



# **REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE**

**« AGENT DE PROPLETE ET D'HYGIENE »**

**NIVEAU V**

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 1/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	-----------

# Introduction

## Présentation de l'évolution du Titre à finalité Professionnelle

La version de 2013 en métropole du titre professionnel « Agent de propreté et d'hygiène » était structurée en deux activités.

La version 2018 préserve cette structure et présente toujours deux activités :

- Réaliser une prestation de nettoyage manuel
- Réaliser une prestation de nettoyage ou de remise en état mécanisés

L'activité, relative au nettoyage et à la remise en état mécanisés, a fait l'objet d'une reconfiguration : ses deux compétences « Réaliser un nettoyage mécanisé » et « Réaliser une remise en état mécanisée » couvrent chacune les savoir-faire nécessaires pour le nettoyage ou l'entretien des surfaces textiles, dures et souples.

## Contexte de l'examen du Titre à finalité Professionnelle

L'évolution de l'emploi d'agent de propreté et d'hygiène a été analysée à l'aide de sources documentaires, d'offres d'emploi et de statistiques emploi-formation. Des entretiens avec des professionnels du secteur de la propreté (salariés d'entreprises de propreté, agents chargés de propreté des collectivités publiques et leurs responsables, agents de services en établissements hospitaliers et médico-sociaux et leurs encadrants) ont apporté des éléments complémentaires.

Trois éléments impactent l'exercice de l'emploi : la participation des entreprises de nettoyage au développement durable, l'utilisation des outils numériques pour la traçabilité des prestations et l'importance croissante de la prévention des infections associées aux soins.

Les prestataires de services de nettoyage et les établissements clients intègrent le développement durable dans leurs organisations et les modes opératoires : les techniques sans utilisation de produits chimiques se développent, le tri des déchets devient systématique et le travail s'effectue de plus en plus en journée en contact avec les usagers.

Les compétences du titre intègrent donc systématiquement la connaissance de l'impact des opérations sur le développement durable, le tri et l'évacuation des déchets selon les circuits définis ainsi que l'application des écogestes. Les savoir-faire prennent en compte les évolutions techniques liées à une diminution, voire suppression, des produits chimiques.

Le savoir-faire relationnel inclut une attitude de service adaptée aux usagers et favorise une meilleure communication.

Les outils numériques permettent une meilleure traçabilité des prestations et un contrôle de la qualité optimisé, ce qui répond à la demande accrue des clients en matière de suivi de la qualité. Cette évolution impacte l'emploi des agents qui utilisent de plus en plus les outils numériques pour assurer la traçabilité et pour communiquer.

Les savoir-faire prennent en compte cette tendance et intègrent l'utilisation des outils numériques et leurs applications dans le cadre des prestations de nettoyage.

Les instructions fournies par le programme national d'actions de prévention des infections associées aux soins (PROPIAS) incitent les structures hospitalières et médico-sociales à recruter des agents formés à l'application de protocoles de bionettoyage.

La compétence « Réaliser un bionettoyage en environnement spécifique en respectant des protocoles » comporte donc les savoirs liés au cadre réglementaire de prévention des infections : PROPIAS, C-CLIN (centre de coordination de la lutte contre les infections nosocomiales) et HACCP (Hazard analysis critical control point).

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 2/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	-----------

## Liste des activités

**Ancien TP** : Agent de Propreté et d'Hygiène

Activités :

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

**Nouveau TP** : Agent de propreté et d'hygiène

Activités :

- Réaliser une prestation de nettoyage manuel
- Réaliser une prestation de nettoyage ou de remise en état mécanisés

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 3/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	-----------

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser une prestation de nettoyage manuel	1	Réaliser le nettoyage manuel des surfaces
		2	Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires
		3	Réaliser le bionettoyage en environnement spécifique dans le respect des protocoles
2	Réaliser une prestation de nettoyage ou de remise en état mécanisés	4	Réaliser un nettoyage mécanisé
		5	Réaliser une remise en état mécanisée

# FICHE EMPLOI TYPE

## Agent de propreté et d'hygiène

### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'agent de propreté et d'hygiène assure des prestations de nettoyage manuel et mécanisé afin de garantir l'hygiène et la propreté de locaux et d'équipements et préserver le cadre de vie des usagers. Il adopte une posture de service et s'adapte à l'utilisation des locaux en présence des usagers. Il fait preuve de discrétion et respecte la confidentialité.

L'agent de propreté et d'hygiène organise sa prestation en fonction d'une fiche de poste issue d'un cahier des charges ; dans les locaux à risque de biocontamination, il se conforme aux protocoles. Il utilise des produits et des matériels de nettoyage adaptés aux prestations. Tout au long de son service, il travaille dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et respecte les principes d'économie d'effort dans l'utilisation de matériels et machines de nettoyage. Dans une démarche de développement durable, il intègre les écogestes aux modes opératoires et techniques.

Il nettoie manuellement des surfaces, assure l'entretien de sanitaires et des prestations de bionettoyage dans des environnements spécifiques. Il met en œuvre des prestations de nettoyage ou de remise en état mécanisés de surfaces salies ou ayant subies des altérations.

L'agent de propreté et d'hygiène maintient son matériel en état de propreté et en assure l'entretien courant. L'agent contrôle visuellement le résultat de son travail et ajuste sa prestation si nécessaire. Il assure, auprès du client et du hiérarchique, la traçabilité de la prestation par un cahier de liaison ou un support numérique. Il signale tout dysfonctionnement à sa hiérarchie.

L'agent de propreté et d'hygiène porte une tenue de travail et des équipements de protection individuelle adaptés.

L'emploi s'exerce de plus en plus en journée, en fonction de la prestation et de l'utilisation des locaux, les horaires peuvent être décalés avec des amplitudes importantes. Il travaille seul ou en équipe.

L'activité s'exerce principalement à l'intérieur, éventuellement sur plusieurs sites différents. Elle nécessite une condition physique permettant l'utilisation de matériels mécanisés. Elle exige une station debout prolongée avec un rythme de travail parfois soutenu.

### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

tout type d'entreprises de propreté, de collectivités publiques et de structures privées dans des environnements très diversifiés :

- bureaux et locaux administratifs, parties communes d'immeubles, nettoyage de logement privé, distribution (commerces, grandes surfaces,...)
- santé, médico-social (hôpitaux, cliniques, laboratoires, maisons de retraite,...)
- locaux industriels
- locaux et moyens de transports (bus, avions, trains, gares, aéroports,...)
- établissements scolaires et d'accueils d'enfants, équipements collectifs, restaurations collectives, etc.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 5/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	-----------

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent de nettoyage en collectivité
- Agent de propreté et d'hygiène
- Agent des services hospitaliers
- Agent de service en entreprise de propreté
- Agent de nettoyage industriel
- Agent de propreté des locaux
- Agent de propreté en grande surface
- Agent d'entretien polyvalent

### **Réglementation d'activités (le cas échéant)**

Sans objet.

### **Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)**

- CQP « Agent machiniste classique » (Commission Nationale Paritaire de l'Emploi et de la Formation Professionnelle - CPNE FP Propreté)
- CQP « Agent d'entretien et de rénovation propreté » (Commission Nationale Paritaire de l'Emploi et de la Formation Professionnelle - CPNE FP propreté)

### **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Réaliser une prestation de nettoyage manuel

Réaliser le nettoyage manuel des surfaces

Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires

Réaliser le bionettoyage en environnement spécifique dans le respect des protocoles

2. Réaliser une prestation de nettoyage ou de remise en état mécanisés

Réaliser un nettoyage mécanisé

Réaliser une remise en état mécanisée

### **Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)**

Mettre en œuvre des modes opératoires en respectant les règles d'hygiène et de sécurité

Adopter une attitude de service

Intégrer les principes du développement durable dans son travail

### **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Code(s) NSF :

343t - Nettoyage de locaux, décontamination des locaux hospitaliers et industriels, assainissement urbain

### **Fiche(s) Rome de rattachement**

K2204 Nettoyage de locaux

J1301 Personnel polyvalent des services hospitaliers

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 6/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	-----------

# FICHE ACTIVITÉ TYPE

## N° 1

### Réaliser une prestation de nettoyage manuel

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice :

Afin de maintenir les locaux en état de propreté et d'hygiène, l'agent de propreté et d'hygiène met en œuvre une prestation de nettoyage manuel dans des lieux clos ou de passage, privés, professionnels ou accueillant du public, dans des sanitaires ainsi que dans des environnements spécifiques. Il respecte les règles d'hygiène, de sécurité et les principes d'économie d'effort.

L'agent de propreté et d'hygiène prend connaissance de sa fiche de poste et organise sa prestation en tenant compte de consignes complémentaires, de l'utilisation et des caractéristiques des locaux ainsi que du temps alloué. Il prépare le matériel et les produits adaptés à la prestation et met en œuvre les modes opératoires en respectant les écogestes. Un imprévu signalé par la hiérarchie ou un usager peut modifier l'organisation de l'intervention.

Il dépoussière et essuie les surfaces, nettoie et désinfecte les points de contact, détache manuellement les textiles, nettoie les vitres de plain-pied, lave les surfaces et les sols. Dans les sanitaires l'agent nettoie et désinfecte les surfaces, les installations sanitaires, les accessoires et réapprovisionne les consommables.

Dans les environnements spécifiques, l'agent applique les protocoles.

Il évacue les déchets et les eaux usées en respectant les circuits, il maintient son matériel en état de propreté et en assure l'entretien courant.

L'agent contrôle visuellement le résultat de son travail et ajuste sa prestation si nécessaire. Il assure la traçabilité de la prestation.

L'activité s'exerce principalement à l'intérieur, y compris dans des environnements soumis à des risques spécifiques. L'activité exige une station debout prolongée avec un rythme de travail parfois soutenu. Les horaires peuvent être décalés et fragmentés avec des amplitudes importantes.

La prestation peut s'effectuer en présence des usagers des locaux. L'agent fait preuve de discrétion et de confidentialité, et adopte une attitude de service.

L'agent travaille sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique et lui rend compte oralement et par l'intermédiaire d'outils de liaison. Il intervient seul ou en équipe.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser le nettoyage manuel des surfaces

Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires

Réaliser le nettoyage en environnement spécifique dans le respect des protocoles

#### Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mettre en œuvre des modes opératoires en respectant les règles d'hygiène et de sécurité

Adopter une attitude de service

Intégrer les principes du développement durable dans son travail

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 7/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	-----------

# FICHE ACTIVITÉ TYPE

## N° 2

### Réaliser une prestation de nettoyage ou de remise en état mécanisés

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin de contribuer au retour à un état de propreté et d'hygiène des surfaces salies ou ayant subi une altération, l'agent de propreté et d'hygiène met en œuvre une prestation de nettoyage mécanisé ou de remise en état mécanisée. Son intervention prolonge la durée de vie d'un revêtement dur, souple ou textile et facilite son entretien courant. L'agent respecte les règles d'hygiène, de sécurité et les principes d'économie d'effort.

L'agent de propreté et d'hygiène prend connaissance de sa fiche de poste et organise sa prestation en tenant compte de consignes complémentaires, de l'utilisation et des caractéristiques des locaux ainsi que du temps alloué. Il prépare le matériel et les produits adaptés à la prestation et met en œuvre les modes opératoires des techniques en respectant les écogestes. Dans le cas d'un imprévu signalé par la hiérarchie ou un usager, l'agent peut être amené à adapter l'organisation de la prestation.

Pour la prestation de nettoyage mécanisé, l'agent met en œuvre des techniques de lavage mécanisé, de méthodes spray et de lustrage.

Pour la prestation de remise en état des sols, l'agent met en œuvre des récurages, des décapages, un shampoing moquette ou une injection-extraction.

Il évacue les déchets et les eaux usées en respectant les circuits. Il maintient son matériel en état de propreté et en assure l'entretien courant. L'agent contrôle visuellement le résultat de son travail et apporte des actions correctives si nécessaire. Il assure la traçabilité de la prestation.

L'activité s'exerce principalement à l'intérieur. L'activité nécessite l'utilisation de matériels mécanisés. Elle exige une station debout prolongée avec un rythme de travail parfois soutenu.

En fonction de la prestation mécanisée, les horaires peuvent être décalés avec des amplitudes importantes.

L'agent de propreté et d'hygiène fait preuve de discrétion. Il adopte une attitude de service en présence des usagers.

L'agent travaille sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique et lui rend compte oralement et par l'intermédiaire d'outils de liaison. Il intervient seul ou en équipe. Dans certain cas il travaille seul sur un site et organise son travail de façon autonome.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser un nettoyage mécanisé

Réaliser une remise en état mécanisée

#### Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mettre en œuvre des modes opératoires en respectant les règles d'hygiène et de sécurité

Adopter une attitude de service

Intégrer les principes du développement durable dans son travail

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 8/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	-----------

# FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

## N° 1

### Réaliser le nettoyage manuel des surfaces

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la fiche de poste, des caractéristiques des lieux et des principes de base du nettoyage, réaliser la prestation de nettoyage manuel dans le temps alloué afin de maintenir les locaux en état de propreté et d'hygiène. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et les principes d'économie d'effort. Organiser sa prestation en fonction de l'occupation des locaux et adopter une attitude de service en présence des usagers. Appliquer les écogestes. Préparer le chariot de service et doser les produits en fonction de la prestation. Dépoussiérer ou essuyer les surfaces, les objets meublants et les mobiliers. Nettoyer et désinfecter les points de contact. Laver les surfaces, les vitres de plain-pied et les sols. Evacuer les déchets et les eaux usées en respectant les circuits. Contrôler visuellement le résultat de son travail et ajuster sa prestation si nécessaire. Vérifier l'état du matériel, le nettoyer et le ranger. Assurer la traçabilité de la prestation

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en tenant compte de la présence d'usagers dans des bureaux ou des espaces communs de circulation. Un imprévu signalé par la hiérarchie ou un usager peut modifier l'organisation de l'intervention.

#### Critères de performance

Les règles de sécurité sont respectées

Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre

La fiche de poste est respectée

Les écogestes sont appliqués

L'attitude de service est adaptée à la présence des usagers

Les règles de discrétion et de confidentialité sont respectées

Le chariot de service est préparé avec le matériel et les produits adaptés à la prestation

Les techniques de nettoyage manuel sont appliquées méthodiquement et en respectant les règles d'hygiène

Le contrôle visuel du travail est effectué

Les déchets et les eaux usées sont évacués en respectant les circuits

Le matériel est vérifié, nettoyé et rangé en fin de prestation

Le document de traçabilité est renseigné correctement

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les situations dangereuses liées à ses activités professionnelles, ses lieux de travail et ses déplacements

Détecter les risques d'atteinte à la santé : chutes, chimiques, biologiques, électriques et les risques liés à l'activité physique

Appliquer les principes d'économie d'effort et de manutention manuelle de charges

Utiliser les équipements de protection individuelle et collective adaptés à la prestation et les entretenir

Se laver les mains

Lire un document professionnel en lien avec son activité

Appliquer les consignes de la fiche de poste

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 9/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	-----------

Choisir et utiliser les produits en respectant le mode d'emploi et les précautions d'emploi  
 Equiper son chariot avec les matériels et les produits adaptés à la situation  
 Réaliser un état des lieux de la nature des salissures  
 Appliquer les modes opératoires lors des prestations de nettoyage courant en respectant les règles de base du nettoyage  
 Aérer les locaux  
 Nettoyer les surfaces vitrées de plain-pied avec la méthode française et américaine, et en hauteur, avec une perche  
 Dépoussiérer les surfaces, les objets meublants, le mobilier  
 Nettoyer et désinfecter les points de contact et les surfaces en appliquant le code couleur défini par l'entreprise  
 Réaliser un balayage humide ou une aspiration du sol en prévenant les risques électriques  
 Enlever manuellement les déchets adhérents aux surfaces  
 Réaliser un lavage manuel des sols  
 Trier et évacuer les déchets selon les circuits définis  
 Appliquer les éco gestes  
 Utiliser un lave-linge et un sèche-linge pour entretenir les franges et les lavettes

Savoir lire un plan et s'orienter dans les locaux d'intervention  
 Repérer la distribution des locaux et des équipements (points d'eau, évacuations, prises de courant,..)  
 Organiser méthodiquement sa prestation en fonction du temps imparti  
 Adapter sa prestation en fonction de l'occupation des locaux et des imprévus  
 Contrôler visuellement le résultat de sa prestation et ajuster si nécessaire  
 Restituer l'espace dans son agencement initial  
 Nettoyer, vérifier et ranger le matériel  
 Maintenir le local de nettoyage propre et rangé  
 Stocker les produits et les matériels en respectant les normes de sécurité  
 Contrôler et signaler l'état des stocks des consommables, des produits, du matériel  
 Mettre en sécurité les locaux en fin de prestation

Travailler en autonomie dans les limites de son champ d'intervention  
 Adopter une tenue professionnelle soignée conforme à la prestation  
 Adapter son travail à la présence d'usagers  
 Faire preuve de discrétion et de courtoisie  
 Etablir une communication professionnelle dans une attitude de service adaptée aux usagers de l'établissement  
 Utiliser des outils de communication pour transmettre des informations : outils de transmissions, téléphone, sms, messagerie, ...  
 Renseigner un document professionnel  
 Informer la hiérarchie des dysfonctionnements repérés

Connaissance des règles d'hygiène des agents de propreté : hygiène des mains, hygiène corporelle et vestimentaire  
 Connaissance des risques liés aux trajets  
 Connaissance des risques chimiques liés à l'utilisation de produits  
 Connaissance des pictogrammes de dangers, d'obligations de sécurité et du métier  
 Connaissance des risques liés à l'activité physique et des principes d'économie d'effort

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 10/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

Connaissance des risques électriques  
 Connaissance des risques liés à la coactivité (intervention simultanée de différents corps de métier)  
 Connaissance des acteurs de la prévention des risques, de leur rôle et de leur responsabilité  
 Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des équipements de protection collective (EPC)  
 Connaissance du vocabulaire technique professionnel  
 Connaissance des différents supports et des risques de dégradation  
 Connaissance des types de salissures et de déchets  
 Connaissance des systèmes de référence : échelle de pH, cercle de Sinner  
 Connaissance de la classification des produits selon leur usage  
 Connaissance du calcul de dosage de produit selon le mode d'emploi et en utilisant un tableau d'aide à la dilution  
 Connaissance du matériel de nettoyage  
 Connaissance des éléments composants le matériel d'aspiration (aspirateur poussière, aspirateur dorsal, aspiro-brosseur)  
 Connaissance du mode opératoire de l'aspiration de poussière  
 Connaissance des règles de base de la propreté et de l'hygiène  
 Connaissance du principe de la désinfection  
 Connaissance des modes opératoires du nettoyage de locaux en secteur tertiaire  
 Connaissance du rôle des documents professionnels : fiches de poste, modes opératoires, outils de liaison, traçabilité  
 Connaissance de l'impact des opérations de nettoyage sur le développement durable

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 11/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

# FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

## Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires

### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la fiche de poste, des caractéristiques des lieux et des principes de base du nettoyage, organiser et réaliser la prestation de nettoyage des sanitaires dans le temps alloué afin de maintenir les locaux en état de propreté et d'hygiène. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et les principes d'économie d'effort. Appliquer les écogestes. Préparer le chariot de service et doser les produits en fonction de la prestation. Nettoyer et désinfecter les surfaces, les points de contact, les installations sanitaires et les accessoires. Réapprovisionner les consommables. Evacuer les déchets et les eaux usées en respectant les circuits. Contrôler visuellement le résultat de son travail et ajuster sa prestation si nécessaire. Vérifier l'état du matériel, le nettoyer et le ranger. Assurer la traçabilité de la prestation.

### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul dans des sanitaires hors de la présence d'usagers. Un imprévu signalé par la hiérarchie ou un usager peut modifier l'organisation de l'intervention.

### Critères de performance

Les règles de sécurité sont respectées

Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre

La fiche de poste est respectée

Les écogestes sont appliqués

Le chariot de service est préparé avec le matériel et les produits adaptés à la prestation

Le nettoyage, la désinfection et le détartrage sont réalisés méthodiquement et en respectant les règles d'hygiène

Le contrôle visuel du travail est effectué

Les déchets et les eaux usées sont évacués en respectant les circuits

Le matériel est vérifié, nettoyé et rangé en fin de prestation

Le document de traçabilité est renseigné correctement

### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les situations dangereuses liées à ses activités professionnelles, ses lieux de travail et ses déplacements

Détecter les risques d'atteinte à la santé : chutes, chimiques, biologiques, électriques et les risques liés à l'activité physique

Appliquer les principes d'économie d'effort et de manutention manuelle de charges

Utiliser les équipements de protection individuelle et collective adaptés à la prestation et les entretenir

Se laver les mains

Lire un document professionnel en lien avec son activité

Appliquer les consignes de la fiche de poste

Choisir et utiliser les produits en respectant le mode d'emploi et les précautions d'emploi

Equiper son chariot avec les matériels et les produits adaptés à la situation

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 12/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

Réaliser un état des lieux de la nature des salissures  
 Appliquer les modes opératoires lors du nettoyage des sanitaires en respectant les règles de base du nettoyage  
 Aérer les locaux  
 Vérifier et approvisionner les consommables  
 Réaliser un lavage des parois verticales  
 Nettoyer et désinfecter les points de contact, les surfaces et les équipements sanitaires en appliquant le code couleur défini par l'entreprise  
 Détartrer les équipements sanitaires  
 Réaliser un dépoussiérage du sol  
 Réaliser un lavage manuel des sols  
 Trier et évacuer les déchets selon les circuits définis  
 Appliquer les écogestes  
 Utiliser un lave-linge et un sèche-linge pour entretenir les franges et les lavettes

Savoir lire un plan et s'orienter dans les locaux d'intervention  
 Repérer la distribution des locaux et des équipements (points d'eau, évacuations, prises de courant,..)  
 Organiser méthodiquement sa prestation en fonction du temps imparti  
 Adapter sa prestation en fonction des imprévus  
 Contrôler visuellement le résultat de sa prestation et ajuster si nécessaire  
 Restituer l'espace dans son agencement initial  
 Nettoyer, vérifier et ranger le matériel  
 Maintenir le local de nettoyage propre et rangé  
 Stocker les produits et les matériels en respectant les normes de sécurité  
 Contrôler et signaler l'état des stocks des consommables, des produits, du matériel  
 Mettre en sécurité les locaux en fin de prestation

Travailler en autonomie dans les limites de son champ d'intervention  
 Adopter une tenue professionnelle soignée conforme à la prestation  
 Adapter son travail à la présence d'usagers  
 Faire preuve de discrétion et de courtoisie  
 Etablir une communication professionnelle dans une attitude de service adaptée aux usagers de l'établissement  
 Utiliser des outils de communication pour transmettre des informations : outils de transmissions, téléphone, sms, messagerie,...  
 Renseigner un document professionnel  
 Informer la hiérarchie des dysfonctionnements repérés

Connaissance des règles d'hygiène des agents de propreté : hygiène des mains, hygiène corporelle et vestimentaire  
 Connaissance des risques liés aux trajets,  
 Connaissance des risques chimiques liés à l'utilisation de produits  
 Connaissance des pictogrammes de dangers, d'obligations de sécurité et du métier  
 Connaissance des risques liés à l'activité physique et des principes d'économie d'effort  
 Connaissance des risques électriques  
 Connaissance des risques liés à la coactivité (intervention simultanée de différents corps de métier)  
 Connaissance des acteurs de la prévention des risques, de leur rôle et de leur responsabilité

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 13/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des équipements de protection collective (EPC)  
Connaissance du vocabulaire technique professionnel  
Connaissance des modes opératoires du nettoyage d'un bloc sanitaire  
Connaissance des différents supports et des risques de dégradation  
Connaissance des types de salissures et de déchets  
Connaissance des systèmes de référence : échelle de pH, cercle de Sinner  
Connaissance de la classification des produits selon leur usage  
Connaissance des produits spécifiques au nettoyage des sanitaires  
Connaissance du calcul de dosage de produit selon le mode d'emploi et en utilisant un tableau d'aide à la dilution  
Connaissance du matériel de nettoyage des sanitaires  
Connaissance des différents micro-organismes (bactéries, virus, champignons), des modes de développement et de transmission  
Connaissance du principe de la désinfection  
Connaissance des règles de base de la propreté et de l'hygiène  
Connaissance du rôle des documents professionnels : fiches de poste, modes opératoires, outils de liaison, traçabilité  
Connaissance de l'impact des opérations de nettoyage sur le développement durable

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 14/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

# FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

## N° 3

### Réaliser le bionettoyage en environnement spécifique dans le respect des protocoles

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la fiche de poste et des caractéristiques des locaux, réaliser un bionettoyage permettant d'atteindre une propreté visuelle et une réduction momentanée de la contamination microbienne. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et les principes d'économie d'effort. Adopter une attitude de service en présence des usagers. Appliquer les écogestes. Préparer le matériel, les produits et les consommables spécifiques au bionettoyage. Appliquer les protocoles de nettoyage et désinfection des surfaces et des sols. Evacuer les déchets et les eaux usées en respectant les circuits. Contrôler visuellement le résultat de son travail et ajuster sa prestation, si nécessaire. Vérifier l'état du matériel, le nettoyer, le désinfecter et le ranger. Assurer la traçabilité de la prestation.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en tenant compte de la présence de l'utilisateur. Elle est mise en œuvre dans des locaux où la présence de contaminations biologiques constitue un risque pour la santé des personnes ou la qualité des produits fabriqués. Les environnements spécifiques peuvent être en agroalimentaire, restauration collective, établissements de soins ou médico-sociaux, piscine, industrie pharmaceutique, etc. Les tâches à réaliser sont définies par des protocoles.

#### Critères de performance

Les règles de sécurité sont respectées

Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre

La fiche de poste est respectée

L'attitude de service est adaptée à la présence des usagers

Les règles de discrétion et de confidentialité sont respectées

Le matériel, les produits et les consommables spécifiques sont préparés conformément aux protocoles

Le protocole est appliqué en respectant les règles d'hygiène

Les déchets et les eaux usées sont évacués en respectant les circuits

Le matériel est vérifié, nettoyé, désinfecté et rangé en fin de prestation

Le document de traçabilité est renseigné correctement

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les situations dangereuses liées à ses activités professionnelles, ses lieux de travail et ses déplacements

Détecter les risques d'atteinte à la santé : chutes, chimiques, biologiques, électriques et les risques liés à l'activité physique

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 15/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

Identifier les zones à risque infectieux  
 Appliquer les principes d'économie d'effort et de manutention manuelle de charges  
 Réaliser l'hygiène des mains : lavage, friction hydro alcoolique, port de gants à usage unique  
 Utiliser les équipements de protection collective adaptés à la prestation et les entretenir  
 Utiliser les équipements de protection individuelle selon le secteur d'intervention  
 Lire un document professionnel en lien avec son activité  
 Appliquer les consignes de la fiche de poste  
 Choisir et utiliser les produits en respectant le mode d'emploi et les précautions d'emploi  
 Préparer les matériels adaptés à l'intervention de bionettoyage  
 Réaliser un état des lieux de la nature des salissures  
 Appliquer les protocoles en vigueur dans le secteur d'intervention  
 Appliquer les préconisations de prévention spécifiques aux environnements de soins : précautions standards et précautions complémentaires  
 Appliquer les techniques et les méthodes de bionettoyage  
 Trier et évacuer les déchets selon les circuits définis  
 Appliquer les écogestes  
 Utiliser un lave-linge et un sèche-linge pour entretenir les franges et les lavettes

Savoir lire un plan et s'orienter dans les locaux d'intervention  
 Repérer la distribution des locaux et des équipements (points d'eau, évacuations, prises de courant,...)  
 Réaliser la prestation dans le temps imparti  
 Contrôler visuellement le résultat de sa prestation et ajuster si nécessaire  
 Restituer l'espace dans son agencement initial  
 Nettoyer, désinfecter et ranger le matériel  
 Contrôler et signaler l'état des stocks des consommables, des produits, du matériel

Travailler en autonomie dans les limites de son champ d'intervention  
 Travailler en équipe  
 Adopter une tenue professionnelle soignée conforme à la prestation  
 Adapter son travail en fonction des usagers  
 Faire preuve de discrétion et de courtoisie  
 Etablir une communication professionnelle dans une attitude de service adaptée aux usagers de l'établissement  
 Utiliser des outils de communication pour transmettre des informations : outils de transmissions, téléphone, sms, messagerie,...  
 Renseigner un document professionnel  
 Informer la hiérarchie des dysfonctionnements repérés

Connaissance des règles d'hygiène des agents de propreté : hygiène des mains, hygiène corporelle et vestimentaire  
 Connaissance des risques liés aux trajets  
 Connaissance des risques chimiques liés à l'utilisation de produits  
 Connaissance des pictogrammes de dangers, d'obligations de sécurité et du métier  
 Connaissance des risques liés à l'activité physique et des principes d'économie d'effort  
 Connaissance des risques liés à la coactivité (intervention simultanée de différents corps de métier)  
 Connaissance des acteurs de la prévention des risques, de leur rôle et de leur responsabilité  
 Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des équipements de protection collective (EPC)  
 Connaissance du vocabulaire technique professionnel  
 Connaissance des règles de base de la propreté et de l'hygiène  
 Connaissance des types de salissures et de déchets : déchets assimilés ordures ménagères (DAOM), déchets d'activité de soins à risques (DASRI)  
 Connaissance des systèmes de référence : échelle de pH, cercle de Sinner  
 Connaissance de la classification des produits selon leur usage

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 16/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

Connaissance du calcul de dosage de produit selon le mode d'emploi et en utilisant un tableau d'aide à la dilution  
Connaissance des différents micro-organismes (bactéries, virus, champignons), des modes de développement et de transmission  
Connaissance du risque infectieux et des zones à risque  
Connaissance des moyens de prévention des infections  
Connaissance du principe et des méthodes de désinfection  
Connaissance du matériel utilisé pour le bionettoyage  
Connaissance des produits spécifiques au bionettoyage  
Connaissance du principe d'un cadre règlementaire de prévention des infections (C-CLIN, PROPIAS, HACCP)  
Connaissance du principe des contrôles microbiologiques  
Connaissance du rôle des documents professionnels : fiches de poste, modes opératoires, outils de liaison, traçabilité  
Connaissance de l'impact des opérations de nettoyage sur le développement durable

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 17/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

# FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

## N° 4

### Réaliser un nettoyage mécanisé

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du mode opératoire et des caractéristiques des locaux, organiser et réaliser dans le temps alloué la prestation de nettoyage mécanisé des sols et des surfaces afin de maintenir les locaux en état de propreté et d'hygiène. Respecter les principes d'économie d'effort, les règles d'hygiène et de sécurité. Préparer les produits et les matériels mécanisés. Adapter sa posture et sa prestation à la présence des usagers. Réaliser les techniques de dépoussiérage et de lavage mécanisés, de méthodes spray et de lustrage. Appliquer les écogestes. Evacuer les déchets et les eaux usées en respectant les circuits. Contrôler visuellement le résultat de son travail et effectuer les actions correctives si nécessaire. Vérifier l'état du matériel, le nettoyer et le ranger. Assurer la traçabilité de la prestation.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, de préférence en l'absence d'usagers afin de prévenir les risques, d'éviter toute gêne de circulation et de garantir un résultat optimal. La compétence s'exerce à l'intérieur de locaux. Un imprévu signalé par la hiérarchie ou un usager peut modifier l'organisation de l'intervention.

#### Critères de performance

Les règles d'hygiène sont respectées

Les règles de sécurité sont respectées

Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre

Les écogestes sont appliqués

Le produit, le matériel et les accessoires sont adaptés à la technique

Les techniques de nettoyage mécanisées sont maîtrisées et adaptées aux caractéristiques des locaux

Le contrôle visuel du travail est effectué

Les déchets et les eaux usées sont évacués en respectant les circuits

L'attitude de service est adaptée à la présence des usagers

Le matériel est vérifié, nettoyé et rangé en fin de prestation

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les situations dangereuses liées à ses activités professionnelles, ses lieux de travail et ses déplacements

Détecter les risques d'atteinte à la santé : chutes, chimiques, biologiques, électriques et les risques liés à l'activité physique

Appliquer les principes d'économie d'effort et de manutention manuelle de charges

Utiliser les équipements de protection individuelle et collective adaptés à la prestation et les entretenir

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 18/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

Se laver les mains

Prévenir les risques électriques liés à l'utilisation des machines

Lire un document professionnel en lien avec son activité

Réaliser un état des lieux de la nature des salissures et de l'état d'encrassement

Choisir et utiliser les produits en respectant le mode d'emploi et les précautions d'emploi

Détacher manuellement les revêtements textiles

Vérifier le bon état de fonctionnement des appareils avant leur utilisation

Choisir et préparer le matériel et les machines adaptés à l'intervention

Manipuler les machines en respectant les règles de sécurité et les principes d'économie d'effort

Appliquer les techniques de nettoyage mécanisé en fonction des modes opératoires : lavages mécanisés, spray moquette, lustrage et spray méthode

Trier et évacuer les déchets selon les circuits définis

Appliquer les écogestes

Lire un plan et s'orienter dans les locaux d'intervention

Repérer la distribution des locaux et des équipements (points d'eau, évacuations, prises de courant,...)

Organiser méthodiquement sa prestation en fonction de l'occupation des locaux et des imprévus

Optimiser le temps lors de la réalisation de la prestation

Délimiter et protéger sa zone de travail, le matériel et les équipements environnants

Contrôler visuellement le résultat de sa prestation et apporter des actions correctives si nécessaire

Restituer l'espace dans son agencement initial

Nettoyer et veiller au bon fonctionnement des machines

Stocker les produits, les matériels et les machines en respectant les normes de sécurité

Maintenir le local de nettoyage propre et rangé

Contrôler et signaler l'état des stocks des consommables, des produits, du matériel

Mettre en sécurité les locaux en fin de prestation

Travailler en autonomie dans les limites de son champ d'intervention

Travailler en équipe

Adopter une tenue professionnelle soignée conforme à la prestation

Adapter son travail à la présence d'usagers

Faire preuve de discrétion et de courtoisie

Etablir une communication professionnelle dans une attitude de service adaptée aux usagers de l'établissement

Utiliser des outils de communication pour transmettre des informations : outils de transmissions, téléphone, sms, messagerie,...

Renseigner un document professionnel

Informar la hiérarchie des dysfonctionnements repérés

Connaissance des règles d'hygiène des agents de propreté : hygiène des mains, hygiène corporelle et vestimentaire

Connaissance des risques de trajets

Connaissance des risques chimiques liés à l'utilisation de produits

Connaissance des pictogrammes de dangers, d'obligations de sécurité et du métier

Connaissance des risques liés à l'activité physique et des principes d'économie d'effort

Connaissance des risques liés à l'utilisation des machines

Connaissance des risques électriques

Connaissance des risques liés à la coactivité (intervention simultanée de différents corps de métier)

Connaissance des acteurs de la prévention des risques, de leur rôle et de leur responsabilité

Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des équipements de protection collective (EPC)

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 19/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

Connaissance du vocabulaire technique professionnel  
Connaissance du rôle des documents professionnels : fiches de poste, modes opératoires, outils de liaison, traçabilité  
Connaissance des différents types de sols durs, souples et textiles  
Connaissance des différents types de salissures et du niveau d'encrassement  
Connaissance des systèmes de référence : échelle de pH, cercle de Sinner  
Connaissance de la classification des produits selon leur usage  
Connaissance du calcul de dosage de produit selon le mode d'emploi et en utilisant un tableau d'aide à la dilution  
Connaissance des éléments composants une monobrosse basse vitesse, haute vitesse et très haute vitesse, les autolaveuses (standards, mini et rotolaveuse), un aspirateur à eau, un nettoyeur vapeur, un nettoyeur haute-pression, et de leurs accessoires  
Connaissance des modes opératoires des lavages mécanisés  
Connaissance des modes opératoire du lustrage, de la spray méthode  
Connaissance du mode opératoire de l'aspiration de liquide  
Connaissance du mode opératoire de la spray moquette  
Connaissance du mode opératoire du nettoyage vapeur  
Connaissance du mode opératoire du nettoyage haute pression  
Connaissance de l'impact des opérations de nettoyage sur le développement durable

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 20/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

# FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

## N° 5

### Réaliser une remise en état mécanisée

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du mode opératoire et des caractéristiques des locaux, organiser et réaliser la prestation de remise en état des sols et des surfaces afin de maintenir les locaux en état de propreté et d'hygiène. Respecter les principes d'économie d'effort, les règles d'hygiène et de sécurité. Préparer les produits et les matériels de remise en état. Réaliser un décapage et une protection de sol, réaliser un récurage. Remettre en état un revêtement textile. Appliquer les écogestes. Evacuer les déchets et les eaux usées en respectant les circuits. Contrôler visuellement le résultat de son travail et effectuer les actions correctives si nécessaire. Vérifier l'état du matériel, le nettoyer et le ranger. Assurer la traçabilité de la prestation.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en l'absence d'usagers. La compétence s'exerce à l'intérieur de locaux et aux abords immédiats comme une terrasse ou un parking. Un imprévu signalé par la hiérarchie ou un usager peut modifier l'organisation de l'intervention.

#### Critères de performance

Les règles d'hygiène sont respectées  
Les règles de sécurité sont respectées  
Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre  
Le produit, le matériel et les accessoires sont adaptés à la technique  
Les écogestes sont appliqués  
Les techniques de remise en état sont maîtrisées  
Le contrôle visuel du travail est effectué  
Les déchets et les eaux usées sont évacués en respectant les circuits  
Le matériel est vérifié, nettoyé et rangé en fin de prestation

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les situations dangereuses liées à ses activités professionnelles, ses lieux de travail et ses déplacements  
Détecter les risques d'atteinte à la santé : chutes, chimiques, biologiques, électriques et les risques liés à l'activité physique  
Appliquer les principes d'économie d'effort et de manutention manuelle de charges  
Utiliser les équipements de protection individuelle et collective adaptés à la prestation et les entretenir  
Se laver les mains  
Prévenir les risques électriques liés à l'utilisation des machines  
Lire un document professionnel en lien avec son activité  
Réaliser un état des lieux de la nature des salissures et de l'état d'encrassement  
Choisir et utiliser les produits en respectant le mode d'emploi et les précautions d'emploi  
Vérifier le bon état de fonctionnement des appareils avant leur utilisation  
Choisir et préparer le matériel et les machines adaptés à l'intervention  
Manipuler les machines en respectant les règles de sécurité et les principes d'économie d'effort  
Appliquer les techniques de remise en état mécanisée en fonction des modes opératoires :  
décapage à sec, décapage au mouillé avec ou sans chimie, pose de protection de sol, récurage, shampooing au mouillé et injection extraction

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 21/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

Trier et évacuer les déchets selon les circuits définis  
Appliquer les écogestes

Lire un plan et s'orienter dans les locaux d'intervention  
Repérer la distribution des locaux et des équipements (points d'eau, évacuations, prises de courant,..)  
Organiser méthodiquement sa prestation en fonction de la disponibilité des locaux  
Optimiser le temps lors de la réalisation de la prestation  
Délimiter et protéger sa zone de travail, le matériel et les équipements environnants  
Contrôler visuellement le résultat de sa prestation et apporter des actions correctives si nécessaire  
Restituer l'espace dans son agencement initial  
Nettoyer et veiller au bon fonctionnement des machines  
Stocker les produits, les matériels et les machines en respectant les normes de sécurité  
Maintenir le local de nettoyage propre et rangé  
Contrôler et signaler l'état des stocks des consommables, des produits, du matériel  
Mettre en sécurité les locaux en fin de prestation

Travailler en autonomie dans les limites de son champ d'intervention  
Travailler en équipe  
Adopter une tenue professionnelle soignée conforme à la prestation  
Faire preuve de discrétion et de courtoisie  
Etablir une communication professionnelle dans une attitude de service adaptée aux usagers de l'établissement  
Utiliser des outils de communication pour transmettre des informations : outils de transmissions, téléphone, sms, messagerie, ...  
Renseigner un document professionnel  
Informers la hiérarchie des dysfonctionnements repérés

Connaissance des règles d'hygiène des agents de propreté : hygiène des mains, hygiène corporelle et vestimentaire  
Connaissance des risques de trajets  
Connaissance des risques chimiques liés à l'utilisation de produits  
Connaissance des pictogrammes de dangers, d'obligations de sécurité et du métier  
Connaissance des risques liés à l'activité physique et des principes d'économie d'effort  
Connaissance des risques électriques  
Connaissance des risques liés à la coactivité (intervention simultanée de différents corps de métier)  
Connaissance des acteurs de la prévention des risques, de leur rôle et de leur responsabilité  
Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des équipements de protection collective (EPC)  
Connaissance du rôle des documents professionnels : fiches de poste, modes opératoires, outils de liaison, traçabilité  
Connaissance des différents types de sols durs, souples et textiles  
Connaissance des différents types de, salissures et du niveau d'encrassement  
Connaissance des systèmes de référence : échelle de pH, cercle de Sinner  
Connaissance de la classification des produits selon leur usage  
Connaissance du calcul de dosage de produit selon le mode d'emploi et en utilisant un tableau d'aide à la dilution  
Connaissance des éléments composants une monobrosse basse vitesse et haute vitesse, une autolaveuse, un injecteur-extracteur, un nettoyeur haute-pression et de leurs accessoires  
Connaissance des modes opératoires du décapage à sec, du décapage au mouillé avec ou sans chimie et de la protection de sol  
Connaissance du mode opératoire du récurage  
Connaissance des modes opératoires du shampoing au mouillé et de l'injection extraction  
Connaissance du mode opératoire du nettoyage haute pression  
Connaissance de l'impact des opérations de remise en état sur le développement durable

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 22/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Mettre en œuvre des modes opératoires en respectant les règles d'hygiène et de sécurité**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Prendre connaissance des modes opératoires transmis sous forme de notice technique, de fiche de poste, de protocole ou encore par une consigne donnée oralement. Connaître les étapes d'intervention, identifier les matériels, les produits et les équipements selon les tâches à réaliser et appliquer les instructions. Vérifier la bonne application des processus de traçabilité afin de répondre au niveau de propreté, d'hygiène et de sécurité défini dans le cahier des charges.

#### **Critères de performance**

Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées

Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre

La fiche de poste est respectée

Le matériel, les produits et les équipements sont préparés conformément au mode opératoire

Les étapes de l'intervention sont respectées

### **Adopter une attitude de service**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Adopter une attitude ouverte, soigner sa présentation afin de favoriser un climat relationnel de confiance. Détecter et répondre avec politesse aux besoins et aux attentes de l'utilisateur. Si nécessaire communiquer avec lui pour connaître ses contraintes. Modifier, le cas échéant, l'organisation de son travail afin d'obtenir un résultat de qualité et en informer sa hiérarchie. Respecter les règles de discrétion et de confidentialité.

#### **Critères de performance**

L'attitude de service est adaptée à la présence des usagers

Les règles de discrétion et de confidentialité sont respectées

### **Intégrer les principes du développement durable dans son travail**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Respecter les modes d'emploi des produits de nettoyage. Evaluer les quantités d'eau et de produit en fonction de la surface à nettoyer. Respecter les circuits d'évacuation des déchets et des eaux usées. Appliquer les écogestes. Nettoyer et entretenir les machines après usage afin de contribuer à leur bon fonctionnement et à leur durée de vie. Préserver sa santé par le port des équipements de protection individuelle et le respect des principes d'économie d'effort. Veiller à la sécurité des usagers et à réduire les nuisances sonores.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 23/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

## Critères de performance

Le dosage des produits est conforme au mode d'emploi  
Les déchets et les eaux usées sont évacués en respectant les circuits  
Les écogestes sont appliqués  
Le matériel est vérifié, nettoyé et rangé en fin de prestation  
Les règles de sécurité sont appliquées  
Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 24/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

# Glossaire technique

## **Bionettoyage**

Procédé destiné à réduire la contamination biologique des surfaces (*Afnor-norme NF X 50-790, Activités de service de nettoyage industriel*).

Obtenu par la combinaison de 3 actions :

- un nettoyage
- une évacuation de la salissure et des produits utilisés
- l'application d'un désinfectant

## **CCLIN**

Centre de Coordination de la Lutte contre les Infections Nosocomiales

## **Coactivité (co-activité)**

Présence simultanée de salariés de plusieurs entreprises différentes sur un même site de travail, pouvant entraîner des gênes ou des risques (Larousse).

## **DAOM**

Déchets Assimilables aux Ordures Ménagères

## **DASRI**

Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux

Quelques références réglementaires :

- Arrêté du 24 novembre 2003 relatif aux emballages des déchets d'activité de soins à risques infectieux et assimilés et des pièces anatomiques d'origine humaine
- Arrêté du 7 septembre 1999 : Déchets d'activité de soins à risques infectieux
- Arrêté du 30 mars 1998 : Déchets d'amalgames dentaires
- Décret du 6 novembre 1997 : Elimination des déchets d'activité de soins

## **Ecogestes**

Un écogeste est un geste qui va prendre en considération les valeurs du développement durable : la protection de l'environnement (exemple : éteindre les lumières, économiser l'eau, utiliser des transports propres, trier les déchets, consommer de façon responsable), l'équité sociale, la solidarité, le principe de responsabilité et de précaution.

## **Environnements spécifiques**

Locaux ou parties de locaux exigeant le port d'équipements particuliers. Ils sont soumis à des contrôles ou des normes techniques spécifiques, dépendant d'une activité telle que : agro-alimentaire, hospitalier, nucléaire, industrie pharmaceutique, salle à empoussièrément contrôlé,...(Dictionnaire de la propreté, Concept Hygiène)

## **EPC (Equipement de Protection Collective)**

Equipement de protection signalant les risques liés à l'activité professionnelle d'un agent dans une zone accessible aux usagers (exemple : panneau de signalisation « sol glissant »).

## **EPI (Equipement de Protection Individuelle)**

Equipement de protection que doivent porter les agents pour se prémunir des risques (exemple : gants, lunettes, chaussures de protection,...)

## **pH (potentiel d'Hydrogène)**

Indique le degré d'acidité, d'alcalinité, ou la neutralité d'une solution. Il est représenté sous forme d'une échelle graduée de 0 à 14 (Dictionnaire de la propreté, Concept Hygiène)

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 25/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

**ProPIAS (Programme national d'action de préventions des infections associées aux soins)**

Le programme vise à favoriser la mutualisation des moyens, la cohérence et la continuité des actions de prévention tout au long du parcours de santé. Cela, en se focalisant sur les activités les plus à risque entraînant une prise en charge partagée au sein des différents secteurs de l'offre de soins.

INSTRUCTION N°DGOS/PF2/DGS/RI1/DGCS/2015/ 202 du 15 juin 2015

**Protocoles**

Document écrit récapitulant toutes les étapes par ordre chronologique d'une opération de nettoyage, en précisant les produits et le matériel nécessaires (Dictionnaire de la propreté, Concept Hygiène).

**Récurage**

Forte action mécanique sur des salissures adhérentes avec une autolaveuse ou une monobrosse. (Dictionnaire de la propreté, Concept Hygiène)

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 26/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

# Glossaire du RP

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel professionnel (RP)

Le RP est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

## Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 27/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------

**Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

**Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

**Titre à finalité professionnelle**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de la formation professionnelle est appelée « Titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel professionnel	Agent de propreté et d'hygiène (APH)	Page 28/28
------------------	-------------	---------------------------	--------------------------------------	------------



MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

# REFERENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

## « AGENT DE PROPLETE ET D'HYGIENE »

### NIVEAU V

Date de validité	Mise à jour	Référentiel Certification	Agent de propreté et d'hygiène (APH).	Page 1/26
------------------	-------------	------------------------------	--	-----------

## I - Références de la spécialité

**Intitulé du titre à finalité professionnelle :** Agent de propreté et d'hygiène

**Sigle du titre à finalité professionnelle :** APH

**Niveau :** V

**Code(s) NSF :** 343t - Nettoyage de locaux, décontamination des locaux hospitaliers et industriels, assainissement urbain

**Code(s) ROME:** K2204, J1301.

## 2. Modalités d'évaluation pour l'accès au titre

**2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :**

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel Certification	Agent de propreté et d'hygiène (APH).	Page 2/26
------------------	-------------	------------------------------	--	-----------

### 2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

### 2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant de 3 ans d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre à finalité professionnelle obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RC comme partie de la session du titre, du CCP, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur

Date de validité	Mise à jour	Référentiel Certification	Agent de propreté et d'hygiène (APH).	Page 3/26
------------------	-------------	---------------------------	---------------------------------------	-----------

### 3. Dispositif d'évaluation pour la session du titre APH

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Réaliser le nettoyage manuel des surfaces Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires Réaliser le bionettoyage en environnement spécifique dans le respect des protocoles Réaliser un nettoyage mécanisé Réaliser une remise en état mécanisée	02 h 15 min	Le candidat tire au sort le sujet d'examen. Chaque sujet décrit les réalisations à mettre en œuvre dans les trois parties de l'épreuve.  Partie « bureau et sanitaire » : 45 minutes Le candidat réalise le nettoyage d'un bureau et le nettoyage d'un bloc sanitaire.  Partie « bionettoyage » : 15 minutes Le candidat applique un protocole de bionettoyage.  Partie « prestation mécanisée » : 1 h15 minutes Le candidat réalise une prestation de nettoyage et de remise en état mécanisés.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien technique</li> </ul>	Réaliser le nettoyage manuel des surfaces Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires Réaliser un nettoyage mécanisé Réaliser une remise en état mécanisée	00 h 25 min	L'entretien technique se déroule en deux temps : <ul style="list-style-type: none"> <li>après la partie « bureau et sanitaire » de la mise en situation, durant 10 minutes ;</li> <li>après la partie « prestation mécanisée » de la mise en situation, durant 15 minutes.</li> </ul> Le jury demande au candidat de commenter sa prestation puis il le questionne à partir d'un guide d'entretien.
<b>Entretien final</b>		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 55 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Le jury décide de l'ordre des trois parties et l'indique au candidat.

Dans la partie « bureau et sanitaire » :

Durant 10 minutes, le candidat prépare son chariot de service pour le nettoyage du bureau, de la vitrerie et des sanitaires.

Durant 15 minutes, il nettoie un espace bureau et une vitre en respectant sa fiche de poste.

Durant 15 minutes, il nettoie des locaux sanitaires en respectant sa fiche de poste puis remplit une fiche de traçabilité.

Durant 5 minutes, à l'issue du nettoyage du bureau et des sanitaires, il nettoie et range son matériel.

Dans la partie « prestation mécanisée » :

Durant 1 h le candidat :

- prépare le matériel et les produits adaptés
- met en œuvre les techniques du sujet qui peuvent être : lavage à la monobrosse, lavage à l'autolaveuse, lustrage, spray méthode, injection-extraction, décapage à sec, décapage au mouillé, pose de protection du sol, shampoing au mouillé, récurage, injection-extraction renforcée.

Durant 15 minutes, à l'issue du nettoyage et de la remise en état mécanisés, le candidat nettoie, vérifie et range son matériel.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien porte sur l'attitude de service, les règles de discrétion et de confidentialité ainsi que sur des techniques non mises en œuvre lors de la mise en situation.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel Certification	Agent de propreté et d'hygiène (APH).	Page 5/26
------------------	-------------	------------------------------	--	-----------

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Réaliser une prestation de nettoyage manuel</b>					
Réaliser le nettoyage manuel des surfaces	<p>Les règles de sécurité sont respectées</p> <p>Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre</p> <p>La fiche de poste est respectée</p> <p>Les écogestes sont appliqués</p> <p>L'attitude de service est adaptée à la présence des usagers</p> <p>Les règles de discrétion et de confidentialité sont respectées</p> <p>Le chariot de service est préparé avec le matériel et les produits adaptés à la prestation</p> <p>Les techniques de nettoyage manuel sont appliquées méthodiquement et en respectant les règles d'hygiène</p> <p>Le contrôle visuel du travail est effectué</p> <p>Les déchets et les eaux usées sont évacués en respectant les circuits</p> <p>Le matériel est vérifié, nettoyé et rangé en fin de prestation</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires	<p>Les règles de sécurité sont respectées</p> <p>Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre</p> <p>La fiche de poste est respectée</p> <p>Le chariot de service est préparé avec le matériel et les produits adaptés à la prestation</p> <p>Le nettoyage, la désinfection et le détartrage sont réalisés méthodiquement et en respectant les règles d'hygiène</p> <p>Le contrôle visuel du travail est effectué</p> <p>Les déchets et les eaux usées sont évacués en respectant les circuits</p> <p>Le matériel est vérifié, nettoyé et rangé en fin de prestation</p> <p>Le document de traçabilité est renseigné correctement</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de validité

Mise à jour

Référentiel  
Certification

Agent de propreté et d'hygiène  
(APH).

Page 6/26

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session - Modalités d'évaluation			
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser le bionettoyage en environnement spécifique dans le respect des protocoles	<p>Les règles de sécurité sont respectées</p> <p>Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre</p> <p>La fiche de poste est respectée</p> <p>Le chariot de service est préparé avec le matériel et les produits adaptés à la prestation</p> <p>Le nettoyage, la désinfection et le détartrage sont réalisés méthodiquement et en respectant les règles d'hygiène</p> <p>Le contrôle visuel du travail est effectué</p> <p>Les déchets et les eaux usées sont évacués en respectant les circuits</p> <p>Le matériel est vérifié, nettoyé et rangé en fin de prestation</p> <p>Le document de traçabilité est renseigné correctement</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Réaliser une prestation de nettoyage ou de remise en état mécanisés</b>					
Réaliser un nettoyage mécanisé	<p>Les règles de sécurité sont respectées</p> <p>Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre</p> <p>Le produit, le matériel et les accessoires sont adaptés à la technique</p> <p>Les techniques de nettoyage mécanisées sont maîtrisées et adaptées aux caractéristiques des locaux</p> <p>Le contrôle visuel du travail est effectué</p> <p>Les déchets et les eaux usées sont évacués en respectant les circuits</p> <p>Le matériel est vérifié, nettoyé et rangé en fin de prestation</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser une remise en état mécanisée	<p>Les règles de sécurité sont respectées</p> <p>Les principes d'économie d'effort sont mis en œuvre</p> <p>Le produit, le matériel et les accessoires sont adaptés à la technique</p> <p>Les techniques de remise en état sont maîtrisées</p> <p>Le contrôle visuel du travail est effectué</p> <p>Les déchets et les eaux usées sont évacués en respectant les circuits</p> <p>Le matériel est vérifié, nettoyé et rangé en fin de prestation</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet.</b>					

### 3.3. Evaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Mettre en œuvre des modes opératoires en respectant les règles d'hygiène et de sécurité	Réaliser le bionettoyage en environnement spécifique dans le respect des protocoles
	Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires
	Réaliser le nettoyage manuel des surfaces
	Réaliser un nettoyage mécanisé
Adopter une attitude de service	Réaliser le bionettoyage en environnement spécifique dans le respect des protocoles
	Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires
	Réaliser le nettoyage manuel des surfaces
	Réaliser un nettoyage mécanisé
Intégrer les principes du développement durable dans son travail	Réaliser le bionettoyage en environnement spécifique dans le respect des protocoles
	Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires
	Réaliser le nettoyage manuel des surfaces
	Réaliser un nettoyage mécanisé
Réaliser une remise en état mécanisée	

## 4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre APH

**4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat :** 02 h 55 min

**4.2. Protocole d'intervention du jury :**

Le jury est présent durant toute la durée de l'épreuve.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

**4.3. Conditions particulières de composition du jury :**

Sans objet

## 5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Afin de préserver la confidentialité des sujets, le jury remet au candidat chaque partie du sujet juste avant la mise en œuvre de la prestation correspondante.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel Certification	Agent de propreté et d'hygiène (APH).	Page 10/26
------------------	-------------	------------------------------	--	------------

# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Agent de propreté et d'hygiène

Date de validité	Mise à jour	Référentiel Certification	Agent de propreté et d'hygiène (APH).	Page 11/26
------------------	-------------	------------------------------	--	------------

## CCP 1 –

### Réaliser une prestation de nettoyage manuel

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Réaliser le nettoyage manuel des surfaces Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires Réaliser le bionettoyage en environnement spécifique dans le respect des protocoles	01 h 00 min	Le candidat tire au sort le sujet d'examen. Chaque sujet décrit les réalisations à mettre en œuvre dans les deux parties de l'épreuve.  Partie « bureau et sanitaire » : 45 minutes Le candidat réalise le nettoyage d'un bureau et le nettoyage d'un bloc sanitaire.  Partie « bionettoyage » : 15 minutes Le candidat applique un protocole de bionettoyage.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien technique</li> </ul>	Réaliser le nettoyage manuel des surfaces Réaliser le nettoyage manuel des sanitaires	00 h 10 min	L'entretien technique se déroule après la partie « bureau et sanitaire » de la mise en situation. Le jury demande au candidat de commenter sa prestation puis il le questionne à partir d'un guide d'entretien. L'entretien porte sur l'attitude de service, les règles de discrétion et de confidentialité ainsi que sur des techniques non mises en œuvre lors de la mise en situation.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 10 mn	

#### Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le jury décide de l'ordre des 2 parties et l'indique au candidat.

Dans la partie « bureau et sanitaire » :

Durant 10 minutes, le candidat prépare son chariot de service pour le nettoyage du bureau, de la vitrerie et des sanitaires.

Durant 15 minutes, il nettoie un espace bureau et une vitre en respectant sa fiche de poste.

Durant 15 minutes, il nettoie des locaux sanitaires en respectant sa fiche de poste puis remplit une fiche de traçabilité.

Durant 5 minutes, à l'issue du nettoyage du bureau et des sanitaires, il nettoie et range son matériel.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel Certification	Agent de propreté et d'hygiène (APH).	Page 12/26
------------------	-------------	---------------------------	---------------------------------------	------------

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser une prestation de nettoyage manuel**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 10 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent durant toute la durée de l'épreuve.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel Certification	Agent de propreté et d'hygiène (APH).	Page 13/26
------------------	-------------	------------------------------	--	------------

## CCP 2 –

### Réaliser une prestation de nettoyage ou de remise en état mécanisés

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Réaliser une remise en état mécanisée Réaliser un nettoyage mécanisé	01 h 15 min	Le candidat tire au sort le sujet d'examen. Chaque sujet correspond à une liste de nettoyage et de remise en état mécanisés. Le candidat réalise une prestation de nettoyage et de remise en état mécanisés.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>Entretien technique</li></ul>	Réaliser une remise en état mécanisée Réaliser un nettoyage mécanisé	00 h 15 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.  Le jury demande au candidat de commenter sa prestation puis il le questionne à partir d'un guide d'entretien.  L'entretien porte sur des techniques non mises en œuvre lors de la mise en situation.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 30 mn	

#### Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Durant 1 h le candidat :

- prépare le matériel et les produits adaptés
- met en œuvre les techniques du sujet qui peuvent être : lavage à la monobrosse, lavage à l'autolaveuse, lustrage, spray méthode, injection-extraction, décapage à sec, décapage au mouillé, pose de protection du sol, shampoing au mouillé, récurage, injection-extraction renforcée.

Durant 15 minutes, à l'issue du nettoyage et de la remise en état mécanisés, le candidat nettoie, vérifie et range son matériel.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel Certification	Agent de propreté et d'hygiène (APH).	Page 14/26
------------------	-------------	---------------------------	---------------------------------------	------------

### **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser une prestation de nettoyage ou de remise en état mécanisés**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent durant toute la durée de l'épreuve.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

### **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel Certification	Agent de propreté et d'hygiène (APH).	Page 15/26
------------------	-------------	------------------------------	--	------------

# Annexe 1

## Plateau technique d'évaluation

### Agent de propreté et d'hygiène

➤ **Locaux**

Modalités d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
<b>Mise en situation professionnelle</b>	<p>Locaux communs aux parties « bureau et sanitaire » et « prestation mécanisée » Zone de stockage avec étagères ou tables. Zone de préparation des dosages de produit et du matériel.</p> <p><u>Locaux spécifiques pour la partie « bureau et sanitaire »</u> Un espace bureau comprenant</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• une porte (avec poignée et interrupteurs)</li><li>• au minimum 4m<sup>2</sup> de sol textile susceptible d'être nettoyé et équipé :</li><li>• une armoire ;</li><li>• un meuble de bureau avec trois objets sur le bureau (type sous-main, classeurs, pot à crayons...) ;</li><li>• une chaise de bureau ;</li><li>• un ordinateur avec clavier (pas nécessairement branché) ;</li><li>• une corbeille à papier.</li></ul> <p>Une surface vitrée de plain-pied d'1 m<sup>2</sup> au minimum</p>	<p>Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.</p> <p>Locaux avec point d'arrivée d'eau adapté aux seaux et point d'évacuation des eaux usées.</p> <p>Partie « bureau et sanitaire » Les surfaces doivent se trouver à proximité les unes des autres. La surface vitrée n'est pas nécessairement dans le bureau à nettoyer.</p>

Modalités d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
	<p>Un ensemble sanitaire avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un WC (ou un urinoir) ;</li> <li>• une brosse + support ;</li> <li>• une surface verticale entre 1 et 2 m<sup>2</sup> susceptible d'être lessivée ;</li> <li>• un lavabo, un miroir ;</li> <li>• une poubelle ;</li> <li>• un distributeur de savon, un distributeur d'essuie-main, un distributeur de papier hygiénique (prévoir les clés d'ouverture des distributeurs).</li> </ul> <p><u>Locaux spécifiques pour la partie « bionettoyage »</u> Local ou zone dédié à la mise en œuvre du protocole comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une zone de stockage du matériel et des produits spécifiques à la mise en œuvre des protocoles ;</li> <li>• une zone de mise en œuvre des protocoles avec <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2 tables lessivables ;</li> <li>○ 2 chaises lessivables ;</li> <li>○ 1 table de lit lessivable ;</li> <li>○ une surface murale lessivable à proximité ;</li> <li>○ une porte lessivable à proximité.</li> </ul> </li> </ul> <p><u>Locaux spécifiques pour la partie « prestation mécanisée »</u> Zone de travail comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 surface de 8 m<sup>2</sup> minimum de sol protégé (type thermoplastique) ;</li> <li>• 1 surface de 8 m<sup>2</sup> minimum de revêtement textile fixé au sol ;</li> <li>• 1 surface de 8 m<sup>2</sup> minimum de sol dur non protégé ;</li> <li>• 1 fauteuil en tissu (de bureau, de voiture ou de salon).</li> </ul>	<p>Partie « bionettoyage » Prévoir une zone de stockage et de préparation spécifiques à cette partie et à proximité de la zone de mise en œuvre des protocoles.</p> <p>Partie « prestation mécanisée » Les surfaces doivent se trouver à proximité les unes des autres.</p>

<b>Modalités d'évaluation</b>	<b>Désignation et description des locaux</b>	<b>Observations</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien technique</li> </ul>	Local fermé à proximité du plateau technique, équipé d'une table et de 3 chaises.	Ce local doit permettre la confidentialité des échanges
<b>Entretien final</b>	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

➤ **Ressources (pour un candidat)**

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanée pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanée pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Locaux permettant la mise en œuvre des parties « bureau et sanitaire » et « bionettoyage » de la mise en situation professionnelle, décrits ci-dessus.	1	Sans objet.
	1	Locaux permettant la mise en œuvre de la partie « prestation mécanisée » de la mise en situation professionnelle, décrits ci-dessus.	1	Sans objet.
Machines	1	Aspirateur à eau avec suceur pour liquides.	1	Pour la partie « prestation mécanisée ». La machine doit être en état de fonctionnement.
	1	Aspirateur à poussières, ses équipements et accessoires.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Aspiro-brosseur équipé de sac et de ses accessoires.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée » La machine doit être en état de fonctionnement.
	1	Injecteur-extracteur avec suceurs pour sol et suceur pour fauteuil.	1	Pour la partie « prestation mécanisée ». La machine doit être en état de fonctionnement.
	1	Monobrosse basse vitesse avec brosse dure, brosse souple, support disque, réservoir.	1	Pour la partie « prestation mécanisée ». La machine doit être en état de fonctionnement.  En alternative : 1 monobrosse bi vitesse peut remplacer les 2 monobrosses basse et haute vitesse.

<b>Désignation</b>	<b>Nombre</b>	<b>Description</b>	<b>Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve</b>	<b>Observations</b>
	1	Monobrosse haute vitesse avec support disque.	1	Pour la partie « prestation mécanisée ». La machine doit être en état de fonctionnement.  En alternative : 1 monobrosse bi vitesse peut remplacer les 2 monobrosses basse et haute vitesse.
	1	Autolaveuse avec brosse dure et support disque.	1	Pour la partie « prestation mécanisée ». La machine doit être en état de fonctionnement.
<b>Outils/ outillages</b>	1	Chariot de lavage avec 2 grands seaux, presse.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Chariot de ménage équipé de 2 grands seaux, rouge et bleu, d'une presse, de 2 petits seaux, bleu, rouge et d'un support de sac poubelle.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire »
	1	Chariot de ménage équipé de 2 grands seaux, rouge et bleu, de 4 petits seaux, vert, bleu, rouge, jaune et d'un support de sac poubelle, support filet linge.	1	Pour la partie « bionettoyage »
	3	Disques abrasifs pour mono-brosse : 3 de chaque couleur de couleur : noir, marron, vert, rouge et blanc.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Raclette à sol.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Balai frottoir.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	2	Tampons pour balai frottoir. de différentes couleurs (vert, marron, rouge)	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Balai brosse.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Balai trapèze.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »

<b>Désignation</b>	<b>Nombre</b>	<b>Description</b>	<b>Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve</b>	<b>Observations</b>
	1	Balai de dépoussiérage avec franges ou gazes adaptées	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Sachet de gazes pré-imprégnées.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Balai de dépoussiérage type support frange pliant.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	2	Franges pour support frange pliant.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Balai de lavage à plat.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	3	Franges pour balai de lavage à plat.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Balai support velcro	1	Pour la partie « bionettoyage »
	4	Franges de lavage microfibre de pré-imprégnation pour balai velcro.	1	Pour la partie « bionettoyage »
	2	Manches télescopiques de 1,25 m.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Seau de laveur de vitres adapté au mouilleur et avec support.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	2	Support de mouilleur à vitre de 35 cm.	1	Pour les 3 parties.
	4	Mouilleurs à vitre de 35 cm.	1	Pour les 3 parties.
	1	Raclette à vitre de 25 cm.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire »
	1	Raclette à vitre de 35 cm.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire »
	6	Serpillères.	1	Pour les 3 parties. Pour la protection du sol.
	1	Sabre mémoire de forme avec housse.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	20	Lavettes microfibres de couleurs (5 vertes, 5 jaunes, 5 roses et 5 bleues).	1	Pour les 3 parties
	1	Filet de lavage de linge en machine.	1	Pour la partie « bionettoyage »
	1	Raclette à main monolame pour surfaces alimentaires.	1	Pour la partie « bionettoyage »
	2	Brosse à main souple.	1	Pour la partie « bionettoyage »
	1	Brosse WC et son réceptacle.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire »
	1	Pompe de dosage de 10 à 50 ml pour bidon.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Pulvérisateurs manuels.	1	Pour les 3 parties Prévoir les étiquettes pour identifier le contenu.
	2	Pichets doseurs avec graduation.	1	Pour les 3 parties.
	1	Pelle + balayette.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
Equipements	1	Ensemble des équipements nécessaires à la réalisation de la partie « bionettoyage » de la mise en situation professionnelle.	1	Les équipements sont indiqués dans le dossier organisateur du dossier technique d'évaluation correspondant à l'épreuve.
	1	Tenue professionnelle : blouse et chaussures adaptées à la prestation	1	Chaussures fermées antidérapantes pour la partie « bureau et sanitaire » et partie « bionettoyage »
Equipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Panneaux sol glissant.		Pour les 3 parties.
	6	Boîtes de gants à usage unique (2 boîtes de chaque taille)		Pour les 3 parties.

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Paire de chaussures de sécurité.	1	Obligatoire pour la partie « prestation mécanisée ».
	2	Paires de lunettes de protection.	1	Pour les 3 parties.
Matières d'œuvre	1	Produit vaisselle 1 litre.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire »
	1	Détergent désinfectant à diluer 5 litres.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire »
	1	Détartrant sanitaire en 1 litre.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire »
	1	Vinaigre blanc d'alcool 1 litre.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Détergent neutre à diluer 5 litres.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire » Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Détergent désinfectant agréé contact alimentaire à diluer (dosette ou bidon 5 litres équipé d'un doseur).	1	Pour la partie « bionettoyage »
	1	Détergent désinfectant pour milieux de soins à diluer (dosette ou bidon 5 litres équipé d'un doseur).	1	Pour la partie « bionettoyage »
	1	Gel hydroalcoolique.	1	Pour la partie "bionettoyage"
	1	Détergent shampoing moquette 5 litres.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Décapant à sec 5 litres.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Décapant au mouillé à diluer 5 litres.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Détachant moquette prêt à l'emploi 1 pulvérisateur.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Bouche-pore 5 litres.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Détergent acide désincrustant à diluer 5 litres.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Détergent alcalin fort à diluer 5 litres.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Emulsion pour protection de sol 5 litres.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Détergent neutre non moussant à diluer 5 litres.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
1	Produit anti mousse 1 litre.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »	

<b>Désignation</b>	<b>Nombre</b>	<b>Description</b>	<b>Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve</b>	<b>Observations</b>
	1	Produit injection-extraction 5 litres.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Produit méthode spray 5 litres.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Sacs poubelle 10 litres 1 rouleau.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire »
	1	Sacs poubelle 30 litres 1 rouleau.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire »
	1	Sacs poubelle 110 litres 1 rouleau.	1	Sacs poubelle 30 litres 1 rouleau.
	1	Sacs poubelle noirs ou gris 50 litres, 1 rouleau.	1	Pour la partie « bionettoyage »
	1	Papier pH 1 rouleau ou une boîte.	1	Pour la partie « prestation mécanisée »
	1	Chiffons coton.	1	Pour la partie « bureau et sanitaire »
	1	Papier d'essuyage type essuie-main, 1 sachet.	1	Pour la partie « bionettoyage »
Documentations	1	Exemplaire de l'ensemble des fiches de données de sécurité et des fiches techniques des produits mis à disposition.	1	Sans objet
	1	Exemplaire de l'ensemble des notices techniques d'utilisation des machines (injection-extraction, autolaveuse, monobrosses, aspirateurs, aspiro-brosseur).	1	Sans objet

# Annexe 2

## CORRESPONDANCE DU TP

Le titre professionnel d'Agent de propreté et d'hygiène est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	<b>Agent de Propreté et d'Hygiène (Arrêté n° 469/CM du 27/04/2015)</b>		<b>Agent de Propreté et d'Hygiène (Présent arrêté)</b>
CCP	Réaliser une prestation de service d'entretien manuel adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation.	CCP	Réaliser une prestation de nettoyage manuel
CCP	Réaliser une prestation de service d'entretien mécanisé et/ou de remise en état mécanisée adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation	CCP	Réaliser une prestation de nettoyage ou de remise en état mécanisés

# Annexe 3

## Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel de certification.

### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel de certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit, passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

Date de validité	Mise à jour	Référentiel Certification	Agent de propreté et d'hygiène (APH).	Page 26/26
------------------	-------------	---------------------------	---------------------------------------	------------