE RECOURS DES CANDIDATS	10

1. Principes généraux du dispositif Propreté « Clés en main » : la certification MCCP

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 CPNE FP 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 ainsi l'acquisition de ces compétences correspondant 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 l'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 CQP et TFP de la branche professionnelle.

En 2015, les partenaires sociaux du COPANEF¹ définissent un socle interprofessionnel de connaissances et de compétences (articles L. 6121-2, L. 6324-1 et L. 6323-décret du 13 février 2015): CléA interprofessionnel. Ils proposent aux branches professionnelles d'adapter ce socle au périmètre de leurs métiers. La CPNE FP de la Propreté décide donc, suite à l'appel à projets du COPANEF de demander une délégation pour la délivrance de CléA et propose une contextualisation de ce socle au secteur de la Propreté. Cette nouvelle certification garantit la remise à niveau d'un socle de connaissances et de compétences requis pour l'exercice autonome du métier et l'évolution vers des fonctions d'encadrement. Elle renvoie aux niveaux 3 et 4 du cadre de référence de l'ANLCI.

En juillet 2015, les partenaires sociaux de la propreté inscrivent dans leur CCN l'articulation de leur dispositif d'accès aux savoirs de base (MCCP) avec le socle CléA, peu accessible à un public en situation d'illettrisme, en reconnaissant que la MCCP constitue une partie validante de CléA.

- Le Dispositif Propreté Clés en Main intègre donc 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 de compétences professionnelles.
- Ainsi, toutes les capacités du référentiel MCCP sont englobées dans le référentiel CléA ce qui permet l'acquisition, via la MCCP, de certains sous-domaines de CléA.

A noter : Le présent règlement d'examen concerne la seule certification MCCP.

¹ L'agence France compétences remplace, depuis le 1er janvier 2019, le Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation (Copenef), la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP), le Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (Cnefop) et le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP).

b) Le public concerné par la certification MCCP

La certification MCCP s'adresse principalement aux salariés de la branche Propreté et Services Associés. Elle peut également s'adresser à des salariés d'autres secteurs, principalement des secteurs de l'autonettoyage ou de la fonction publique territoriale ainsi qu'aux demandeurs d'emploi dont le projet professionnel est centré sur des activités de propreté.

Dans ce cadre, la certification MCCP s'adresse à des personnes qui connaissent différents types de difficultés impactant leur trajectoire personnelle ou professionnelle :

- **Analphabétisme** : personne non scolarisée et qui ne maîtrise pas l'écriture et la lecture. L'alphabetisation peut aussi concerner des personnes qui ont été scolarisées dans un pays qui n'utilise pas les alphabets européens.
- **Français Langue Etrangère** : concerne des personnes dont la langue maternelle n'est pas le français. On parlera de Français sur Objectifs Spécifiques (FOS) lorsque la non maîtrise du français concerne un domaine spécifique, par exemple le domaine professionnel.
- **Illettrisme** : personne francophone scolarisée en français, mais qui a perdu l'usage courant de la lecture et de l'écriture par manque de pratique.

c) Les voies d'accès à la MCCP

La MCCP s'envisage par la voie de la formation professionnelle uniquement, le processus d'évaluation intervenant tout au long du parcours de formation. La situation particulière des publics concernés (illettrisme, analphabétisme, FLE) rend le parcours de formation indispensable, excluant de fait toute validation directe.

Un entretien de positionnement pédagogique, qui explore les acquis linguistiques, mathématiques et numériques, des candidats au regard de leur activité professionnelle actuelle et future, permet de les orienter vers la certification la plus accessible dans un premier temps : MCCP ou CléA.

d) Le cadre de référence de la MCCP

Le référentiel de la MCCP résulte de l'analyse de 4 CQP/TFP de branche : Agent machiniste, Agent d'entretien et de rénovation, Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur, Chef d'équipe.

⇒ La certification est structurée en 11 domaines de compétences :

- 5 domaines de compétences fondamentaux (Oral, Écrit, Calcul, Numérique, Espace-temps)
- 6 domaines de compétences appliqués (Technologie, Attitudes et comportements, Gestes et Postures, Observation, Règles HQSE, Ouverture culturelle).

En analysant les compétences professionnelles des CQP par rapport à ces 11 domaines de compétences, une cartographie a été établie. Elle définit une hiérarchie qui se décline en 3 niveaux de priorité :

- 4 domaines de compétences essentiels : Oral, Attitudes et comportements, Technologie, Règles HQSE.

- 4 domaines de compétences très utiles : Gestes et postures, Observation, Calcul, numérique.
- 3 domaines de compétences utiles : Ouverture culturelle, Écrit, Espace-temps.

⇒ Ces domaines de compétences sont déclinés en 11 compétences clés :

- **Oral**

Recevoir et émettre des messages oraux en français, simples et compréhensibles dans le contexte d'un chantier de nettoyage afin d'interagir en professionnel avec les clients, la hiérarchie et les collègues.

- **Attitudes et comportement**

Adopter des attitudes et des comportements de service en tenant compte des attentes du client, des consignes de sa hiérarchie, des exigences de la sécurité et de la protection de l'environnement, en vue de favoriser la communication et la satisfaction de tous les acteurs de terrain concernés par la réalisation d'un chantier.

- **Technologie**

Utiliser le lexique professionnel de la propreté à l'occasion de la mise en œuvre des procédures et modes opératoires du chantier afin d'asseoir sa posture d'intervenant professionnel

- **Règles HQSE**

Établir un lien systématique entre son activité professionnelle et les règles liées à la sécurité et la protection de l'environnement en identifiant le périmètre de ses responsabilités afin d'anticiper les risques potentiels propres à un chantier de nettoyage

- **Gestes, postures et observation**

- Identifier la nature d'un revêtement ou d'une salissure, la disposition des objets dans la pièce à nettoyer, les postures ou gestes mis en œuvre, le résultat d'une opération de nettoyage en s'appuyant sur la mémoire et l'observation afin de s'assurer d'une réalisation du chantier conforme aux normes d'hygiène, de qualité, de sécurité, et de protection de l'environnement
- Mémoriser et appliquer les gestes et postures à utiliser dans l'activité professionnelle en respectant l'ergonomie du poste et en déterminant les premiers secours à réaliser en cas d'accident afin de préserver sa sécurité, sa santé et celles des autres acteurs présents sur le chantier

- **Calcul et numérique**

- Effectuer des calculs simples de quantités et de durées en utilisant les 4 opérations de base, afin de préparer, réaliser et suivre les activités du chantier conformément à la fiche de poste
- Utiliser les outils numériques du quotidien sur le chantier en mettant en œuvre leurs fonctions de base afin de satisfaire aux exigences d'organisation, de réalisation et de suivi des situations de travail

- **Ouverture culturelle**

Adopter les comportements et attitudes requis par les situations de travail en prenant en compte les codes sociaux et culturels de ses interlocuteurs dans les échanges quotidiens afin de faciliter la communication, le respect mutuel et la coopération sur un chantier de propreté

- **Ecrit**

Lire et écrire en français les documents usuels portant sur les activités essentielles d'un chantier en utilisant les règles élémentaires de la syntaxe et de l'orthographe afin de s'organiser, de communiquer, de réaliser et de suivre la prestation conformément au cahier des charges

- **Espace-temps**

Structurer son espace de travail en prenant en compte les principaux repères spatio-temporels de l'environnement du chantier afin d'optimiser son activité et de respecter les temps alloués et la chronologie des tâches

e) Les acteurs de la certification M CCP

- La CPNE FP de la Propreté est l'instance certificatrice de la branche. Elle se réunit mensuellement, sous forme de jury de délivrance, pour valider ou non l'acquisition des certifications par les candidats, notamment la certification M CCP.
- 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. A ce titre, il pilote et gère une plateforme web, prévue à cet effet et via laquelle il met à disposition des organismes de formation habilités les évaluations et les outils nécessaires pour leur réalisation. C'est aussi lui qui instruit les dossiers pour le jury de délivrance (CPNEFP). Il assure également la logistique, le contrôle des résultats des évaluations et l'envoi des résultats aux candidats.
- 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. La fonction de cette plateforme est d'assurer la traçabilité des évaluations et de consolider les résultats.

2. La certification M CCP

a) Les modalités d'évaluation

- Les évaluations sont réalisées par des évaluateurs formés par l'OC Propreté et distincts des formateurs. L'évaluateur et le formateur doivent travailler en concertation : l'évaluateur communique les résultats des évaluations au formateur. Le formateur, de son côté, indique à l'évaluateur les domaines de compétences qui ont été travaillés.
- Les évaluations sont réalisées en parallèle des séances de formation. L'évaluateur peut réaliser les évaluations en groupe plus ou moins 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 les différents domaines de compétences du référentiel. Chaque scénario correspond toutefois à une ou plusieurs dominantes. Ainsi un même scénario pourra comporter 3 épreuves liées à l'oral et 2 épreuves liées au calcul. Ce parti-pris implique une approche pluridisciplinaire de l'évaluation. Il n'y a pas un scénario dédié au calcul puis un scénario dédié au français oral, mais un scénario qui permet d'aborder plusieurs domaines de compétences. Lorsqu'un scénario est initié, l'évaluateur doit systématiquement réaliser, sauf exception dûment justifiée, toutes les épreuves qui le composent.
- 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 une multitude d'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). 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 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 n'est pas la langue maternelle. Elle permet en outre de distinguer les modalités d'acquisition de certaines compétences, certaines pouvant avoir été acquises par l'expérience professionnelle des salariés indépendamment de leur niveau linguistique.
- L'évaluation se fait en continu. Elle doit être initiée dès l'entrée en formation et réalisée jusqu'à la fin de la formation. Les premières évaluations seront centrées sur les points forts de la personne qui ont été identifiés dans les premiers entretiens avec celle-ci. La scénarisation des évaluations conduira l'évaluateur à évaluer également des compétences ne correspondant

pas aux points forts de la personne. Cela revient donc à réaliser en parallèle un positionnement sur ces points faibles. Cette approche a pour objectif de ne pas faire du positionnement une situation stigmatisante en ce qu'elle valorise les acquis antérieurs de l'expérience professionnelle avant de pointer les points faibles qui feront l'objet d'une formation approfondie. Les évaluations suivantes porteront sur les capacités qui ont été entraînées en formation et qui n'étaient pas acquises à l'entrée en formation. Cette individualisation de l'évaluation correspond à l'individualisation de la formation. La scénarisation de l'évaluation fera que certaines compétences précédemment validées pourront être de nouveau évaluées : tant que le parcours de formation n'est pas clôturé, les résultats de l'évaluation fluctuent. L'enjeu de cette évaluation est donc de valider des compétences stables dans différents contextes et pas seulement la réussite à une épreuve ponctuelle, comme cela est le cas dans un examen de nature scolaire.

b) La logistique nécessaire pour 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.
- Un vidéo projecteur et un ordinateur portable sont indispensables pour la présentation collective de certaines épreuves.
- Une connexion Internet, n'est pas indispensable, mais peut faciliter le travail de l'évaluateur.

f) 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 gestionnaire 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.
- 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.
- 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 15 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 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 et l'OPCO via l'attestation d'abandon. L'OC Propreté confirmera alors l'abandon. Les abandons ne sont pas

présentés en CPNE FP, mais la plateforme conserve l'historique de leurs notes dans l'optique d'une reprise ultérieure du parcours.

g) 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

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 fiche de notation prévoit également une dernière option : "À noter ultérieurement". Cette option permet de différer la passation d'une épreuve. Elle correspond à des situations où l'évaluateur a manqué de temps pour réaliser l'évaluation ou encore, s'il s'aperçoit qu'il ne dispose pas du support approprié. La plateforme lui rappellera qu'il doit faire passer cette épreuve lors d'une session d'évaluation ultérieure.

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 des domaines de compétences ainsi que l'affichage des domaines validés selon les règles présentées précédemment. Il rappelle également les noms du formateur et de l'évaluateur ainsi que la date de la dernière évaluation.

3. La délivrance de la certification

a) Les conditions de réussite

La validation d'une compétence est dépendante de 2 conditions simultanées :

- **Le % de réussite** doit être égal ou supérieur à un seuil qui dépend de la hiérarchie des domaines définie dans la cartographie :
 - 75% pour les domaines essentiels,
 - 70% pour les domaines très utiles,
 - 65% pour les domaines utiles.
- **Le % d'épreuves** : l'évaluation des 11 domaines suppose la passation d'un nombre minimal de scénarios (10 à 12). Cet échantillonnage est défini de telle sorte que chacun des domaines soit

évalué plusieurs fois sur la durée totale de la formation. 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 : un domaine de compétences entraîné en formation est réévalué à l'issue de la séquence de formation.

Chaque domaine de compétences et chaque compétences s'acquiert indépendamment les uns des autres. Il n'y a pas de pondération ni compensation.

b) La délivrance par la CPNE FP

Au regard du tableau de synthèse édité par l'OC Propreté, la CPNE FP réunie en jury de délivrance :

- Acte de l'acquisition de toutes les compétences ayant rempli 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 la M CCP. Dans ce dernier cas, les domaines de compétences acquis, le sont pendant 5 ans, à compter de la date de délivrance de la CPNEFP, pour obtenir les domaines de compétences manquants.

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.

L'organisme de formation est également destinataire d'un tableau de résultats qui concerne les candidats formés et évalués au sein de cet organisme.

d) L'imbrication avec CléA

Les candidats ayant obtenu la totalité de la M CCP pourront accéder au parcours spécifique « CléA contextualisé Propreté », construit et piloté par la branche Propreté et visant l'obtention de CléA.

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 saisi la CPNE FP, puis transmet la position de cette dernière sous un délai de 3 à 6 mois maximum.