



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) de Propreté et d'Hygiène

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiche activité type .....	11
Fiche compétence professionnelle .....	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	27
Glossaire technique .....	28
Glossaire du REAC .....	29

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	3/32



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel « Agent(e) de Propreté et d'Hygiène » présente la même configuration que sa version de 2008 en deux activités types. Elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Des enquêtes menées en 2012, il ressort que les exigences qualité attendues par la clientèle font évoluer les pratiques professionnelles de l'agent(e) de propreté et d'hygiène ; elles nécessitent davantage de technicité et une attention renforcée au bien-être du client.

Les compétences du titre sont actualisées en conséquence.

### Tableau des activités

<b>Ancien TP</b> <b>AGENT (E) DE PROPLETE ET D'HYGIENE</b>	<b>Nouveau TP</b> <b>Agent(e) de Propreté et d'Hygiène</b>
REALISER UNE PRESTATION DE SERVICE D'ENTRETIEN MANUEL ADAPTEE AUX LOCAUX, AUX SURFACES ET A LEUR UTILISATION	Réaliser une prestation de service d'entretien manuel adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation.
REALISER UNE PRESTATION DE SERVICE D'ENTRETIEN MECANISE ET/OU DE REMISE EN ETAT MECANISEE ADAPTEE AUX LOCAUX, AUX SURFACES ET A 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

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	5/32

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser une prestation de service d'entretien manuel adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation.	1	Réaliser l'entretien manuel des locaux à usage professionnel et/ou privé
		2	Réaliser l'entretien manuel courant et périodique des sanitaires
		3	Réaliser l'entretien manuel des locaux dans le respect des protocoles liés à des environnements spécifiques
2	Réaliser une prestation de service d'entretien mécanisé et/ou de remise en état mécanisée adaptée aux locaux, aux surfaces et à leur utilisation	4	Réaliser le lavage mécanisé ou la remise en état mécanisée des sols durs
		5	Réaliser l'entretien mécanisé ou la remise en état mécanisée des sols souples protégés ou non protégés
		6	Réaliser l'entretien mécanisé ou la remise en état mécanisée des surfaces textiles

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	6/32

## FICHE EMPLOI TYPE

### Agent(e) de Propreté et d'Hygiène

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

L'agent(e) de propreté et d'hygiène travaille seul(e) ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique auquel il (elle) rend compte. Dans le respect des consignes, l'agent(e) de propreté et d'hygiène contribue au maintien en état de propreté et d'hygiène des locaux et au bien-être et au confort du client et/ou de l'utilisateur. Il (elle) met en œuvre les techniques et méthodes appropriées à tout type de prestation de nettoyage.

Tout au long de son service, l'agent(e) de propreté et d'hygiène respecte les règles d'hygiène et de sécurité, d'ergonomie et contribue au développement durable par la pratique d'éco-gestes. Dans le respect de la fiche de poste, il (elle) prend connaissance du diagnostic de l'état des sols et des surfaces, choisit sa tenue travail, prépare les produits et les matériels nécessaires en fonction de la méthode préconisée et manipule avec précaution les produits actifs et les matériels. Il (elle) organise son intervention en fonction du temps imparti et dans le souci de limiter la gêne occasionnée pour les usagers des lieux. Il (elle) réalise des prestations d'entretien courant manuel et des prestations d'entretien mécanisé ou de remise en état sur tous types de sols. Il (elle) peut réaliser le nettoyage manuel et le nettoyage mécanisé lors d'une même prestation.

Dans les locaux à risque de bio contamination, l'agent(e) se conforme strictement au protocole de nettoyage défini par le client. Il (elle) contrôle sa prestation en vérifiant l'atteinte du niveau de qualité exigé et il (elle) rend compte sur les documents de traçabilité.

Il (elle) maintient son matériel en état de propreté, en assure l'entretien courant et informe son responsable hiérarchique de l'état des stocks dans le cadre d'une procédure d'approvisionnement.

Il (elle) peut être amené(e) à ajuster ses tâches pour répondre à une demande ponctuelle d'un client. Il (elle) respecte la confidentialité des informations reçues et les conditions d'accès au site. Il (elle) transmet des informations en direct ou par écrit aux autres agents et peut être en contact avec d'autres intervenants externes.

Il (elle) exerce dans des milieux professionnels diversifiés, dans le cadre d'une prestation de nettoyage, externalisée ou non. Il (elle) peut intervenir seul(e) et/ou en équipe sur plusieurs sites, parfois distants les uns des autres. L'agent(e) de propreté et d'hygiène porte obligatoirement un équipement de protection individuelle. Il (elle) manipule du matériel mécanisé. L'emploi exige une station debout prolongée avec parfois un rythme de travail soutenu. La prestation s'effectue généralement en dehors des horaires habituels de travail et d'utilisation des locaux, tôt le matin, mais également tard le soir ou durant la nuit.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Tout type d'entreprise et de collectivité, dans des environnements très diversifiés :

- bureaux, locaux administratifs, immeubles d'habitation ;
- hôpitaux et cliniques, établissements médico-sociaux, établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ;
- magasins, hypermarchés ;
- locaux industriels ;
- salles de sport, musées, cinémas, hôtellerie ;
- restauration collective ;
- transports en commun.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	7/32

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent de nettoyage en collectivité ;
- Agent des services hospitaliers qualifié ;
- 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) (rubrique RNCP)

Sans objet.

**Liens avec d'autres certifications** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

- 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).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	8/32



## Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

Réaliser l'entretien manuel des locaux à usage professionnel et/ou privé

Réaliser l'entretien manuel courant et périodique des sanitaires

Réaliser l'entretien manuel des locaux dans le respect des protocoles liés à des environnements spécifiques

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

Réaliser le lavage mécanisé ou la remise en état mécanisée des sols durs

Réaliser l'entretien mécanisé ou la remise en état mécanisée des sols souples protégés ou non protégés

Réaliser l'entretien mécanisé ou la remise en état mécanisée des surfaces textiles

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

Appliquer un mode opératoire dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

S'auto-contrôler dans une logique d'amélioration de service

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

### Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : 3173 (convention collective des entreprises de propreté)

Code(s) NSF :

343 t - Nettoyage, assainissement, protection de l'environnement

### Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

K2204 Nettoyage de locaux

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	9/32



## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

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

Sous la responsabilité d'un hiérarchique, l'agent(e) de propreté et d'hygiène contribue à maintenir les espaces en état de propreté et d'hygiène par la mise en œuvre de techniques manuelles d'entretien pour assurer le confort du client et/ou de l'utilisateur.

A partir de sa fiche de poste, l'agent(e) prend connaissance de la planification des tâches et des consignes. Il (elle) mène des opérations d'entretien courant dans des espaces de vie ou de passage. Il (elle) suit une méthodologie de travail en fonction de la méthode préconisée. Il (elle) dépoussière les sols par balayage ou aspiration, lave les sols et les vitres à hauteur d'homme, entretient le mobilier et les équipements, et désinfecte certaines surfaces. Dans les sanitaires, l'agent(e) nettoie les surfaces, détartre, désinfecte et réapprovisionne les consommables. La maîtrise de l'environnement dans des milieux plus spécifiques réclame de l'agent(e) une application rigoureuse dans l'ordre et l'accomplissement des tâches à effectuer. Il (elle) respecte les règles d'hygiène et de sécurité, d'ergonomie liées à son activité et intègre dans sa pratique le développement durable.

Il (elle) réalise un contrôle visuel de la qualité de sa prestation, effectue si nécessaire une action corrective de sa propre initiative ou suite à la demande de sa hiérarchie. Il (elle) peut être amené(e) à répondre à une requête ou une question d'un client ou d'un usager. Il (elle) repère les dégradations sur le site, identifie les pannes des matériels et signale tout dysfonctionnement à sa hiérarchie. Il (elle) maintient son matériel en état de propreté et en assure l'entretien courant.

L'activité s'exerce principalement à l'intérieur, dans des locaux sans risque sanitaire et dans des environnements soumis à des risques spécifiques. Il (elle) peut dans certains cas intervenir chez des particuliers. L'activité exige une station debout prolongée avec un rythme de travail parfois soutenu. Il (elle) intervient généralement seul(e) sur les tâches d'entretien manuel courant. Il (elle) peut être en liaison avec un ou plusieurs agents présents sur le même site. La prestation s'effectue généralement en dehors des horaires habituels de travail et d'utilisation des locaux tôt le matin, mais également tard le soir ou durant la nuit.

L'agent(e) de propreté et d'hygiène respecte l'obligation de confidentialité. Dans les limites de son niveau d'autonomie, l'agent(e) adapte son intervention en fonction du diagnostic de l'état des lieux, des moyens mis à sa disposition, et des interactions avec le client et/ou l'utilisateur ou lors d'un imprévu. Il (elle) transmet des informations en direct ou par écrit aux autres agents et peut être en contact avec d'autres intervenants externes.

Il (elle) rend compte à sa hiérarchie oralement et par l'intermédiaire d'outils de liaison.

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

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	11/32

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser l'entretien manuel des locaux à usage professionnel et/ou privé

Réaliser l'entretien manuel courant et périodique des sanitaires

Réaliser l'entretien manuel des locaux dans le respect des protocoles liés à des environnements spécifiques

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

Appliquer un mode opératoire dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

S'auto-contrôler dans une logique d'amélioration de service

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	12/32

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

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

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

Sous la responsabilité d'un hiérarchique, l'agent(e) de propreté et d'hygiène contribue au retour à un état de propreté et d'hygiène des surfaces ayant subi une altération. Il (elle) met en œuvre des techniques d'entretien mécanisé et/ou de remise en état mécanisé. Ses interventions permettent de prolonger la durée de vie du revêtement et facilitent son entretien courant.

A partir de sa fiche de poste, l'agent(e) prend connaissance de la planification des tâches et des consignes. Il (elle) réalise le lavage mécanisé ou la remise en état des sols durs par la conduite d'une auto-laveuse ou par le passage d'une monobrosse.

Il (elle) entretient les sols souples soit par un lavage mécanisé ou une spray méthode. Pour un sol souple protégé, il (elle) effectue un lustrage. En cas d'altération profonde du support, il (elle) décape à sec ou au mouillé et traite le sol souple pour lui redonner l'aspect du neuf.

Dans l'entretien des surfaces textiles, il (elle) utilise une spray méthode ou une injection-extraction. Lors d'une remise en état, il (elle) applique un shampoing moquette ou une injection-extraction.

Il (elle) respecte les règles d'hygiène et de sécurité, d'ergonomie liées à son activité et intègre dans sa pratique le développement durable. Il (elle) réalise un contrôle visuel de la qualité de sa prestation, effectue si nécessaire une action corrective de sa propre initiative ou suite à la demande de sa hiérarchie.

Il (elle) peut être amené(e) à répondre à une requête ou une question d'un client ou d'un usager. Il (elle) repère les dysfonctionnements techniques, tels que des dégradations ou des pannes. Il (elle) peut être amené(e) à expliquer son activité à l'utilisateur.

Il (elle) maintient son matériel en état de propreté et en assure l'entretien courant.

L'activité s'exerce principalement à l'intérieur, dans des espaces d'activité tertiaire, commerciale ou industrielle. L'activité exige une maîtrise de l'utilisation des matériels mécanisés. Il (elle) réalise généralement seul(e) le lavage mécanisé. Pour la remise en état, l'intervention peut s'effectuer en binôme. Il (elle) peut être en liaison avec un ou plusieurs agents présents sur le même site. La prestation s'effectue en fonction des contraintes spécifiques liées à l'activité pendant les heures d'ouverture ou de fermeture du site.

L'agent(e) de propreté et d'hygiène respecte l'obligation de confidentialité. Dans les limites de son niveau d'autonomie, l'agent(e) adapte son intervention en fonction du diagnostic de l'état des lieux, des moyens mis à sa disposition, et des interactions avec le client et/ou l'utilisateur ou lors d'un imprévu. Il (elle) transmet des informations en direct ou par écrit aux autres agents et peut être en contact avec d'autres intervenants externes.

Il (elle) rend compte à sa hiérarchie oralement et par l'intermédiaire d'outils de liaison.

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

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	13/32

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser le lavage mécanisé ou la remise en état mécanisée des sols durs

Réaliser l'entretien mécanisé ou la remise en état mécanisée des sols souples protégés ou non protégés

Réaliser l'entretien mécanisé ou la remise en état mécanisée des surfaces textiles

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

Appliquer un mode opératoire dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

S'auto-contrôler dans une logique d'amélioration de service

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	14/32

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Réaliser l'entretien manuel des locaux à usage professionnel et/ou privé

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

Afin de maintenir les locaux en état de propreté et d'hygiène et pour offrir un confort d'usage, organiser son intervention en fonction de la nature des supports, de l'origine et l'importance des salissures dans le respect de la fiche de poste. Nettoyer des surfaces, éléments mobiliers et objets meublants et des vitres à hauteur d'homme, désinfecter les points de contact, dépoussiérer et laver des sols. Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité et répondre à une demande ponctuelle. Contrôler la bonne exécution du travail et renseigner les outils de liaison.

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

Cette compétence s'exerce seul et/ou en équipe. La prestation peut être réalisée avec ou sans la présence de l'utilisateur. Des consignes ponctuelles de la hiérarchie et/ou du client peuvent modifier l'organisation de l'intervention.

#### Critères de performance

Le choix des produits est pertinent  
Le choix du type de matériel est opéré en fonction de la méthode préconisée  
Le mode opératoire est appliqué dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité  
Les délais d'intervention sont respectés  
Le niveau de qualité du résultat est conforme aux exigences du cahier des charges  
La posture de service est adaptée à la situation  
Le compte-rendu est correctement renseigné

#### Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base en matière d'hygiène personnelle  
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité  
Connaissance des modalités du cahier des charges d'une prestation  
Connaissance de base de l'écrit permettant de lire et transmettre une consigne simple  
Connaissance du vocabulaire technique professionnel  
Connaissance des systèmes de référence : cercle de Sinner, échelle de PH  
Connaissance des types de dégradations, salissures et déchets  
Connaissance de la typologie de classement des revêtements  
Connaissance de la classification des produits selon leur usage  
Connaissance des pictogrammes  
Connaissance de calculs de surfaces et de temps  
Connaissance des matériels nécessaires au nettoyage de base  
Connaissance des techniques de communication de base

Situer sa fonction dans une logique de service  
Identifier les risques liés à son environnement de travail  
Prendre connaissance du travail prescrit  
Choisir et utiliser les produits, les matériels, en fonction du type de support et du niveau de salissures  
Doser, ajuster les quantités de produits conformément aux recommandations des fiches techniques  
Vérifier les matériels avant leur utilisation  
Utiliser les équipements de protection individuels et collectifs appropriés à la prestation  
Maintenir en bon état les équipements de protection individuels appropriés à la prestation  
Equiper son chariot avec les matériels et les produits nettoyants et/ou désinfectants

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	15/32

Réaliser des actions de nettoyage de manière ergonomique (gestes et postures)  
Réaliser un lavage-séchage des vitreries et des parois  
Dépoussiérer les surfaces, le sol, le mobilier, les objets meublants  
Essuyer les surfaces en appliquant le code couleur défini par l'entreprise  
Désinfecter les points de contact  
Réaliser un lavage manuel des sols  
Ajuster sa méthode pour obtenir le résultat escompté  
Entretien du matériel courant

Travailler en autonomie  
Collaborer avec les membres d'une équipe  
Porter une tenue professionnelle soignée conforme au type de prestation  
Faire preuve de discrétion et de courtoisie  
Travailler en respectant le confort du client (confidentialité/bruit/ dérangement)  
Informé le client et/ou l'utilisateur de la nature et de la durée de l'intervention  
Identifier des pistes d'amélioration  
Transmettre les informations pertinentes à sa hiérarchie dans les délais  
Adopter un comportement adéquat en cas d'imprévu  
Rendre compte oralement

Respecter les conditions d'accès et la mise en sécurité des locaux  
Repérer un lieu sur un plan  
Délimiter et protéger sa zone de travail  
Protéger les biens de dommages éventuels  
Appliquer les procédures, les consignes de sa fiche de poste  
Appliquer les consignes issues du plan de prévention  
Respecter les procédures de traitement des déchets (déchets industriels banals)  
Pratiquer le lavage simple des mains à bon escient  
Repérer l'agencement du local et le remettre dans son état initial  
Vérifier la disponibilité des produits, des matériels et des équipements  
Alerter en cas de besoin de réapprovisionnement  
Maintenir le matériel et le local de nettoyage propre et en bon ordre  
Stocker les produits et les matériels en respectant les normes de sécurité  
S'assurer de la conformité du résultat par rapport aux consignes  
Vérifier le site après l'intervention en matière de sécurité  
Renseigner les outils de liaison à la fin du service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	16/32



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Réaliser l'entretien manuel courant et périodique des sanitaires

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

Afin de maintenir les ensembles sanitaires en état de propreté et d'hygiène et pour offrir un confort d'usage, organiser son intervention en fonction de la nature des supports, de l'origine et l'importance des salissures dans le respect de la fiche de poste. Détartrer, désinfecter des équipements et des accessoires, nettoyer des surfaces et désinfecter des sols. Veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité et à l'application des mesures de prévention spécifiques aux situations de travail. Contrôler la bonne exécution du travail et renseigner les outils de liaison.

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

Cette compétence s'exerce seul, généralement hors présence de l'utilisateur. Des consignes ponctuelles de la hiérarchie et/ou du client peuvent modifier l'organisation de l'intervention.

#### Critères de performance

Le choix des produits est adapté à la nature des supports et au niveau d'encrassement  
Le choix du type de matériel est opéré en fonction de la méthode préconisée  
Le mode opératoire est appliqué dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité  
Les délais d'intervention sont respectés  
Le niveau de qualité du résultat est conforme aux exigences du cahier des charges  
Le compte-rendu est correctement renseigné

#### Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de base en matière d'hygiène personnelle  
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité  
Connaissance des modalités du cahier des charges d'une prestation  
Connaissance de base de l'écrit permettant de lire et transmettre une consigne simple  
Connaissance du vocabulaire technique professionnel  
Connaissance des systèmes de référence : cercle de Sinner, échelle de PH  
Connaissance des types de dégradations, salissures et déchets  
Connaissance de la typologie de classement des revêtements  
Connaissance des produits spécifiques au nettoyage des sanitaires  
Connaissance des pictogrammes  
Connaissance de calculs de surfaces et de temps  
Connaissance des matériels nécessaires au nettoyage de base

Situer sa fonction dans une logique de service  
Prendre connaissance du travail prescrit  
Utiliser les équipements de protection individuels appropriés à la prestation  
Nettoyer les surfaces (faïences, parois, points de contact) et les poubelles  
Réaliser un essuyage humide du mobilier et des objets meublants  
Nettoyer et désinfecter un sol  
Détartrer, rincer et désinfecter les toilettes, lavabos, douches en respectant le temps d'action  
Approvisionner les distributeurs de consommables  
Désinfecter les points de contact  
Ajuster sa méthode pour obtenir le résultat escompté  
Entretien du matériel courant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	17/32

Travailler en autonomie  
Porter une tenue professionnelle soignée conforme au type de prestation  
Faire preuve de discrétion et de courtoisie  
Effectuer les actions appropriées en cas de dysfonctionnement  
Rendre compte oralement

Délimiter et interdire l'accès à la zone de travail  
Appliquer les procédures, les consignes de sa fiche de poste  
Appliquer les consignes issues du plan de prévention  
Respecter les procédures de traitement des déchets (déchets industriels banals)  
Pratiquer le lavage simple des mains à bon escient  
Vérifier la disponibilité des produits, des matériels et des consommables  
Alerter en cas de besoin de réapprovisionnement  
S'assurer de la conformité du résultat par rapport aux consignes  
Renseigner les outils de liaison à la fin du service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	18/32

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 3**

**Réaliser l'entretien manuel des locaux dans le respect des protocoles liés à des environnements spécifiques**

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

Afin de maintenir les locaux en état de propreté et d'hygiène et pour réduire le développement des micro-organismes, organiser son intervention en fonction du milieu professionnel (industrie agro-alimentaire, pharmaceutique, para-médical...) et du risque potentiel de contamination dans le respect de la fiche de poste. Réaliser des techniques et des méthodes d'entretien manuelles conformément au protocole de bionettoyage établi. Contrôler la bonne exécution du travail et rendre compte sur les documents de traçabilité.

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

Cette compétence s'exerce seul et/ou en équipe, de préférence sans la présence de l'utilisateur, sous la responsabilité et le contrôle de la hiérarchie. Elle s'applique dans le cadre d'un protocole défini ou dans le cadre d'un protocole modifié en cas de plan sanitaire et/ou de non-conformité.

**Critères de performance**

Le choix et le dosage des produits sont effectués conformément au protocole  
Le choix, la préparation et l'utilisation des matériels sont conformes au protocole  
Le protocole de nettoyage est rigoureusement respecté  
Les délais d'intervention sont respectés  
Le niveau de propreté et d'hygiène est conforme aux exigences du cahier des charges  
Des modifications du protocole sont prises en compte  
La traçabilité de l'intervention est consignée

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de base en matière d'hygiène personnelle  
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité  
Connaissance des modalités du cahier des charges d'une prestation  
Connaissance de base de l'écrit permettant de lire et transmettre une consigne simple  
Connaissance du vocabulaire technique professionnel  
Connaissance des systèmes de référence : cercle de Sinner, échelle de PH  
Connaissance des types de dégradations, salissures et déchets  
Connaissance de calculs de surfaces et de temps  
Connaissance de la typologie de classement des revêtements  
Connaissance des spécificités des zones à risque  
Connaissance de la méthode HACCP en alimentaire (analyse des dangers- déterminations des points critiques) et des recommandations du CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)  
Connaissance de la diversité du monde microbien (multiplication, contamination, élimination)  
Connaissance du principe du contrôle microbiologique

Situer sa fonction dans une logique de service  
Prendre connaissance du travail prescrit  
Utiliser de manière rigoureuse les équipements de protection individuels appropriés à la prestation  
Déplacer le mobilier léger pour éviter toute contamination  
Réaliser un balayage humide  
Nettoyer, rincer et désinfecter les surfaces et les accessoires  
Nettoyer ou nettoyer-désinfecter les équipements, les matériels et les accessoires

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	19/32

Respecter les paramètres de désinfection en fonction de l'activité microbienne (virucide, bactéricide, fongicide)

Alterner les désinfectants pour limiter le biofilm

Effectuer les actions correctives en cas de plan sanitaire ou de non-conformité

Entretien du matériel courant

Travailler en autonomie

Collaborer avec les membres d'une équipe

Porter une tenue professionnelle soignée conforme à la zone d'intervention

Faire preuve de discrétion et de courtoisie

Informers l'utilisateur de la nature et de la durée de l'intervention

Adapter un comportement adéquat en cas d'imprévu ou de modification de protocole

Rendre compte oralement

Identifier les zones selon le niveau de risque

Délimiter et protéger sa zone d'intervention

Appliquer avec rigueur le protocole spécifique au secteur d'activité et au niveau de risques

Appliquer les mesures et les dispositifs de sécurité adaptés à la prévention des risques conformément aux instructions reçues

Pratiquer le lavage simple des mains et/ou avec un antiseptique

Vérifier la disponibilité des produits, des matériels et des équipements

Alerter en cas de besoin de réapprovisionnement

Circuler de manière rationnelle (matériels, produits) afin d'éviter tout risque de contamination

S'assurer de la conformité du résultat par rapport au protocole

Renseigner les fiches de traçabilité et le cahier de liaison à la fin du service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	20/32

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 4**

**Réaliser le lavage mécanisé ou la remise en état mécanisée des sols durs**

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

Afin de maintenir les locaux en état de propreté et d'hygiène et pour offrir un confort d'usage, organiser son intervention dans le respect de la fiche de poste. En fonction du diagnostic pré-établi de l'état du sol, adapter des méthodes mécanisées de lavage afin d'éliminer les salissures adhérentes des surfaces dures et/ou en relief sans détériorer le support. Choisir le matériel adapté à la technique, associer l'action chimique à l'action mécanique, conduire les matériels mécanisés en respectant les consignes d'utilisation et de sécurité. Entretenir le matériel et les machines. Contrôler la bonne exécution du travail et effectuer des actions correctives si nécessaire. Renseigner les outils de liaison.

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

Cette compétence s'exerce seul et/ou en équipe de préférence en l'absence de l'utilisateur afin de prévenir les risques et d'éviter toute gêne de circulation. La réalisation intègre les vérifications de fonctionnement des matériels et des accessoires.

**Critères de performance**

Le choix des produits est pertinent  
Le dosage des produits est adapté au niveau d'encrassement du sol  
Le choix du type de matériel et des accessoires est opéré en fonction de la méthode préconisée  
Le mode opératoire est appliqué dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité  
L'utilisation des matériels mécanisés est maîtrisée  
Les délais d'intervention sont respectés  
Tout dysfonctionnement est repéré et signalé  
Le niveau de qualité du résultat est conforme aux exigences du cahier des charges  
Le compte-rendu est correctement renseigné

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de base en matière d'hygiène personnelle  
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité  
Connaissance des modalités du cahier des charges d'une prestation  
Connaissance de base de l'écrit permettant de lire et transmettre une consigne simple  
Connaissance du vocabulaire technique professionnel  
Connaissance des systèmes de référence : cercle de Sinner, échelle de PH  
Connaissance des types de dégradations, salissures et déchets  
Connaissance de la typologie de classement des revêtements  
Connaissance de la classification des produits selon leur usage  
Connaissance des pictogrammes  
Connaissance de calculs de surfaces et de temps  
Connaissance des différents organes et des fonctions d'usage des matériels mécanisés

Situer sa fonction dans une logique de service  
Identifier les risques liés à son environnement de travail  
Prendre connaissance du travail prescrit  
Vérifier les matériels et les machines avant leur utilisation  
Utiliser les équipements de protection individuels appropriés à la prestation  
Choisir la monobrosse ou l'auto-laveuse et leurs accessoires en fonction de la prestation  
Maintenir en bon état les équipements de protection individuels appropriés à la prestation  
Doser, ajuster les quantités de produits conformément aux recommandations des fiches techniques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	21/32

Equiper son chariot avec les matériels et les produits nécessaires à la prestation  
Réaliser des actions de nettoyage de manière ergonomique (gestes et postures)  
Dépoussiérer le sol par aspiration ou balayage  
Appliquer le produit sur le sol  
Respecter le temps d'action selon la méthode réalisée  
Conduire le matériel dans une action de lavage ou de remise en état mécanisé (monobrosse, autolaveuse)  
Effectuer un rinçage des sols  
Evacuer les effluents en respectant l'environnement  
Ajuster sa méthode pour obtenir le résultat escompté  
Faire les réglages nécessaires lors de l'entretien des matériels mécanisés

Travailler en autonomie  
Collaborer avec les membres d'une équipe  
Porter une tenue professionnelle soignée conforme au type de prestation  
Faire preuve de discrétion et de courtoisie  
Informers l'usager de la nature et de la durée de l'intervention  
Identifier des pistes d'amélioration  
Transmettre les informations pertinentes à sa hiérarchie dans les délais  
Identifier la nature du dysfonctionnement des matériels mécanisés  
Adopter un comportement adéquat en cas d'imprévu  
Rendre compte oralement

Respecter les conditions d'accès et la mise en sécurité des locaux  
Délimiter et protéger sa zone de travail en terme de sécurité et de nuisance  
Appliquer les procédures, les consignes de sa fiche de poste  
Appliquer les consignes issues du plan de prévention  
Travailler en sécurité avec les matériels mécanisés  
Pratiquer le lavage simple des mains  
Vérifier la disponibilité des produits, des matériels, des équipements et des accessoires  
Alerter en cas de besoin de réapprovisionnement  
Repérer l'agencement du local et le remettre dans son état initial  
Maintenir le matériel et le local de nettoyage propre et en bon ordre  
Stocker les produits et les matériels en respectant les normes de sécurité  
S'assurer de la conformité du résultat par rapport aux consignes  
Renseigner les outils de liaison à la fin du service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	22/32

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 5**

**Réaliser l'entretien mécanisé ou la remise en état mécanisée des sols souples protégés ou non protégés**

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

Afin de maintenir les locaux en état de propreté et d'hygiène et pour offrir un confort d'usage, organiser son intervention dans le respect de la fiche de poste. En fonction du diagnostic pré-établi de l'état du sol, utiliser des méthodes mécanisées pour entretenir ou remettre en état des sols souples non protégés et pour entretenir ou restaurer la protection plus ou moins altérée des sols souples protégés. Conduire les matériels mécanisés en respectant les consignes d'utilisation et de sécurité. Entretenir le matériel et les machines. Contrôler la bonne exécution du travail et effectuer des actions correctives si nécessaire. Renseigner les outils de liaison.

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

Cette compétence s'exerce seul et/ou en équipe, en particulier dans les opérations de décapage. Les opérations d'entretien mécanisées peuvent être réalisées avec ou sans la présence des usagers contrairement aux opérations de restauration ou de remise en état qui se font obligatoirement sans la présence des usagers. La réalisation intègre les vérifications de fonctionnement des matériels et des accessoires.

**Critères de performance**

Le choix des produits est pertinent  
Le dosage des produits est adapté au niveau d'encrassement du sol  
Le choix du type de matériel et des accessoires est opéré en fonction de la méthode préconisée  
Le mode opératoire est appliqué dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité  
Les délais d'intervention sont respectés  
L'utilisation des matériels mécanisés est maîtrisée  
Tout dysfonctionnement est repéré et signalé  
L'uniformité de la surface traitée est contrôlée  
Le compte-rendu est correctement renseigné

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de base en matière d'hygiène personnelle  
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité  
Connaissance des modalités du cahier des charges d'une prestation  
Connaissance de base de l'écrit permettant de lire et transmettre une consigne simple  
Connaissance du vocabulaire technique professionnel  
Connaissance des systèmes de référence : cercle de Sinner, échelle de PH  
Connaissance des types de dégradations, salissures et déchets  
Connaissance de la typologie de classement des revêtements  
Connaissance de la classification des produits selon leur usage  
Connaissance des pictogrammes  
Connaissance de calculs de surfaces et de temps  
Connaissance des différents organes et des fonctions d'usage des matériels mécanisés

Situer sa fonction dans une logique de service  
Prendre connaissance du travail prescrit  
Utiliser les équipements de protection individuels appropriés à la prestation  
Choisir la monobrosse ou l'auto-laveuse et leurs accessoires en fonction de la prestation  
Dépoussiérer des sols par aspiration ou balayage

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	23/32

Réaliser le lustrage à l'aide de la monobrosse haute vitesse ou très haute vitesse  
Entretien d'un sol protégé ou non protégé par un lavage mécanisé ou par une méthode à spray  
Remettre en état un sol non protégé par un lavage mécanisé en respectant le temps d'action  
Décaper un sol protégé par des méthodes à sec ou au mouillé en respectant le temps d'action  
Protéger un sol à l'aide d'un bouche pores et/ou d'une émulsion  
Ajuster sa méthode pour obtenir le résultat escompté  
Faire les réglages nécessaires lors de l'entretien des matériels mécanisés

Travailler en autonomie  
Collaborer avec les membres d'une équipe  
Porter une tenue professionnelle soignée conforme au type de prestation  
Faire preuve de discrétion et de courtoisie  
Informé l'utilisateur de la nature et de la durée de l'intervention  
Identifier la nature du dysfonctionnement des matériels mécanisés  
Adopter un comportement adéquat en cas d'imprévu  
Rendre compte oralement

Délimiter et protéger sa zone de travail en terme de sécurité et de nuisance  
Appliquer les procédures, les consignes de sa fiche de poste  
Appliquer les consignes issues du plan de prévention  
Travailler en sécurité avec les matériels mécanisés  
Vérifier la disponibilité des produits, des matériels, des équipements et des accessoires  
Alerter en cas de besoin de réapprovisionnement  
S'assurer de la conformité du résultat par rapport aux consignes  
Renseigner les outils de liaison à la fin du service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	24/32



**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 6**

**Réaliser l'entretien mécanisé ou la remise en état mécanisée des surfaces textiles**

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

Afin de maintenir les locaux en état de propreté et d'hygiène et pour offrir un confort d'usage, organiser son intervention dans le respect de la fiche de poste. En fonction du niveau d'encrassement de la surface textile, associer des méthodes mécanisées d'entretien ou de remise en état aux modes opératoires spécifiques afin d'éliminer les salissures adhérentes et/ou non adhérentes. Choisir le type de matériel adapté à la technique, associer l'action chimique au temps d'action, conduire les matériels mécanisés en respectant les consignes d'utilisation et de sécurité. Entretenir le matériel et les machines. Contrôler la bonne exécution du travail et effectuer des actions correctives si nécessaire. Renseigner les outils de liaison.

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

Cette compétence s'exerce seul et/ou en équipe de préférence en l'absence de l'utilisateur pour éviter les risques et respecter les temps de séchage. La réalisation intègre les vérifications de fonctionnement des matériels, accessoires.

**Critères de performance**

Le choix des produits est pertinent  
Le dosage des produits est adapté au niveau d'encrassement du sol  
Le choix du type de matériel et des accessoires est opéré en fonction de la méthode préconisée  
L'application du mode opératoire est respectée dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité  
L'utilisation des matériels mécanisés est maîtrisée  
Les délais d'intervention sont respectés  
Tout dysfonctionnement est repéré et signalé  
L'uniformité de la surface traitée est contrôlée  
Le compte-rendu est correctement renseigné

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de base en matière d'hygiène personnelle  
Connaissance de base des règles d'hygiène et de sécurité  
Connaissance des modalités d'un cahier des charges  
Connaissance de base de l'écrit permettant de lire et transmettre une consigne simple  
Connaissance du vocabulaire technique professionnel  
Connaissance des systèmes de référence : cercle de Sinner, échelle de PH  
Connaissance des types de dégradations, salissures et déchets  
Connaissance de la typologie de classement des revêtements  
Connaissance des techniques de détachage  
Connaissance de la classification des produits selon leur usage  
Connaissance de calculs de surfaces et de temps  
Connaissance des différents organes et des fonctions d'usage des matériels mécanisés

Situer sa fonction dans une logique de service  
Prendre connaissance du travail prescrit  
Utiliser les équipements de protection individuels appropriés à la prestation  
Choisir la monobrosse ou l'injecteur-extracteur et leurs accessoires en fonction de la prestation  
Appliquer la méthode des quatre tests (brûlage, décoloration, support, verre)  
Adapter la conduite des matériels mécanisés suivant la méthode  
Dépoussiérer des surfaces textiles par aspiration ou par aspiro-brossage

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	25/32

Détacher si nécessaire  
Réaliser une spray moquette avec la monobrosse  
Réaliser l'entretien ou la remise en état par injection-extraction  
Réaliser la remise en état partielle par un shampoing moquette  
Ajuster sa méthode pour obtenir le résultat escompté  
Faire les réglages nécessaires lors de l'entretien des matériels mécanisés

Travailler en autonomie  
Collaborer avec les membres d'une équipe  
Porter une tenue professionnelle soignée conforme au type de prestation  
Faire preuve de discrétion et de courtoisie  
Informers l'utilisateur de la nature et de la durée de l'intervention  
Identifier la nature du dysfonctionnement des matériels mécanisés  
Adopter un comportement adéquat en cas d'imprévu  
Rendre compte oralement

Délimiter et protéger sa zone de travail en terme de sécurité et de nuisance  
Appliquer les procédures, les consignes de sa fiche de poste  
Appliquer les consignes issues du plan de prévention  
Travailler en sécurité avec les matériels mécanisés  
Vérifier la disponibilité des produits, des matériels, des équipements et des accessoires  
Alerter en cas de besoin de réapprovisionnement  
S'assurer de la conformité du résultat par rapport aux consignes  
Renseigner les outils de liaison à la fin du service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	26/32

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Appliquer un mode opératoire dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité**

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

Dans le cadre d'une prestation, respecter les protocoles, les procédures et les consignes. 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**

La posture professionnelle est adaptée au contexte d'intervention  
Le mode opératoire est rigoureusement respecté

### **S'auto-contrôler dans une logique d'amélioration de service**

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

Conformément à la fiche de poste et/ou dans le cadre d'un contrôle qualité, revenir sur son intervention, identifier les facteurs déterminants de sa prestation, s'auto-contrôler afin de définir des axes d'amélioration pour mieux gérer de nouvelles situations.

#### **Critères de performance**

Les compétences mobilisées sont verbalisées  
Les facteurs déterminants de la situation sont identifiés  
La réflexion critique sur la pratique est effective

### **Mobiliser un comportement orienté client et une posture 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, signe de reconnaissance mutuelle. Informer le client et relayer l'information en respectant la confidentialité. Détecter et/ou répondre avec politesse aux besoins, aux attentes du client et/ou de l'utilisateur et s'assurer de sa sécurité. S'appuyer sur une communication verbale ou non verbale afin de faciliter la gestion de situations de tension.

#### **Critères de performance**

Le port de la tenue professionnelle est respecté  
Les attitudes et les propos sont adaptés à la situation  
Les attentes et les besoins sont satisfaits dans la limite de son champ de compétences  
La situation est gérée efficacement

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	27/32

## Glossaire technique

### Bio-nettoyage

Ensemble des opérations visant à réduire ou éliminer les micro-organismes sur les surfaces de manière à les ramener au niveau cible requis. (NF X 50-790).

### Désinfectant

Produit ou procédé utilisé pour la désinfection dans des conditions définies.

Si le produit ou le procédé est sélectif, ceci doit être précisé. (AFNOR NFT 72-101).

Un désinfectant est un produit contenant au moins un principe actif doué de propriétés anti-microbiennes et dont l'activité est déterminée par un système normatif reconnu.

Ce produit doit satisfaire aux normes de base de bactéricidie (NF EN 1040), et peut, en outre, présenter des caractéristiques supplémentaires : fongicide (NF EN 1275), virucide (NF T 72-180), sporicide (NF T 72-230 ou NF T 72-231).

### Désinfection

Opération au résultat momentané permettant d'éliminer ou de tuer les microorganismes et/ou d'inactiver les virus indésirables portés par des milieux inertes contaminés, en fonction des objectifs fixés. Le résultat de cette opération est limité aux micro-organismes présents au moment de l'opération. (AFNOR NFT 72-101).

### Détergence

Processus selon lequel des salissures (souillures) sont détachées de leur substrat et mises en solution ou en dispersion. Au sens ordinaire, la détergence a pour effet le nettoyage des surfaces. Elle est la résultante de la mise en œuvre de plusieurs phénomènes physicochimiques (NF EN ISO 862).

### Détergent

Produit dont la composition est spécialement étudiée pour le nettoyage selon un processus mettant en œuvre les phénomènes de détergence.

### Détergent-désinfectant

Produit présentant la double propriété d'être un détergent et un désinfectant.

### Nettoyage

Ensemble des opérations permettant d'assurer un niveau de propreté, d'aspect, de confort et d'hygiène et faisant appel dans des proportions variables, aux facteurs combinés suivants :

Action chimique, action mécanique, température, temps d'action (NF X 50-790).

### Une zone à risque de bio-contamination

Lieu géographiquement défini et délimité dans lequel les sujets (ou les produits) sont particulièrement vulnérables aux micro-organismes ou particules viables. Cette définition s'applique autant à une salle entière qu'à un micro-environnement .

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	28/32

# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type 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.

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension 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 Spécialité (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 d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC 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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	29/32

### **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.

### **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 professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
APH	TP-00398	REAC	04	28/03/2013	30/04/2013	30/32

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

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

