

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

AGENT ENTRETIEN ET RENOVATION EN PROPRETE

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/CLIENTS POUR GARANTIR LE BON DÉROULEMENT DU CHANTIER			
A1.1 ÉTABLISSEMENT DE BONNES RELATIONS AVEC LES USAGERS/CLIENTS 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 : • Tenue • Matériel • Etc.	<ul style="list-style-type: none"> • La tenue de travail et la présentation professionnelle 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/client de manière professionnelle : la compréhension mutuelle de la formulation est confirmée par une reformulation du sujet • La fin des opérations est expliquée de manière satisfaisante : temps de séchage, interventions après séchage, remise en place
	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		
A1.2 IDENTIFICATION DES DESAGREMENTS EVENTUELS POUVANT ÊTRE CAUSES PAR LES TRAVAUX	C1.3 Informer les usagers/clients de la nature des travaux à effectuer et expliquer le déroulement des opérations et les précautions à prendre à la fin des opérations	Mise en situation ou observation professionnelle réelle ou simulée suivie d'un échange en présentiel ou à distance Exemples de types de supports : • Tenue • Matériel • Etc.	<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
	C1.4 Identifier et avertir l'utilisateur/le client des désagréments éventuels causés par les travaux (bruit, confidentialité, dérangement...)		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A1.3 TRAITEMENT, ENREGISTREMENT ET TRANSMISSION DES DEMANDES, DES ATTENTES OU DES RECLAMATIONS EVENTUELLES DES USAGERS</p>	<p>C1.5 Mettre en œuvre une écoute active de l'utilisateur/ le client 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 selon la procédure établie</p>		<ul style="list-style-type: none"> • La qualité de l'écoute active de l'utilisateur/client 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 • Les situations relevant de son niveau (y compris réclamations) sont traitées rapidement selon la procédure établie et aux directives données par la hiérarchie • 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 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 utilisateur ou un client) • 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 • Les travaux exceptionnels et spécialisés sont identifiés avec pertinence
	<p>C1.6 Identifier les besoins potentiels en travaux exceptionnels ou en travaux spécifiques qui pourraient intéresser le client et transmettre l'information à sa hiérarchie</p>		

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 ORGANISATION DE SON TRAVAIL EN FONCTION DES EXIGENCES DE L'ACTIVITÉ	C2.1 Préparer le poste de travail selon le cahier des charges en tenant compte du site, en adaptant le protocole aux exigences du chantier et en répartissant le temps disponible selon le travail à effectuer	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"> • Les éléments du cahier des charges (sûreté, besoins...) sont pris en compte • Les informations nécessaires sont recueillies auprès de sa hiérarchie ou des usagers • Les éléments constitutifs du dossier site sont nommés • La nature et l'importance des salissures du local sont évaluées : une différenciation des dégradations, déchets et salissures est apportée – ces dernières sont classées en fonction de leur nature • Les éléments à prendre en compte pour organiser son travail sont énumérés, tout comme une définition est donnée d'une gamme opératoire et d'un protocole • Les opérations sont décomposées en tâches • Les moyens techniques sont choisis en fonction des contraintes • Des propositions d'améliorations d'un point de vue des délais et de la qualité sont apportées au processus opératoire ; les modifications sont validées avec sa hiérarchie • Les difficultés ou dysfonctionnements rencontrés sont rapportés à sa hiérarchie
	C2.2 Suggérer à sa hiérarchie des améliorations aux processus sur les différentes techniques et/ou matériels pour améliorer l'efficacité d'exécution		
A2.2 PREPARATION DES PRODUITS ET MATÉRIELS DU CHANTIER PREALABLES A L'INTERVENTION	C2.3 Choisir le matériel et les accessoires en fonction de l'opération à effectuer sur le revêtement en tenant compte des caractéristiques du lieu		
C2.4 Choisir les produits en fonction du revêtement, du lieu et de la nature et du degré de salissures	<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 • Pour chaque machine, les fonctions d'usage sont indiquées et les différents organes sont nommés • La correspondance des accessoires avec les machines sélectionnées est vérifiée • Le choix des produits prend en compte les caractéristiques du revêtement de sol, de l'activité, du lieu, 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 ainsi que la fiche sécurité d'un produit de nettoyage sont expliquées sans erreurs 		
C2.5 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			

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C2.6 Anticiper les demandes/besoins en produits et accessoires auprès du responsable</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>A2.3. PRÉPARATION DES INSTALLATIONS AVANT NETTOYAGE (RANGEMENT, PROTECTION, BALISAGE)</p>	<p>C2.8 Délimiter la zone de travail en fonction des précisions sur sa fiche de mission</p>		<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 • 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
	<p>C2.9 Protéger les lieux et les biens de dommages éventuels</p>		
	<p>C2.10 Respecter les conditions d'accès aux locaux et leur mise en sécurité (ouverture/fermeture, alarmes...)</p>		
<p>A2.4 APPLICATION DES PROTOCOLES DE SERVICES</p>	<p>C2.11 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</p>		<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 règles de sécurité et le plan de prévention sont appliqués
<p>A2.5 LECTURE ET APPLICATION DES NOTICES ET FICHES TECHNIQUES</p>	<p>C2.12 Choisir et 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</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Les matériels et produits sont choisis et 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 • Le stockage est effectué selon les consignes aux endroits prévus • 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 • Les règles et les précautions d'emploi ou de stockage d'un produit donné sont précisées avec un minimum d'erreurs

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 NETTOYAGE AVEC LES PRODUITS ET LES TECHNIQUES APPROPRIÉS, DES SOLS	C3.1 Réaliser les opérations d'entretien manuel et mécanisé des sols (textiles, plastiques, parquets, carrelages, céramiques, pierres naturelles) selon différentes méthodes et dans les temps alloués et en limitant les nuisances au niveau de l'utilisateur	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 • Protections individuelles • Pictogrammes • Fiches techniques produits et matériel • Produits • Emballages • Matériel (balai trapèze, monobrosse, plateau entraîneur, disque beige, disque blanc, autolaveuse non portée...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les opérations d'entretien manuel et mécanisé des sols sont effectuées selon les consignes pour chaque méthode pratiquée (shampooing au mouillé, mousse sèche, à la poudre, injection extraction et combinée, vapeur) • 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 • Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées • Les risques selon les types de sol et/ou matériels utilisés sont connus • 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 • Le travail avec la monobrosse est effectué au respect des consignes de sécurité • Les différentes techniques de décapage avec ou sans produits sont citées • Les différents types de protections selon la nature des revêtements de sols sont cités • 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.) • Les avantages des techniques différentes et du matériel sont mis en avant, notamment celles facilitant l'amélioration de l'efficacité d'exécution • Les étapes du surfaçage d'un revêtement bois sont citées • 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)
	C3.2 Effectuer un lustrage une méthode spray sur un revêtement plastique		
	C3.3 Réaliser un décapage à sec ou un décapage au mouillé		
	C3.4 Appliquer manuellement une protection		
	C3.5 Réaliser une remise en état d'un sol textile : shampooing au mouillé, mousse sèche, injection extraction et combinée ou un spray moquette		
	C3.6 Réaliser une rénovation mécanique et/ou chimique d'un sol en pierre naturelle calcaire		
	C3.7 Réaliser le récurage d'un sol carrelé		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	C3.8 Porter les EPI spécifiques et adopter les gestes et postures adaptés afin de rationaliser ses gestes, se protéger et lutter contre les TMS	<ul style="list-style-type: none"> • Types de déchets différents • Schémas • EPI • Types de textiles différents • Revêtements divers de sol • Mobilier • Informations à enregistrer • Etc. 	
A3.2 CONTRÔLE DE LA BONNE EXÉCUTION DE SON TRAVAIL APRÈS SA RÉALISATION ET CORRECTION OU AJUSTEMENT LE CAS ÉCHÉANT	C3.9 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 des contrôles est bien respectée • Les données de contrôle sont transmises, par exemple à l'aide d'outils numériques • Les critères à prendre en compte lors de l'évaluation du travail et la définition de la qualité à obtenir sont cités sans erreurs majeures • Les règles d'hygiène personnelle et celles appliquées pour la prestation sont cités sans erreur majeure • La méthode de travail est adaptée en cas de besoin si l'autocontrôle aboutit à un constat de non-conformité
	C3.10 Prendre en compte l'importance de son rôle et des conséquences de ses actes vis-à-vis de l'utilisateur et du client		
	C3.11 Ajuster sa méthode de travail pour obtenir le résultat souhaité		
A3.3 REMISE EN ORDRE DES INSTALLATIONS APRÈS LA PRESTATION	C3.12 Remettre à leur place les éléments déplacés afin de maintenir l'aspect esthétique des locaux		
A3.4 ENTRETIEN COURANT DU MATÉRIEL	C3.13 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 le 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, injecteur extracteur) est indiqué et les organes de contrôle des appareils sont nommés avec un minimum d'erreurs 	
A3.5 ENREGISTREMENT DES INFORMATIONS SELON LES PROCÉDURES PRÉVUES	C3.14 Renseigner les supports de suivi sur les opérations effectuées	<ul style="list-style-type: none"> • Le renseignement est effectué selon les procédures prévues • Le responsable hiérarchique est informé de la réalisation de la mission 	