

## LES RÉFÉRENTIELS CQP

L'agent  
entretien et rénovation  
en propreté

**CPNE FP**  
PROPRETÉ

**CQP**  
propreté

LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES





## L'agent entretien et rénovation en propreté

### Périmètre d'activité du métier :

**C'est un agent, souvent en équipe volante, réalisant des techniques de rénovation de sols. Il intervient sur de nombreux sites, directement chez le client, en général hors présence des usagers. Il peut faire signer les bons de travaux.**

Le CQP Agent Entretien et Rénovation en Propreté vise à reconnaître les compétences mises en œuvre pour ce métier. Il est positionné Agent Qualifié de Service Echelon 1 (AQS 1) dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale de la Propreté.

Cette certification est accessible, soit via la mise en place d'une évaluation finale (mises en situation et questionnements oraux) en présence d'un jury professionnel de deux personnes, soit dans le cadre d'une V.A.E (Validation des Acquis de l'Expérience) qui prévoit la rédaction d'un dossier de validation et un entretien d'évaluation en présence d'un jury professionnel de deux personnes.

Cette certification est délivrée par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de la Propreté.

Le CQP Agent Entretien et Rénovation en Propreté se compose de 5 blocs de compétences (Organisation de chantier, Réalisation des techniques professionnelles, Contrôle des résultats, Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement sur les chantiers, Relations Clients et attitudes de service).

Pour obtenir le CQP dans son intégralité, tous les blocs doivent être validés.

Chaque bloc est acquis lorsque 75% des points sont obtenus. La certification est modulaire. Le candidat peut obtenir tout ou partie des blocs de compétences du CQP et en conserve le bénéfice durant 5 ans.

Le référentiel de qualification présente les savoir-faire, les connaissances et les attitudes sur lesquels l'évaluation portera. Les capacités notifiées par un « + » donnent des points « bonus » qui peuvent s'ajouter à la note du pôle de compétences correspondant.

Le CQP Agent Entretien et Rénovation en Propreté a été inscrit au RNCP le 22 janvier 2010 (Arrêté du 14 janvier 2010 portant enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles).

### A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>A1</b> Organiser son travail en fonction des exigences de l'activité et du temps qui est imparti</p>	<p><b>A1S1</b> Préparer le poste de travail en tenant compte du site : mobilier...</p>	<p><b>A1C1</b> Énumérer les éléments à prendre en compte lors d'une opération de nettoyage</p>	<p><b>A1R1</b> Recueillir les informations nécessaires auprès de sa hiérarchie et/ou du client</p>
	<p><b>A1S2</b> Adapter le protocole aux exigences du chantier</p>	<p><b>A1C2</b> Donner la définition d'une gamme opératoire et d'un protocole</p>	
	<p><b>A1S3 +</b> Répartir le temps disponible selon le travail à effectuer</p>	<p><b>A1C3 +</b> Énumérer les éléments à prendre en compte pour organiser son travail</p>	
		<p><b>A1C4 +</b> Décomposer une tâche en opérations</p>	
		<p><b>A1C5 +</b> Choisir les moyens en fonction des contraintes</p>	
<p><b>A2</b> Prendre les dispositions pour que le travail soit conforme au cahier des charges, en lien avec sa hiérarchie</p>	<p><b>A2S1 +</b> Prendre en compte les données du cahier des charges (sûreté, besoins...)</p>	<p><b>A2C1</b> Différencier dégradations, salissures et déchets</p>	
	<p><b>A2S2</b> Évaluer la nature et l'importance des salissures d'un local</p>	<p><b>A2C2 +</b> Classer les salissures en fonction de leur nature</p>	
		<p><b>A2C3 +</b> Citer les éléments du cahier des charges à prendre en compte dans une situation donnée</p>	
<p><b>A3</b> Suggérer à sa hiérarchie des améliorations aux processus et techniques du métier</p>	<p><b>A3S1 +</b> Proposer les améliorations à apporter au processus opératoire pour l'optimiser du point de vue des délais, de la qualité</p>		<p><b>A3R1 +</b> Informers son responsable de la réalisation de sa mission, des difficultés rencontrées ainsi que des dysfonctionnements</p> <p><b>A3R2 +</b> Valider les modifications avec sa hiérarchie</p>

### A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<b>A4</b> Préparer techniquement le chantier (produits, matériel)	<b>A4S1</b> Choisir le matériel en fonction de l'opération à effectuer sur le revêtement en tenant compte des caractéristiques du lieu	<b>A4C1</b> Nommer les matériels nécessaires à l'entretien courant, au détachage et à la remise en état partielle des moquettes et des revêtements plastiques	
		<b>A4C2</b> Énoncer les critères d'identification des matériaux et des revêtements	
		<b>A4C3</b> Indiquer la signification des différentes classifications des revêtements (UPEC, M, T)	
		<b>A4C4</b> Lister les matériels à prendre en compte lors d'une opération de nettoyage	
		<b>A4C5</b> Pour chaque machine, indiquer les fonctions d'usage, nommer les différents organes	
	<b>A4S2</b> Choisir les produits en fonction du revêtement, du lieu et de la nature et du degré de salissures	<b>A4C6</b> Expliquer l'action des produits détergents et désinfectants	
		<b>A4C7 +</b> Décrire le spectre d'activité d'un désinfectant	
		<b>A4C8</b> Nommer les produits nécessaires à l'entretien courant, au détachage, à la remise en état	
<b>A4S3</b> Vérifier la disponibilité des produits, des matériels et des équipements nécessaires au travail		<b>A4R1 +</b> Anticiper les demandes / besoins en produits et accessoires auprès du responsable	

### A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<b>A4</b> Préparer techniquement le chantier (produits, matériel)	<b>A4S4</b> Prévoir les moyens pour l'exécution d'une tâche		
	<b>A4S5</b> Préparer et disposer de façon rationnelle son chariot, les outillages, les matériels et les consommables		
<b>A5</b> Préparer les installations avant nettoyage (rangement, protection, balisage)	<b>A5S1</b> Délimiter la zone de travail		<b>A5R1</b> Prendre connaissance d'une fiche de poste
	<b>A5S2</b> Protéger les lieux et les biens de dommages éventuels	<b>A5C1</b> Localiser sur un plan différents locaux ou équipements	<b>A5R2</b> Respecter les conditions d'accès aux locaux (ouverture / fermeture) et éventuellement leur mise en sécurité
	<b>A5S3</b> Vérifier la mise en place des dispositifs de sécurité sur les produits et matériels		

### B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>B1</b> S'assurer que sa tenue de travail est conforme aux exigences des techniques mises en œuvre</p>	<p><b>B1S1</b> Appliquer et faire appliquer les consignes de service, orales ou écrites</p> <p><b>B1S2</b> Sélectionner les équipements de protection en fonction de la tâche à réaliser</p>	<p><b>B1C1</b> Définir les équipements de protection individuels</p> <p><b>B1C2</b> Déchiffrer les pictogrammes de sécurité sur les produits et les matériels</p> <p><b>B1C3</b> Définir les précautions d'usage en fonction des pictogrammes</p>	<p><b>B1R1</b> Respecter l'image de marque de l'entreprise</p>
<p><b>B2</b> Appliquer le protocole de lavage simple des mains</p>		<p><b>B2C1</b> Citer les étapes du lavage des mains</p> <p><b>B2C2 +</b> Justifier l'intérêt du lavage des mains</p>	<p><b>B2R1</b> Se laver spontanément les mains</p>
<p><b>B3</b> Lire et appliquer les notices et fiches techniques</p>	<p><b>B3S1</b> Utiliser les matériels / produits en respectant les données des fiches techniques</p> <p><b>B3S2</b> Positionner les produits sur l'échelle des pH</p>	<p><b>B3C1</b> Citer les données des documents techniques : étiquette, fiche technique de produits et de matériels</p>	<p><b>B3R1 +</b> Respecter les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits et des matériels</p>
<p><b>B4</b> Nettoyer avec les produits et techniques appropriés les sols textiles, sols plastiques, parquets, carrelages, céramiques, pierres naturelles</p>	<p><b>B4S1</b> Effectuer les opérations d'entretien manuel et mécanisé des sols textiles, plastiques, parquets, carrelages, céramiques, pierres naturelles</p>	<p><b>B4C1</b> Énoncer le principe de chaque technique d'entretien courant</p>	<p><b>B4R1</b> S'efforcer de limiter les nuisances que sa prestation peut occasionner auprès du client</p>
			<p><b>B4R2 +</b> Réaliser les travaux dans les temps alloués</p>

### B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>B5</b> Choisir et utiliser le matériel d'entretien approprié : monobrosse, injection-extraction</p>	<p><b>B5S1</b> Choisir et utiliser les matériels d'entretien</p> <p><b>B5S2</b> Choisir et utiliser les accessoires des machines selon les techniques à mettre en œuvre</p>	<p><b>B5C1</b> Distinguer les différentes monobrosses</p> <p><b>B5C2</b> Nommer l'utilisation et les éléments constitutifs de chaque machine</p>	
<p><b>B6</b> Appliquer les techniques de remise en état et rénovation des sols</p>	<p><b>B6S1</b> Réaliser un lustrage, polissage, une spray méthode sur un revêtement plastique</p> <p><b>B6S2</b> Réaliser un décapage à sec ou un décapage au mouillé</p> <p><b>B6S3</b> Appliquer manuellement une protection</p> <p><b>B6S4</b> Réaliser une remise d'un sol textile</p> <p><b>B6S5</b> Réaliser une rénovation d'un sol en pierre naturelle calcaire</p>	<p><b>B6C1</b> Citer les différentes techniques de décapage avec ou sans produits</p> <p><b>B6C2</b> Citer les différents types de protections selon la nature des revêtements de sols</p> <p><b>B6C3</b> Citer les différents types de remise en état d'un sol textile : shampooing au mouillé, mousse sèche, à la poudre, injection extraction et combinée</p> <p><b>B6C4</b> Citer les différentes techniques de rénovation d'un sol en pierre naturelle calcaire : liquide, poudre, sans chimie</p>	<p><b>B6R1</b> Porter les équipements de protection spécifiques et adopter les gestes et postures adaptés</p> <p><b>B6R2</b> Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client</p> <p><b>B6R3</b> Vérifier le résultat de son intervention</p> <p><b>B6R4</b> Travailler en sécurité avec les différentes machines</p> <p><b>B6R5 +</b> Réaliser les travaux dans les temps alloués</p>

### B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>B6</b> Appliquer les techniques de remise en état et rénovation des sols</p>	<p><b>B6S6</b> Réaliser le récurage d'un sol carrelé</p>	<p><b>B6C5</b> Citer les étapes du surfacage d'un revêtement bois</p>	
<p><b>B7</b> Remettre en ordre les installations une fois la prestation effectuée</p>	<p><b>B7S1</b> Remettre à leur place les éléments déplacés</p>	<p><b>B7C1 +</b> Mémoriser la disposition des lieux avant la prestation</p>	<p><b>B7R1</b> Maintenir l'aspect esthétique des locaux</p>
<p><b>B8</b> Assurer l'entretien courant du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises</p>	<p><b>B8S1</b> Appliquer des consignes d'entretien</p>	<p><b>B8C1 +</b> Indiquer le mode d'entretien courant de chaque machine : monobrosse, injection extraction, autolaveuse non portée</p>	<p><b>B8R1</b> Signaler les pannes nécessitant une intervention</p>
	<p><b>B8S2</b> Assurer le nettoyage des matériels et des accessoires après utilisation</p>	<p><b>B8C2</b> Nommer les organes de contrôle des appareils</p>	<p><b>B8R2</b> Maintenir en ordre le local et son poste de travail</p>
	<p><b>B8S3</b> Faire les réglages et les ajustements nécessaires du matériel d'exploitation</p>		
	<p><b>B8S4</b> Appliquer les procédures de maintenance de 1<sup>er</sup> niveau</p>		

## C - CONTRÔLE DES RÉSULTATS

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>C1</b> Contrôler la bonne exécution de son travail</p>	<p><b>C1S1</b> Apprécier visuellement la qualité de son travail</p>	<p><b>C1C1</b> Citer la définition de la qualité d'un service et ses composantes</p> <hr/> <p><b>C1C2</b> Citer les critères à prendre en compte lors de l'évaluation de son travail</p>	<p><b>C1R1 +</b> Réaliser ses tâches en prenant en compte l'importance de son rôle et des conséquences de ses actes vis-à-vis du client</p> <hr/> <p><b>C1R2</b> Effectuer ses autocontrôles</p>
<p><b>C2</b> Prendre l'initiative de répéter ou corriger le travail si nécessaire</p>	<p><b>C2S1</b> Ajuster sa méthode de travail pour obtenir le résultat souhaité</p>		
<p><b>C3</b> Enregistrer les informations selon les procédures prévues</p>	<p><b>C3S1</b> Renseigner des documents d'exploitation sur les opérations effectuées et sur les consommations</p>		

### D - RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET D'ENVIRONNEMENT SUR LES CHANTIERS

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<b>D1</b> Respect des règles d'hygiène et de sécurité sur les chantiers	<b>D1S1</b> Mettre en œuvre les mesures d'hygiène requises	<b>D1C1</b> Citer les règles d'hygiène personnelle	
		<b>D1C2</b> Citer les règles d'hygiène appliquées à la prestation	
	<b>D1S2</b> Mettre en œuvre les dispositifs de sécurité requis (notamment en électricité)	<b>D1C3</b> Citer les situations de travail dangereuses et leurs risques	<b>D1R1</b> Signaler les situations à risques
	<b>D1S3</b> Appliquer spontanément les gestes et postures adaptés	<b>D1C4</b> Déchiffrer les pictogrammes et la signalétique	
		<b>D1C5 +</b> Identifier dans le document unique et dans le plan de prévention les éléments de prévention nécessaires à la réalisation de la tâche	
	<b>D1S4</b> Appliquer spontanément les éco-gestes notamment en électricité	<b>D1C6</b> Citer les principaux écogestes à respecter sur un chantier	
<b>D2</b> Respecter les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits, des matériels et des déchets	<b>D2S1</b> Appliquer les règles de base et les précautions d'emploi des produits / matériel	<b>D2C1</b> Énoncer les règles et les précautions d'emploi ou de stockage d'un produit donné	
	<b>D2S2</b> Appliquer les règles de base et les précautions de stockage des produits / matériel		

### D - RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET D'ENVIRONNEMENT SUR LES CHANTIERS

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>D2</b> Respecter les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits, des matériels et des déchets</p>	<p><b>D2S3</b> Appliquer les règles de base et les précautions de tri des déchets</p> <hr/> <p><b>D2S4</b> Assurer le rinçage des emballages préalablement à leur évacuation</p>	<p><b>D2C2</b> Identifier les différents déchets</p>	<p><b>D2R1</b> Respecter les procédures de traitement des déchets</p>
<p><b>D3</b> Adapter les méthodes de travail au niveau de risques en accord avec sa hiérarchie</p>	<p><b>D3S1</b> Mettre en œuvre les moyens de prévention nécessaires par rapport aux risques de la situation</p>	<p><b>D3C1</b> Énumérer les moyens de prévention</p> <hr/> <p><b>D3C2</b> Citer les spécificités, en matière de sécurité et d'hygiène (zones, circuit propre-sale, désinfection...), des prestations sur des chantiers en milieu sensibles (agro alimentaire, cuisine collective, médical et paramédical)</p>	<p><b>D3R1</b> Signaler à la hiérarchie l'inadéquation éventuelle des moyens disponibles</p> <hr/> <p><b>D3R2</b> Respecter, lors des prestations, les principes de base en hygiène et les procédures/protocoles spécifiques aux environnements sensibles</p>

### E - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p><b>E1</b> Veiller à ce que sa tenue de travail et sa présentation professionnelle soient soignées</p>		<p><b>E1C1</b> Énumérer les règles relatives à la tenue et aux comportements du personnel</p>	<p><b>E1R1</b> Contrôler l'aspect de la tenue et du matériel</p>
<p><b>E2</b> Travailler en respectant le confort du client (bruit, confidentialité, dérangement...)</p>	<p><b>E2S1</b> Appliquer ces règles pour limiter au maximum les nuisances</p>	<p><b>E2C1</b> Citer les règles de confidentialité, de discrétion</p>	<p><b>E2R1</b> Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès de son client</p> <p><b>E2R2</b> Avertir le client des désagréments éventuels causés par les travaux</p>
<p><b>E3</b> Entretenir de bonnes relations avec le client pendant la réalisation de la prestation</p>	<p><b>E3S1</b> Savoir se présenter</p>	<p><b>E3C1 +</b> Énoncer les techniques de communication et de questionnement à mettre en œuvre</p>	<p><b>E3R1</b> Dialoguer avec tout interlocuteur en veillant à la qualité de l'accueil et de sa présentation</p> <p><b>E3R2</b> Utiliser les règles usuelles en matière de tutoiement et vouvoiement</p> <p><b>E3R3</b> Bannir l'utilisation de termes argotiques</p>
<p><b>E4</b> Traiter à son niveau les demandes ou réclamations du client par rapport aux directives données par la hiérarchie pour accomplir les prestations demandées</p>	<p><b>E4S1</b> Collecter les informations et éléments nécessaires au traitement d'une situation</p> <p><b>E4S2</b> Traiter la situation selon la procédure établie</p>	<p><b>E4C1</b> Identifier les situations pouvant être traitées</p>	<p><b>E4R1 +</b> Réagir rapidement à la demande du client</p> <p><b>E4R2 +</b> Remonter les informations pour les situations ne pouvant être traitées</p>

## E - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<b>E5</b> Enregistrer et transmettre les demandes et/ou réclamations éventuelles du client	<b>E5S1</b> Transmettre oralement les informations		<b>E5R1</b> Être à l'écoute du client
<b>E6</b> Informer sa hiérarchie des contraintes et attentes du client	<b>E6S1</b> Sélectionner les informations à transmettre		<b>E6S2</b> Choisir des modalités appropriées de transmission de l'information





LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES

**Pour tous renseignements vous pouvez nous contacter :**

OC Propreté

3-3bis, rue Jean Jaurès

94808 Villejuif Cedex

Tél. : 01 43 90 22 15

contact@oc-proprete.fr