



Référentiel de Certification



DSP	REAC	RC	RF	CDC
-----	------	----	----	-----

AGENT (E) DE PROPRETE ET D'HYGIENE

Libellé réduit: APH
Code titre: TP-00398
Type de document: Guide RC
Version: 5
Date de validation: 24/04/2008
Date de mise à jour: 16/02/2009

AGENT (E) DE PROPRETE ET D'HYGIENE

Référentiel de Certification

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	2/25

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:**Chef de projet**

LEGALL Catherine

Participants pour les centres

Duquennoy Xavier RHONE ALPES Grenoble-Le Pont De Claix

Laigroz Jean Yves ILE DE FRANCE Creteil

Rivalan Ronan LIMOUSIN Saint Sulpice Le Guerefois

Participants pour la Direction de l'Ingénierie**Responsable d'unité sectorielle**

Nadine Pelvillain

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	3/25

CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE

AGENT (E) DE PROPRETE ET D'HYGIENE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	4/25

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE
DU TITRE PROFESSIONNEL
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI
"AGENT (E) DE PROPRETE ET D'HYGIENE"**

RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:

AGENT (E) DE PROPRETE ET D'HYGIENE

Arrêté de création, date de parution au J.O.: 13/08/2003

Arrêté de modification, date de parution au J.O.:

Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.: 11/07/2008

Niveau: V

Code de la nomenclature NSF: 343 t - Nettoyage, assainissement, protection de l'environnement

Code du titre: TP-00398

RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:

- Réaliser une prestation de service d'entretien manuel adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation
- Réaliser une prestation de service d'entretien mécanisé et/ou de remise en état mécanisée adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation

RCT03 LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	5/25

RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:

Définition et description de l'emploi-type visé:

L'Agent (e) de Propreté et d'Hygiène (A.P.H) assure la propreté et l'hygiène de locaux à usage professionnel, d'habitats collectifs ou éventuellement privés.

Il/elle réalise une prestation de service destinée à répondre aux besoins exprimés par un client-donneur d'ordre - externe ou interne - et définis dans le cadre d'un cahier des charges.

L'APH réalise sa prestation dans le respect du cahier des charges propre à chaque chantier (type de bâtiment, secteur d'activité professionnelle, présence ou non des occupants, risques particuliers...)

Sur la plupart des chantiers, l'APH maîtrise les conditions d'accès aux locaux (ouverture, fermeture) et éventuellement leur mise en sécurité.

A partir des consignes du cahier des charges, l'APH organise sa prestation en respectant, pour chaque technique mise en oeuvre les modes opératoires dans chacune des étapes : préparation, réalisation, finition et rangement.

A partir des moyens mis à sa disposition (produits, matériels, machines) et après avoir fait le constat de la nature et des spécificités des surfaces ainsi que de la nature des salissures à éliminer, il /elle choisit et prépare les éléments à utiliser pour la prestation.

L'APH organise ensuite l'échéancement de son intervention. Il/elle peut dans certains cas adapter son action en fonction des niveaux de salissure : intervention plus importante dans des zones particulièrement salies, et à l'inverse intervention réduite dans des zones peu utilisées.

L'intervention de l'APH dans les différents locaux se fait en respectant la logique du nettoyage : " du plus haut au plus bas ", du " plus propre au plus sale", du " fonds vers la sortie ".

Pour des interventions dans des locaux risquant une bio contamination, il/elle se conforme strictement aux protocoles qu'on lui a transmis.

Quel que soit le lieu d'intervention, il/elle respecte les règles de sécurité définies, tant dans l'organisation et la préparation du chantier que dans l'utilisation des produits et des matériels.

Il/elle assure un suivi des stocks de produits et d'accessoires et transmet l'état des stocks à son responsable.

Il/elle maintient son matériel en état de propreté et en assure la maintenance de premier niveau.

Il/elle contrôle ses prestations en vérifiant l'atteinte du niveau de qualité requis (autocontrôle).

Il/elle informe son responsable de la réalisation de sa prestation, des difficultés rencontrées ainsi que des dysfonctionnements de type général remarqués (prise de courant défectueuse, dégradations..).

Il/elle l'informe également des travaux complémentaires à réaliser.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	6/25

Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:

L'emploi s'exerce dans des milieux professionnels très diversifiés, dans le cadre d'une prestation externalisée ou non à une entreprise de nettoyage :

- espaces d'activité tertiaire (bureaux, écoles, gymnases) ou commerciale
- structures médicosociales d'accueil et/ou de soins de personnes, structures hospitalières ou médicalisées
- entreprises industrielles ou de transport,
- locaux d'habitation collectifs ou de particuliers...

L'intervention peut se faire en intérieur ou en extérieur, en présence ou non de l'utilisateur des lieux.

Dans les entreprises prestataires, l'agent (e) de propreté et d'hygiène peut intervenir dans une même journée sur plusieurs chantiers de nettoyage de différents types. Ces chantiers peuvent être distants les uns des autres.

L'agent (e) de propreté et d'hygiène travaille seul (e) ou en équipe. Il/elle intervient en tenant compte des règles de fonctionnement du site et notamment du règlement intérieur.

Les horaires peuvent se situer hors des horaires habituels de travail, selon la nature de l'activité du client.

RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:

Réaliser une prestation de service d'entretien manuel adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation

- Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien courant de locaux à usage professionnel ou privé.
- Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien courant des sanitaires
- Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien de locaux soumis à des normes ou contraintes spécifiques

Réaliser une prestation de service d'entretien mécanisé et/ou de remise en état mécanisée adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation

- Réaliser par des méthodes mécanisées le lavage des surfaces dures
- Entretenir ou remettre en état des sols souples protégés, en utilisant des méthodes mécanisées
- Entretenir ou remettre en état des surfaces textiles en utilisant des techniques mécanisées

COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

NEANT

RCT06 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:

Les compétences de l'APH sont mobilisées avec l'objectif d'obtenir un résultat conforme par rapport aux exigences du cahier des charges. La conformité du résultat est validée par le client donneur d'ordre et/ou l'utilisateur, qui n'exprime(nt) pas de désagrément (plainte, conflit) voire exprime(nt) de la satisfaction. La conformité est également évaluée par le responsable hiérarchique, en référence au cahier des charges.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	7/25

Les compétences sont évaluées au regard de quatre axes :

1- Axe technique (respect des règles professionnelles): Technicité dans l'accomplissement des tâches afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences du cahier des charges :

- Qualité de la réalisation : choix pertinent des produits et des matériels en fonction du travail à réaliser, réalisation des dosages et dilutions à partir des indications de la fiche technique, maîtrise des modes opératoires et des techniques
- Qualité du résultat après la prestation : absence de traces et de déchets à la fin de la prestation, approvisionnement des distributeurs
- Autocontrôle du résultat par rapport à la prestation attendue et déclenchement d'actions correctives si nécessaire
- Traçabilité

2- Axe organisationnel : Organisation du travail afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences du cahier des charges

- Planification méthodique de l'intervention en fonction des instructions et dans une vision globale du travail à réaliser
- Prise en compte des paramètres de situation pour mettre en œuvre des solutions pertinentes
- Respect des temps impartis pour la prestation : respect des horaires, aptitude à découper son travail en tâches et à s'organiser en fonction du temps alloué
- Réaction adaptée face aux aléas rencontrés : imprévus humains ou matériels

3- Axe relationnel (relations professionnelles): Interactions adaptées avec les usagers présents ou non et les autres professionnels

- Communication avec l'utilisateur / client :
 - >Qualité de la communication : information des usagers sur la pratique et l'intervention,
 - >Attitude relationnelle globale : discrétion, confidentialité, procédures d'entrée dans les locaux et d'annonce de l'intervention
 - >Conformité de la restitution de l'espace par rapport à l'agencement initial
- Communication avec sa hiérarchie et les autres salariés :
 - >Evaluation et rendu compte du résultat de sa prestation en référence à la commande,
 - >Capacité à travailler en équipe

4- Axe sécurité/environnement :

- Application des règles de sécurité pour l'agent (port des gants, prise en compte des pictogrammes de sécurité et des notices, règles de sécurité liées au maniement et à l'utilisation des produits), utilisation sécurisée des matériels, balisage de la zone, signalement d'éléments dangereux
- Prise en compte de l'environnement, du développement durable et intégration dans la pratique professionnelle

Si l'on distingue trois niveaux de professionnalisme : " correct + ", " Correct ", et " insuffisant ", le seuil de professionnalisme attendu est celui d'un niveau global " correct "sur chacun de ces quatre axes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	8/25

RCT07 MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE L'EVALUATION:

Les compétences sont évaluées au vu de:

1°) **De l'épreuve de synthèse** résultant:

a) d'une **mise en situation professionnelle**,

- observable directement, réelle ou reconstituée,
- observable en différé (apport de preuve de réalisation),

b) **ou/et d'un entretien technique** après étude et constitution d'un dossier, si la mise en situation ne peut être mise en oeuvre.

2°) **Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)**

- dossier comportant éventuellement des éléments de preuves d'une pratique professionnelle.

3°) **Des résultats des évaluations** réalisées pendant le parcours de formation (parcours hors VAE).

4°) **D'un entretien** avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice des activités auxquelles donne accès le titre.

RCT08 DISPOSITIF D'EVALUATION APPLICABLE AUX VOIES DE LA FORMATION ET DE LA VAE:

Epreuve de synthèse:

1°) l'objet de l'épreuve de synthèse

L'évaluation se fait en situation de travail réelle ou reconstituée.

En situation reconstituée, on veillera à ce que les caractéristiques d'intervention reflètent les conditions réelles de travail.

L'épreuve est un enchaînement de prestations consignées dans un cahier des charges.

Ces prestations relèvent de l'entretien courant manuel, de l'entretien mécanisé et de la remise en état mécanisée

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de l'épreuve de synthèse

Les espaces, les équipements, le matériel et les produits sont mis à disposition.

Les produits et matériels sont rangés dans un stockage à proximité du site à travailler, sous leur forme "commerciale" (bidons avec notices donnant leur mode d'emploi). Il appartient au/à la candidat (e) de choisir, pour chacune des prestations qui lui sont demandées, le matériel et les produits qui lui sont nécessaires parmi l'ensemble des produits mis à sa disposition.

Les espaces de travail comprennent :

- une zone de travail dédiée aux deux premières parties de l'épreuve, aménagée et meublée en fonction de la (ou des) technique (s)
- Une zone de travail dédiée à la dernière partie comprenant un minimum de surfaces de sols souples et de sols durs lavables, de revêtement textile permettant la pratique de toutes les compétences à évaluer utilisant la monobrosse et l'injecteur extracteur.

3°) Les modalités de réalisation

Le / la candidat (e) tire au sort une journée parmi 6 pour les 3 phases de l'épreuve :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	9/25

Dans tous les cas, les consignes de réalisation sont les suivantes :

A partir de la prise de connaissance de la fiche de service, le/la candidat (e) organise et prépare sa prestation en se servant du matériel et des produits à sa disposition. Il/elle effectue les dilutions et dosages nécessaires à la prestation

Il lui est demandé de réaliser un constat d'une situation (état du local et des revêtements) et de faire des propositions techniques argumentées intégrant l'ensemble des contraintes préalablement diagnostiquées

Certains travaux se déroulent en présence d'un usager réel ou fictif qui peut interpeller l'agent (e) de propreté et d'hygiène (remarques, questions, demandes...)

L'épreuve se décline en 3 phases :

Phase 1 :

⇒ Le/la candidat (e) réalise dans tous les cas les prestations suivantes :

- Entretien d'un local de type bureau - comprenant le lavage de vitres
- Nettoyage des sanitaires.

A la fin de la prestation - et dans le cadre de l'évaluation de la compétence 3 - le/la candidat (e) est invité (e) à décrire par le moyen de son choix, comment il/elle réaliserait le même type de prestation en milieu spécifique (ex : bio nettoyage en milieu hospitalier...).

⇒ Il est également demandé au/ à la candidat (e) de renseigner des documents de traçabilité.

Phase 2 :

⇒ Le/la candidat (e) réalise une prestation parmi les techniques d'entretien mécanisé suivantes :

- Spray méthode
- Lustrage
- Spray moquette.
- Lavage mécanisé à la monobrosse ou à l'auto-laveuse
- Injection-extraction

Phase 3 :

⇒ Le/la candidat (e) réalise une prestation parmi les techniques de remise en état mécanisé suivantes :

- Décapage au mouillé ou à sec.
- Shampoing moquette

A l'issue des prestations réalisées, le/la candidat (e) précise, si nécessaire, au jury le compte-rendu qu'il/elle ferait à son hiérarchique en ce qui concerne la réalisation de ses prestations et les imprévus rencontrés.

Le jury complète son observation en demandant au/à la candidat (e) d'explicitier ses choix (produits, organisation, modes opératoires) lors de sa prestation, voire de les justifier (notamment en ce qui concerne les problèmes de sécurité).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	10/25

Il sera demandé au (à la) candidat (e) de remplir un cahier de liaison.

Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat: 2h30mn

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis du titre.

RCT09 ENTRETIEN (tous parcours):

L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer:

- des résultats à l'épreuve de synthèse,
- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,
- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

Durée de l'entretien: 30 minutes

RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:

Protocole d'intervention propre au titre:

Le jury est à minima composé de deux professionnels du secteur

Conditions particulières de composition:

RCT11 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 21/07/2008

Auteur: LEGALL Catherine

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 16/02/2009

RCT12 CODE DU RCT: RCT-0185-03

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	11/25

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

**Réaliser une prestation de service
d'entretien manuel adaptée aux locaux,
aux surfaces et à leur utilisation**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	12/25

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Réaliser une prestation de service d'entretien manuel adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation

Code du certificat: CP-001444

RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- AGENT (E) DE PROPRETE ET D'HYGIENE ()

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

L'activité consiste, pour l'agent (e), à maintenir les espaces en état de propreté et d'hygiène par des travaux réguliers mettant en oeuvre des techniques manuelles d'entretien (et l'aspirateur).

Le travail de l'agent (e) de propreté et d'hygiène vise aussi à maintenir ou à créer un climat agréable et une sensation de bien-être chez les utilisateurs, qu'ils soient présents ou non au moment de l'intervention.

Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

L'activité s'exerce principalement à l'intérieur des locaux. Dans ce cas, l'agent (e) peut toutefois se déplacer ponctuellement à l'extérieur, pour évacuer les déchets notamment.

La compétence s'exerce dans des espaces d'activité tertiaire et commerciale sans risque sanitaire particulier. Les locaux les plus fréquemment nettoyés sont des bureaux, des salles, des halls, des circulations, des sanitaires.

Tous les autres locaux sont également susceptibles d'être nettoyés en utilisant des techniques manuelles : transports publics au sol (aéroports, métro..), transports publics naviguant (avions, trains, bateaux), locaux collectifs (gymnases, stades..), parcs de loisirs, hôtels.

L'agent (e) de propreté et d'hygiène peut dans certains cas intervenir chez des particuliers.

Les conditions de la mise en oeuvre de cette activité peuvent varier selon l'environnement professionnel :

- En terme d'astreinte : exigences du cahier des charges (obligation de moyens ou de résultat), horaires hors des heures habituelles de travail, diversité géographique des sites d'intervention entraînant des déplacements et potentiellement un morcellement de la journée de travail
- En terme de risques : manipulation de produits actifs, collecte de déchets " à risque ", risques inhérents au travail isolé (agressions, non assistance en cas de chute ou de malaise...)
- En terme réglementaire : application de la méthode HACCP pour l'agroalimentaire, normes AFNOR et définition des protocoles par le CLIN (Comité de Lutte contre l'Infection Nosocomiale) pour l'hospitalier

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	13/25

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien courant de locaux à usage professionnel ou privatif.
- Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien courant des sanitaires
- Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien de locaux soumis à des normes ou contraintes spécifiques

RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Les compétences de l'APH sont mobilisées avec l'objectif d'obtenir un résultat conforme par rapport aux exigences du cahier des charges.

La conformité du résultat est validée par le client donneur d'ordre et/ou l'utilisateur, qui n'exprime(nt) pas de désagrément (plainte, conflit) voire exprime(nt) de la satisfaction. La conformité est également évaluée par le responsable hiérarchique, en référence au cahier des charges.

Les compétences sont évaluées au regard de quatre axes :

1- Axe technique (respect des règles professionnelles): Technicité dans l'accomplissement des tâches afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences du cahier des charges :

- Qualité de la réalisation : choix pertinent des produits et des matériels en fonction du travail à réaliser, réalisation des dosages et dilutions à partir des indications de la fiche technique, maîtrise des modes opératoires et des techniques
- Qualité du résultat après la prestation : absence de traces et de déchets à la fin de la prestation, approvisionnement des distributeurs
- Autocontrôle du résultat par rapport à la prestation attendue et déclenchement d'actions correctives si nécessaire
- Traçabilité

2- Axe organisationnel : Organisation du travail afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences du cahier des charges

- Planification méthodique de l'intervention en fonction des instructions et dans une vision globale du travail à réaliser
- Prise en compte des paramètres de situation pour mettre en oeuvre des solutions pertinentes
- Respect des temps impartis pour la prestation : respect des horaires, aptitude à découper son travail en tâches et à s'organiser en fonction du temps alloué
- Réaction adaptée face aux aléas rencontrés : imprévus humains ou matériels

3- Axe relationnel (relations professionnelles): Interactions adaptées avec les usagers présents ou non et les autres professionnels

- Communication avec l'utilisateur / client :
 - >Qualité de la communication : information des usagers sur la pratique et l'intervention,
 - >Attitude relationnelle globale : discrétion, confidentialité, procédures d'entrée dans les locaux et d'annonce de l'intervention
 - >Conformité de la restitution de l'espace par rapport à l'agencement initial

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	14/25

- Communication avec sa hiérarchie et les autres salarié (e)s :
 - >Evaluation et rendu compte du résultat de sa prestation en référence à la commande,
 - >Capacité à travailler en équipe

4- Axe sécurité/environnement :

- Application des règles de sécurité pour l'agent (e) (port des gants, prise en compte des pictogrammes de sécurité et des notices, règles de sécurité liées au maniement et à l'utilisation des produits), utilisation sécurisée des matériels, balisage de la zone, signalement d'éléments dangereux
- Prise en compte de l'environnement, du développement durable et intégration dans la pratique professionnelle

Si l'on distingue trois niveaux de professionnalisme : " correct + ", " Correct ", et " insuffisant ", le seuil de professionnalisme attendu est celui d'un niveau global " correct "sur chacun de ces quatre axes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	15/25

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1 heure	
Présentation de preuves		S'ils ne l'ont pas fait au préalable, les évaluateurs prennent connaissance du DSPP
Entretien (pour CCS)	Sans objet	

Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

L'évaluation se fait en situation de travail réelle ou reconstituée.

En situation reconstituée, on veillera à ce que les caractéristiques d'intervention reflètent les conditions réelles de travail.

L'épreuve est un enchaînement de prestations consignées dans un cahier des charges. Ces prestations relèvent de l'entretien courant manuel

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Les espaces, les équipements, le matériel et les produits sont mis à disposition.

Les produits et matériels sont rangés dans un stockage à proximité du site à travailler, sous leur forme "commerciale" (bidons avec notices donnant leur mode d'emploi). Il appartient au/à la candidat (e) de choisir, pour chacune des prestations qui lui sont demandées, le matériel et les produits qui lui sont nécessaires parmi l'ensemble mis à sa disposition.

Les espaces de travail comprennent :

- une zone de travail constituée de plusieurs locaux aménagés, de type bureau

3°) Les modalités de réalisation

Le/la candidat (e) tire au sort une journée parmi 6 dans la semaine.

L'épreuve est constituée de prestations d'entretien manuel :

- Entretien d'un local de type bureau - comprenant le lavage de vitres
- Nettoyage des sanitaires.

A partir de la prise de connaissance de la fiche de service, le/la candidat (e) organise et prépare sa prestation en se servant du matériel et des produits à sa disposition. Il/elle effectue les dilutions et dosages nécessaires à la prestation .

Il lui est demandé de réaliser un constat d'une situation (état du local et des revêtements) et de faire des propositions techniques argumentées intégrant l'ensemble des contraintes préalablement diagnostiquées

Certains travaux se déroulent en présence d'un usager réel ou fictif qui peut interpeller l'agent (e) de propreté et d'hygiène (remarques, questions, demandes)

A la fin de l'épreuve, dans le cadre de l'évaluation de la compétence 3, le/la candidat (e) est invité(e) à décrire par le moyen de son choix, comment il/elle réaliserait le même type de prestation en milieu spécifique (ex : bio nettoyage en milieu hospitalier...).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	16/25

Il est également demandé au/à la candidat (e) de renseigner des documents de traçabilité

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'entretien (seulement pour le CCS):

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:

Protocole d'intervention

2 évaluateurs

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 22/07/2008

Auteur: LEGALL Catherine

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 04/09/2008

RCC09 CODE DU RCC: RCC-02606-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	17/25

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

**Réaliser une prestation de service
d'entretien mécanisé et/ou de remise en
état mécanisée adaptée aux locaux, aux
surfaces et à leur utilisation**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	18/25

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Réaliser une prestation de service d'entretien mécanisé et/ou de remise en état mécanisée adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation

Code du certificat: CP-001445

RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- AGENT (E) DE PROPRETE ET D'HYGIENE ()

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

Les prestations d'entretien mécanisé et/ou de remise en état mécanisée visent à permettre le retour à un état de propreté et d'hygiène de surfaces ayant subi une altération (" se rapprocher autant que possible de l'état du neuf ").

Ces interventions permettent de prolonger la durée de vie du revêtement et de faciliter l'entretien courant.

Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

L'activité s'exerce principalement à l'intérieur de locaux dans des espaces d'activité tertiaire, commerciale ou industrielle.

Les locaux les plus fréquemment nettoyés sont des bureaux, des salles, des halls, des circulations, des ateliers.

Tous les autres locaux sont également susceptibles d'être nettoyés en utilisant des techniques mécanisées : transports publics au sol (aéroports, métro..), bateaux), locaux collectifs (gymnases, stades..), parcs de loisirs, hôtels

L'agent (e) de propreté et d'hygiène peut dans certains cas intervenir chez des particuliers.

Les conditions de la mise en oeuvre de cette activité peuvent varier selon l'environnement professionnel :

En terme d'astreinte : horaires hors des horaires habituels de travail et travaux de weekend end, diversité géographique des sites d'intervention

En terme de risques : manipulation de produits actifs, risques inhérents à l'utilisation des machines, risques inhérents au travail isolé, détérioration des supports

Cette activité peut dans certains cas être mise en oeuvre à l'aide de techniques d'entretien utilisant la haute pression et la vapeur.

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Réaliser par des méthodes mécanisées le lavage des surfaces dures
- Entretenir ou remettre en état des sols souples protégés, en utilisant des méthodes mécanisées
- Entretenir ou remettre en état des surfaces textiles en utilisant des techniques mécanisées

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	19/25

RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Les compétences de l'APH sont mobilisées avec l'objectif d'obtenir un résultat conforme par rapport aux exigences du cahier des charges. La conformité du résultat est validée par le client donneur d'ordre et/ou l'utilisateur, qui n'exprime(nt) pas de désagrément (plainte, conflit) voire exprime(nt) de la satisfaction. La conformité est également évaluée par le responsable hiérarchique, en référence au cahier des charges.

Les compétences sont évaluées au regard de quatre axes :

1- Axe technique (respect des règles professionnelles): Technicité dans l'accomplissement des tâches afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences du cahier des charges :

- Qualité de la réalisation : choix pertinent des produits et des matériels en fonction du travail à réaliser, réalisation des dosages et dilutions à partir des indications de la fiche technique, maîtrise des modes opératoires et des techniques
- Qualité du résultat après la prestation : absence de traces et de déchets à la fin de la prestation, approvisionnement des distributeurs
- Autocontrôle du résultat par rapport à la prestation attendue et déclenchement d'actions correctives si nécessaire
- Traçabilité

2- Axe organisationnel : Organisation du travail afin de parvenir à un résultat conforme aux exigences du cahier des charges

- Planification méthodique de l'intervention en fonction des instructions et dans une vision globale du travail à réaliser
- Prise en compte des paramètres de situation pour mettre en oeuvre des solutions pertinentes
- Respect des temps impartis pour la prestation : respect des horaires, aptitude à découper son travail en tâches et à s'organiser en fonction du temps alloué
- Réaction adaptée face aux aléas rencontrés : imprévus humains ou matériels

3- Axe relationnel (relations professionnelles): Interactions adaptées avec usagers présents ou non et les autres professionnels

- Communication avec l'utilisateur / client :
 - > Qualité de la communication : information des usagers sur la pratique et l'intervention,
 - > Attitude relationnelle globale : discrétion, confidentialité, procédures d'entrée dans les locaux et d'annonce de l'intervention
 - > Conformité de la restitution de l'espace par rapport à l'agencement initial
- Communication avec sa hiérarchie et les autres salariés :
 - > Evaluation et rendu compte du résultat de sa prestation en référence à la commande,
 - > Capacité à travailler en équipe

4- Axe sécurité/environnement :

- Application des règles de sécurité pour l'agent (e) (port des gants, prise en compte des pictogrammes de sécurité et des notices, règles de sécurité liées au maniement et à l'utilisation des produits), utilisation sécurisée des matériels, balisage de la zone, signalement d'éléments dangereux

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	20/25

- Prise en compte de l'environnement, du développement durable et intégration dans la pratique professionnelle

Si l'on distingue trois niveaux de professionnalisme : " correct + ", " Correct ", et " insuffisant ", le seuil de professionnalisme attendu est celui d'un niveau global " correct " sur chacun de ces quatre axes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	21/25

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	2 heures	
Présentation de preuves		S'ils ne l'ont pas fait au préalable, les évaluateurs prennent connaissance du DSPP
Entretien (pour CCS)	Sans objet	

Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

L'évaluation se fait en situation de travail réelle ou reconstituée.

En situation reconstituée, on veillera à ce que les caractéristiques d'intervention reflètent les conditions réelles de travail.

L'épreuve est un enchaînement de prestations consignées dans un cahier des charges. Ces prestations relèvent de l'entretien mécanisé et de la remise en état mécanisée

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Les espaces, les équipements, le matériel et les produits sont mis à disposition.

Les produits et matériels sont rangés dans un stockage à proximité du site à travailler, sous leur forme "commerciale" (bidons avec notices donnant leur mode d'emploi). Il appartient au candidat de choisir, pour chacune des prestations qui lui sont demandées, le matériel et les produits qui lui sont nécessaires parmi l'ensemble mis à sa disposition.

Les espaces de travail comprennent :

- une zone de travail constituée de plusieurs locaux aménagés, de type bureau
- Une zone de travail comprenant un minimum de surfaces de sols souples et durs lavables, de revêtement textile permettant la pratique de toutes les compétences à évaluer utilisant la monobrosse et l'injecteur extracteur.

3°) Les modalités de réalisation

Le/la candidat(e) tire au sort une journée parmi 6 dans la semaine.

L'épreuve est constituée de prestations d'entretien mécanisé et de remise en état mécanisé :

Une prestation parmi les techniques d'entretien mécanisé suivantes :

- Spray méthode
- Lustrage
- Spray moquette.
- Lavage mécanisé à la monobrosse ou à l'auto-laveuse
- Injection-extraction

Une prestation parmi les techniques de remise en état mécanisée suivantes :

- Décapage au mouillé ou à sec.
- Shampoing moquette

Le jury complète son observation en demandant au candidat d'explicitier ses choix (produits, organisation, modes opératoires) lors de sa prestation, voire de les justifier (notamment en ce qui concerne les problèmes de sécurité).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	22/25

A l'issue des prestations réalisées, le/la candidat (e) précise, si nécessaire, au jury le compte-rendu qu'il ferait à son hiérarchique en ce qui concerne la réalisation de ses prestations et les imprévus rencontrés.

Il sera demandé au candidat de remplir un cahier de liaison.

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'entretien (seulement pour le CCS):

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:

Protocole d'intervention

2 évaluateurs

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 22/07/2008

Auteur: LEGALL Catherine

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 04/09/2008

RCC09 CODE DU RCC: RCC-02607-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	23/25

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	Guide RC	5	24/04/2008	16/02/2009	24/25

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."



association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi