

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC I : MISE EN ŒUVRE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS POUR GARANTIR LE BON DÉROULEMENT DU CHANTIER			
A1.1 ÉTABLISSEMENT DE BONNES RELATIONS AVEC LES USAGERS DES L'ARRIVÉE SUR LE SITE	C1.1 Vérifier l'aspect de la tenue et du matériel	Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance Exemples de types de supports : <ul style="list-style-type: none"> • Tenue • Matériel • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • La tenue de travail, la présentation professionnelle et le matériel respectent les règles relatives à la présentation et aux comportements du personnel • Les règles d'aspect sont énumérées de manière satisfaisante, pas d'oublis significatifs • La présentation est effectuée de manière satisfaisante : en particulier les règles usuelles en matière de tutoiement et de vouvoiement sont employées correctement ; aucune utilisation de termes familiers n'est constatée • Un dialogue est instauré avec l'utilisateur : il met en œuvre des techniques de communication et de questionnement et prend en compte les règles de la gestuelle • L'information est transmise à l'utilisateur de manière professionnelle : la compréhension mutuelle de la formulation est confirmée par une reformulation du sujet
	C1.2 Se présenter et dialoguer avec tout interlocuteur en veillant à la qualité de l'échange tout en adoptant une gestuelle facilitant l'instauration du dialogue avec l'utilisateur		
	C1.3 Informer les usagers de la nature des travaux à effectuer		
A1.2 IDENTIFICATION DES DESAGREMENTS EVENTUELS POUVANT ÊTRE CAUSES PAR LES TRAVAUX	C1.4 Identifier et avertir l'utilisateur des désagréments éventuels causés par les travaux (bruit, confidentialité, dérangement...)		<ul style="list-style-type: none"> • Les désagréments éventuels sont identifiés et présentés à l'utilisateur en appliquant les règles de politesse habituelles • La confidentialité est respectée : les éléments vus ou entendus ne sont pas répétés • Les règles de confidentialité sont citées sans oublis majeurs
A1.3 ENREGISTREMENT ET TRANSMISSION DES DEMANDES, DES ATTENTES OU DES RECLAMATIONS EVENTUELLES DES USAGERS	C1.5 Mettre en œuvre une écoute active de l'utilisateur permettant de recueillir les demandes ou réclamations éventuelles de l'utilisateur, identifier celles à traiter à son niveau et sélectionner et communiquer celles à transmettre oralement à sa hiérarchie		<ul style="list-style-type: none"> • La qualité de l'écoute active de l'utilisateur permet de recueillir les demandes ou réclamations éventuelles • Les demandes ou réclamations sont enregistrées selon l'un des processus habituels (cahier de liaison ou téléphone ou internet ou oralement ou SMS...) • Les informations collectées sont transmises selon les canaux de communication utilisés dans l'entreprise • La sélection des informations à transmettre à sa hiérarchie est pertinente : elles sont porteuses de sens et permettent de nourrir une réflexion sur les contraintes et attentes de l'utilisateur ; elles reflètent les objectifs et les enjeux de ce dernier • Les contraintes et attentes du client ou de l'utilisateur sont détectées, les habitudes et réactions du client ou de l'utilisateur sont notées et la hiérarchie en est informée par écrit et oralement • Les modalités appropriées de transmission de l'information sont bien choisies • La posture est adaptée en fonction de l'interlocuteur (liens hiérarchiques avec un responsable hiérarchique et liens relationnels avec un usager)

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC II : PRÉPARATION TECHNIQUE DU CHANTIER			
A2.1 PRÉPARATION DES PRODUITS ET MATÉRIELS DU CHANTIER PREALABLES A L'INTERVENTION	C2.1 Choisir le matériel en fonction de l'opération à effectuer sur le revêtement en tenant compte des caractéristiques du lieu	Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance Exemples de types de supports : <ul style="list-style-type: none"> • Produits • Revêtements • Matériel (balai trapèze, monobrosse (400 tr/1000tr), plateau entraîneur, disque beige, disque blanc...) • Bâches • Panneaux • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le choix du matériel prend en compte les caractéristiques des surfaces à traiter • Les matériels à utiliser lors de l'opération de nettoyage sont listés de manière satisfaisante • Les matériels nécessaires à l'entretien courant, au détachage et à la remise en état partielle des moquettes et des revêtements plastiques sont correctement identifiés et nommés • Les critères d'identification des matériaux et des revêtements sont appliqués • La signification des différentes classifications des revêtements (UPEC, M, T) est indiquée • La fonction de chaque machine est indiquée • Le choix des produits prend en compte les caractéristiques du revêtement de sol, du lieu, de l'activité, de la nature et du degré de salissures • Les salissures sont classées selon leur origine, leurs caractéristiques et leur solubilité • L'action des produits détergents et désinfectants est expliquée de manière correcte • La fiche technique est expliquée sans erreur majeure • La fiche sécurité d'un produit de nettoyage est expliquée sans erreur • Les produits nécessaires à l'entretien courant, au détartrage, à la remise en état partielle des moquettes et des revêtements plastiques sont nommés sans erreurs • L'échelle des PH est assimilée • La vérification de la disponibilité des produits, des matériels et des équipements est effectuée avec précision, les conclusions sont satisfaisantes • La mise en place des dispositifs de sécurité sur les produits et le matériel est vérifiée • Les besoins ou demandes en produit sont signalés avec anticipation • Les moyens pour exécuter une tâche sont préparés correctement en amont de la réalisation • Les outillages, matériels et les consommables sont disposés avec pertinence sur le chariot : la disposition permet de faciliter la réalisation des techniques • Les règles de reconditionnement des produits sont nommées sans erreurs
	C2.2 Choisir les produits en fonction du revêtement, du lieu et son activité et du degré de salissures		
	C2.3 Vérifier la disponibilité et la mise en place des dispositifs de sécurité (ouverture/fermeture, alarmes) des produits, des matériels et des équipements nécessaires au travail en veillant au bon fonctionnement en sécurité du matériel au moment de la mise à disposition		
	C2.4 Anticiper les demandes/besoins en produits et accessoires auprès du responsable		
	C2.5 Prévoir, préparer et disposer de façon rationnelle son chariot, les outillages, les matériels et les consommables		
A2.2. PRÉPARATION DES INSTALLATIONS AVANT NETTOYAGE (RANGEMENT, PROTECTION, BALISAGE)	C2.6 Délimiter la zone de travail en fonction des précisions sur sa fiche de mission	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	
	C2.7 Protéger les lieux et les biens de dommages éventuels		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	C2.8 Respecter les conditions d'accès aux locaux et leur mise en sécurité (ouverture/fermeture, alarmes...)		<ul style="list-style-type: none"> • Les conditions d'accès aux locaux et mise en sécurité sont respectées (ouverture/fermeture, alarmes ...) • La localisation sur un plan de différents locaux ou équipements est effectuée de manière satisfaisante
A2.3 APPLICATION DES PROTOCOLES DE SERVICES	C2.9 Appliquer les protocoles et consignes de services orales ou écrites (tenue, hygiène, sécurité) au respect de l'image de marque de l'entreprise et de la tâche à réaliser	Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance	<ul style="list-style-type: none"> • La tenue de travail respecte le règlement (propreté, port correct) • L'apparence prend en compte la représentation engageant l'image du client • Les étapes du lavage des mains suivent le protocole • L'intérêt du lavage des mains est expliqué et justifié • Les EPI sont définis • Les pictogrammes de sécurité sur les produits et les matériels sont déchiffrés sans erreurs et les précautions d'usage sont définies en fonction • Les précautions de respect de sécurité de l'opérateur sont énoncées • Les règles de sécurité et le plan de prévention sont connus
A2.4 LECTURE ET APPLICATION DES NOTICES ET FICHES TECHNIQUES	C2.10 Utiliser les matériels/produits en respectant les données des fiches techniques ainsi que les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits et des matériels	Exemples de types de supports : <ul style="list-style-type: none"> • Tenue • Protections individuelles • Pictogrammes • Fiches techniques produits et matériel • Produits • Emballages • Matériel (balai trapèze, monobrosse, plateau entraîneur, disque beige et blanc, autolaveuse non portée...) • Types de déchets différents • Schémas • EPI • Textiles différents • Revêtements divers de sol • Mobilier • Informations à enregistrer, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les matériels et produits sont utilisés en respectant les données des fiches techniques, pictogrammes ou étiquettes • Les règles de base et les précautions d'emploi des produits/matériels sont appliquées • Les données des étiquettes, fiches techniques de produits et de matériel ainsi que les fiches de données sécurité sont interprétées de manière satisfaisante • Les produits sont stockés dans des bacs de rétention et classés selon leurs usages et leur compatibilité • Les règles d'hygiène personnelle et appliquées à la prestation sont bien énumérées sans erreurs majeures
A2.5 UTILISATION DES PRODUITS NETTOYANTS OU DÉSINFECTANTS APPROPRIES AU TYPE DE RISQUE	C2.11 Doser les produits en appliquant les règles de sécurité liées à l'utilisation des produits chimiques C2.12 Rincer les emballages préalablement à leur évacuation		<ul style="list-style-type: none"> • Le dosage des produits est effectué selon la procédure de l'entreprise, les normes de sécurité liées à l'utilisation de produits chimiques et les précautions d'emploi • Les gestes, postures et port des EPI adaptés sont appliqués spontanément • Les étapes d'un processus de dosage sont explicitées sans erreurs majeures • Les risques liés à l'utilisation de produits chimiques sont connus

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
A3.1 UTILISATION DU MATÉRIEL DE NETTOYAGE DE BASE (ASPIRATEUR, BALAI ...)	C3.1 Utiliser les matériels de dépoussiérage : balayage humide, balayage à sec, aspirateur poussières en appliquant spontanément les écogestes et la bonne ergonomie	Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance	<ul style="list-style-type: none"> • Les matériels sont utilisés en fonction des types de poussières • Les spécificités en matière de sécurité et d'hygiène (zones, circuit propre-sale, désinfection...) selon les chantiers en milieux sensibles sont expliquées avec pertinence • Les écogestes notamment en électricité sont respectés spontanément • Les gestes et postures sont appliqués • La consommation excessive en eau et électricité est évitée : des solutions pertinentes pour réduire la consommation sont proposées ; ces solutions sont basées sur le protocole écogestes • Les différents organes des matériels utilisés sont correctement identifiés sur un schéma
A3.2 NETTOYAGE DES USTENSILES ET DES INSTALLATIONS SANITAIRES AVEC LES PRODUITS ET TECHNIQUES APPROPRIÉS	C3.2 Effectuer un lavage et une désinfection d'un bloc sanitaire et de ses accessoires avec le matériel et produits adéquats		<ul style="list-style-type: none"> • Le lavage et la désinfection du bloc sanitaire sont effectués correctement ; les consignes sont bien appliquées • Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées (chiffonnettes de couleurs différentes, du plus propre vers le plus sale...) • Les nuisances sont réduites • Le temps de réalisation est respecté • Les notions de contamination sont connues
A3.3 NETTOYAGE DU MOBILIER AVEC LES PRODUITS ET LES TECHNIQUES APPROPRIÉS	C3.3 Effectuer le dépoussiérage et le nettoyage des surfaces horizontales et verticales, des mobiliers et des objets meublants à hauteur d'homme ou de femme		<ul style="list-style-type: none"> • Le dépoussiérage et le nettoyage des surfaces et des objets meublants sont effectués de manière satisfaisante : aucune trace de poussières ne subsiste • Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées (chiffonnettes de couleurs différentes, du plus propre vers le plus sale...) • Les nuisances sont réduites
	C3.4 Réaliser l'entretien courant d'un bureau	<ul style="list-style-type: none"> • Le temps de réalisation est respecté • L'entretien courant est effectué correctement selon les consignes et sans oublis 	

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

A3.4 NETTOYAGE, AVEC LES PRODUITS ET LES TECHNIQUES APPROPRIES, DES SOLS TEXTILES, SOLS PLASTIQUES, PARQUETS, CARRELAGES, CÉRAMIQUES, PIERRES NATURELLES	C3.5 Effectuer les opérations d'entretien manuel des sols (selon différentes méthodes et dans les temps alloués)		<ul style="list-style-type: none"> • Les opérations d'entretiens manuels des sols sont effectuées selon les consignes pour chaque méthode pratiquée • Les nuisances sont réduites aussi bien que possible (bruit, dérangement...) • Le temps de réalisation est respecté • Le principe de chaque technique d'entretien courant est présenté sans erreurs • Les produits ou techniques non compatibles avec les revêtements 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 bien employé • Les essais sur textiles, le lustrage, les méthodes spray et le lavage sont effectués correctement selon les consignes ; le travail avec la monobrosse est effectué au respect des consignes de sécurité • Les nuisances occasionnées par son activité sont prises en compte en réduisant dans la mesure du possible le bruit, et les dérangements des usagers • La différence dans l'utilisation des produits est bien expliquée (désinfection/détartrant, etc.) • Le port des EPI, les gestes et les postures respectent les consignes de sécurité, d'ergonomie et d'hygiène ; les équipements de protection individuels sont choisis en fonction des précautions d'usages en fonction des pictogrammes (détection correcte des pictogrammes)
	C3.6 Effectuer des opérations de détachage des revêtements textiles (avec essai préalable) selon la nature des tâches		
	C3.7 Effectuer un lustrage		
	C3.8 Effectuer une méthode spray		
	C3.9 Effectuer un lavage mécanisé avec le matériel adéquat		
C3.10 Porter les EPI spécifiques et adopter les gestes et postures adaptés			
A3.5 RAMASSAGE DES DECHETS SELON LES CONSIGNES ET LES REGLES DE TRI	C3.11 Collecter et trier les déchets industriels banals (DIB)		<ul style="list-style-type: none"> • Le ramassage des déchets est effectué selon les consignes de tri • L'identification des différents déchets est effectuée sans erreurs • Le tri des déchets industriels banals suit les consignes et les règles en la matière • Le stockage est effectué selon les consignes aux endroits prévus • Les règles et les précautions d'emploi ou de stockage d'un produit donné sont précisées avec un minimum d'erreurs • Les différents types de déchets sont connus
	C3.12 Stocker les déchets aux endroits prévus en respectant les procédures de traitements des déchets		
A3.6 CONTRÔLE DE LA BONNE EXÉCUTION DE SON TRAVAIL APRÈS SA RÉALISATION ET CORRECTION OU AJUSTEMENT LE CAS ÉCHÉANT	C3.13 Apprécier visuellement la qualité et effectuer les autocontrôles de son travail		<ul style="list-style-type: none"> • Le résultat est vérifié par rapport aux consignes données • La qualité du travail est appréciée par autocontrôle ; ce contrôle est efficace et il permet de prendre du recul pour comprendre les conséquences de ses actes vis-à-vis de l'utilisateur et du client • La périodicité fixée des contrôles est bien respectée • Les critères de contrôles selon les techniques sont maîtrisés
	C3.14 Prendre en compte l'importance de son rôle et des conséquences de ses actes vis-à-vis de l'utilisateur et du client		
	C3.15 Ajuster sa méthode de travail pour obtenir le résultat souhaité		
			<ul style="list-style-type: none"> • La méthode de travail est adaptée en cas de besoin si l'autocontrôle aboutit à un constat de non-conformité

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

A3.7 REMISE EN ORDRE DES INSTALLATIONS APRÈS LA PRESTATION	C3.16 Remettre à leur place les éléments déplacés afin de maintenir l'aspect esthétique des locaux		<ul style="list-style-type: none"> • Les objets déplacés sont remis à leur bonne place ; chaque lieu de disposition est correctement mémorisé
A3.8 ENTRETIEN COURANT DU MATÉRIEL	C3.17 Appliquer les consignes d'entretien courant du matériel : faire les réglages et les ajustements nécessaires du matériel d'exploitation ; assurer le nettoyage des matériels et des accessoires après utilisation ; appliquer les procédures de maintenance de 1er niveau ; signaler les pannes nécessitant une intervention		<ul style="list-style-type: none"> • Les consignes d'entretien sont appliquées correctement • Le nettoyage des matériels et des accessoires est effectué correctement • Le local et poste de travail sont maintenus propres et en ordre • Les réglages et les ajustements sont effectués permettant l'exploitation du matériel • La maintenance de 1er niveau est effectuée • Les pannes nécessitant une intervention sont signalées à la hiérarchie • Le mode d'entretien de premier niveau de chaque machine (monobrosse, autolaveuse non portée) est indiqué et les organes de contrôle des appareils sont nommés avec un minimum d'erreurs
A3.9 ENREGISTREMENT DES INFORMATIONS SELON LES PROCÉDURES PRÉVUES	C3.18 Renseigner les supports de suivi sur les opérations effectuées		<ul style="list-style-type: none"> • Le renseignement est effectué selon les procédures prévues

