

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 16273**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Agent(e) de service entretien textiles

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Fédération française des pressings et blanchisseries (FFPB), Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche de l'entretien des textiles - Groupement des entreprises industrielles de services textiles (GEIST)	Directeur de la branche, Président

Chaque certificateur est en mesure de délivrer la certification en son nom propre

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3074 - Blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie

#### Code(s) NSF :

300 Spécialités plurivalentes des services, 311u Conduite des véhicules, conduite des engins de manutention et de levage

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'agent(e) de service entretien textiles assure la livraison et l'enlèvement chez les clients de linges, articles textiles et produits sanitaires et d'hygiène à partir d'une tournée prédéfinie et sur une courte distance. Il/elle effectue l'acheminement des articles et produits au moyen d'un véhicule, le plus souvent léger (Poids Total Admissible en Charge (PTAC) inférieur à 3,5 tonnes) selon la réglementation du transport routier et les impératifs de satisfaction de la clientèle (délais, qualité, ...). En contact direct avec la clientèle, il/elle est garant de l'image de son entreprise, au travers la qualité d'exécution de sa mission. Il/elle informe, prend en compte et transmet les demandes et réclamations des clients. Il/elle assure également une démarche commerciale en proposant aux clients des produits sanitaires et d'hygiène ou des services complémentaires relatifs à l'entretien et la location de linges et articles textiles. Il/elle exécute les activités suivantes :

- Préparation des livraisons de linges, articles textiles et produits sanitaires et d'hygiène
- Acheminement, livraison et enlèvement des articles textiles et des produits sanitaires et d'hygiène chez les clients dans le respect des procédures qualité fixées
- Proposition de produits ou services en lien avec l'entretien, la location de linges et articles textiles, en fonction des besoins et des demandes des clients
- Suivi des activités de livraison et de service en lien avec l'entretien, la location de linges et articles textiles et remontée des informations aux services de l'entreprise

Le titulaire de la certification est capable de :

- Collecter et interpréter les informations, documents utiles
- Rendre compte, justifier les informations apportées
- Réaliser les opérations de chargement, déchargement
- Effectuer des contrôles simples
- Assurer la livraison des produits
- Apporter des réponses au client sur toutes demandes, réclamations
- Garantir la qualité de service de l'entreprise
- Présenter, proposer, conclure certains services marchands

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

Le secteur d'activité concerné est celui des entreprises d'entretien et de location textile.

Les emplois occupés peuvent être :

- Aide-livreur(se),
- Chauffeur(se),
- Chauffeur(se)-livreur(se),
- Chauffeur(se)-livreur(se) préparateur(rice) de commande,
- Chauffeur(se)-magasinier(e), Conducteur(rice)-livreur(se),
- Conducteur(rice)-livreur(se) de marchandises,
- Agent(e) de distribution,
- Agent(e) de livraison et prestataire services

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

**N4105** : Conduite et livraison par tournées sur courte distance

#### Réglementation d'activités :

Le permis B ou E(B) est exigé pour la conduite de véhicule léger.

Le permis C ou E(C) complété par la Formation Initiale Minimum Obligatoire -FIMO- est exigé pour la conduite de véhicules poids lourd (PTAC > à 3,5T).

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Après un parcours de formation

La certification s'appuie sur une évaluation en 4 étapes mis en œuvre par un binôme (organisme habilité et référent d'entreprise) :

- Rédaction d'un livret du candidat
- Questionnaire technique
- Observation au poste (réelle ou simulée)
- Entretien individuel

Le dossier du candidat est présenté au jury national lorsque toutes les composantes de la certification sont acquises. Le dossier du candidat est examiné par le jury pour validation et attribution du CQP.

Par Validation des acquis de l'expérience

A l'issue de l'étape de recevabilité de la demande, la certification s'appuie sur un diagnostic professionnel en 4 étapes mis en œuvre par un binôme (organisme habilité et référent entreprise/professionnel):

- Rédaction d'un livret du candidat
- Questionnaire technique
- Observation au poste (réelle ou simulée)
- Entretien individuel

Le dossier du candidat est examiné par le jury national. Le jury délibère et décide sur la délivrance du CQP. Les composantes de la certification sont capitalisables, indépendantes les unes des autres et pouvant être obtenues dans n'importe quel ordre. La certification est délivrée dès lors que toutes les composantes qui la constituent sont obtenues.

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	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		100% de professionnels
En contrat de professionnalisation	X		Idem
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2012	X		Idem

	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 22 janvier 2013 publié au Journal Officiel du 5 mars 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Agent(e) de service entretien textiles avec effet au 5 mars 2013, jusqu'au 5 mars 2018.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :**

**Références autres :**

**Pour plus d'informations**

**Statistiques :**

**Autres sources d'information :**

[www.opcalia.com](http://www.opcalia.com)

[www.observatoiremodetextilescuir.com](http://www.observatoiremodetextilescuir.com)

[www.ffpb.fr](http://www.ffpb.fr)

[www.geist.fr](http://www.geist.fr)

<http://www.ffpb.fr>

<http://www.geist.fr>

**Lieu(x) de certification :**

Fédération Française des Pressings et Blanchisseries (FFPB)

21 Rue Poulmach-75010 Paris

Groupement des Entreprises Industrielles de Services Textiles (GEIST)

10 rue du Débarcadère-75017 Paris

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

CFA TLV à CROISSY BEAUBOURG (77) - [www.cfatlv.com](http://www.cfatlv.com)

**Historique de la certification :**