

AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION EN PROPRETÉ

LES RÉFÉRENTIELS CQP/TFP PROPRETÉ
Certificat de Qualification Professionnelle
Titre à Finalité Professionnelle



AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION EN PROPRETÉ

PÉRIMÈTRE D'ACTIVITÉ DU MÉTIER :

Souvent en équipe volante, l'agent d'entretien et de rénovation en propreté réalise des techniques de rénovation de sols. Il intervient sur de nombreux sites, directement chez le client, en général hors présence des usagers. Il peut faire signer les bons de travaux.

Le Titre à Finalité Professionnelle (TFP) et le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Agent d'entretien et de rénovation en propreté visent à reconnaître les compétences mises en œuvre pour ce métier.

Le TFP est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP42160). Il est positionné au niveau 3 du cadre national des certifications, et est accessible via la formation continue (contrat de professionnalisation pour les nouveaux entrants, plan de développement des compétences pour les salariés, CPF, VAE...) ou en apprentissage.

Le CQP, non enregistré au RNCP, mais reconnu par la branche professionnelle, est accessible via un contrat de professionnalisation ou le plan de développement des compétences.

Ces deux certifications sont positionnées au niveau AQS1 de la convention collective.

Le TFP et le CQP Agent d'entretien et de rénovation en propreté recouvrent un périmètre identique et se composent de 3 blocs de compétences :

- mise en œuvre de la relation avec les usagers/clients pour garantir le bon déroulement du chantier de propreté
- préparation technique du chantier de propreté
- réalisation des techniques professionnelles en propreté

Pour obtenir le TFP ou le CQP dans son intégralité, chacun des trois blocs doit être validé.

Cependant, ces certifications sont modulaires :

- d'une part le candidat qui est évalué sur l'entièreté du TFP ou du CQP peut n'obtenir qu'une partie des blocs de compétences. Dans ce cas, il peut repasser le ou les blocs manquants ultérieurement pour obtenir l'intégralité du TFP ou du CQP.
- d'autre part, un candidat peut ne postuler qu'à un bloc de compétences constituant le TFP. En cas de réussite, le candidat conserve le bénéfice du bloc acquis et peut repasser les blocs manquants ultérieurement pour obtenir l'intégralité du TFP.

Le référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation du TFP et du CQP Agent d'entretien et de rénovation en propreté présente les savoir-faire, les connaissances et les attitudes sur lesquels porte l'évaluation ainsi que les critères d'évaluation.

3

BLOCS DE COMPÉTENCES

1

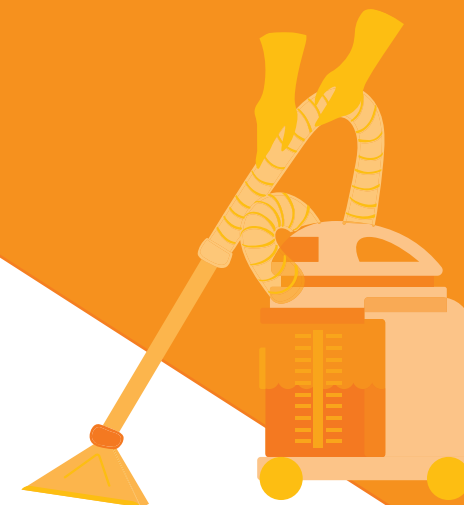
MISE EN ŒUVRE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS/CLIENTS POUR GARANTIR LE BON DÉROULEMENT DU CHANTIER DE PROPRETÉ

2

ORGANISATION ET SUIVI DU CHANTIER DE PROPRETÉ

3

RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE REMISE EN ÉTAT



AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC I : MISE EN OEUVRE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS POUR GARANTIR LE BON DÉROULEMENT DU CHANTIER

A1.1 Établissement de relations professionnelles avec les clients/ usagers

C1.1 Vérifier l'aspect de la tenue et du matériel en se référant aux standards de la profession afin de véhiculer une image professionnelle de soi-même et de son entreprise

C1.2 Se présenter et dialoguer avec tout interlocuteur en respectant les règles usuelles de politesse, en adoptant une attitude professionnelle adaptée et en prenant en compte l'éventuelle situation de handicap de l'interlocuteur dans un objectif de qualité de service

C1.3 Informer les usagers/clients dont ceux en situation de handicap, de la nature des travaux à effectuer en expliquant les étapes des opérations, leur objectif et le planning envisagé et les désagréments éventuels, afin de permettre aux usagers de comprendre l'intervention et d'en connaître le déroulé

Les compétences du bloc 1 sont évaluées sous différentes modalités :

- un entretien technique permet aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique, mais également d'organiser des jeux de rôle (dialogues simulés en face à face ou au téléphone dans le contexte d'un chantier de propreté;
- des mises en situations professionnelles (réalisation de prestations de remise en état) permettent aux évaluateurs d'observer la mise en oeuvre concrète de certaines des compétences listées à ce bloc, notamment celles relatives à la tenue et à l'aspect du matériel

Exemples de types de supports :

- tenue
- matériel
- etc.

Le candidat adopte une attitude professionnelle :

- les horaires et le planning sont respectés
- la tenue de travail du candidat est professionnelle et adaptée à la nature des travaux à effectuer, elle respecte les standards de la profession
- le candidat adapte sa posture et son vocabulaire à une situation de travail (usagers, équipe, supérieur hiérarchique)
- le candidat emploie correctement les règles usuelles en matière de tutoiement, de vouvoiement, et de politesse
- le candidat énumère les règles d'aspects d'un professionnel de la propreté (propreté, tenue) et de son matériel (propreté, rangement)

Le candidat comprend et conduit un échange oral dans une situation professionnelle :

- il sait se présenter et dialoguer oralement en utilisant un français compréhensible
- il présente oralement le rôle et les missions d'un agent d'entretien et de rénovation en propreté
- il met en oeuvre des techniques de communication simples (écoute attentive, questions ouvertes et fermées, gestuelle adaptée aux propos)
- il n'emploie pas de termes familiers ou argotiques lorsqu'il s'exprime
- le candidat énumère les règles de politesse usuelles (vouvoiement, salut, ton employé)
- le candidat donne la définition de l'attitude de service et formule des exemples d'attitudes ou de comportements visant à assurer une qualité de service
- le candidat relève une situation de handicap visible chez un usager. La situation est remontée à la hiérarchie pour adaptation potentielle des prestations.

- Le candidat explique les opérations de nettoyage de manière satisfaisante : ses explications mobilisent un lexique professionnel et permettent d'appréhender les différentes étapes des opérations avec notion de durée
- La compréhension de l'interlocuteur est confirmée par une reformulation
- Le candidat identifie les contraintes du client ou de l'usager, ses habitudes (horaires, occupation de l'espace), notamment en cas de situation de handicap
- Le candidat indique avec précision les nuisances et désagréments pouvant être causés par l'opération de nettoyage : bruits, occupation de l'espace, confidentialité, salissures temporaires, risques de glissade, etc.
- Les règles de confidentialité à appliquer sur un chantier de propreté sont citées sans oublis majeurs. Le candidat donne des exemples d'éléments devant rester confidentiels (documents, échanges, informations concernant sa propre entreprise).
- Le candidat informe un interlocuteur des désagréments potentiels de manière professionnelle : les règles de politesse sont appliquées, la compréhension de la formulation est confirmée par une reformulation
- Le candidat propose des solutions adaptées susceptibles de réduire ces nuisances et désagréments



AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC I : MISE EN ŒUVRE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS/CLIENTS POUR GARANTIR LE BON DÉROULEMENT DU CHANTIER

A1.2 Traitement des demandes, des attentes ou des réclamations éventuelles des clients/usagers

C1.4 Traiter les demandes et réclamations des usagers/clients en collectant les informations et éléments nécessaires à leur traitement, en distinguant de manière pertinente les demandes qui relèvent de ses attributions et celles qui doivent être transmises à la hiérarchie et en utilisant, le cas échéant, les outils de formalisation prévus, afin d'apporter une réponse adaptée

Les compétences du bloc 1 sont évaluées sous différentes modalités :

- un entretien technique permet aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique, mais également d'organiser des jeux de rôle (dialogues simulés en face à face ou au téléphone dans le contexte d'un chantier de propreté;
- des mises en situations professionnelles (réalisation de prestations de remise en état) permettent aux évaluateurs d'observer la mise en œuvre concrète de certaines des compétences listées à ce bloc, notamment celles relatives à la tenue et à l'aspect du matériel

Exemples de types de supports :

- tenue
- matériel
- etc.

- L'écoute de l'utilisateur permet de comprendre la réclamation ou la demande : le candidat reformule oralement toutes les informations issues d'un échange oral avec un client
- Le candidat explique le comportement à tenir face à un client insatisfait
- Le candidat liste les moyens techniques d'enregistrement et les canaux de communication des demandes ou réclamations clients (cahier de liaison ou téléphone ou internet ou oralement ou SMS...)
- Le candidat distingue de façon pertinente les situations relevant de son niveau et celles qui doivent être transmises à sa hiérarchie
- Le candidat présente au client le contenu de sa fiche de poste face à une demande de travaux supplémentaires
- La sélection des informations transmises à sa hiérarchie est pertinente : ces informations permettent d'alimenter le processus qualité ou le service client de l'entreprise
- Le candidat utilise les moyens techniques d'enregistrement et les canaux de communication des demandes ou réclamations clients mis en place dans les entreprises (cahier de liaison ou téléphone ou internet ou
- oralement ou SMS...)

- Les besoins sont identifiés sur le site
- Les caractéristiques du site sont analysées
- Des liens sont établis entre les besoins du site et les prestations proposées par l'entreprise
- La sélection des informations transmises à sa hiérarchie est pertinente : ces informations permettent d'aider l'entreprise dans l'élaboration d'un devis
- Le candidat utilise les moyens techniques d'enregistrement et les canaux de communication des demandes clients mis en place dans les entreprises (cahier de liaison ou téléphone ou internet ou oralement ou SMS...)

AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC II : ORGANISATION ET SUIVI DU CHANTIER DE PROPRETÉ

A2.1 Prise de connaissances des consignes et organisation de son intervention

C2.1 Préparer sa prestation en s'appuyant sur les documents de chantier en identifiant les particularités et le champ d'application du site (tertiaire/santé/agroalimentaire/industrie/transport etc.) afin de garantir une prestation conforme au cahier des charges en termes de qualité et de délais

Les compétences du bloc 2 sont évaluées sous différentes modalités :

- un entretien technique permet aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique, mais également d'organiser des jeux de rôle (dialogues simulés en face à face ou au téléphone dans le contexte d'un chantier de propreté;
- des mises en situations professionnelles (réalisation de prestations de remise en état) permettent aux évaluateurs d'observer la mise en oeuvre concrète de certaines des compétences listées à ce bloc, notamment celles relatives à la sélection du matériel et des produits

Exemples de types de supports :

- tenue
- matériel
- etc.

- Le candidat prend en compte les éléments du cahier des charges (sécurité, demandes clients...)
- Le candidat recueille les informations nécessaires à l'organisation du chantier auprès de sa hiérarchie ou des usagers
- Le candidat évalue la nature et l'importance des salissures/dégradations. Les points spécifiques ou écarts à l'état des lieux initial sont remontés à la hiérarchie.
- Le candidat énumère les éléments à prendre en compte pour organiser son travail, une définition est donnée d'une gamme opératoire et d'un protocole
- Le candidat décompose les opérations en tâches
- Le candidat identifie sur un planning les horaires et les localisations des chantiers d'un jour donné. Il situe les différents sites d'intervention sur une carte
- Le candidat analyse un bon de travail / fiche de poste et le présente. Il identifie sur le document la nature des tâches à réaliser, leur durée et leur fréquence
- Le candidat établit son programme d'exécution : les moyens techniques, les consommables, les produits et les EPI nécessaires à l'exécution des bons de travaux sont listés
- Le candidat planifie de façon pertinente la réalisation de plusieurs prestations concernant plusieurs locaux dans un délai contraint
- Le candidat liste différents types de chantiers de propreté et leurs caractéristiques. Les spécificités des chantiers en milieux sensibles (agroalimentaire/santé) sont expliquées (zones, circuit propre-sale, protocole spécifiques)

C2.2 Identifier les situations porteuses de risques professionnels en tenant compte du plan de prévention et de la spécificité des sites afin de mettre en place les méthodes de travail sécurisantes pour sa santé et sa sécurité

- Les situations porteuses de risques sont identifiées dans un plan de prévention
- Le rôle d'un plan de prévention est connu
- Les situations dangereuses liées à ses activités professionnelles, ses lieux de travail, ses déplacements ainsi que le contexte relationnel sont identifiées (chute, accidentologie, risque chimique, etc.)
- Les situations à risques liées à l'activité physique en lien avec les prestations sont identifiées (troubles musculosquelettiques). Le candidat les énumère en utilisant un lexique adapté relatif au corps humain
- Les principes de sécurité physique et d'économie d'effort, les gestes et postures sont listés
- Les principaux EPI et EPC utilisés dans la propreté (milieu tertiaire et spécifique) sont listés et leur rôle est expliqué.
- Les principaux acteurs de la prévention en entreprise sont connus

AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC II : ORGANISATION ET SUIVI DU CHANTIER DE PROPRETÉ

A2.2 Sélection des produits et matériels nécessaires à la prestation

C2.3 Sélectionner les produits en fonction des opérations à réaliser et des revêtements en prenant connaissance des fiches produits, et en signalant tout manque en produits ou en consommables à sa hiérarchie afin d'assurer une prestation efficace et en toute sécurité

C2.4 Sélectionner les matériels, machines, accessoires et consommables, en fonction des opérations à réaliser et des revêtements, en contrôlant leur état de fonctionnement et en signalant tout dysfonctionnement, afin de garantir la faisabilité des prestations de remise en état

Les compétences du bloc 2 sont évaluées sous différentes modalités :

- un entretien technique permet aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique, mais également d'organiser des jeux de rôle (dialogues simulés en face à face ou au téléphone dans le contexte d'un chantier de propreté;
- des mises en situations professionnelles (réalisation de prestations de remise en état) permettent aux évaluateurs d'observer la mise en oeuvre concrète de certaines des compétences listées à ce bloc, notamment celles relatives à la sélection du matériel et des produits

Exemples de types de supports :

- tenue
- matériel
- etc.

- Le candidat choisit les produits : le choix des produits prend en compte les caractéristiques du revêtement du sol, du lieu et de son usage, ainsi que la nature et le degré de salissure
- Les produits nécessaires aux opérations de remise en état sont nommés sans erreurs. Leur action, leurs précautions d'emploi, sont comprises et expliquées
- Les risques liés à l'utilisation des produits biocides sont expliqués ainsi que les mesures de protection à mettre en place
- Le candidat identifie la nature du revêtement et en dresse les caractéristiques ainsi que leurs impacts en matière de prestations de nettoyage et de produits
- L'échelle des PH est assimilée et est expliquée
- Le cercle de Sinner est expliqué. Au delà de son aspect théorique, son application pratique est comprise.
- Le candidat classe les salissures selon leur origine et leur solubilité, et les produits selon l'échelle des PH
- Le candidat utilise le lexique professionnel pour nommer et décrire les produits
- Le candidat explique des pictogrammes de sécurité présents sur une étiquette produit
- Le candidat identifie le pourcentage de dosage requis sur une étiquette de produit
- Les rôles de l'étiquette produit, du mode d'emploi et la fiche de données sécurité sont expliqués sans erreurs
- Les règles de reconditionnement des produits sont nommées sans erreurs
- Le candidat signale les besoins ou demandes en produit ou les pannes matériels à la hiérarchie ou aux autres agents selon la procédure en vigueur
- Le candidat choisit les matériels et accessoires en fonction de l'opération à effectuer. Ce choix est argumenté. La sélection du matériel prend en compte les caractéristiques du lieu et des surfaces à traiter
- Le candidat identifie et nomme correctement les matériels nécessaires aux opérations de remise en état et de nettoyage des surfaces vitrées de plain pied. Les organes des différentes machines et leurs accessoires sont nommés. La fonction de chaque machine utilisée est présentée
- Le candidat contrôle l'état du matériel sélectionné
- Les accessoires (disques/brosse etc.) sont sélectionnés avec pertinence en fonction de la technique à réaliser, de la machine à utiliser et du revêtement
- Le candidat identifie la nature du revêtement et en dresse les caractéristiques principales
- La signification des différentes classifications des revêtements est présentée
- Le candidat utilise le lexique professionnel pour décrire les matériels et accessoires
- La vérification de la disponibilité des produits, des matériels et des équipements est effectuée avec précision

AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC II : ORGANISATION ET SUIVI DU CHANTIER DE PROPRETÉ

A2.3 Préparation de la zone de travail

C2.5 Préparer l'acheminement du matériel et des machines de nettoyage en veillant à l'organisation du rangement conformément aux instructions reçues afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes lors du transport

C2.6 Préparer la zone de travail, selon les consignes reçues, en la délimitant à l'aide de panneaux de signalisation, en veillant à protéger les lieux et les biens de dommages éventuels, et en organisant la disposition des matériels, produits et consommables afin d'assurer l'ergonomie et la sécurité du poste de travail et de préserver la propreté du site

Les compétences du bloc 2 sont évaluées sous différentes modalités :

- un entretien technique permet aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique, mais également d'organiser des jeux de rôle (dialogues simulés en face à face ou au téléphone dans le contexte d'un chantier de propreté;

- des mises en situations professionnelles (réalisation de prestations de remise en état) permettent aux évaluateurs d'observer la mise en oeuvre concrète de certaines des compétences listées à ce bloc, notamment celles relatives à la sélection du matériel et des produits

Exemples de types de supports :

- tenue
- matériel
- etc.

- Les outillages, matériels et les consommables sont disposés avec pertinence dans une camionnette : la disposition permet de sécuriser le transport
- Le véhicule est adapté au transport de machines et de produits. La hiérarchie est alertée en cas de non adaptation

- La délimitation de la zone de travail est effectuée en adéquation avec les précisions sur la fiche de mission
- Les lieux et les biens sont correctement protégés : la protection permet de prévenir des dommages éventuels
- Les conditions d'accès aux locaux et de mise en sécurité sont respectées (ouverture/fermeture, alarmes...)
- La localisation sur un plan de différents locaux ou équipements est effectuée sans erreurs

A2.4 Suivi et traçabilité des prestations

C2.7 Renseigner les documents d'intervention sur support physique ou numérique en veillant à alerter les responsables en cas d'anomalie, d'aléas ou de situations à risques afin d'assurer la traçabilité de son activité

C2.8 Faire signer le bon de travail au client, en veillant au bon remplissage des données afin d'acter la réalisation du chantier

C2.9 Utiliser les outils numériques du quotidien et les applicatifs professionnels sur le chantier afin de satisfaire aux exigences d'organisation, de réalisation et de suivi des situations de travail

- Le candidat transcrit les informations nécessaires à la traçabilité des prestations de manière claire et exploitable dans un cahier de liaison
- Le candidat transcrit les informations nécessaires à la traçabilité des prestations de manière claire et exploitable sous format numérique
- Les supports de suivi sont renseignés de manière exhaustive et compréhensible
- Les documents de traçabilité sont connus par le candidat (cahier de liaison, fiche de passage etc.). Ils sont remplis selon les procédures en vigueur sous format digital et papier

- Le candidat analyse différents bons de travaux et les présente
- Le candidat explique des réserves émises par un client ou par lui-même à la suite d'une prestation

- Le candidat identifie et nomme les différents outils numériques utilisés dans un environnement de travail Propreté ainsi que leurs fonctionnalités. Il en cite les avantages et limites au regard des usages
- Le candidat utilise les fonctionnalités de base des différents terminaux : tablette, smartphone. Notamment il désactive une sonnerie de téléphone portable, identifie et rappelle un correspondant suite à un appel manqué, utilise un téléphone pour prendre une photo et l'envoyer par SMS, utilise une application GPS sur téléphone pour établir un itinéraire en fonction d'un horaire de début de chantier, enregistre un contact sur un téléphone, remplit de manière exhaustive un formulaire numérique

AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE REMISE EN ÉTAT

A3.1 Application des règles d'hygiène et de sécurité pendant l'intervention

C3.1 Utiliser les équipements de protection individuelle et collective nécessaires à la réalisation de son activité afin de travailler en toute sécurité

C3.2 Appliquer les précautions standards d'hygiène corporelle afin de réduire les risques de contamination

C3.3 Appliquer les gestes et postures recommandés pour les prestations réalisées afin de réduire les risques liés à l'ergonomie du poste de travail

Le candidat est évalué sur au moins 2 techniques de remise en état (décapage/pose d'émulsion, récurage, nettoyage moquette, lavage de vitres). Ces techniques sont choisies aléatoirement par l'organisme certificateur. Parallèlement, le candidat est également interrogé (entretien technique et

- Le candidat se lave les mains avant et après chaque prestation. Il peut expliquer l'intérêt du protocole de lavage des mains
- Le candidat énonce les principes de l'hygiène corporelle
- Le candidat identifie au moins deux causes d'accident pour un agent sur un chantier de propreté
- Le candidat identifie les risques auxquels répondent les EPI portés
- Les EPI sont portés correctement et nommés
- Le candidat simule une posture correcte en situation de travail : charge lourde, changement d'un disque, balayage sous un meuble, réglage d'un timon etc
- Le candidat différencie les bons et mauvais gestes lors d'un transport de charge
- Le candidat liste les risques liés à l'ergonomie du poste de travail (douleur, TMS...)

A3.2 Utilisation du matériel et des produits nécessaires à la prestation

C3.4 Réaliser le dosage de produit en appliquant les règles de sécurité liées à l'utilisation de produits nettoyants et désinfectants ainsi que le mode d'emploi du produit, afin d'obtenir une dilution appropriée à l'opération de remise en état prévue

questionnement oral lors des mises en situations) sur les aspects théoriques des prestations de remise en état. Exemples de types de supports :

- tenue
- protections individuelles
- pictogrammes
- fiches techniques produits et matériels
- produits
- emballages
- matériel (balai trapèze, monobrosse, plateau entraîneur, disque beige et blanc, autolaveuse...)
- Schémas
- Textiles différents
- Revêtements divers de sol
- Mobilier
- Informations à enregistrer, etc.

- Le candidat calcule la quantité de produit nécessaire pour une surface et un nombre de litres d'eau donnés. Il utilise correctement un outil de mesure (verre mesureur). Il utilise correctement le calcul des pourcentages et les unités de mesures dans un contexte du chantier.
- Le candidat réalise un dosage en respectant les consignes de sécurité (respect de l'ordre des étapes, respect du port des EPI)
- Le candidat explique les risques liés au process de dosage
- Le candidat liste les risques liés à l'utilisation de produits chimiques pour la santé et l'environnement (notion de biocide). Les règles de base et les précautions d'emploi des produits sont connues et appliquées
- Le candidat met en oeuvre les écogestes (économie en eau et en produit) lors de la réalisation de la dilution
- Le candidat explique les risques liés à un surdosage
- Le candidat repère les informations liées au dosage sur une étiquette produit
- Le candidat argumente le choix d'un pourcentage de produit plus ou moins fort en s'appuyant sur les caractéristiques du chantier
- Le candidat liste les documents de référence concernant l'utilisation des produits et leur stockage (étiquette, pictogramme, fiche de données sécurité, plan de prévention etc.). Il explique le rôle de ces documents
- Les données des étiquettes, fiches techniques de produits ainsi que les fiches de données sécurité sont interprétées de manière satisfaisante
- Les pictogrammes de sécurité sur les produits et les matériels sont déchiffrés sans erreurs et les précautions d'usage sont définies en fonction
- Le candidat énumère les règles de stockage et de reconditionnements des produits
- Les produits sont stockés dans des bacs de rétention et classés selon leurs usages et leur compatibilité

AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE REMISE EN ÉTAT

A3.3 Réalisation des opérations de remises en état

C3.5 Régler le matériel mécanisé et installer les accessoires en toute sécurité en respectant les données des fiches techniques ainsi que les normes de sécurité afin de garantir un usage et une prestation conforme.

C3.6 Réaliser les opérations d'entretien courant du matériel en assurant le nettoyage des matériels et des accessoires après utilisation et en signalant les anomalies ou pannes nécessitant une intervention afin de garantir la propreté et l'état du matériel pour une utilisation ultérieure

C3.7 Effectuer la remise en état d'un sol textile en tenant compte des caractéristiques de la surface à traiter, en respectant les protocoles demandés (shampooing au mouillé, shampooing mousse sèche, injection extraction, spray moquette, nettoyage à la rotolaveuse), les règles d'hygiène, santé, sécurité au travail et environnement en vigueur, afin d'éliminer la saleté, les taches et les allergènes incrustés dans les fibres

C3.8 Effectuer le décapage d'un sol thermoplastique, en tenant compte des caractéristiques de la surface à traiter, en respectant les protocoles demandés (avec ou sans chimie, à sec ou au mouillé), les règles d'hygiène, santé, sécurité au travail et environnement en vigueur afin de débarrasser la surface de ses anciennes couches de protection

Le candidat est évalué sur au moins 2 techniques de remise en état (décapage/pose d'émulsion, récurage, nettoyage moquette, lavage de vitres). Ces techniques sont choisies aléatoirement par l'organisme certificateur. Parallèlement, le candidat est également interrogé (entretien technique et questionnaire oral lors des mises en situations) sur les aspects théoriques des prestations de remise en état.

- Les opérations de réglage, de montage/démontage des accessoires machines, d'alimentation en solutions sont réalisées dans un délai ne pénalisant pas le temps imparti pour les prestations
- Les opérations nécessaires de réglage des installations sont réalisées selon une « check list » établie
- Les actions correctives pour remédier aux dysfonctionnements éventuels sont mises en place
- Les consignes liées à la sécurité de la machine sont appliquées et respectées
- Les consignes liées à la propreté de la machine sont appliquées et respectées
- Le réglage des installations et équipements est correctement réalisé

- Les opérations de maintenance préventive de premier niveau concernant les machines sont énumérées et mises en oeuvre
- Les anomalies, dysfonctionnements et pannes sont détectées
- Les problème(s) rencontré(s) et l'hypothèse de leur origine sont remontées à la hiérarchie selon une procédure définie
- Les procédures à mettre en oeuvre en cas de matériel défaillant ou manquant sont connues
- Les consignes de nettoyage et de rangement des machines, produits et matériels sont respectées, selon les règles en vigueur dans l'entreprise et dans le respect des procédures de qualité, hygiène, sécurité, environnement

- Le candidat réalise la prestation en mobilisant les techniques, équipements, consommables et produits appropriés aux surfaces à nettoyer
- La prestation est adaptée aux particularités et au champ d'application du site (tertiaire/santé/agroalimentaire/industrie/transport etc.)
- Le candidat maîtrise l'utilisation des machines les plus couramment utilisées (laveuse auto tractée non portée, monobrosse haute, basse ou bi vitesse, rotolaveuse, injecteur extracteur, aspirateur). Il connaît l'existence de matériels plus récents mais moins courants et liste leurs principales caractéristiques (monobrosse orbitale, à plateau vibrant etc.)
- Le candidat adopte les gestes et postures recommandés pour la prestation et les explique
- Le candidat respecte la chronologie des tâches et les règles d'hygiène et de sécurité
- Le candidat respecte le temps imparti à chaque prestation
- Les écogestes (eau, électricité, produits) sont mis en oeuvre pour la réalisation de la prestation
- Le candidat respecte les consignes pour chaque méthode pratiquée
- Le principe de chaque technique d'entretien courant est présenté sans erreurs
- Les produits ou techniques non compatibles avec les revêtements présents sur le chantier sont mentionnés
- La nature de chaque tâche à effectuer est bien identifiée et les techniques adéquates d'entretien sont précisées et argumentées (principes, moyens, critères de choix, précautions à prendre). Le vocabulaire technique adéquat est employé

AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION EN PROPRETÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE REMISE EN ÉTAT

	C3.9 Réaliser manuellement une pose d'émulsion sur un sol décapé, en tenant compte des caractéristiques de la surface à traiter, en respectant le protocole, les règles d'hygiène, santé, sécurité au travail et environnement en vigueur, afin de protéger le support des agressions physiques et chimiques C3.10 Effectuer le récurage d'un sol carrelé en tenant compte des caractéristiques de la surface à traiter, en respectant les protocoles, les règles d'hygiène, santé, sécurité au travail et environnement en vigueur afin de débarrasser la surface de ses anciennes couches de protection C3.11 Réaliser le lavage de vitres à hauteur d'homme et sans moyen d'élévation, en adaptant la technique (à l'américaine, à la française) au support et en respectant les règles d'hygiène, santé, sécurité au travail et environnement en vigueur, afin d'obtenir un résultat sans traces, tâches, coulures	Exemples de types de supports : • tenue • protections individuelles • pictogrammes • fiches techniques produits et matériels • produits • emballages • matériel (balai trapèze, monobrosse, plateau entraîneur, disque beige et blanc, autolaveuse...) • Schémas • Textiles différents • Revêtements divers de sol • Mobilier • Informations à enregistrer, etc.	• Les nuisances occasionnées par son activité sont prises en compte en réduisant dans la mesure du possible le bruit, et les dérangements des usagers • Le port des EPI, les gestes et les postures respectent les consignes de sécurité, d'ergonomie et d'hygiène
A3.4 Contrôle de la prestation	C3.12 S'assurer de la qualité de la prestation en contrôlant en cours de prestation et une fois les prestations achevées et en mettant en oeuvre les actions correctives adaptées en cas de non-conformité afin de garantir le respect des objectifs qualitatifs fixés C3.13 Remettre en état l'espace de chantier après les prestations en remettant à leur place les éléments éventuellement déplacés afin de le rendre disponible pour son usage habituel		• Le candidat contrôle visuellement le résultat de sa prestation par rapport aux consignes données • Le candidat cite les critères d'atteinte de résultats pour chacune des techniques mises en oeuvre (absence de taches, de traces, de poussières, de déchets etc.) • La périodicité fixée des contrôles est bien respectée • Le candidat remédie aux écarts éventuellement constatés. La méthode de travail est corrigée si l'autocontrôle aboutit à un constat de non-conformité • Le candidat remet à leur bonne place les objets déplacés ; chaque lieu de disposition est correctement mémorisé



LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES

POUR TOUS RENSEIGNEMENTS VOUS POUVEZ NOUS CONTACTER :

OC PROPRETÉ

1 RUE JEAN JAURÈS

94808 VILLEJUIF CEDEX

TÉL. : 01 43 90 22 15

contact@oc-proprete.fr