




UNION EUROPEENNE
Fonds Social Européen

Référentiel Emploi, Activités et Compétences



DSP

REAC

RC

RF

CDC

AGENT (E) DE PROPLETE ET D'HYGIENE

Libellé réduit: APH
Code titre: TP-00398
Type de document: REAC
Version: 5
Date de validation: 24/04/2008
Date de mise à jour: 04/09/2008

AGENT (E) DE PROPLETE ET D'HYGIENE

Référentiel Emploi, Activités et Compétences

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	2/43

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:**Chef de projet**

LEGALL Catherine

Participants pour les centres

Duquennoy Xavier RHONE ALPES Grenoble-Le Pont De Claix

Laigroz Jean Yves ILE DE FRANCE Creteil

Participants pour la Direction de l'Ingénierie**Responsable d'unité sectorielle**

Nadine Pelvillain

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	3/43

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	4/43

FICHE EMPLOI-TYPE

LISTE DES EMPLOIS-TYPES

1 - AGENT (E) DE PROPLETE ET D'HYGIENE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	5/43

INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE AGENT (E) DE PROPLETE ET D'HYGIENE

FET01 FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT:

11211 - NETTOYEUR/NETTOYEUSE DE LOCAUX ET DES SURFACES

FET02 AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE:

Chef de chantier nettoyage
 Conducteur (trice) de matériel d'entretien
 Nettoyeur (euse) machiniste
 Nettoyeur (euse) polyvalent (e)
 Ouvrier (e) nettoyeur (euse) de locaux
 Technicien (ne) de surface

FET03 LIENS AVEC LES NOMENCLATURES:

RELATIONS INTERNES:

Domaine EVOLIF: T08 Santé
Sous Secteur EVOLIF: JN Services non marchands

RELATIONS EXTERNES:

PCS: 6891 - Nettoyeurs
FAP: T460 - Agents d'entretien
NAF: 747Z - Activités de nettoyage
NSF: 343 t - Nettoyage, assainissement, protection de l'environnement

FORMACODE:

FET04 DEFINITION:

L'Agent (e) de Propreté et d'Hygiène (A.P.H) assure la propreté et l'hygiène de locaux à usage professionnel, d'habitats collectifs ou éventuellement privatifs.

Il/elle réalise une prestation de service destinée à répondre aux besoins exprimés par un client-donneur d'ordre - externe ou interne - et définis dans le cadre d'un cahier des charges.

L'APH réalise sa prestation dans le respect du cahier des charges propre à chaque chantier (type de bâtiment, secteur d'activité professionnelle, présence ou non des occupants, risques particuliers...)

FET05 CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE:

L'emploi s'exerce dans des milieux professionnels très diversifiés, dans le cadre d'une prestation externalisée ou non à une entreprise de nettoyage :

- espaces d'activité tertiaire (bureaux, écoles, gymnases) ou commerciale
- structures médicosociales d'accueil et/ou de soins de personnes, structures hospitalières ou médicalisées
- entreprises industrielles ou de transport,
- locaux d'habitation collectifs ou de particuliers...

L'intervention peut se faire en intérieur ou en extérieur, en présence ou non de l'usager des lieux.

Dans les entreprises prestataires, l'agent (e) de propreté et d'hygiène peut intervenir dans une même journée sur plusieurs chantiers de nettoyage de différents types. Ces chantiers peuvent être distants les uns des autres.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	6/43

L'agent (e) de propreté et d'hygiène travaille seul (e) ou en équipe. Il/elle intervient en tenant compte des règles de fonctionnement du site et notamment du règlement intérieur.

Les horaires peuvent se situer hors des horaires habituels de travail, selon la nature de l'activité du client.

FET06 CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE:
NEANT

FET07 CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE:

L'intervention de l'APH est en général définie par son responsable, dans le respect du cahier des charges qui précise le contenu, les horaires, les moyens et/ou les résultats attendus de la prestation.

Dans ce cadrage, l'APH réalise des travaux planifiés par zone d'intervention, dans un cadre horaire, en rendant compte de sa prestation à son responsable hiérarchique.

Dans les limites de sa responsabilité, l'agent (e) de propreté et d'hygiène peut parfois être amené (e) à adapter la planification de ses tâches pour tenir compte d'un imprévu (locaux occupés, demande spécifique d'un client...)

FET08 DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE:

Sur la plupart des chantiers, l'APH maîtrise les conditions d'accès aux locaux (ouverture, fermeture) et éventuellement leur mise en sécurité.

A partir des consignes du cahier des charges, l'APH organise sa prestation en respectant, pour chaque technique mise en oeuvre les modes opératoires dans chacune des étapes : préparation, réalisation, finition et rangement.

A partir des moyens mis à sa disposition (produits, matériels, machines) et après avoir fait le constat de la nature et des spécificités des surfaces ainsi que de la nature des salissures à éliminer, il /elle choisit et prépare les éléments à utiliser pour la prestation.

L'APH organise ensuite l'échéancement de son intervention. Il/elle peut dans certains cas adapter son action en fonction des niveaux de salissure : intervention plus importante dans des zones particulièrement salies, et à l'inverse intervention réduite dans des zones peu utilisées.

L'intervention de l'APH dans les différents locaux se fait en respectant la logique du nettoyage : " du plus haut au plus bas ", du " plus propre au plus sale", du " fonds vers la sortie ".

Pour des interventions dans des locaux risquant une bio contamination, il/elle se conforme strictement aux protocoles qu'on lui a transmis.

Quel que soit le lieu d'intervention, il/elle respecte les règles de sécurité définies, tant dans l'organisation et la préparation du chantier que dans l'utilisation des produits et des matériels.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	7/43

Il/elle assure un suivi des stocks de produits et d'accessoires et transmet l'état des stocks à son responsable.

Il/elle maintient son matériel en état de propreté et en assure la maintenance de premier niveau.

Il/elle contrôle ses prestations en vérifiant l'atteinte du niveau de qualité requis (autocontrôle).

Il/elle informe son responsable de la réalisation de sa prestation, des difficultés rencontrées ainsi que des dysfonctionnements de type général remarqués (prise de courant défectueuse, dégradations..).

Il/elle l'informe également des travaux complémentaires à réaliser.

FET09 DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE:
NEANT

FET10 LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE:

AT1 - Réaliser une prestation de service d'entretien manuel adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation

AT2 - Réaliser une prestation de service d'entretien mécanisé et/ou de remise en état mécanisée adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation

FET11 COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:
NEANT

FET12 LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE:
Sans objet

FET13 NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES:

De niveau 5, l'agent (e) de propreté et d'hygiène peut évoluer progressivement vers un statut d'agent (e) qualifié (e) puis de chef d'équipe dans une entreprise de propreté.

Il/elle peut également créer sa propre entreprise.

Dans le secteur hospitalier ou para hospitalier, il / elle peut briguer le statut d'agent (e) des services hospitaliers.

FET14 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Maintenance et hygiène des locaux, F et T Dubroca, édition J.Lanore
- Site internet www.inrs.fr
- Site internet www.magazine-services.fr
- Site internet www.batiment-entretien.fr

FET15 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 21/07/2008

Auteur: LEGALL Catherine

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 04/09/2008

FET16 CODE DE LA FET: FET-0185-03

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	8/43

FICHES ACTIVITES-TYPES

LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE

- 1 - Réaliser une prestation de service d'entretien manuel adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation
- 2 - Réaliser une prestation de service d'entretien mécanisé et/ou de remise en état mécanisée adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation

LISTES DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	9/43

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 1

Réaliser une prestation de service d'entretien manuel adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'activité consiste, pour l'agent (e), à maintenir les espaces en état de propreté et d'hygiène par des travaux réguliers mettant en oeuvre des techniques manuelles d'entretien (et l'aspirateur).

Le travail de l'agent (e) de propreté et d'hygiène vise aussi à maintenir ou à créer un climat agréable et une sensation de bien-être chez les utilisateurs, qu'ils soient présents ou non au moment de l'intervention.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

L'entretien courant représente le premier niveau d'entretien des locaux de vie des entreprises, collectivités ou particuliers.

Quelque soit l'environnement professionnel, sa fréquence est quotidienne voire pluriquotidienne selon l'activité et la fréquentation.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'agent (e) intervient généralement seul (e) sur les tâches d'entretien courant.

Il / elle peut être en liaison avec un (e) ou plusieurs autres agent (e)s présent (e)s sur le même établissement.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Les travaux sont exécutés sous la responsabilité d'un (e) agent (e) d'encadrement, à partir d'instructions précises et impératives tant au niveau des méthodes de travail et des règles de sécurité qu'en ce qui concerne les matériels et procédés utilisés.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'agent (e) mène des travaux de nettoyage dans des espaces de vie (bureaux, chambres, ateliers...) ou de passage (halls, couloirs, centres commerciaux..).

Pour cette activité, les travaux les plus courants de l'APH consistent en :

⇒ l'entretien courant de locaux : dépoussiérage du ou des sols par balayage ou par aspiration, lavage du ou des sols, lavage des vitres à faible hauteur, entretien du mobilier et des équipements, désinfection de certaines surfaces

⇒ l'entretien courant des sanitaires : nettoyage et désinfection des surfaces verticales et horizontales, détartrage, réapprovisionnement des sacs poubelles et des consommables

2 dimensions fondamentales font varier l'intervention de l'APH sur cette activité :

- le milieu d'intervention et les contraintes spécifiques liées à la nature de l'activité : Ainsi, dans les secteurs de l'agroalimentaire, de l'industrie, du médicosocial et de l'hospitalier (hors zone 4), les interventions d'entretien courant sont soumis au respect strict de protocoles spécifiques.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	10/43

- La présence ou non d'usagers :
 Quel que soit le lieu d'intervention, l'APH doit tenir compte de la présence des usagers et adapter son intervention en fonction des interactions avec ceux-ci.

La planification de l'intervention peut dans certain cas être revue par l'agent (e) pour adapter son action en fonction des niveaux de salissure : intervention plus importante dans des zones particulièrement salies, et à l'inverse intervention réduite dans des zones peu utilisées. Il/elle peut également replanifier son intervention pour faire face à un imprévu.

L'APH applique les consignes de sécurité liées aux risques professionnels de son activité.

Il/elle maintient son matériel en état de propreté et en assure une maintenance de premier niveau (ex : changer le sac ou le filtre de l'aspirateur, vider l'aspirateur).

Il/elle rend compte de son activité à son responsable hiérarchique autant que nécessaire.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

L'activité s'exerce principalement à l'intérieur des locaux. Dans ce cas, l'agent (e) peut toutefois se déplacer ponctuellement à l'extérieur, pour évacuer les déchets notamment. La compétence s'exerce dans des espaces d'activité tertiaire et commerciale sans risque sanitaire particulier. Les locaux les plus fréquemment nettoyés sont des bureaux, des salles, des halls, des circulations, des sanitaires.

Tous les autres locaux sont également susceptibles d'être nettoyés en utilisant des techniques manuelles : transports publics au sol (aéroports, métro..), transports publics naviguant (avions, trains, bateaux), locaux collectifs (gymnases, stades..), parcs de loisirs, hôtels.

L'agent (e) de propreté et d'hygiène peut dans certains cas intervenir chez des particuliers.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Les conditions de la mise en oeuvre de cette activité peuvent varier selon l'environnement professionnel :

- En terme d'astreinte : exigences du cahier des charges (obligation de moyens ou de résultat), horaires hors des heures habituelles de travail, diversité géographique des sites d'intervention entraînant des déplacements et potentiellement un morcellement de la journée de travail
- En terme de risques : manipulation de produits actifs, collecte de déchets " à risque ", risques inhérents au travail isolé (agressions, non assistance en cas de chute ou de malaise...)
- En terme réglementaire : application de la méthode HACCP pour l'agroalimentaire, normes AFNOR et définition des protocoles par le CLIN (Comité de Lutte contre l'Infection Nosocomiale) pour l'hospitalier

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

- Relations avec la hiérarchie et ses collègues
 L'APH communique oralement ou par le biais d'un cahier de liaison.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	11/43

Dans les environnements à contraintes spécifiques, il/elle remplit des documents permettant d'assurer la traçabilité de l'activité.

- Relations avec les clients ou les usagers
L'agent(e) de propreté et d'hygiène peut avoir à renseigner un usager ou un client sur sa pratique professionnelle, son organisation, l'état de réalisation de ses travaux.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:
NEANT

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:
C1 - Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien courant de locaux à usage professionnel ou privé.
C2 - Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien courant des sanitaires
C3 - Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien de locaux soumis à des normes ou contraintes spécifiques

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:
11211 - NETTOYEUR/NETTOYEUSE DE LOCAUX ET DES SURFACES

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):
- Maintenance et hygiène des locaux, F et T Dubroca, édition J.Lanore
- Site internet www.inrs.fr
- Site internet www.magazine-services.fr
- Site internet www.batiment-entretien.fr

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:
Date de création: 22/07/2008
Auteur: LEGALL Catherine
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 04/09/2008

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02606-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	12/43

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 2

Réaliser une prestation de service d'entretien mécanisé et/ou de remise en état mécanisée adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Les prestations d'entretien mécanisé et/ou de remise en état mécanisée visent à permettre le retour à un état de propreté et d'hygiène de surfaces ayant subi une altération (" se rapprocher autant que possible de l'état du neuf ").

Ces interventions permettent de prolonger la durée de vie du revêtement et de faciliter l'entretien courant.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Le lavage des sols durs par méthode mécanisée (auto-laveuse) est réalisé dans le cadre de travaux de maintenance, aux côtés des travaux d'entretien courant.

L'entretien mécanisé et/ou la remise en état mécanisée sont des travaux moins fréquents. Ils sont réalisés à la demande, lorsque l'état d'altération des supports requiert une intervention spéciale de rénovation

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

L'agent (e) intervient généralement seul (e) sur le lavage mécanisé. Il/elle peut être en liaison avec un ou plusieurs autres agent (e)s présent (e)s sur le même établissement
Pour l'entretien et la remise en état, l'intervention peut se faire à plusieurs

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Les travaux sont réalisés sous la responsabilité d'un (e) agent (e) d'encadrement, à partir de consignes précises et impératives tant au niveau des méthodes de travail et des règles de sécurité qu'en ce qui concerne les matériels et les procédés utilisés.

L'agent (e) organise son intervention en fonction de ses consignes et :

- du milieu d'intervention et des contraintes spécifiques liées à la nature de l'activité.
- Exemple : procédures spécifiques de l'agroalimentaire
- de la présence ou non d'usagers. Exemple : passage de l'auto laveuse dans les circulations d'une zone recevant du public.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Pour cette activité, les travaux les plus courants de l'APH consistent en :

- ⇒ Le lavage mécanisé des sols durs : passage de l'auto-laveuse ou de la monobrosse
- ⇒ L'entretien ou la remise en état des sols souples protégés, au moyen de techniques mécanisées : lustrage, décapage à sec, méthodes spray, décapage au mouillé et pose d'émulsion
- ⇒ L'entretien ou la remise en état des sols textiles au moyen de techniques mécanisées : injection-extraction, shampoing-moquette

L'entretien et la remise en état ont en commun l'utilisation des mêmes processus et des mêmes machines. Les prestations se différencient par l'intensité de la rénovation :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	13/43

L'entretien mécanisé consiste à opérer un premier niveau de restauration, de surfaces ayant subi une altération légère et pour lesquelles les techniques de l'entretien courant manuel deviennent insuffisantes (salissures incrustées, rayures, tâches..).

La remise en état consiste à éliminer les traces d'altération profonde sur le support en allant dans certains cas jusqu'à la réfection de la protection lorsque l'entretien mécanisé s'avère insuffisant pour redonner à la surface l'aspect du neuf initial et/ou lorsque l'intégrité du revêtement est mise en jeu.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

L'activité s'exerce principalement à l'intérieur de locaux dans des espaces d'activité tertiaire, commerciale ou industrielle.

Les locaux les plus fréquemment nettoyés sont des bureaux, des salles, des halls, des circulations, des ateliers.

Tous les autres locaux sont également susceptibles d'être nettoyés en utilisant des techniques mécanisées : transports publics au sol (aéroports, métro..), bateaux), locaux collectifs (gymnases, stades..), parcs de loisirs, hôtels

L'agent (e) de propreté et d'hygiène peut dans certains cas intervenir chez des particuliers.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Les conditions de la mise en oeuvre de cette activité peuvent varier selon l'environnement professionnel :

En terme d'astreinte : horaires hors des horaires habituels de travail et travaux de weekend end, diversité géographique des sites d'intervention

En terme de risques : manipulation de produits actifs, risques inhérents à l'utilisation des machines, risques inhérents au travail isolé, détérioration des supports

Cette activité peut dans certains cas être mise en oeuvre à l'aide de techniques d'entretien utilisant la haute pression et la vapeur.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

- Relations avec la hiérarchie et ses collègues : l'APH communique oralement ou par le biais d'un cahier de liaison.

- Relations avec les clients ou usagers :

relation de facilitation : explicitation des nuisances et valorisation de son travail.

L'agent (e) de propreté et d'hygiène peut également avoir à renseigner un usager ou un client sur sa pratique professionnelle, son organisation, l'état de réalisation de ses travaux

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

NEANT

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C4 - Réaliser par des méthodes mécanisées le lavage des surfaces dures

C5 - Entretien ou remettre en état des sols souples protégés, en utilisant des méthodes mécanisées

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	14/43

C6 - Entretien ou remettre en état des surfaces textiles en utilisant des techniques mécanisées

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

11211 - NETTOYEUR/NETTOYEUSE DE LOCAUX ET DES SURFACES

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Maintenance et hygiène des locaux, F et T Dubroca, édition J.Lanore
- Site internet www.inrs.fr
- Site internet www.magazine-services.fr
- Site internet www.batiment-entretien.fr

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 22/07/2008

Auteur: LEGALL Catherine

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 04/09/2008

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02607-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	15/43

FICHES COMPETENCES

LISTE DES COMPETENCES

- 1 - Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien courant de locaux à usage professionnel ou privé.
- 2 - Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien courant des sanitaires
- 3 - Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien de locaux soumis à des normes ou contraintes spécifiques
- 4 - Réaliser par des méthodes mécanisées le lavage des surfaces dures
- 5 - Entretien ou remettre en état des sols souples protégés, en utilisant des méthodes mécanisées
- 6 - Entretien ou remettre en état des surfaces textiles en utilisant des techniques mécanisées

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	16/43

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien courant de locaux à usage professionnel ou privatif.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

En se référant à sa fiche de poste, l'agent (e) de propreté et d'hygiène planifie et organise son intervention afin de maintenir en état de propreté des locaux à usage professionnel ou privatif, en utilisant des techniques manuelles de nettoyage.

Le nettoyage porte sur :

- ⇒ Des surfaces verticales : murs et vitrerie
- ⇒ Des surfaces au sol : sols souples (thermoplastique, linoléum...), durs (carrelage, marbre...), textiles (moquette), autres surfaces (parquets...).
- ⇒ Les équipements (portes, radiateurs, rampes, barres de relevage ...etc.) et les éléments mobiliers (bureau, table, chaise...etc.).

Les matériels, outils nécessaires à la prestation sont principalement le chariot de nettoyage, le matériel de balayage et d'essuyage, les produits d'entretien, l'aspirateur à poussière. Pour son intervention, l'APH utilise des solutions de lavage qui peuvent être selon les cas pré-dosées ou à élaborer en réalisant une dilution précise des produits d'entretien dans de l'eau.

En fonction des consignes qui lui sont données, l'APH décompose son intervention en tâches et réalise ensuite, en fonction des locaux les techniques suivantes :

- dépoussiérage du ou des sols par balayage (balayage humide, balayage à sec), dépoussiérage du ou des sols par aspiration.
- lavage du ou des sols (balais espagnol, faubert, lavage à plat...).
- lavage des vitres en faible hauteur.
- entretien du mobilier et des équipements (essuyage humide, lavage, essuyage).
- désinfection de certaines surfaces (ex : téléphone, poignées de porte).

Au terme de son intervention, l'APH réalise l'autocontrôle de sa prestation.

L'agent (e) de propreté et d'hygiène gère un petit stock de produits et de matériels Il/elle est capable de repérer et de signaler des dysfonctionnements concernant ses matériels ou les installations du client.

Il/elle communique avec sa hiérarchie par oral en rendant notamment compte de la réalisation de sa prestation ou par écrit en renseignant par exemple un cahier de liaison.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Le travail est réalisé seul ou en équipe. Le matériel utilisé est disponible sur place.

L'agent (e) de propreté et d'hygiène réalise sa prestation dans une logique de service.

La prestation est réalisée en tenant compte de l'occupant des lieux, qu'il soit présent ou non. L'APH doit respecter des règles de discrétion, de confidentialité et de probité.

La prestation se réalise en conformité avec un certain nombre de règles professionnelles garantissant à l'employeur et au client un résultat conforme à la demande (qualité du résultat et respect des consignes notamment de temps).

La réalisation intègre les règles relatives au développement durable (économie d'énergie, utilisation raisonnable des produits détergents..) et le respect des règles de sécurité du métier (protection de l'agent, des usagers, des mobiliers et des locaux).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	17/43

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

La performance s'évalue à la conformité du résultat, par rapport aux exigences du cahier des charges ou des consignes du client.

Les compétences sont évaluées sur les axes suivants :

- **Axe technique** (respect des règles professionnelles):
choix pertinent des produits et matériels en fonction du travail à réaliser, Qualité de la réalisation technique, qualité du résultat après la prestation, Autocontrôle du résultat et correction éventuelle
- **Axe organisationnel** :
planification méthodique de l'intervention en fonction des instructions et dans une vision globale du travail à réaliser, respect des temps impartis, réaction adaptée face aux aléas rencontrés (imprévus humains ou matériels)
- **Axe relationnel** (relations professionnelles):
interactions adaptées avec les usagers présents ou non ainsi qu'avec les autres professionnels : qualité de la communication (information des usagers sur la pratique et l'intervention), attitude relationnelle globale (discrétion, confidentialité, procédures d'entrée dans les locaux et d'annonce de l'intervention), conformité de la restitution de l'espace par rapport à l'agencement initial
- **Axe sécurité/environnement** :
prise en compte des règles de sécurité (port des gants, prise en compte des pictogrammes de sécurité et des notices, règles de sécurité liées au maniement et à l'utilisation des produits), prise en compte de l'environnement et du développement durable

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Comprendre et appliquer le cahier des charges, à travers sa fiche de poste.
- Repérer l'agencement / l'aménagement d'un local.
- Gérer un petit stock de produits et de matériels.
- Tenir les locaux de stockage et le matériel d'intervention en état permanent de propreté et d'usage
- Ajuster l'organisation de ses tâches en fonction de la réalité de la situation.
- Répartir sa charge de travail dans le temps et dans l'espace.
- Préparer la zone d'intervention.
- Remettre le local dans son agencement initial.
- Choisir et préparer les produits, matériels, consommables adaptés aux prestations à réaliser.
- Réaliser les dilutions conformément aux consignes du fabricant.
- Réaliser le dépoussiérage d'un sol par balayage (balayage humide ou balayage à sec).
- Réaliser le dépoussiérage d'un sol par aspiration.
- Réaliser le lavage d'un sol (balais espagnol, faubert, lavage à plat...).
- Réaliser le lavage des vitres en faible hauteur.
- Réaliser l'entretien du mobilier et des équipements (essuyage humide, lavage, essuyage).
- Réaliser la désinfection d'une surface.
- Réaliser l'autocontrôle de sa prestation.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	18/43

- Rendre compte de la réalisation de sa prestation par oral et/ou par écrit (qualité, traçabilité).
- Prévenir le client et/ou l'utilisateur de son intervention
- Communiquer efficacement dans les relations professionnelles (client, usager, responsable...).
- Créer et maintenir par son implication les conditions d'un climat de travail sérieux et productif.
- Renseigner le cahier de liaison.
- Identifier les produits à partir de la fiche technique
- Marquer les contenants en cas de transvasement de produit.
- Ajuster les quantités préparées au besoin du chantier, en fonction de la superficie à traiter en évitant le gaspillage.
- Repérer et signaler les dysfonctionnements de matériel ou d'installations.
- Activer ou stopper les systèmes de protection des bâtiments.
- Fermer ouvrir les locaux en l'absence de l'utilisateur ou du client.
- Organiser la sécurité, pour soi, le chantier, les usagers.
- Savoir pratiquer le lavage simple des mains
- Utiliser les équipements individuels de sécurité (EPI)
- Travailler de façon ergonomique.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Connaître les procédures de réapprovisionnement des sites (commande interne).
- Calculer une surface.
- Connaître le principe de cadence.
- Calculer des heures, additionner des temps.
- Se situer dans l'espace et dans le temps.
- Connaître les périodicités d'intervention.
- Comprendre une fiche de poste.
- Connaître les règles d'organisation professionnelle (du plus propre au sale, du haut en bas, du fond vers la sortie).
- Communiquer par écrit et comprendre une note écrite
- Connaître le vocabulaire professionnel.
- Comprendre l'étiquetage de produit (pictogramme, dosage, domaine d'utilisation, pH...).
- Connaître les principes d'usage des matériels de nettoyage (balais, chariots, essuyage, etc..).
- Calculer un dosage (pourcentage, proportionnalité, conversion des unités de mesure).
- Connaître les principes de désinfection.
- Connaître les différents types de revêtement et leurs spécificités.
- Connaître les méthodes de lavage des vitres et des surfaces verticales.
- Connaître les méthodes de balayage (à sec et humide)
- Connaître les méthodes d'essuyage des surfaces (essuyage humide...)
- Connaître les méthodes de lavage manuel (sol et surface)
- Connaître la méthode d'aspiration des surfaces
- Connaître le risque microbien et les vecteurs de la contamination.
- Connaître la notion de salissure et la logique de nettoyage.
- Connaître les principes liés à la qualité
- Connaître le cercle de Sinner, l'échelle de pH
- Connaître les équipements de protection individuels (gants, blouse, chaussures, EPI...).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	19/43

- Connaître les règles de base de l'ergonomie (conduite du matériel, port de charge..), les règles de prévention des TMS (Troubles musculo-squelettiques)

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

De type " Application- production " : l'activité nécessite d'automatiser la procédure au niveau du corps, du geste, de l'habileté.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Les savoir-faire comportementaux de l'agent (e) de propreté et d'hygiène :

- Etre observateur.
- Recueillir et transmettre l'information.
- Etre méthodique et précis.
- Etre aimable et souriant
- S'appliquer à communiquer " à bon escient ".
- Rester attentif aux réactions du client et des usagers.
- Gérer et minimiser les situations conflictuelles.
- Conserver une attitude calme et posée.
- S'intégrer et garder sa place dans une équipe de travail.
- Adopter un comportement de mise en sécurité et de prévention.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Maintenance et hygiène des locaux, F et T Dubroca, édition J.Lanore
- Site internet www.inrs.fr
- Site internet www.magazine-services.fr
- Site internet www.batiment-entretien.fr

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 22/07/2008

Auteur: LEGALL Catherine

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 04/09/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012790-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	20/43

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien courant des sanitaires

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

En se référant à sa fiche de poste, l'agent (e) de propreté et d'hygiène planifie et organise son intervention afin de maintenir en état de propreté et d'hygiène les ensembles sanitaires d'espaces collectifs de vie [hors zones à risque sanitaire] en utilisant des techniques manuelles de nettoyage.

Le nettoyage porte sur :

- ⇒ des appareils sanitaires (lavabos, bacs receveurs de douches, baignoires, bidets, cuvettes de WC, urinoirs)
- ⇒ l'environnement de ces appareils (accessoires de robinetterie, miroirs, barres de relevage, porte-serviettes, surfaces murales carrelées, sol etc..).

Les matériels et outils nécessaires à la prestation sont principalement le chariot de nettoyage, le matériel de balayage et d'essuyage, les produits d'entretien.

La prestation peut être plus ou moins importante en fonction du besoin et du cahier des charges : entretien régulier ou " à fond ".

L'agent (e) de propreté et d'hygiène ordonnance ses tâches de façon à réaliser en bonne coordination :

- ⇒ Le nettoyage et la désinfection des surfaces verticales et horizontales
- ⇒ Le détartrage préventif ou curatif
- ⇒ Le réapprovisionnement des sacs poubelles et des consommables

L'intervention se fait en dehors de la présence de l'utilisateur -si possible- en raison des risques de glissade et des risques liés à l'utilisation des produits de désinfection et de détartrage. L'agent (e) de propreté protège donc son chantier en le délimitant (avec son chariot par exemple) et prévient l'utilisateur de cette intervention (panneau de signalisation de chantier). Au terme de son intervention, l'APH réalise l'autocontrôle de sa prestation.

L'agent (e) de propreté et d'hygiène gère un petit stock de produits et de matériels. Il/elle est capable de repérer et de signaler des dysfonctionnements concernant ses matériels ou les installations du client.

Il/elle communique avec sa hiérarchie en rendant notamment compte de la réalisation de sa prestation par oral, ou par écrit en renseignant par exemple un cahier de liaison.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Le travail est réalisé seul. Le matériel utilisé est disponible sur place. Les produits sont généralement prêts à l'emploi.

L'agent (e) de propreté et d'hygiène réalise sa prestation dans une logique de service :

- La prestation est généralement réalisée hors de la présence des usagers. Leur présence éventuelle requiert cependant de l'agent(e) de propreté la mise en oeuvre d'une courtoisie et d'une maîtrise de soi dans ses rapports avec eux.
- La prestation se réalise en conformité avec un certain nombre de règles professionnelles garantissant à l'employeur et au client un résultat conforme à la demande (qualité du résultat et respect des consignes notamment de temps).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	21/43

La réalisation intègre les règles relatives au développement durable (économie d'énergie, utilisation raisonnable des produits détergents, évacuation des déchets..) et le respect des règles de sécurité du métier (protection de l'agent, des usagers, des mobiliers et des locaux).

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

La performance s'évalue à la conformité du résultat, par rapport aux exigences du cahier des charges ou des consignes du client, notamment au niveau de l'enchaînement des tâches. Les compétences sont évaluées sur les axes suivants :

- **Axe technique** (respect des règles professionnelles):

choix pertinent des produits et matériels en fonction du travail à réaliser, qualité de la réalisation technique, qualité du résultat après la prestation, autocontrôle du résultat et correction éventuelle

- **Axe organisationnel** :

planification méthodique de l'intervention en fonction des instructions et dans une vision globale du travail à réaliser (mise en oeuvre de modes opératoires et d'une organisation permettant le temps d'action des produits), respect des temps impartis, réaction adaptée face aux aléas rencontrés (imprévus humains ou matériels)

- **Axe relationnel** (relations professionnelles):

interactions adaptées avec usagers présent ou non ainsi qu'avec les autres professionnels : qualité de la communication (information des usagers sur la pratique et l'intervention), attitude relationnelle globale (discretion, confidentialité, procédures d'entrée dans les locaux et d'annonce de l'intervention), conformité de la restitution de l'espace par rapport à l'agencement initial

- **Axe sécurité/environnement** :

prise en compte des règles de sécurité (port des gants, prise en compte des pictogrammes de sécurité et des notices, règles de sécurité liées au maniement et à l'utilisation des produits), prise en compte de l'environnement et du développement durable

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Comprendre et appliquer le cahier des charges, à travers sa fiche de poste.
- Gérer un petit stock de produits et de matériels.
- Tenir les locaux de stockage et le matériel d'intervention en état permanent de propreté, d'hygiène et d'usage
- Ajuster l'organisation de ses tâches en fonction de la réalité de la situation.
- Répartir sa charge de travail dans le temps et dans l'espace.
- Préparer la zone d'intervention.
- Remettre le local dans son agencement initial.
- Choisir et préparer les produits, matériels, consommables adaptés aux prestations à réaliser.
- Réaliser les dilutions conformément aux consignes du fabricant.
- Réaliser le dépoussiérage d'un sol par balayage (balayage humide ou balayage à sec).
- Réaliser le lavage d'un sol (balais espagnol, faubert, lavage à plat...).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	22/43

- Réaliser le lavage des vitres / miroirs en faible hauteur.
- Réaliser l'entretien du mobilier et des équipements (essuyage humide, lavage, lessivage).
- Réaliser la désinfection d'une surface.
- Réaliser l'autocontrôle de sa prestation.
- Rendre compte de la réalisation de sa prestation par oral et/ou par écrit (qualité, traçabilité)
- Réaliser le détartrage d'un équipement sanitaire.
- Remettre à niveau les consommables sanitaires.
- Communiquer efficacement dans les relations professionnelles (client, usager, responsable...).
- Donner une bonne image de soi et de son entreprise
- Créer et maintenir les conditions d'un climat de travail sérieux et productif.
- Renseigner le cahier de liaison.
- Identifier les produits à partir de la fiche technique
- Marquer les contenants en cas de transvasement des produits.
- Ajuster les quantités préparées au besoin du chantier, en fonction de la superficie à traiter en évitant le gaspillage.
- Repérer et signaler les dysfonctionnements de matériel ou d'installations.
- Organiser la sécurité, pour soi, le chantier, les usagers.
- Savoir pratiquer le lavage simple des mains
- Utiliser les équipements de protection individuels (EPI)
- Savoir laver ses gants
- Travailler de façon ergonomique.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Connaître les procédures de réapprovisionnement des sites (commande interne).
- Calculer une surface.
- Connaître le principe de cadence.
- Calculer des heures, additionner des temps.
- Se situer dans l'espace et dans le temps.
- Connaître les périodicités d'intervention.
- Comprendre une fiche de poste.
- Connaître les règles d'organisation professionnelle (du plus propre au sale, du haut en bas, du fond vers la sortie)
- Connaître le vocabulaire professionnel.
- Comprendre l'étiquetage de produit (pictogramme, dosage, domaine d'utilisation, pH...).
- Connaître les principes d'usage des matériels de nettoyage (balais, chariots, essuyage, etc..).
- Calculer un dosage (pourcentage, proportionnalité, conversion des unités de mesure).
- Connaître le cercle de Sinner, l'échelle de pH
- Connaître le risque microbien et les vecteurs de la contamination.
- Connaître les principes de désinfection.
- Connaître les différents types de revêtement et leurs spécificités.
- Connaître les méthodes de balayage (à sec et humide)
- Connaître les méthodes d'essuyage des surfaces (essuyage humide...)
- Connaître les méthodes de lavage manuel (sol et surface)
- Connaître la notion de salissure et la logique de nettoyage.
- Connaître les principes liés à la qualité.
- Connaître le fonctionnement des distributeurs sanitaires (ouverture, fermeture).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	23/43

- Se situer dans l'organigramme.
- Connaître les équipements de protection individuels (gants, blouse, chaussures, EPI..).
- Connaître les règles de base de l'ergonomie (conduite du matériel, port de charge...), les règles de prévention des TMS (Troubles musculo-squelettiques)

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

De type " Application- production " : l'activité nécessite d'automatiser la procédure au niveau du corps, du geste, de l'habileté

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Etre observateur.
- Recueillir et transmettre l'information.
- Etre méthodique et précis.
- Etre aimable et souriant
- S'appliquer à communiquer " à bon escient ".
- Rester attentif aux réactions du client et des usagers.
- Gérer et minimiser les situations conflictuelles.
- Conserver une attitude calme et posée.
- Adopter un comportement de mise en sécurité et de prévention

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Maintenance et hygiène des locaux, F et T Dubroca, édition J.Lanore
- Site internet www.inrs.fr
- Site internet www.magazine-services.fr
- Site internet www.batiment-entretien.fr

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 22/07/2008

Auteur: LEGALL Catherine

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 04/09/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012792-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	24/43

INTITULE DE LA COMPETENCE 3

Réaliser par des méthodes manuelles l'entretien de locaux soumis à des normes ou contraintes spécifiques

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'agent (e) de propreté et d'hygiène entretient ici des locaux spécifiques, dont l'exigence d'hygiène impose l'application de protocoles ou de normes (CLIN, HACCP).

Il/elle nettoie manuellement et désinfecte l'ensemble des surfaces de ces locaux, des objets meublant et des équipements (bio nettoyage*).

L'application rigoureuse qu'il/elle fait des protocoles vise à limiter le risque de contamination et participe ainsi à la qualité de la production ou de la prestation de service...

Le résultat à atteindre en matière de propreté et d'hygiène, implique une vigilance particulière de l'agent (e), et le souci du détail dans la réalisation de la prestation.

L'agent (e) de propreté et d'hygiène a l'obligation de rendre compte de son action en remplissant les documents de traçabilité ; il/elle est ainsi responsabilisé (e) quant à la réalisation effective de sa prestation.

Il lui est demandé de s'autocontrôler et le résultat de son action est également contrôlé par sa hiérarchie, le client ou un organisme indépendant.

Des prélèvements microbiens avec mise en culture, aux fins d'analyse, peuvent être faits pour vérifier que le résultat est conforme aux objectifs du cahier des charges.

Dans le milieu hospitalier, l'intervention se fait généralement en présence de l'utilisateur.
En agro-alimentaire elle est postérieure à la production.

**Bio nettoyage : procédé appliqué dans une zone à risque dont le but est de réduire, momentanément, la bio contamination d'une surface (guide du bio nettoyage GPME/SL - JORF)*

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

L'agent (e) de propreté et d'hygiène mène son action dans le cadre d'une démarche qualité destinée à maîtriser l'hygiène, la sécurité, la lutte contre la contamination.

L'agent (e) de propreté et d'hygiène intervient seul (e) ou en équipe, en journée ou en horaires décalés dans les espaces tels que :

⇒ Secteur agroalimentaire : cuisines centrale, industrie agroalimentaire (risque alimentaire)

⇒ Secteur hospitalier et médico-social : maisons de retraite, EHPAD* , centres de cure...

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	25/43

- zones à risques moyens (zones 1 et 2): salles d'attente, chambres de maternité, soins de suite et de réadaptation, psychiatrie, consultations externes, salles de rééducation fonctionnelle, ascenseurs, escaliers, circulations, sanitaires
- zones à risques sévères (zone 3) : chambres des malades

⇒ Laboratoires

* *EHPAD : Etablissement d'hébergement pour Personnes Agées*

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

La performance s'évalue à la conformité du résultat, par rapport aux exigences du cahier des charges ou des consignes du client : contrôle de validité :

- par prélèvement et mise en culture
- par ATP-métrie*

Les compétences sont évaluées sur les axes suivants :

- **Axe technique** (respect des règles professionnelles):
Qualité de la réalisation technique, qualité du résultat après la prestation, prise en compte des règles de sécurité, prise en compte de l'environnement, Autocontrôle du résultat
- **Axe organisationnel** :
planification méthodique de l'intervention en fonction des instructions et dans une vision globale du travail à réaliser, respect des temps impartis, réaction adaptée face aux aléas rencontrés (imprévus humains ou matériels)
- **Axe relationnel** (relations professionnelles) :
interactions adaptées avec les usagers présents ou non ainsi qu'avec les autres professionnels : qualité de la communication (information des usagers sur la pratique et l'intervention), attitude relationnelle globale (discrétion, confidentialité, procédures d'entrée dans les locaux et d'annonce de l'intervention), conformité de la restitution de l'espace par rapport à l'agencement initial
- **Axe sécurité/environnement** :
prise en compte des règles de sécurité (port des gants, prise en compte des pictogrammes de sécurité et des notices, règles de sécurité liées au maniement et à l'utilisation des produits), prise en compte de l'environnement et du développement durable

* *ATP-métrie : un stylo spécial échantillonneur sert à effectuer un prélèvement sur une surface de référence (10 cm X 10 cm). Le prélèvement est transféré (par un liquide) dans la cuve à réactif, où se fait immédiatement la détection de l'ATP (Adénosine Triphosphate), dont la présence témoigne à coup sûr soit de l'existence de résidus cellulaires (d'où présence vraisemblable de micro-organismes), soit de résidus alimentaires (ce qui prouve*

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	26/43

que le bio nettoyage a échoué). Il convient donc de recommencer la procédure de bio nettoyage.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Comprendre et appliquer le cahier des charges, à travers sa fiche de poste
- Appliquer strictement les protocoles
- Repérer l'aménagement d'un local.
- Gérer un petit stock de produits et de matériels.
- Tenir les locaux de stockage et le matériel d'intervention en état permanent de propreté et d'usage
- Ajuster l'organisation de ses tâches en fonction de la réalité de la situation.
- Répartir sa charge de travail dans le temps et dans l'espace.
- Préparer la zone d'intervention.
- Remettre le local dans son agencement initial.
- Choisir et préparer les produits, matériels, consommables adaptés aux prestations à réaliser.
- Réaliser le dépoussiérage d'un sol par balayage humide.
- Réaliser le lavage d'un sol par lavage à plat.
- Réaliser le lavage des vitres/miroirs en faible hauteur.
- Réaliser l'entretien du mobilier et des équipements (essuyage humide, lavage, essuyage).
- Réaliser la désinfection d'une surface.
- Réaliser l'autocontrôle de sa prestation.
- Rendre compte de la réalisation de sa prestation par écrit (qualité, traçabilité).
- Respecter le temps de contact du désinfectant.
- Prévenir le client et/ou l'utilisateur de son intervention
- Communiquer efficacement dans les relations professionnelles (client, usager, responsable...).
- Créer et maintenir par son implication les conditions d'un climat de travail sérieux et productif.
- Renseigner le cahier de liaison.
- Appliquer les règles de discrétion et de confidentialité.
- Identifier les produits à partir de la fiche technique.
- Marquer les contenants en cas de transvasement de produit.
- Repérer et signaler les dysfonctionnements de matériel ou d'installations.
- Activer ou stopper les systèmes de protection des bâtiments.
- Fermer ouvrir les locaux en l'absence de l'utilisateur ou du client.
- Organiser la sécurité, pour soi, le chantier, les usagers.
- Savoir pratiquer le lavage simple des mains
- Utiliser les équipements individuels de sécurité (EPI)
- Travailler de façon ergonomique

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Calculer une surface.
- Calculer des heures, additionner des temps.
- Se situer dans l'espace et dans le temps.
- Compréhension des normes AFNOR (exigences relatives aux produits détergents désinfectants)
- Connaître les enjeux de l'application de la démarche HACCP (conséquences des actes de l'opérateur)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	27/43

- Comprendre le rôle du CLIN
- Comprendre la bio contamination, la contamination croisée (notions)
- Savoir ce qu'est une infection nosocomiale (notions)
- Connaître les règles d'organisation professionnelle (du plus propre au sale, du haut en bas, du fond vers la sortie).
- Connaître les protocoles et modes opératoires en vigueur sur le site
- Connaître le vocabulaire professionnel.
- Comprendre l'étiquetage de produit (pictogramme, dosage, domaine d'utilisation, pH...).
- Connaître les principes d'usage des matériels de nettoyage (balais, chariots, essuyage, etc..).
- Calculer un dosage (pourcentage, proportionnalité, conversion des unités de mesure).
- Connaître les normes et principes de désinfection des surfaces.
- Connaître les différents types de revêtement et leurs spécificités.
- Connaître les méthodes de lavage des vitres et des surfaces verticales.
- Connaître les méthodes de balayage humide
- Connaître les méthodes d'essuyage des surfaces (essuyage humide...)
- Connaître les méthodes de lavage manuel (sol et surface)
- Connaître le risque microbien et les vecteurs de la contamination.
- Connaître la notion de salissure et la logique du bio nettoyage.
- Connaître les principes liés à la qualité
- Comprendre les procédures de contrôle de la qualité du bio nettoyage
- Connaître le cercle de Sinner, l'échelle de pH
- Connaître les différents types de micro-organismes
- Se situer dans l'organigramme.
- Situer son intervention dans le processus global de production du site
- Connaître les règles de qualité/sécurité/environnement liées à l'usage des produits de nettoyage et de désinfection.
- Connaître les règles liées à l'évacuation des déchets
- Connaître les équipements de protection individuels (gants, blouse, chaussures, EPI...).
- Connaître les règles de base de l'ergonomie (conduite du matériel, port de charge...), les règles de prévention des TMS (Troubles musculo-squelettiques)
- Connaître le fonctionnement des systèmes de mise en sécurité des locaux (alarme, clefs...).
- Connaître les procédures d'accès appliquées sur le site

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

De type " Application- production " : l'activité nécessite d'automatiser la procédure au niveau du corps, du geste, de l'habileté.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Etre observateur.
- Recueillir et transmettre l'information.
- Etre méthodique et précis.
- Etre aimable et souriant
- S'appliquer à communiquer " à bon escient "
- Rester attentif aux réactions du client et des usagers.
- Gérer et minimiser les situations conflictuelles.
- Conserver une attitude calme et posée.
- Adopter un comportement de mise en sécurité et de prévention.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	28/43

- Se comporter en professionnel responsable des conséquences de ses actes.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Maintenance et hygiène des locaux, F et T Dubroca, édition J.Lanore
- Site internet www.inrs.fr
- Site internet www.magazine-services.fr
- Site internet www.batiment-entretien.fr

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 22/07/2008

Auteur: LEGALL Catherine

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 04/09/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012791-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	29/43

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Réaliser par des méthodes mécanisées le lavage des surfaces dures

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'agent (e) de propreté et d'hygiène élimine les salissures adhérentes des sols durs en mettant en oeuvre des techniques mécanisées de lavage associant une action chimique à une action mécanique. Il/elle maîtrise suffisamment la technique pour éliminer les salissures sans détériorer le support.

Pour réaliser sa prestation, il/elle utilise une monobrosse ou une auto-laveuse.

L'auto-laveuse est privilégiée pour de grandes surfaces (surfaces commerciales par exemple).

La prestation peut se faire en présence d'usagers. L'agent (e) de propreté et d'hygiène veille dans ce cas de façon prioritaire à leur sécurité : il/elle adapte son cheminement et communique ses intentions aux usagers (communication verbale ou non sur la direction qu'il/elle souhaite emprunter avec la machine..).

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La compétence s'exerce dans des zones commerciales ou dans des surfaces telles que des halls, couloirs, collectifs (gymnases...).

Travail de jour ou de nuit.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

La performance s'évalue à la conformité du résultat, par rapport aux exigences du cahier des charges ou des consignes du client.

Les compétences sont évaluées sur les axes suivants :

- **Axe technique** (respect des règles professionnelles):

Qualité de la réalisation technique, maîtrise des organes de commande et de la conduite d'une auto-laveuse et / ou d'une monobrosse, utilisation des techniques de conduite latérale et circulaire correspondant aux opérations à réaliser avec la monobrosse.

Qualité du résultat : absence de traces et de déchets à la fin de la prestation.

Autocontrôle du résultat et correction éventuelle

- **Axe organisationnel** :

Planification méthodique de l'intervention en fonction des instructions et dans une vision globale du travail à réaliser, respect des temps impartis, réaction adaptée face aux aléas rencontrés (imprévus humains ou matériels)

- **Axe relationnel** (relations professionnelles):

Interactions adaptées avec usagers présents ou non ainsi qu'avec les autres professionnels : qualité de la communication (information des usagers sur la pratique et l'intervention), attitude relationnelle globale (discretion, confidentialité, procédures d'entrée dans les locaux et d'annonce de l'intervention), conformité de la restitution de l'espace par rapport à l'agencement initial

- **Axe sécurité/environnement** :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	30/43

Prise en compte des règles de sécurité (port des gants, prise en compte des pictogrammes de sécurité et des notices, règles de sécurité liées au maniement et à l'utilisation des produits), balisage de la zone, prise en compte de l'environnement et du développement durable

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Comprendre et appliquer le cahier des charges, à travers sa fiche de poste.
- Repérer l'aménagement d'un local.
- Gérer un petit stock de produits et de matériels.
- Tenir les locaux de stockage et le matériel d'intervention en état permanent de propreté et d'usage
- Ajuster l'organisation de ses tâches en fonction de la réalité de la situation.
- Identifier sa charge de travail.
- Répartir sa charge de travail dans le temps et dans l'espace.
- Choisir et réaliser la technique en fonction du diagnostic de la surface
- Préparer la zone d'intervention (déplacement du mobilier léger, mise en place des signalisations et des protections).
- Remettre le local dans son agencement initial.
- Choisir et préparer les produits, matériels, consommables adaptés aux prestations à réaliser.
- Réaliser les dilutions conformément aux consignes du fabricant.
- Conduire les matériels de lavage mécanisé (auto-laveuse, monobrosse, aspirateur à eau).
- Réaliser le lavage mécanisé d'un sol dur à l'aide d'une auto-laveuse.
- Réaliser le lavage mécanisé d'un sol dur à l'aide d'une monobrosse et d'un aspirateur à eau.
- Réaliser l'autocontrôle de sa prestation.
- Rendre compte de la réalisation de sa prestation par oral et/ou par écrit.
- Renseigner un document écrit (rapport d'intervention).
- Assurer la maintenance de premier niveau des appareils mécanisés.
- Communiquer efficacement dans les relations professionnelles (client, usager, responsable...).
- S'appliquer à donner une bonne image de soi et de son entreprise,
- Créer et maintenir les conditions d'un climat de travail sérieux et productif.
- Renseigner le cahier de liaison.
- Appliquer les règles de discrétion et de confidentialité.
- Identifier les produits à partir de la fiche technique
- Marquer les contenants en cas de transvasement des produits.
- Ajuster les quantités préparées au besoin du chantier, en fonction de la superficie à traiter en évitant le gaspillage.
- Repérer et signaler les dysfonctionnements de matériel ou d'installations.
- Organiser la sécurité, pour soi, le chantier, les usagers.
- Baliser et/ou interdire le chantier.
- Activer ou stopper les systèmes de protection des bâtiments.
- Fermer et ouvrir les locaux en l'absence de l'utilisateur ou du client.
- Utiliser les équipements individuels de sécurité (EPI)
- Vérifier l'intégrité du matériel avant et après la réalisation de la prestation.
- Travailler de façon ergonomique.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	31/43

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Connaître les procédures de réapprovisionnement des sites (commande interne).
- Calculer une surface.
- Connaître le principe de cadence.
- Calculer des heures, additionner des temps.
- Se situer dans l'espace et dans le temps.
- Connaître les périodicités d'intervention.
- Comprendre une fiche de poste.
- Connaître le vocabulaire professionnel.
- Comprendre l'étiquetage de produit (pictogramme, dosage, domaine d'utilisation pH...).
- Connaître les principes d'usage des matériels de nettoyage
- Connaître les principes d'usage des matériels de nettoyage mécanisé (auto-laveuse, monobrosse, aspirateur à eau...).
- Calculer un dosage (pourcentage, proportionnalité, conversion des unités de mesure).
- Connaître le pH dans le choix des produits.
- Connaître les caractéristiques des salissures.
- Connaître le cercle de Sinner.
- Connaître les différents types de revêtement et leurs spécificités.
- Connaître les règles d'organisation professionnelle (du propre au sale, du haut en bas...).
- Connaître les principes liés à la qualité
- Connaître les modes opératoires du lavage mécanisé à l'auto-laveuse.
- Connaître les modes opératoires du lavage mécanisé à la monobrosse.
- Connaître le cahier de liaison et sa fonction.
- Se situer dans l'organigramme.
- Connaître les règles de qualité/sécurité/environnement liées à l'usage des produits de nettoyage.
- Connaître les équipements de protection individuels (gants, blouse, chaussures, EPI...).
- Connaître les règles de sécurité électrique (risque électrique, protection des matériels...).
- Connaître les règles de base de l'ergonomie (conduite du matériel, port de charge...), les règles de prévention des TMS (Troubles musculo-squelettiques)
- Connaître le fonctionnement des systèmes de mise en sécurité des locaux (alarme, clefs...).

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

De type " Application- production " : l'activité nécessite d'automatiser la procédure au niveau du corps, du geste, de l'habileté

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Créer et maintenir les conditions d'un climat de travail sérieux et productif
- Etre observateur.
- Recueillir et transmettre l'information
- Méthodique et précis.
- Etre aimable et souriant
- S'appliquer à communiquer " à bon escient "
- Rester attentif aux réactions du client et des usagers.
- Gérer et minimiser les situations conflictuelles.
- Conserver une attitude calme et posée.
- S'intégrer et garder sa place dans une équipe de travail.
- Adopter un comportement de mise en sécurité et de prévention

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	32/43

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Maintenance et hygiène des locaux, F et T Dubroca, édition J.Lanore
- Site internet www.inrs.fr
- Site internet www.magazine-services.fr
- Site internet www.batiment-entretien.fr

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 22/07/2008**Auteur:** LEGALL Catherine**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire**Date de dernière mise à jour:** 04/09/2008**FC10 CODE DE LA FC:** FC-012793-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	33/43

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

Entretien ou remettre en état des sols souples protégés, en utilisant des méthodes mécanisées

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

L'agent (e) de propreté et d'hygiène entretient ou remet en état des sols souples altérés en utilisant des techniques mécanisées de restauration des supports.

Ces sols souples peuvent être des thermoplastiques, du linoléum, du caoutchouc

Dans le cas d'un entretien périodique l'APH réalise un premier niveau de restauration du support en utilisant une monobrosse qui exerce une action uniquement mécanique (lustrage) ou associée à une action chimique (méthodes spray).

Dans le cas d'une altération plus importante, il/elle élimine la protection du support en réalisant un décapage à sec ou un décapage au mouillé.

Il/elle peut alors, après séchage, protéger le sol en appliquant une nouvelle protection (bouche pores, émulsion).

Pour parvenir au résultat attendu, plusieurs étapes sont nécessaires. Leur planification est faite par l'APH sous la responsabilité de son encadrant :

- Formalisation des objectifs à atteindre au regard du cahier des charges.
- Organisation du travail dans un cadre de temps donné.
- Organisation et préparation de l'espace de travail.
- Choix des produits et des accessoires en fonction des supports, ou de la nature de la salissure
- Réalisation de la technique d'entretien ou de la technique de rénovation
- Evacuation des résidus
- Evaluation de la qualité du résultat et corrections.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Ces opérations s'exercent sur des sols souples protégés par une émulsion.

Les opérations d'entretien peuvent se faire pendant ou hors la présence de l'utilisateur.

Par contre, les opérations de remise en état se font obligatoirement hors de la présence du public.

La dangerosité du travail de décapage et le grand nombre de tâches à effectuer implique le plus souvent un travail en équipe d'au moins deux personnes.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

La performance s'évalue à la conformité du résultat, par rapport aux exigences du cahier des charges ou des consignes du client :

Les compétences sont évaluées sur les axes suivants :

- **Axe technique** (respect des règles professionnelles):
Qualité de la réalisation technique : maîtrise des organes de commande et de la conduite de la monobrosse,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	34/43

Qualité du résultat : uniformité de l'apparence de la surface traitée après réalisation de la prestation, absence de traces de la monobrosse, Souci de l'esthétique dans le résultat de la prestation,

Autocontrôle du résultat et correction éventuelle

- Axe organisationnel :

Planification méthodique de l'intervention en fonction des instructions et dans une vision globale du travail à réaliser, respect des temps impartis, réaction adaptée face aux aléas rencontrés (imprévus humains ou matériels)

- Axe relationnel (relations professionnelles) :

Interactions adaptées avec usagers présent ou non ainsi qu'avec les autres professionnels : qualité de la communication (information des usagers sur la pratique et l'intervention), attitude relationnelle globale (discrétion, confidentialité, procédures d'entrée dans les locaux et d'annonce de l'intervention), conformité de la restitution de l'espace par rapport à l'agencement initial

- Axe sécurité/environnement :

Prise en compte des règles de sécurité (port des gants, prise en compte des pictogrammes de sécurité et des notices, règles de sécurité liées au maniement et à l'utilisation des produits), balisage de la zone prise en compte de l'environnement et du développement durable

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Comprendre et appliquer le cahier des charges, à travers sa fiche de poste.
- Repérer l'aménagement d'un local.
- Gérer un petit stock de produits et de matériels.
- Tenir les locaux de stockage et le matériel d'intervention en état permanent de propreté et d'usage
- Ajuster l'organisation de ses tâches en fonction de la réalité de la situation.
- Identifier sa charge de travail.
- Répartir sa charge de travail dans le temps et dans l'espace.
- Choisir et réaliser la technique en fonction du diagnostic de la surface
- Réaliser le diagnostic de l'état de la protection du sol.
- Préparer la zone d'intervention (déplacement du mobilier léger, mise en place des signalisations et des protections).
- Remettre le local dans son agencement initial.
- Choisir et préparer les produits, matériels, consommables adaptés aux prestations à réaliser (en lien avec son encadrant)
- Réaliser les dilutions conformément aux consignes du fabricant.
- Conduire les monobrosses dans les méthodes à sec, semi-humide et au mouillé.
- Réaliser le lustrage d'un sol à l'aide des monobrosses Haute Vitesse et/ou Très Haute Vitesse.
- Réaliser l'entretien d'un sol protégé en méthodes spray et/ou spray de rénovation.
- Réaliser le décapage d'un sol en méthode décapage à sec et/ou décapage au mouillé.
- Réaliser la protection d'un sol nu par l'application d'un bouche pores et/ou d'une émulsion.
- Réaliser l'autocontrôle de sa prestation.
- Rendre compte de la réalisation de sa prestation par oral et/ou par écrit.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	35/43

- Renseigner un document écrit (rapport d'intervention).
- Assurer la maintenance de premier niveau des appareils mécanisés.
- Communiquer efficacement dans les relations professionnelles (client, usager, responsable...).
- S'appliquer à donner une bonne image de soi et de son entreprise
- Créer et maintenir les conditions d'un climat de travail sérieux et productif.
- Renseigner le cahier de liaison.
- Appliquer les règles de discrétion et de confidentialité.
- Identifier les produits à partir de la fiche technique
- Marquer les contenants en cas de transvasement des produits.
- Ajuster les quantités préparées au besoin du chantier, en fonction de la superficie à traiter en évitant le gaspillage.
- Repérer et signaler les dysfonctionnements de matériel ou d'installations.
- Organiser la sécurité, pour soi, le chantier, les usagers.
- Baliser et/ou interdire le chantier.
- Activer ou stopper les systèmes de protection des bâtiments.
- Fermer et ouvrir les locaux en l'absence de l'utilisateur ou du client.
- Utiliser les équipements individuels de sécurité (EPI)
- Vérifier l'intégrité du matériel avant et après la réalisation de la prestation.
- Travailler de façon ergonomique.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Connaître les procédures de réapprovisionnement des sites (commande interne).
- Calculer une surface.
- Connaître le principe de cadence.
- Calculer des heures, additionner des temps.
- Se situer dans l'espace et dans le temps.
- Connaître les périodicités d'intervention.
- Comprendre une fiche de poste.
- Connaître les règles d'organisation professionnelle (du plus propre au sale, du haut en bas, du fond vers la sortie).
- Connaître le vocabulaire professionnel.
- Comprendre l'étiquetage de produit (pictogramme, dosage, domaine d'utilisation pH...).
- Connaître les principes d'usage des matériels de nettoyage
- Connaître les principes d'usage des matériels de nettoyage mécanisé (monobrosse, aspirateur à eau...).
- Calculer un dosage (pourcentage, proportionnalité, conversion des unités de mesure).
- Connaître le pH dans le choix des produits.
- Connaître le cercle de Sinner.
- Connaître les différentes protections de sol.
- Connaître les différents types de revêtement et leurs spécificités.
- Connaître les règles d'organisation professionnelle (du propre au sale, du haut en bas...).
- Connaître les principes liés à la qualité
- Connaître les modes opératoires du lustrage.
- Connaître les modes opératoires des méthodes spray.
- Connaître les modes opératoires du décapage à sec et du décapage au mouillé.
- Connaître les modes opératoires de l'application de bouche pores et l'application d'émulsion.
- Connaître le cahier de liaison et sa fonction.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	36/43

- Se situer dans l'organigramme.
- Connaître les règles de qualité/sécurité/environnement liées à l'usage des produits de nettoyage.
- Connaître les équipements de protection individuels (gants, blouse, chaussures, EPI...).
- Connaître les règles de sécurité électrique (risque électrique, protection des matériels...).
- Connaître les règles de base de l'ergonomie (conduite du matériel, port de charge...), les règles de prévention des TMS (Troubles musculo-squelettiques)
- Connaître le fonctionnement des systèmes de mise en sécurité des locaux (alarmes, clefs...).

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

De type " Application- production " : l'activité nécessite d'automatiser la procédure au niveau du corps, du geste, de l'habileté

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Créer et maintenir les conditions d'un climat de travail sérieux et productif
- Etre observateur.
- Recueillir et transmettre l'information
- Méthodique et précis.
- Etre aimable et souriant
- S'appliquer à communiquer " à bon escient "
- Rester attentif aux réactions du client et des usagers.
- Gérer et minimiser les situations conflictuelles.
- Conserver une attitude calme et posée.
- S'intégrer et garder sa place dans une équipe de travail.
- Adopter un comportement de mise en sécurité et de prévention.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Maintenance et hygiène des locaux, F et T Dubroca, édition J.Lanore
- Site internet www.inrs.fr
- Site internet www.magazine-services.fr
- Site internet www.batiment-entretien.fr

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 22/07/2008

Auteur: LEGALL Catherine

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 04/09/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012794-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	37/43

INTITULE DE LA COMPETENCE 6

Entretien ou remettre en état des surfaces textiles en utilisant des techniques mécanisées

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Dans l'entretien des surfaces textiles, l'APH met en oeuvre des techniques mécanisées (spray moquette, injection-extraction, shampooing mousse) et des modes opératoires spécifiques pour réaliser, dans des conditions optimales de sécurité, une restauration (esthétique et/ou visuelle) ou une rénovation des supports textiles.

Ces techniques utilisent la monobrosse (spray moquette ou shampooing) et l'injecteur-extracteur. Elles impliquent une forte connaissance des savoir-faire techniques et des matériaux.

Pour parvenir au résultat attendu, plusieurs étapes sont nécessaires. Leur planification est faite par l'APH sous la responsabilité de son encadrant :

- Formalisation des objectifs à atteindre au regard du cahier des charges.
- Organisation du travail dans un cadre de temps donné.
- Organisation et préparation de l'espace de travail.
- Choix des produits et des accessoires en fonction des supports, ou de la nature de la salissure.
- Détachage si nécessaire
- Réalisation de la technique d'entretien ou de rénovation
- Evacuation des déchets et des eaux usées
- Evaluation de la qualité du résultat et corrections éventuelles.
- Enlèvement des protections et restitution du local dans son agencement initial

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

L'agent (e) de propreté intervient seul ou en équipe (cas du déménagement de la pièce)
Les actions de remise en état des sols textiles immobilisent les locaux pour une durée plus ou moins longue - selon la technique employée- en raison du temps de séchage nécessaire après l'intervention

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

La performance s'évalue à la conformité du résultat, par rapport aux exigences du cahier des charges ou des consignes du client :

Les compétences sont évaluées sur les axes suivants :

- **Axe technique** (respect des règles professionnelles):
Qualité de la réalisation technique, qualité du résultat après la prestation, élimination des tâches, autocontrôle du résultat
- **Axe organisationnel** :
Planification méthodique de l'intervention en fonction des instructions et dans une vision globale du travail à réaliser, respect des temps impartis, réaction adaptée face aux aléas rencontrés (imprévus humains ou matériels)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	38/43

- **Axe relationnel** (relations professionnelles):
 Interactions adaptées avec usagers présents ou non ainsi qu'avec les autres professionnels : qualité de la communication (information des usagers sur la pratique et l'intervention), attitude relationnelle globale (discrétion, confidentialité, procédures d'entrée dans les locaux et d'annonce de l'intervention), conformité de la restitution de l'espace par rapport à l'agencement initial

- **Axe sécurité/environnement** :
 Prise en compte des règles de sécurité (port des gants, prise en compte des pictogrammes de sécurité et des notices, règles de sécurité liées au maniement et à l'utilisation des produits), balisage de la zone, prise en compte de l'environnement et du développement durable

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Comprendre et appliquer le cahier des charges, à travers sa fiche de poste.
- Repérer l'aménagement d'un local.
- Gérer un petit stock de produits et de matériels.
- Tenir les locaux de stockage et le matériel d'intervention en état permanent de propreté et d'usage
- Ajuster l'organisation de ses tâches en fonction de la réalité de la situation.
- Identifier sa charge de travail.
- Répartir sa charge de travail dans le temps et dans l'espace.
- Préparer la zone d'intervention (déplacement du mobilier léger, mise en place des signalisations et des protections).
- Remettre le local dans son agencement initial.
- Choisir et préparer les produits, matériels, consommables adaptés aux prestations à réaliser.
- Réaliser les dilutions conformément aux consignes du fabricant.
- Conduire la monobrosse dans les méthodes semi-humide et au mouillé.
- Conduire l'injecteur extracteur dans des opérations de nettoyage de revêtement textiles.
- Réaliser l'entretien d'un sol moquette en méthode spray moquette.
- Réaliser la rénovation d'un revêtement textile en méthode shampooing monobrosse
- Réaliser la rénovation d'un revêtement textile en méthode injection-extraction.
- Réaliser l'autocontrôle de sa prestation.
- Rendre compte de la réalisation de sa prestation par oral et/ou par écrit.
- Renseigner un document écrit (rapport d'intervention).
- Assurer la maintenance de premier niveau des appareils mécanisés.
- Réaliser le diagnostic de la nature du revêtement textile.
- Choisir et réaliser la technique en fonction du diagnostic de la surface.
- S'appliquer à donner une bonne image de soi et de son entreprise
- Créer et maintenir les conditions d'un climat de travail sérieux et productif.
- Renseigner le cahier de liaison.
- Appliquer les règles de discrétion et de confidentialité.
- Identifier les produits sans se fier à l'aspect, l'odeur, la couleur ou le conditionnement.
- Marquer les contenants en cas de transvasement des produits.
- Ajuster les quantités préparées au besoin du chantier, en fonction de la superficie à traiter en évitant le gaspillage.
- Repérer et signaler les dysfonctionnements de matériel ou d'installations.
- Organiser la sécurité, pour soi, le chantier, les usagers.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	39/43

- Baliser et/ou interdire le chantier.
- Activer ou stopper les systèmes de protection des bâtiments.
- Fermer et ouvrir les locaux en l'absence de l'utilisateur ou du client.
- Utiliser les équipements individuels de sécurité (EPI)
- Vérifier l'intégrité du matériel avant et après la réalisation de la prestation.
- Travailler de façon ergonomique.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Connaître les procédures de réapprovisionnement des sites (commande interne).
- Calculer une surface.
- Connaître le principe de cadence.
- Calculer des heures, additionner des temps.
- Se situer dans l'espace et dans le temps.
- Connaître les périodicités d'intervention.
- Comprendre une fiche de poste.
- Connaître les règles d'organisation professionnelle (du plus propre au sale, du haut en bas, du fond vers la sortie).
- Connaître le vocabulaire professionnel.
- Comprendre l'étiquetage de produit (pictogramme, dosage, domaine d'utilisation pH..).
- Connaître les principes d'usage des matériels de nettoyage
- Connaître les principes d'usage des matériels de nettoyage mécanisé (monobrosse, aspirateur à eau...).
- Calculer un dosage (pourcentage, proportionnalité, conversion des unités de mesure).
- Connaître le pH dans le choix des produits.
- Connaître le cercle de Sinner.
- Connaître les différents revêtements textiles et leurs caractéristiques.
- Connaître les règles d'organisation professionnelle (du propre au sale, du haut en bas...).
- Connaître les principes liés à la qualité
- Connaître le mode opératoire du spray moquette.
- Connaître les modes opératoires des shampooings monobrosse.
- Connaître les modes opératoires du nettoyage par injection-extraction.
- Connaître le cahier de liaison et sa fonction.
- Connaître l'organisation hiérarchique de son employeur.
- Se situer dans l'organigramme.
- Connaître les règles de qualité/sécurité/environnement liées à l'usage des produits de nettoyage.
- Connaître les règles liées au rejet d'effluents.
- Connaître les équipements de protection individuels (gants, blouse, chaussures, EPI...).
- Connaître les règles de sécurité électrique (risque électrique, protection des matériels...).
- Connaître les règles de base de l'ergonomie (conduite du matériel, port de charge...), les règles de prévention des TMS (Troubles musculo-squelettiques)
- Connaître le fonctionnement des systèmes de mise en sécurité des locaux (alarme, clefs...).

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

De type " Application- production " : l'activité nécessite d'automatiser la procédure au niveau du corps, du geste, de l'habileté

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	40/43

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Créer et maintenir les conditions d'un climat de travail sérieux et productif
- Etre observateur.
- Recueillir et transmettre l'information
- Méthodique et précis.
- Etre aimable et souriant
- S'appliquer à communiquer " à bon escient "
- Rester attentif aux réactions du client et des usagers.
- Gérer et minimiser les situations conflictuelles.
- Conserver une attitude calme et posée.
- S'intégrer et garder sa place dans une équipe de travail.
- Adopter un comportement de mise en sécurité et de prévention

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Maintenance et hygiène des locaux, F et T Dubroca, édition J.Lanore
- Site internet www.inrs.fr
- Site internet www.magazine-services.fr
- Site internet www.batiment-entretien.fr

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 22/07/2008

Auteur: LEGALL Catherine

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 04/09/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012795-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	41/43

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	5	24/04/2008	04/09/2008	42/43

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."



association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi