

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 27412**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Agent d'entretien et de proximité

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche des régies de quartier - Comité nationale de liaison des régies de quartier (CNLRQ) ()	Responsable Pédagogique

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3105 - Régies de quartier

Code(s) NSF :

343t Nettoyage de locaux, décontamination des locaux hospitaliers et industriels, assainissement urbain

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'agent d'entretien et de proximité intervient sur des prestations de nettoyage d'équipements collectifs, notamment dans les parties communes d'immeubles et/ou de locaux publics et privés, de bureaux, etc.

Le CQP certifie donc d'une part les compétences techniques acquises sur le nettoyage et d'autre part un corpus de compétences acquises au sein de la régie de quartier ou de territoire ou d'une structure d'insertion par l'activité économique, d'une association, en particulier dans la dimension de la relation à l'utilisateur, à l'habitant, au client dans une logique de proximité. Ces compétences transférables sont de nature à favoriser une insertion professionnelle durable. Il/elle réalise les activités suivantes :

- organisation de son travail ;
- réalisation d'une prestation de nettoyage dans le respect des techniques adaptées ;
- Relation à l'habitant, à l'utilisateur, au client sur le lieu de déroulement de la prestation ;
- Acquisition des compétences nécessaires à l'évolution professionnelle ;
- Prévention des risques et sécurité sur son poste
- Collaboration avec les autres membres de l'équipe

Les capacités attestées :

- C1 : Se préparer à intervenir
- Prendre connaissance des consignes
- C2 : Organiser son temps
- Planifier les étapes de son travail
- C3 : Préparer la prestation de nettoyage
- Identifier les caractéristiques des chantiers
- Sélectionner le matériel et les produits
- C4 : Réaliser la prestation selon le protocole défini
- Nettoyer les surfaces selon les techniques adaptées
- C5 : Contrôler les résultats de sa prestation
- Effectuer l'auto-contrôle
- C6 : Entretenir une relation professionnelle avec l'utilisateur, l'habitant, le client
- Faire remonter les incivilités, les dégradations
- C7 : Apprendre à apprendre
- Se fixer des objectifs de progression
- C8 : Appliquer les règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement dans le cadre de la prestation de la structure
- Identifier et utiliser les EPI
- Comprendre les pictogrammes de sécurité
- C9 : Exercer son activité dans le respect des gestes et postures recommandés pour son activité
- Appliquer les gestes et postures
- C10 : Travailler en équipe dans un contexte professionnel
- Assurer de bonnes relations professionnelles
- C11 : Se situer dans une relation hiérarchique
- Rendre compte au supérieur hiérarchique
- C12 : Appliquer les règles en vigueur dans le contexte professionnel
- Identifier l'organigramme de la structure
- C13 : Communiquer en mobilisant le vocabulaire professionnel
- Mettre en oeuvre une instruction simple dans le contexte professionnel

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

L'agent d'entretien et de proximité réalise des prestations d'entretiens de locaux et d'équipements dans un environnement souvent fréquenté par des usagers, des habitants, etc. Il exerce notamment dans des structures comme des régies de quartiers, d'autres structures d'insertion par l'activité économique, des entreprises de la propreté, des services d'aide à domicile, des bailleurs sociaux, etc.

Agent d'entretien, Agent d'aide à domicile

Codes des fiches ROME les plus proches :

K2204 : Nettoyage de locaux

K2303 : Nettoyage des espaces urbains

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification s'appuie sur une évaluation de l'ensemble des compétences à certifier dans les six champs d'activité du métier :

organisation de son travail

organisation et intervention de nettoyage

relation à l'habitant et à l'utilisateur sur le lieu de déroulement de la prestation

acquisition de compétences nécessaires à l'évolution professionnelle

prévention des risques et sécurité sur son poste

collaboration avec les autres membres de l'équipe

Certification accessible par la voie de la formation et de la VAE

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 27412 - Organisation de son travail	Compétences attestées : Se préparer à intervenir Organiser son temps Planifier et hiérarchiser les étapes de son travail Modalités d'évaluation : Observation en situation simulée, étude de cas et entretien jury
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 27412 - Organisation et intervention de nettoyage	Compétences attestées : Préparer la prestation de nettoyage Réaliser la prestation selon le protocole défini Respecter la chronologie des tâches et les règles d'hygiène Mettre en pratique les éco-gestes Nettoyer manuellement et avec les outils mécanisés les surfaces selon les techniques adaptées Contrôler les résultats de sa prestation Effectuer l'auto-contrôle Signaler les anomalies à sa hiérarchie Modalités d'évaluation : Observation en situation réelle et simulée, étude de cas et entretien jury
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 27412 - Relation à l'habitant, à l'utilisateur et au client sur le lieu de déroulement de la prestation	Compétences attestées : Entretenir une relation professionnelle avec l'utilisateur, l'habitant, le client Prévenir et gérer les situations d'agressivité Modalités d'évaluation : Observation en situation simulée, étude de cas et entretien jury
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 27412 - Acquisition des compétences nécessaires à l'évolution professionnelle	Compétences attestées : Apprendre à apprendre Se fixer des objectifs de progression et de qualité Modalités d'évaluation : Entretien avec le jury
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 27412 - Prévention des risques et sécurité sur son poste	Compétences attestées : Appliquer les règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement dans le cadre de la prestation de la structure Exercer son activité dans le respect des gestes et postures recommandés pour son activité Modalités d'évaluation : Observation en situation réelle et simulée, étude de cas et entretien jury

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 27412 - Collaboration avec les autres membres de l'équipe	Compétences attestées : Travailler en équipe dans un contexte professionnel Se situer dans une relation hiérarchique Appliquer les règles en vigueur dans le contexte professionnel Communiquer en mobilisant le vocabulaire professionnel Modalités d'évaluation : Observation en situation simulée, étude de cas et entretien jury

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Jury paritaire de 3 membres désignés par la CPNEF de branche des régies de quartier: 1 représentant du collège salarié, 1 représentant du collège employeur, 1 expert du métier ou un professionnel reconnu et désigné par la branche.
En contrat de professionnalisation	X	Jury paritaire de 3 membres désignés par la CPNEF de branche des régies de quartier: 1 représentant du collège salarié, 1 représentant du collège employeur, 1 expert du métier ou un professionnel reconnu et désigné par la branche.
Par candidature individuelle	X	Jury paritaire de 3 membres désignés par la CPNEF de branche des régies de quartier: 1 représentant du collège salarié, 1 représentant du collège employeur, 1 expert du métier ou un professionnel reconnu et désigné par la branche.
Par expérience dispositif VAE prévu en 2016	X	Jury paritaire de 3 membres désignés par la CPNEF de branche des régies de quartier: 1 représentant du collège salarié, 1 représentant du collège employeur, 1 expert du métier ou un professionnel reconnu et désigné par la branche.

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
------------------------------------	-------------------------------------

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 15 décembre 2016 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Agent d'entretien et de proximité" avec effet au 18 décembre 2016, jusqu'au 18 décembre 2021. Autorité responsable : Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche des régies de quartier.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 23 février 2017 publié au Journal Officiel le 3 mars 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de la certification

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

Lieu(x) de certification :

Comité National de Liaison des Régies de Quartier

54 avenue Philippe Auguste

75011 Paris

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Suite à diverses remontées des Régies de Quartier, et au constat partagé d'un manque en matière de certification pour divers postes d'opérateurs de quartier, la CPNEF de la branche des Régies de quartier a souhaité créer un CQP Agent d'entretien et de proximité. Cette certification renforce les compétences et l'employabilité des salariés à l'issue de leur parcours en Régie et en SIAE.