

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 : ENTRETIEN DU CADRE DE VIE COMMUN			
A1.1 Organisation de son travail	<p>C1. Adopter une attitude professionnelle en mettant en pratique le règlement et les codes de conduite et en coordonnant ses actions avec les autres membres de l'équipe dans un objectif de qualité de service</p>	<p>Une modalité unique pour l'ensemble des compétences du bloc 1 : « Mise en situation professionnelle simulée - suivie d'un échange » Durée : 45 minutes pour l'évaluation des compétences du bloc 1.</p> <p>Précisions pour l'évaluation des compétences C1, C2, C3, C4, C5, C6 et C7 : Le candidat est évalué dès son arrivée sur le lieu de l'intervention (attitude professionnelle). Des consignes lui sont données pour une intervention de nettoyage d'un bureau et d'un sanitaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - le candidat adopte une attitude professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les horaires et le planning sont respectés : le candidat fait preuve de ponctualité ▪ sa tenue de travail est conforme au règlement - ses interactions avec son supérieur hiérarchique et ses collègues sont adaptées : <ul style="list-style-type: none"> ▪ le candidat adapte sa posture et son vocabulaire dans une situation de travail en équipe et avec son supérieur hiérarchique (respect des codes de conduite professionnels, respect des autres, politesse) ▪ le candidat comprend et conduit un échange oral dans une situation professionnelle ▪ le candidat prend en compte l'impact de ses actions sur les autres membres de l'équipe ▪ ses activités au sein de l'équipe sont décrites et expliquées dans le contexte professionnel ▪ les points de vue des autres membres de l'équipe sont entendus et pris en compte
	<p>C2 : Prendre connaissance des consignes d'intervention auprès du supérieur hiérarchique et les mettre en application afin de préparer son intervention</p>	<p>Exemples de types de supports pour l'évaluation des compétences de l'activité A1.1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - consignes 	<ul style="list-style-type: none"> - les consignes d'intervention transmises par le supérieur hiérarchique sont identifiées et correctement appliquées par le candidat

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C.3 : Intégrer les particularités des environnements possibles des différentes prestations dans la mise en application des consignes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - plannings - horaires - smartphone, tablette - règlement intérieur - contrat de travail - organigramme - étude de cas 	<ul style="list-style-type: none"> - les principales caractéristiques des lieux d'intervention sont identifiées (ex. lieux occupés ou lieux vides ; espaces communs, de bureau, de sanitaires...) - la mise en application des consignes tient compte des particularités de l'environnement de la prestation
	<p>C4 : Organiser son intervention en planifiant les étapes de son travail et en identifiant les méthodes adaptées pour la réalisation de la prestation afin qu'elle soit réalisée dans les temps impartis</p>	<p>La méthode de transmission des consignes est choisie par les évaluateurs dans le respect des pratiques habituelles du candidat.</p> <p>Exemples de types de supports pour l'évaluation des compétences de l'activité A1.2 :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - l'intervention est organisée dans le respect des temps impartis : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les principales étapes sont identifiées et hiérarchisées ▪ l'objectif de chaque étape est identifié ▪ des méthodes adaptées pour la réalisation de chaque étape sont identifiées
<p>A1.2 Préparation de l'intervention de nettoyage</p>	<p>C5 : Identifier les caractéristiques du chantier permettant de sélectionner le matériel, le balisage et les produits adaptés à la réalisation de la prestation afin de préparer une intervention de qualité en toute sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - consignes - protocoles sanitaires - produits - matériels - consommables - étiquettes et pictogrammes des produits - balisage - Equipements de Protection Individuelle (EPI) - étude de cas <p>Précisions pour l'évaluation des compétences C8, C9, C10 :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques du chantier sont identifiées : type de surfaces à nettoyer, surface totale du chantier, conditions particulières de nettoyage sur le chantier, etc. - les moyens techniques sont choisis en fonction des contraintes ; les caractéristiques des produits sont identifiées à partir de leur étiquette - le supérieur hiérarchique est prévenu avant rupture de produits et matériels consommables - les risques liés à la prestation sont identifiés et les mesures de prévention adéquates sont décrites ou mises en application : <ul style="list-style-type: none"> ▪ le balisage du site est assuré sans entraver les passages des personnes à mobilité réduite ▪ la localisation des accès, des locaux et des équipements est effectuée à l'aide du plan d'évacuation du site ▪ les pictogrammes de sécurité sont identifiés

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C6 : Réaliser les dosages appropriés des produits en toute sécurité et dans le respect du développement durable afin de garantir la qualité de la prestation, d'éviter le gaspillage et de réduire l'impact sur l'environnement</p>	<p>Le candidat est évalué sur trois techniques manuelles de nettoyage et une technique de nettoyage mécanique. Ces techniques sont tirées au sort par le candidat au début de l'évaluation. Lors de la mise en situation, le candidat doit nettoyer un bureau et un sanitaire.</p> <p>Précisions pour l'évaluation des compétences C11 et C12 : Echanges/questionnement oral sur les pratiques de sorties et de nettoyage de containers ainsi que sur le tri sélectif</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la réalisation des dosages est correcte et appropriée aux produits ; elle est réalisée en toute sécurité ; - elle permet d'éviter le gaspillage
	<p>C7 : Utiliser les équipements de protection individuelle nécessaires à la réalisation de son activité et appliquer les gestes barrières dans l'objectif de réduire les risques d'infection</p>		<ul style="list-style-type: none"> - les équipements de protection individuelle nécessaires à la réalisation de la prestation sont explicitement cités et appliqués - les procédures d'hygiène (lavage des mains...) sont comprises et appliquées
<p>A1.3 Intervention de nettoyage</p>	<p>C8. Nettoyer manuellement les surfaces et les points de contact selon les techniques adaptées (essuyage humide, désinfection, balayage humide, lavage manuel des sols, nettoyage des surfaces vitrées) dans le respect de la chronologie des tâches et les règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement (écogestes) afin de les maintenir en état de propreté</p>	<p>Exemples de types de supports pour l'évaluation des compétences de l'activité A1.3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matériel de nettoyage manuel - Aspirateur - Monobrosse - Matériel d'injection-extraction - Autolaveuses - Déchets - Étude de cas - Photos - Images <p>Précisions pour l'évaluation des compétences C13, C14 et C15 : Après avoir été mis en situation de nettoyage d'un bureau et</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la prestation est assurée en mobilisant les techniques, équipements, consommables et produits appropriés aux surfaces à nettoyer et à l'environnement de la prestation - les gestes et postures recommandés pour le poste sont connus et mis en pratique en situation professionnelle - les risques liés à l'ergonomie du poste du travail sont cités (douleurs, TMS..) - les EPI – équipements de protection individuelle nécessaire à la réalisation de son activité sont correctement utilisés - la chronologie des tâches et les règles d'hygiène sont respectées et appliquées (du plus haut vers le plus bas, du plus propre au plus sale, etc.) - les écogestes (économies d'énergie, d'eau, de produit, choix de matériel) sont mis en œuvre pour la réalisation de la prestation
	<p>C9. Nettoyer mécaniquement les surfaces avec les outils adaptés (aspirateurs, monobrosses, injection extraction, autolaveuse) dans le respect de la chronologie des tâches et les règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement (écogestes) afin de les maintenir en état de propreté</p>		<ul style="list-style-type: none"> - le matériel est nettoyé et rangé après la prestation
	<p>C10. Ranger et maintenir en état de propreté le matériel utilisé à l'issue de la prestation</p>		<ul style="list-style-type: none"> - les écogestes (tri sélectifs des déchets) sont mis en œuvre pour la réalisation de la prestation : les déchets sont triés selon les couleurs (jaune, vert...)
	<p>C11 : Mettre en pratique les écogestes liés au tri sélectif des déchets afin de participer à la réduction des effets néfastes sur l'environnement</p>		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C12 : Effectuer la sortie des containers en toute sécurité et procéder à leur nettoyage et désinfection afin de les maintenir en état de propreté et d'utilisation</p>	<p>d'un sanitaire, le candidat doit remplir une fiche de traçabilité, effectuer un autocontrôle ainsi qu'un reporting du travail réalisé.</p> <p>La méthode de transmission du reporting est choisie par les évaluateurs dans le respect des pratiques habituelles du candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la manipulation et le basculement du container respectent les consignes : les EPI adaptés sont utilisés, les gestes et les postures recommandés sont appliqués pour réduire les risques liés à l'ergonomie du poste de travail - le nettoyage et la désinfection des containers sont effectués en toute sécurité (choix des produits, EPI adaptés, gestes et postures recommandés)
<p>A1.4 Contrôle des résultats de la prestation</p>	<p>C13 : Remplir une fiche de traçabilité pour contribuer au contrôle des fréquences de nettoyage des lieux</p>		<ul style="list-style-type: none"> - la fiche de traçabilité est remplie selon les procédures instaurées
	<p>C14 : Effectuer le contrôle et l'autocontrôle de son travail à l'aide d'outils digitaux ou à l'aide d'une grille d'autocontrôle afin d'assurer la qualité de l'intervention et de respecter les objectifs opérationnels fixés par le supérieur hiérarchique</p>	<p>Exemples de types de supports pour l'évaluation des compétences de l'activité A1.4 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiche de traçabilité en format papier ou digital - Grille d'autocontrôle en format papier ou digital - Grille de reporting en format papier ou digital - Smartphone, tablette - Photos - Images 	<ul style="list-style-type: none"> - le candidat cite les critères de propreté (absence de tâches, de traces et de poussière) - le résultat est contrôlé à l'issue de la réalisation de la prestation à l'aide d'une grille d'autocontrôle ou d'un outil digital - les éventuels écarts sont corrigés
	<p>C15 : Établir un reporting du travail réalisé, oralement ou à l'aide d'outils papiers ou digitaux, en signalant le cas échéant les anomalies afin de rendre compte de son travail et permettre à son supérieur hiérarchique d'agir de manière appropriée en cas d'anomalies</p>	<p>La mise en situation simulée est suivie d'un échange pour permettre au candidat d'argumenter ses choix et d'élargir son questionnement sur les compétences du bloc 1 qui seraient non mises en œuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> - un exposé de la réalisation de la prestation est dressé au supérieur hiérarchique soit oralement en utilisant un vocabulaire professionnel soit à l'aide d'outils digitaux ou papiers (cases à cocher, grille, images ...) - les anomalies relevées dans le déroulement de la prestation (fuites, dégradations, pannes diverses, défauts de sécurité, etc.) sont signalées au supérieur hiérarchique oralement, sous forme de photos soit à l'aide d'outils digitaux ou papiers

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

BLOC 2 : DEVELOPPEMENT DU LIEN SOCIAL AVEC LES HABITANTS ET MEDIATION DE PREMIER NIVEAU			
A2.1 Information et orientation des habitants sur le lieu de déroulement de la prestation au sujet de l'activité de nettoyage, de la structure et du quartier	C16. Présenter son activité de nettoyage permettant de valoriser ses effets dans le cadre de la gestion urbaine et sociale de proximité	<p>Une modalité unique pour l'ensemble des compétences du bloc 2 : « Mise en situation professionnelle simulée - suivie d'un échange »</p> <p>Durée : 30 minutes pour l'évaluation de l'ensemble des compétences du bloc 2 (jeux de rôles, échange)</p> <p>Précisions pour l'évaluation des compétences C16, C17 et C19 : Un jeu de rôles séquencé entre les évaluateurs et le candidat permet de simuler 3 situations :</p> <p>1. information et orientation d'un habitant sur le quartier et la Régie de quartier</p>	<p>Les activités réalisées dans le cadre de la prestation peuvent être présentées et valorisées auprès des habitants:-</p> <ul style="list-style-type: none"> - la nature des travaux et jours de passage sont présentés sans erreurs - les explications respectent les habitants et leurs habitudes - le rôle de l'agent au sein de sa structure et de son équipe est décrit
	C17 : Informé et orienté les habitants sur le quartier et la Régie/structure dans l'objectif de leur faciliter le vécu au quotidien, améliorer le cadre de vie et contribuer à l'établissement des liens de proximité		<ul style="list-style-type: none"> - les informations données aux habitants sont de qualité ; elles permettent d'apporter des indications utiles sur le quartier (infrastructures, équipements de proximité..) et sur la régie ou structure (informations pratiques, prestations, services proposés..) ; elles contribuent positivement à l'établissement des liens de proximité - des repères (fréquences, dates, organisation, déchetteries...) sont donnés sur l'enlèvement des ordures ménagères pour permettre de réduire les dépôts sauvages - des repères (containers jaunes, verts...) sont donnés sur le tri-sélectif - la présentation de la régie ou structure et de l'environnement du travail est valorisante
A2.2 Développement de relations sociales et médiation de premier	C18 : Repérer les habitants isolés et en grande difficulté et transmettre l'information recueillie à son supérieur hiérarchique pour permettre à ce dernier de mettre en œuvre un signalement approprié		<ul style="list-style-type: none"> - Les habitants isolés et en grande difficulté sont repérés grâce à l'observation de situations ou de signaux inhabituels; l'information est transmise au supérieur hiérarchique

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

niveau avec les habitants	<p>C19 : Prévenir et gérer les situations d'agressivité en utilisant le vocabulaire approprié pour freiner une aggravation de la situation</p>	<p>2. présentation de son activité</p> <p>3. gestion d'une situation d'agressivité ou d'interaction avec un habitant</p>	<ul style="list-style-type: none"> - le candidat adapte sa posture et son vocabulaire à l'interlocuteur et à la situation (une situation d'interaction et une situation d'agressivité)
	<p>C20 : Faire remonter les incivilités, les dégradations et les découvertes de produits ou d'objets dangereux ou perdus à sa hiérarchie pour contribuer à préserver la qualité du cadre de vie</p>	<p>Ce jeu de rôle est suivi d'un échange pour permettre au candidat d'argumenter ses choix et d'élargir son questionnement sur les compétences du bloc qui seraient non mises en œuvre</p> <p>Exemples de types de supports pour l'évaluation des compétences de l'activité A2.1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jeu de rôles - Planning de travail - Affichettes d'information (sur l'enlèvement des encombrants, les jours de passage ...) - Organigramme - Photos <p>Précisions pour l'évaluation des compétences C18 et C20 :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les incivilités et les dégradations sur et à proximité du lieu de déroulement de la prestation sont identifiées et remontées factuellement à son supérieur hiérarchique - les découvertes de produits ou d'objets dangereux (substances illicites, seringues, armes ...) ou perdus sur et à proximité du lieu de déroulement de la prestation sont remontées au supérieur hiérarchique - les consignes concernant la découverte de produits ou d'objets dangereux ou perdus sur et à proximité du lieu de déroulement de la prestation sont précisées et appliquées : ne pas toucher, prévenir le supérieur hiérarchique

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>Le candidat est questionné à l'oral en prenant appui sur des photos illustrant des situations réelles ou simulées avec des habitants et des situations de dégradations ou de découverte de produits, d'objets dangereux ou d'objets perdus.</p> <p>Exemples de types de supports pour l'évaluation des compétences de l'activité A2.2 :</p> <ul style="list-style-type: none">- Photos- Images- Étude de cas	
--	--	--	--