

LES RÉFÉRENTIELS CQP

L'agent multi-techniques immobilières

L'agent multi-techniques immobilières

Périmètre d'activité du métier :

C'est un agent mobile, se déplaçant sur plusieurs chantiers, réalisant des techniques en petite maintenance immobilières (plomberie, électricité, serrurerie, avec une spécialité parmi la plaquisterie ou la pose de sol ou la peinture/tapisserie). Son champ d'action porte sur de la restauration partielle (réglages simples, modifications et dépannages simples, échanges standards).

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

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

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

Le CQP Agent Maintenance multi techniques immobilières se compose de 5 pôles de compétences (Organisation de chantier, Réalisation des techniques professionnelles, Contrôle des résultats, Respect des règles d'hygiène et de sécurité sur les chantiers, Relations Clients et attitudes de service). Une spécialité obligatoire est au choix parmi peinture/tapisserie, plaquisterie ou pose de sols.

Pour obtenir le CQP dans son intégralité, tous les pôles doivent être validés et une attestation de formation théorique à l'habilitation électrique (minimum HoBo) est requise.

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

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

Le CQP Agent Maintenance multi techniques immobilières a été inscrit au RNCP le 22 juillet 2010 (Arrêté du 12 juillet 2010 portant enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles).

A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>A1 Organiser son travail en fonction des exigences de l'activité et du temps imparti</p>	<p>A1S1 Préparer le poste de travail en tenant compte du site : mobilier...</p> <p>A1S2 Adapter le protocole aux exigences du chantier</p> <p>A1S3 + Répartir le temps disponible selon le travail à effectuer</p>	<p>A1C1 Énumérer les éléments à prendre en compte pour organiser son travail</p> <p>A1C2 Choisir les moyens en fonction des contraintes</p>	<p>A1R1 Recueillir les informations nécessaires auprès de sa hiérarchie</p>
<p>A2 Prendre les dispositions pour que le travail soit conforme au cahier des charges, en lien avec la hiérarchie</p>	<p>A2S1 + Prendre en compte les données du cahier des charges (sûreté, besoins...)</p> <p>A2S2 Identifier la nature et l'importance de la détérioration</p>	<p>A2C1 Identifier les niveaux de dégradations / détériorations</p> <p>A2C2 + Citer les éléments à prendre en compte dans une situation donnée</p>	
<p>A3 Suggérer des améliorations aux processus et techniques du métier à sa hiérarchie</p>			<p>A3R1 + informer son responsable de la réalisation de sa mission, des difficultés rencontrées ainsi que des dysfonctionnement</p>
<p>A4 Préparer techniquement le chantier (produits, matériel).</p>	<p>A4S1 Choisir le matériel en fonction de l'opération à effectuer en tenant compte des caractéristiques du lieu</p> <p>A4S2 Vérifier la disponibilité des produits, des matériels et des équipements nécessaires au travail</p> <p>A4S3 Prévoir les moyens pour l'exécution d'une tâche</p>	<p>A4C1 Nommer les produits et matériels nécessaires à l'exécution des opérations de maintenance immobilière</p>	<p>A4R1 + Anticiper les demandes / besoins en produits et accessoires auprès du responsable</p>

A - ORGANISATION DE CHANTIER

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>A5 Préparer les installations avant intervention (rangement, protection, balisage)</p>	<p>A5S1 Délimiter la zone de travail</p> <hr/> <p>A5S2 Protéger les lieux et les biens de dommages éventuels</p> <hr/> <p>A5S3 Disposer de façon rationnelle les outillages, les matériels et les consommables</p>	<p>A5C1 Localiser sur un plan différents locaux ou équipements</p>	<p>A5R1 Prendre connaissance d'une fiche de poste</p> <hr/> <p>A5R2 Respecter les conditions d'accès aux locaux et éventuellement leur mise en sécurité</p>
<p>A6 Faire signer au correspondant du client les bons d'utilisation de fournitures qui seront ultérieurement facturés</p>	<p>A6S1 Utiliser les formulaires appropriés</p>		<p>A6R1 Respecter les modalités de gestion</p>

B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>B1 Lire et appliquer les notices et fiches techniques</p>	<p>B1S1 Utiliser les matériels / produits en respectant les données des fiches techniques</p>	<p>B1C1 Identifier, dans les documents techniques, les informations utiles pour le chantier</p>	<p>B1R1 Veiller à sa propre sécurité</p>
<p>B2 Relever la détérioration et suggérer à sa hiérarchie la réalisation de petite maintenance du bâtiment à effectuer</p>	<p>B2S1 Relever une détérioration</p>		<p>B2R1 + Donner à sa hiérarchie les informations utiles</p>
	<p>B2S2 Rechercher des solutions techniques en cas de besoin</p>		<p>B2R2 Proposer des solutions techniques</p>
<p>B3 Choisir et /ou préparer le matériel et les produits appropriés à la réalisation d'une prestation de petite maintenance du bâtiment</p>		<p>B3C1 Citer les règles et précautions d'utilisation des produits et matériels</p>	
	<p>B3S1 Sélectionner les matériels et l'outillage approprié</p>	<p>B3C2 Justifier le choix du matériel et des accessoires selon la nature des travaux à réaliser</p>	
	<p>B3S2 Déterminer et contrôler les quantités de matériaux nécessaires</p>		
<p>B4 Remettre en ordre les installations une fois la prestation effectuée</p>	<p>B4S1 Évacuer les déblais ou déchets, nettoyer le site</p>		<p>B4R1 + Vérifier un site après intervention</p>
	<p>B4S2 Remettre à leur place les éléments déplacés</p>	<p>B4C1 + Mémoriser la disposition avant la prestation</p>	<p>B4R2 + Maintenir l'aspect esthétique des locaux</p>

B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
B5 Assurer l'entretien courant du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises	B5S1 Assurer la maintenance préventive des matériels et accessoires	B5C1 + Citer les modes d'entretien courant des matériels et accessoires	B5R1 Signaler les pannes nécessitant une intervention
	B5S2 + Traiter les réparations signalées	B5C2 + Expliquer les programmes de maintenance des machines et outils	
B6 PLOMBERIE Réaliser des petits travaux de débouchage, siphons de lavabos	B6S1 Déboucher un siphon, un lavabo	B6C1 + Comprendre les principes de base de la plomberie (débit, pression ...)	B6R1 Sécuriser et protéger les zones d'intervention
		B6C2 Lister l'outillage nécessaire à ces activités et son utilisation	B6R2 Réaliser le(s) contrôle(s) nécessaires avant la remise en service
		B6C3 Citer les matériaux rencontrés (pvc, inox)	
B7 PLOMBERIE Resserrer et remplacer les joints, la robinetterie	B7S1 Identifier le type de joint / de robinet	B7C1 Citer les différents types de joints et leurs utilisations	
	B7S2 Remplacer un joint		
	B7S3 Remplacer une robinetterie	B7C2 + Expliquer la technologie des différents robinets et raccords rapides	
		B7C3 + Citer les différents flexibles de raccords et leurs utilisations	

B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>B8 PLOMBERIE Remplacer les petits matériels : savonniers, distributeurs d'essuie-mains</p>	<p>B8S1 Remplacer un savonnier ou équipement</p> <hr/> <p>B8S2 Identifier le type de cloison et mur en vérifiant la présence ou non de conduit (eau...)</p>	<p>B8C1 Citer les différents types de vis, pointes, chevilles et leurs utilisations</p>	
<p>B9 PLOMBERIE Dépanner les fuites sur chasse d'eau et remplacer le mécanisme en PVC</p>	<p>B9S1 Déterminer le type de fuite sur la chasse d'eau et son origine</p> <hr/> <p>B9S2 Réparer une fuite sur chasse d'eau</p> <hr/> <p>B9S3 Changer un mécanisme</p>	<p>B9C1 Expliquer les fonctionnements et mécanismes de chasses d'eau et ses composants</p>	
<p>B10 SERRURERIE Remplacer la vitrerie et barillets sur des menuiseries bois et PVC, un ferme-porte, plinthes</p>	<p>B10S1 Relever une cote</p> <hr/> <p>B10S2 Remplacer le barillet d'une serrure</p> <hr/> <p>B10S3 Remplacer un simple vitrage à l'identique</p> <hr/> <p>B10S4 Poser un ferme-porte</p> <hr/> <p>B10S5 Poser une plinthe en bois</p>	<p>B10C1 Citer l'outillage de serrurerie, les différents outils et systèmes de fixation et de fermeture utilisés nécessaires pour ces activités</p>	

B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
B11 ÉLECTRICITÉ Remplacer des sources lumineuses et détenir l'habilitation H0B0		B11C1 Définir les notions simples d'électricité (puissance, tension, intensité...)	
		B11C2 Identifier les principaux risques électriques et leurs conséquences	
	B11S1 Utiliser le matériel permettant le travail en hauteur	B11C3 Citer les précautions à prendre lors de l'exécution d'une tâche à proximité d'une installation électrique	
	B11S2 Utiliser l'outillage électrique selon leurs spécificités	B11C4 Lister l'outillage électrique et leurs spécificités	B11R1 Surveiller la fin de validité de son habilitation H0B0
	B11S3 Changer une source lumineuse en sécurité	B11C5 Identifier les sources lumineuses et leurs caractéristiques	B11R2 Respecter les modalités d'exécution des travaux, telles que défini dans la publication UTEC 18-530
B12 PEINTURE ET TAPISSERIE Préparer le support à traiter (fonds de murs, plafonds, plinthes, ...) sur de petites surfaces	B12S1 Identifier la nature du support à traiter	B12C1 Calculer une surface	B12R1 Sécuriser et protéger les zones d'intervention
	B12S2 Éliminer les papiers peints et toiles de verre	B12C2 Lister l'outillage et son utilisation	
	B12S3 Éliminer si nécessaire les peintures et lessiver		
	B12S4 Effectuer des raccords, les enduits et les travaux de ponçage		

B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>B12 PEINTURE ET TAPISSERIE Préparer le support à traiter (fonds de murs, plafonds, plinthes, ...) sur de petites surfaces</p>	<p>B12S5 Protéger un support métallique ou un support bois</p> <hr/> <p>B12S6 Utiliser le matériel permettant le travail en hauteur</p>		
<p>B13 PEINTURE ET TAPISSERIE Peindre dans les règles de l'art (rechampir, peindre au rouleau) sur de petites surfaces</p>	<p>B13S1 Réaliser une teinte basique</p> <hr/> <p>B13S2 Peindre selon les règles de l'art</p> <hr/> <p>B13S3 Appliquer les lasures</p> <hr/> <p>B13S4 Appliquer les vernis</p>	<p>B13C1 Identifier l'outillage utilisé en peinture et son utilisation</p>	
<p>B14 PEINTURE ET TAPISSERIE Poser un revêtement papier ou toile de verre sur de petites surfaces</p>	<p>B14S1 Préparer les lés</p> <hr/> <p>B14S2 Prendre l'aplomb</p> <hr/> <p>B14S3 Poser un revêtement mural</p>	<p>B14C1 Identifier l'outillage utilisé et son utilisation</p> <hr/> <p>B14C2 + Citer les différents types de revêtements muraux et leurs caractéristiques</p> <hr/> <p>B14C3 Calculer le nombre de rouleaux nécessaires</p>	

B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
B15 PLAQUISTERIE Réparer une perforation	B15S1 Réparer une perforation selon le type de cloison et la taille de la perforation	B15C1 + Citer les différents types de matériaux et leurs caractéristiques	
	B15S2 Utiliser le matériel permettant le travail en hauteur	B15C2 Lister le matériel et son utilisation	
B16 POSE DE SOLS Préparer le support à traiter sur de petites surfaces	B16S1 Déposer un carrelage	B16C1 Identifier le type de pose d'un revêtement au sol	
	B16S2 Déposer un revêtement textile	B16C2 Lister le matériel et son utilisation	
	B16S3 Déposer un thermoplastique	B16C3 + Citer les produits et leur utilisation	
	B16S4 Réagrèger un sol		B16R1 Procéder aux auto contrôles nécessaires
B17 POSE DE SOLS Remplacer et poser un revêtement PVC, thermoplastique, moquette, carrelage, peinture au sol, parquet flottant clipsable sur de petites surfaces		B17C1 + Déchiffrer les classements des sols	
	B17S1 Poser du carrelage au sol	B17C1 + Déchiffrer les classements des sols	
	B17S2 Poser des dalles textiles ou plastiques	B17C2 + Citer les caractéristiques des différentes colles	
	B17S3 Exécuter les coupes doubles, débiter les lés	B17C3 Expliquer la méthode 3*4*5	
	B17S4 Poser des revêtements en lés textiles ou plastiques		
	B17S5 Poser une peinture au sol		
B17S6 Poser un parquet flottant clipsable			

C - CONTRÔLE DES RÉSULTATS

ACTIVITÉS

C1

Contrôler la bonne exécution
de son travail

RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

SAVOIR-FAIRE (S)

C1S1

Apprécier visuellement la qualité
de son travail

CONNAISSANCES (C)

C1C1

Citer la définition de la qualité d'un service
de l'entreprise et ses composantes

ATTITUDES (R)

C1R1 +

Réaliser ses tâches en prenant
en compte l'importance de son rôle
et des conséquences de ses actes
vis-à-vis du client

C1C2

Citer les critères à prendre en compte
lors de l'évaluation de son travail

C1R2

Effectuer ses autocontrôles

C2

Prendre l'initiative de répéter ou corriger
le travail si nécessaire

C2S1

Ajuster sa méthode de travail pour obtenir
le résultat souhaité

C3

Enregistrer les informations
selon les procédures prévues

C3S1

Renseigner des documents d'exploitation
sur les opérations effectuées
et sur les consommations

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

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
<p>D1 Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité, d'ergonomie et, utiliser les équipements de protection individuelle</p>	<p>D1S1 Mettre en œuvre les mesures d'hygiène requises</p> <hr/> <p>D1S2 Mettre en œuvre les dispositifs de sécurité requis</p> <hr/> <p>D1S3 Utiliser des équipements de protection individuelle et des aides techniques à la manutention, aménagement des postes de travail</p>	<p>D1C1 Citer les règles d'hygiène personnelle</p> <hr/> <p>D1C2 Citer les règles d'hygiène appliquées à la prestation</p> <hr/> <p>D1C3 Citer les situations de travail dangereuses et leurs risques</p> <hr/> <p>D1C4 Déchiffrer les pictogrammes et la signalétique</p>	<p>D1R1 Signaler les situations de risques</p>
<p>D2 Respecter les normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits, des fournitures et des matériels</p>	<p>D2S1 Appliquer les règles de base et les précautions d'emploi des produits/ fournitures/ matériel</p> <hr/> <p>D2S2 Appliquer les règles de base et les précautions de stockage des produits/ fournitures/ matériel</p>	<p>D2C1 Énoncer les règles et les précautions d'emploi ou de stockage d'un produit, fourniture, matériel et matériaux</p>	
<p>D3 Adapter les méthodes de travail au niveau de risques en accord avec sa hiérarchie</p>	<p>D3S1 Mettre en œuvre les moyens de prévention nécessaires par rapport aux risques de la situation</p>	<p>D3C1 Énumérer les moyens de prévention</p>	<p>D3R1 Signaler à la hiérarchie l'inadéquation éventuelle des moyens disponibles</p>

E - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
E1 Veiller à ce que sa tenue de travail et sa présentation professionnelle soient soignées		E1C1 Énumérer les règles relatives à la tenue et aux comportements du personnel	E1R1 Contrôler l'aspect de la tenue et du matériel
E2 Travailler en respectant le confort du client (bruit, confidentialité, dérangement...)	E2S1 Appliquer ces règles pour limiter au maximum les nuisances	E2C1 Citer les règles de confidentialité, de discrétion...	E2R1 Prendre en compte les nuisances occasionnées par son activité auprès du client
			E2R2 Avertir le client des désagréments éventuels causés par les travaux
E3 Entretenir de bonnes relations avec le client pendant la réalisation de la prestation	E3S1 Savoir se présenter	E3C1 + Énoncer les techniques de communication et de questionnement à mettre en œuvre	E3R1 Dialoguer avec tout interlocuteur en veillant à la qualité de l'accueil et de sa présentation
	E3S2 Utiliser les règles usuelles en matière de tutoiement et vouvoiement		
	E3S3 Bannir l'utilisation de termes argotiques		
E4 Traiter à son niveau les demandes ou réclamations du client par rapport aux directives données par la hiérarchie pour accomplir les prestations demandées	E4S1 Collecter les informations et éléments nécessaires au traitement d'une situation	E4C1 Identifier les situations pouvant être traitées	E4R1 + Réagir rapidement à la demande du client en remontant les informations utiles à sa hiérarchie
	E4S2 Traiter la situation selon la procédure établie		E4R2 + Remonter à sa hiérarchie les informations pour les situations ne pouvant être traitées

E - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION		
	SAVOIR-FAIRE (S)	CONNAISSANCES (C)	ATTITUDES (R)
E5 Enregistrer et transmettre les demandes et/ou réclamations éventuelles du client	E5S1 Transmettre oralement les informations		E5R1 + Être à l'écoute du client
E6 Informersa hiérarchie des contraintes et attentes du client	E6S1 Sélectionner les informations à transmettre		E5R2 Traiter une plainte
	E6S2 Choisir des modalités appropriées de transmission de l'information.		



LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES

Pour tous renseignements vous pouvez nous contacter :

OC Propreté

3-3bis, rue Jean Jaurès

94808 Villejuif Cedex

Tél. : 01 43 90 22 15

contact@oc-proprete.fr