

# PROFIL DE CERTIFICATION

## AGENT·E D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS

Enseignement secondaire ordinaire en alternance (« article 45 »)

Approuvé par le Gouvernement en date du .../.../...

**Sous de l'approbation du Gouvernement**



# TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	4
Glossaire général.....	5
Références du Profil de certification .....	9
Parcours d'apprentissage et distribution des ECVET .....	10
Activités clés (AC).....	11
Compétences Professionnelles (CP).....	12
Organisation des UAA.....	12
Articulation entre CP / AC / UAA.....	13
Glossaire technique et acronymes.....	14
Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) .....	15
UAA 1 - Effectuer l'entretien habituel d'un local .....	15
Contexte d'évaluation représentatif de l'UAA 1 .....	19
Profil d'équipement.....	19
Cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :.....	20
UAA 2 - Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité .....	21
Contexte d'évaluation représentatif de l'UAA 2 .....	27
Profil d'équipement.....	27
Cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :.....	28
UAA 3 : Effectuer l'entretien en milieux de soins .....	29
Contexte d'évaluation représentatif de l'UAA 2 .....	33
Profil d'équipement.....	33
Cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :.....	34

Profil d'évaluation : récapitulatif des unités d'acquis d'apprentissage .....	35
Éléments disciplinaires nécessaires à l'exercice du métier .....	36
Le cadre francophone des certifications (CFC) .....	37
Supplément au Certificat Europass (SCE) .....	40

# INTRODUCTION

Le Profil de certification est le document de référence destiné à l'enseignement en FWB. Il définit le lien entre une option de base groupée ou une formation à un métier et un ou des Profil(s) de formation.

Le Profil de certification (PC) contient :

- Une introduction avec un glossaire général
- Une présentation du métier
- Les références du Profil de certification
- Le parcours d'apprentissage
- Les activités clés
- Les Unités d'acquis d'apprentissage (UAA) qui listent les aptitudes, les savoirs et l'autonomie avec :
  - un glossaire spécifique pour chaque UAA
  - le Profil d'évaluation pour chaque UAA
- Un Profil d'équipement
- Le cadre francophone de certification (CFC)
- Le(s) supplément(s) au certificat Europass (SCE)

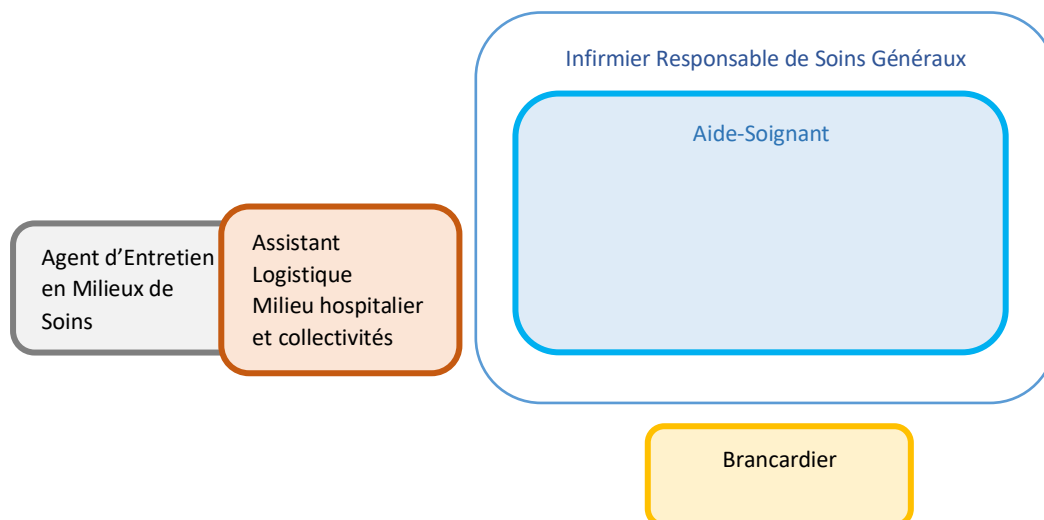
# GLOSSAIRE GÉNÉRAL

<b>Acquis d'apprentissage (AA)</b>	Énoncé de ce que l'apprenant sait, comprend, est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage ; les acquis d'apprentissage sont définis en termes de savoirs, d'aptitudes et de compétences, au sens de la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 établissant le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.
<b>Unités d'acquis d'apprentissage (UAA)</b>	Ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué et validé.
<b>Activités clés (AC)</b>	Activités indispensables pour remplir les missions qui sont confiées au travailleur dans le cadre de son métier.
<b>Attestation de validation</b>	Document officiel délivré, après chacune des épreuves de qualification destinées à valider les acquis d'apprentissage de l'unité concernée, par le Jury de qualification ou s'il échoit par sa délégation composée de membres du personnel enseignant qui ont assuré spécifiquement les apprentissages de l'Unité d'acquis d'apprentissage concernée et quand cela est possible, d'un ou plusieurs membres extérieurs à l'établissement.
<b>Cadre Francophone des Certifications (CFC)</b>	Instrument de classification des certifications en fonction d'un ensemble de critères correspondant à des niveaux d'acquis d'apprentissage déterminés. Le CFC s'applique en Fédération Wallonie-Bruxelles et a été défini en cohérence avec la Vlaamse kwalificatiestructuur (VKS) et le Cadre européen des Certifications (CEC).
<b>Compétence</b>	Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.
<b>Savoirs</b>	Résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Le cadre européen des certifications fait référence à des savoirs théoriques ou factuels.
<b>Aptitudes</b>	Capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Le cadre européen des certifications fait référence à des aptitudes cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).
<b>Compétence professionnelle</b>	Pratique professionnelle que la réalisation d'une activité clé implique. Les compétences professionnelles sont les opérations qui décrivent les composantes de l'activité clé.
<b>Grappe métier</b>	Rassemblent des métiers qui sont liés par un même type de production, de services ou par une mobilité professionnelle. Une Grappe-métiers a pour objectif de situer le métier dans une vision plus large de secteur d'activités ; les Profils Métiers sont regroupés en Grappes de métiers.

<b>Parcours d'apprentissage</b>	Proposition d'un ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA) et d'une estimation temporelle pour chaque unité ; les points ECVET y sont attribués.
<b>Points ECVET</b>	Tels que prévus par la Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 établissant le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels « European Credit for vocational education and training ») : représentation numérique du poids global des acquis d'apprentissage exigés pour la délivrance d'un certificat de qualification et du poids relatif de chacune des unités par rapport à la certification.
<b>Profil de certification (PC)</b>	Document de référence pour l'enseignement en FWB définissant le lien entre une option de base groupée ou une formation et un ou des Profil(s) de formation élaboré(s) par le Service francophone des métiers et des qualifications (SFMQ) et dûment approuvé(s) par le Gouvernement.
<b>Profil de formation (PF)</b>	Document élaboré par le SFMQ qui définit les unités d'acquis d'apprentissage associées aux activités clés du métier, qui comprend également un Profil d'évaluation et un Profil d'équipement, il est élaboré par des représentants des opérateurs : de l'enseignement ordinaire et spécialisé, de l'enseignement de promotion sociale, publics de la formation professionnelle, de l'alternance, de l'insertion socioprofessionnelle et du Consortium de validation des compétences.
<b>Profil métier (PM)</b>	Document élaboré par le SFMQ qui se compose d'un référentiel métier et d'un référentiel de compétences, il est élaboré par des représentants des Services publics de l'emploi (Forem, Actiris), des représentants des Organisations patronales et des représentants des Organisations syndicales.
<b>Profil d'équipement</b>	Profil qui détermine l'équipement et l'infrastructure suffisant à la mise en œuvre du Profil de formation. L'équipement peut être localisé soit dans l'école soit chez un partenaire et, notamment, dans un Centre de compétence, un Centre de référence, un Centre de technologies avancées, une entreprise.
<b>Profil d'évaluation</b>	Profil qui détermine des seuils de maîtrise minimums exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives.
	<b>Critères</b>
	<b>Indicateurs</b>
<b>Supplément au Certificat Europass (SCE)</b>	Document octroyé suite à une formation technique ou professionnelle, ou à l'obtention d'un titre de compétences du consortium de validation des compétences. Il permet de rendre plus compréhensible le niveau de formation et/ou de qualification entre pays membres de l'Union Européenne. Il contient : le titre obtenu, le niveau de la qualification (en rapport avec le Cadre Francophone des Certifications en abrégé CFC), les acquis d'apprentissage, le système d'enseignement ou d'opérateur de formation concerné.
<b>Semaine projet</b>	Semaines allouées aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours. Ces semaines comprises entre 3 et 5 semaines sont issues du découpage en 25 à 27 semaines du parcours d'apprentissage.

## CE PROFIL DE CERTIFICATION CONCERNE LA FORMATION DE L' « AGENT·E D'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS »

L'Agent·e d'entretien en milieu de soins travaille dans les institutions de soins. Il·Elle partage le milieu de travail avec les autres professionnels des métiers de la grappe « Soins aux personnes et assistance aux soins » comme représenté ci-dessous :



L'Agent·e d'entretien en milieu de soins assure le nettoyage des locaux d'une institution en s'appuyant sur les documents de répartition des tâches de l'institution. Il·Elle intervient selon les règles d'hygiène, de sécurité et d'asepsie :

### L'ACTIVITÉ DE CE MÉTIER S'EXERCE DANS:

- ✓ Le secteur privé non marchand,
- ✓ Le secteur privé marchand (commercial),
- ✓ Le secteur public.

### CONDITIONS D'EXERCICE DU MÉTIER :

- ✓ L'Agent·e d'entretien en milieu de soins porte la tenue réglementaire de l'institution et les équipements de protection individuelle adaptés à chaque tâche ;
- ✓ Les horaires de travail peuvent varier. Il·Elle peut être amené·e à travailler par roulement d'équipe (équipe du matin, de l'après-midi, du soir et de nuit). Il·Elle peut également travailler en service coupé, les week-ends et les jours fériés ;
- ✓ Le travail comprend une composante physique importante avec certaines activités répétitives, des postures ou des positions inconfortables, le port ou le déplacement de charges lourdes, des mouvements en continu et en station debout ;
- ✓ L'utilisation de produits ménagers spécifiques au milieu hospitalier (nocifs, irritants, inflammables...) requiert une manipulation avec les équipements et matériel adéquats ;
- ✓ L'Agent·e d'entretien en milieu de soins est confronté·e régulièrement à des risques chimiques, biologiques et bactériologiques.

## CONTEXTE RELATIONNEL ET/OU PSYCHOLOGIQUE :

- ✓ L'Agent-e d'entretien en milieu de soins travaille seul-e ou en équipe et en interaction avec les patients, le personnel médical, les stagiaires et les visiteurs ;
- ✓ Il·Elle réalise ses tâches auprès de personnes malades, pouvant être contagieuses, et de personnes dépendantes (personnes âgées, handicapées...). Il·Elle peut être confronté-e à des patients désorientés et/ou agressifs et à des personnes en fin de vie ;
- ✓ Il·Elle est soumis-e au devoir de discrétion et respecte la confidentialité des informations communiquées/entendues. Il·Elle respecte le Règlement général sur la protection des données (RGPD) dans le cadre de son travail. Il·Elle fait preuve d'empathie, de respect, de discrétion, et de professionnalisme. Il·Elle respecte le patient dans ses croyances et ses convictions.

## AUTONOMIE ET RESPONSABILITÉ

- ✓ L'agent-e d'entretien en milieu de soins prend en charge le nettoyage/l'entretien de différents locaux, matériels et appareillages en fonction du planning, des méthodes et des consignes établis par le chef d'équipe (brigadier) dans le temps imparti ;
- ✓ Il·Elle contacte le-la responsable hiérarchique et/ou l'infirmier-ière en chef-fe en cas d'anomalies ou de problèmes.

## CE PROFIL DE CERTIFICATION COMPREND 3 UAA (UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE)

- ✓ L'UAA 1 « Effectuer l'entretien habituel d'un local » ;
- ✓ L'UAA 2 « Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité » ;
- ✓ L'UAA 3 « Effectuer l'entretien en milieux de soins ».

### QUI FERONT CHACUNE L'OBJET D'UNE ÉVALUATION LORS D'UNE ÉPREUVE DE QUALIFICATION.



Une **attestation de validation** sera octroyée lorsque l'unité est validée.

Le **Certificat de qualification (CQ)** d' « Agent-e d'entretien en milieu de soins » sera octroyé lorsque toutes les UAA auront été validées et que :

- ✓ dans l'enseignement ordinaire en alternance<sup>1</sup>, les six cents heures par an d'activité de formation par le travail en entreprise, réparties sur 20 semaines au moins, auront été réalisées. Lorsqu'il s'avère impossible, pour toute raison, de disposer d'au moins six cents heures d'activité de formation par le travail en entreprise pour une année de formation, des périodes complémentaires de formation professionnelle sont organisées dans le centre d'éducation et de formation en alternance. Toutefois, le nombre d'heures d'activité de formation en entreprise ne peut pas être inférieur à trois cents par année de formation au deuxième degré et quatre cent cinquante par année de formation au troisième degré ;

**L'UAA 1 « Effectuer l'entretien habituel d'un local » est commune aux Profils de certification de l' « Agent-e d'entretien en milieu de soins » et de l' « Assistant-e logistique milieu hospitalier et collectivités ».**



**Pour rappel, une UAA validée reste validée.** Dès lors, le détenteur de l'attestation de validation de l'UAA figurant à la fois dans ces deux Profils de certification ne devra plus représenter l'épreuve de validation correspondante à cette UAA.

<sup>1</sup> Voir dispositions prévues dans le Décret du 3 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance, article 2ter, §2, alinéa 2  
PROFIL DE CERTIFICATION – Agent-e d'entretien en milieux de soins (Enseignement ordinaire en alternance « Article 45 »)  
Sous réserve de l'avis de conformité du SFMQ et de l'approbation du Gouvernement



# RÉFÉRENCES DU PROFIL DE CERTIFICATION

## Intitulé de l'option de base groupée concernée

AGENT·E D'ENTRETIEN EN MILIEU DE SOINS

## Code de l'option

8015

**Ce Profil de certification se réfère au Profil de formation « Agent·e d'entretien en milieu de soins » produit par le SFMQ et adopté par le Gouvernement en date du 24/08/2023**

**Durée en année(s) scolaire(s) sur laquelle est organisée l'option de base groupée : 2 années – durée donnée à titre indicatif**

Il est rappelé que :

- pour les formations « article 45 », « l'année de formation peut se dérouler conformément au calendrier scolaire ou être organisée selon d'autres modalités ». Dès lors, la durée est purement indicative<sup>2</sup> ;

Une année scolaire varie de 25 à 27 semaines, le solde peut être alloué aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours, etc.

## Nombre minimum et nombre maximum de semaines de stage

- Sans objet dans l'enseignement en alternance

## Certificat de qualification délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le Profil de certification

Certificat de qualification d' « AGENT·E D'ENTRETIEN EN MILIEU DE SOINS »

## Proposition de Positionnement de la certification par rapport au cadre francophone des certifications (CFC) :

**Niveau 3**

---

<sup>2</sup> Décret du 3 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance article 2ter §2, alinéa 2.

# PARCOURS D'APPRENTISSAGE ET DISTRIBUTION DES ECVET

Le parcours d'apprentissage proposé par le Profil de certification **recommande** un ordre de déroulement des unités d'acquis d'apprentissage (UAA), donne une **estimation temporelle** pour chaque unité et alloue les points ECVET<sup>3</sup>.

	Ordre de déroulement des UAA	Intitulé	Estimation temporelle **	Validation OUI/NON	ECVET
1 <sup>re</sup> année*	<u>UAA 1</u>	« EFFECTUER L'ENTRETIEN HABITUEL D'UN LOCAL »	14	Oui	30
	<u>UAA 2</u>	« EFFECTUER L'ENTRETIEN HABITUEL D'UN LIEU DE COLLECTIVITÉ »	7	Non	---
	<u>UAA 3</u>	« EFFECTUER L'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS»	6	Non	---
2 <sup>e</sup> année*	<u>UAA 2</u>	« EFFECTUER L'ENTRETIEN HABITUEL D'UN LIEU DE COLLECTIVITÉ »	13	Oui	45
	<u>UAA 3</u>	« EFFECTUER L'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS»	14	Oui	45

\* Pour rappel : dans l'enseignement ordinaire en alternance « art.45 », l'année de formation peut se dérouler conformément au calendrier scolaire ou être organisée selon d'autres modalités.

\*\* + Des semaines allouées aux projets scolaires, aux dépassements, aux remédiations, aux séjours. La liberté de chaque établissement est totale quant à l'utilisation des « semaines-projets » pourvu qu'un lien réel soit établi avec la formation.

<sup>3</sup> « ECVET est une méthode permettant de décrire les qualifications en termes d'unités de résultats d'apprentissage (connaissances, aptitudes et compétences) transférables et cumulables auxquelles sont rattachés des points de crédit ». <https://eurspace.eu/fr/accueil/>

# ACTIVITÉS CLÉS (AC)

## Activités Clés (AC) du Profil de certification « Agent-e d'entretien en milieux de soins »

### AC 1 : Effectuer le nettoyage et l'entretien des locaux d'une institution de soins

L'agent-e d'entretien en milieu de soins prend connaissance du plan de travail préparé par son responsable hiérarchique et planifie son activité.

En fonction du travail à réaliser et de la zone concernée, il-elle choisit et prépare le matériel et les produits de nettoyage adaptés. Il-elle procède à la dilution et à la préparation des solutions de nettoyage et vérifie qu'il-elle dispose de l'ensemble du matériel nécessaire. Il-elle prépare le chariot de bio nettoyage en vérifiant son contenu et en le complétant en fonction des tâches à réaliser. Il-elle fait remonter l'information en cas de matériel manquant et défaillant.

L'agent-e d'entretien en milieu de soins est chargé du nettoyage, de l'entretien, de la désinfection et de l'hygiène des différents locaux, surfaces, mobiliers et appareillages selon les protocoles de l'institution.

Il-elle dépoussière et nettoie le mobilier, le sol et les sanitaires selon un ordre chronologique établi par les règles d'hygiène et de sécurité. Il-elle nettoie tout type de surface et de sol avec le matériel dont il-elle connaît le fonctionnement (mono brosses, auto laveuses, aspirateur dorsal...) et les produits adéquats. Il-elle déplace les objets encombrants pour le nettoyage, avec les techniques de manutention appropriées et dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie. Une fois terminé, il-elle remet le mobilier en place.

Le travail est effectué dans les temps impartis ainsi que dans le respect du plan de travail et des priorités.

Il-elle s'adapte à la présence des patients et avertit le public en balisant les zones de travail (zones glissantes). Il-elle respecte les règles et les précautions spécifiques lorsqu'il-elle rentre dans une zone à risque.

Il-elle vide et nettoie les poubelles. Il-elle participe au tri sélectif des déchets et les stocke dans le lieu prévu à cet effet. Il-elle respecte les réglementations en vigueur et les règles de tri et d'évacuation des déchets contaminés.

Il-elle applique les différentes procédures et techniques de nettoyage-décontamination-désinfection, selon les zones à nettoyer. Il-elle respecte les protocoles stricts de lutte contre les infections. Il-elle applique rigoureusement les règles et les procédures concernant l'hygiène, l'ordre et la propreté. Les règles de nettoyage, d'entretien et de désinfection sont appliquées.

Il-elle connaît les produits qu'il-elle utilise, les protocoles à appliquer et réalise le nettoyage. Il-elle travaille dans la limite de sa fonction ainsi que dans le cadre réglementaire de son institution.

Suite à son intervention, les locaux sont propres, désinfectés et bien rangés.

## AC 2 : Participer à la traçabilité du nettoyage

L'agent-e d'entretien en milieu de soins complète les supports de suivi et consigne les données dans un registre. Il-elle relève les éventuelles anomalies (prise défectueuse, sol abîmé,...) constatées et en informe la personne référente.

En vue d'assurer la traçabilité du nettoyage, l'agent-e d'entretien en milieu de soins remplit la fiche de travail au fur et à mesure de sa journée de travail. Ce document comprend les tâches réalisées sur la journée, l'ordre des tâches effectuées, la fréquence des tâches de nettoyage et d'entretien. À la fin de sa journée, il-elle la signe.

Dans le cadre du contrôle qualité, son supérieur hiérarchique complète une check-list attestant que les tâches ont été réalisées.

L'agent-e d'entretien en milieu de soins utilise les procédures de travail établies par l'institution.

Il-elle participe à la qualité du service et au bien-être des bénéficiaires de soins (BS) et de l'ensemble des prestataires de l'institution

# COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (CP)

## L'agent d'entretien en milieu de soins est capable de/d'...

- ✓ CP : Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de désinfection et d'ergonomie appropriées ;
- ✓ CP : Rendre compte de son travail à son supérieur hiérarchique ;
- ✓ CP : Mesurer l'impact de l'importance de son travail pour la sécurité sanitaire des usagers/des BS.

# ORGANISATION DES UAA

- ✓ La maîtrise de l'UAA « Effectuer l'entretien habituel d'un local » **est requise** pour accéder à l'UAA « Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité » et à l'UAA « Effectuer l'entretien en milieux de soins » ;
- ✓ De ce fait, les Aptitudes et Savoirs de l'UAA « Effectuer l'entretien habituel d'un local » font partie des UAA « Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité » et « Effectuer l'entretien en milieux de soins » même si elles n'ont pas été recopiées.

# ARTICULATION ENTRE CP<sup>4</sup> / AC<sup>5</sup> / UAA<sup>6</sup>

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span style="font-size: 2em; color: #C85130;">CP</span> <span style="font-size: 2em; color: #C85130;">UAA</span> </div>	UAA 1 « EFFECTUER L'ENTRETIEN HABITUEL D'UN LOCAL »	UAA 2 « EFFECTUER L'ENTRETIEN HABITUEL D'UN LIEU DE COLLECTIVITE »	UAA 3 « EFFECTUER L'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS »
<b>AC 1 : Effectuer le nettoyage et l'entretien des locaux d'une institution de soins</b>			
CP 1 : Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de désinfection et d'ergonomie appropriées	X	X	X
CP 2 : Rendre compte de son travail à son supérieur hiérarchique		X	X
CP 3 : Mesurer l'impact de l'importance de son travail pour la sécurité sanitaire des usagers/des BS		X	X
<b>AC 2 : Participer à la traçabilité du nettoyage</b>			
CP 1 : Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de désinfection et d'ergonomie appropriées	X	X	X
CP 2 : Rendre compte de son travail à son supérieur hiérarchique		X	X
CP 3 : Mesurer l'impact de l'importance de son travail pour la sécurité sanitaire des usagers/des BS		X	X

<sup>4</sup> CP = Compétences professionnelles

<sup>5</sup> AC = Activités clés

<sup>6</sup> UAA = Unité d'acquis d'apprentissage

# GLOSSAIRE TECHNIQUE ET ACRONYMES

- **Bionettoyage** : Ensemble des opérations visant à réduire ou éliminer les micro-organismes sur les surfaces de manière à les ramener au niveau cible requis.
- **BS** : Bénéficiaire de soin
- **Entretien** : l'entretien comprend le nettoyage et/ou la désinfection éventuellement et/ou le rinçage et/ou le séchage, et le rangement du matériel et des produits nécessaires à l'entretien. Il comprend également certaines opérations spécifiques complémentaires en fonction des surfaces concernées (exemple : détartrage pour les sanitaires) et en fonction du risque infectieux.
- **Désinfectant** : Produit ou procédé utilisé pour la désinfection dans des conditions définies. Un désinfectant est un produit contenant au moins un principe actif doué de propriétés antimicrobiennes et dont l'activité est déterminée par un système normatif reconnu. Ce produit doit satisfaire aux normes de base de bactéricide et peut, en outre, présenter des caractéristiques supplémentaires : fongicide, virulicide, sporicide
- **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 microorganismes présents au moment de l'opération.
- **Détergent** : Produit dont la composition est spécialement étudiée pour le nettoyage selon un processus mettant en œuvre les phénomènes de détergence. 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.
- **Détergent-désinfectant** : Produit présentant la double propriété d'être un détergent et un désinfectant.
- **Devoir de confidentialité** : toute personne travaillant dans une institution hospitalière est soumise au devoir de confidentialité !  
Pour les membres du service technique et d'entretien, il existe une obligation de confidentialité, relative à tout ce qu'ils pourraient apprendre sur l'identité et/ou l'état du patient durant leur travail.
- **Devoir de discrétion** : le devoir de discrétion ne repose pas sur un article du Code pénal, mais constitue plutôt une obligation déontologique ou contractuelle. Il n'est pas aussi absolu que le secret professionnel et ne permet pas de s'en prévaloir pour refuser un témoignage légalement exigible.  
Chaque membre du personnel se doit de faire preuve d'un devoir de réserve et de confidentialité dans son travail quotidien.
- **EPI** : Equipement de protection individuelle
- **EPC** : Equipement de protection collective
- **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
- **Règles de déontologie** : les règles déontologiques sont les règles de bonne conduite d'une profession ou d'un secteur particulier d'activités. Elles évoluent, s'adaptent, se transforment, sur base d'une réflexion sur la pratique menée par les professionnels eux-mêmes.

# UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE (UAA)

## UAA 1 - EFFECTUER L'ENTRETIEN HABITUEL D'UN LOCAL

<b>Activités-clés</b>	<b>AC 1</b> : Effectuer le nettoyage et l'entretien des locaux d'une institution de soins <b>AC 2</b> : Participer à la traçabilité du nettoyage	
<b>Compétence(s) professionnelle(s) visée(s)</b>	<b>CP 1</b> : Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de désinfection et d'ergonomie appropriées.	
	<b>Savoirs</b>	<b>Aptitudes</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La planification du travail selon le contexte et le temps imparti</li> <li>- L'identification des différents supports à entretenir en utilisant une terminologie adaptée et implication sur le travail (carrelage, bois, vinyle, verre, métal, ...) et l'identification des différents lieux en utilisant une terminologie adaptée et implication sur le travail : kitchenette, escaliers, sanitaires, couloirs...</li> <li>- L'agencement optimal des locaux, du mobilier et des éventuels objets (convention de rangement, règles, prévention des accidents et confort de l'utilisateur...)</li> <li>- Les techniques d'observation préalables du lieu et de l'emplacement des objets (exemple : support numérique, schéma, mémoire...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planifier son travail en fonction du contexte et dans le temps imparti</li> <li>❖ Identifier le lieu (et les différents supports) à entretenir</li> <li>❖ -Ranger les pièces et les objets avant l'entretien</li> <li>❖ -Identifier l'emplacement des objets, matériel...à déplacer en vue de la remise en ordre ultérieure à l'entretien</li> </ul>

Savoirs	Aptitudes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le matériel d'entretien : types, caractéristiques, règles d'utilisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• matériel usuel d'entretien</li> <li>• matériel spécifique (escabeaux...)</li> </ul> </li> <li>-Les produits d'entretien : types (par exemple prêts à l'emploi - lingette imprégnée...), caractéristiques, règles d'utilisation, dangerosité et précautions d'usage (pour le travailleur et/ou l'environnement), règles de dilution, étiquetage spécifique, pictogrammes des produits d'entretien, les interactions dangereuses à proscrire</li> <li>- Les lieux, équipements, supports et objets à entretenir : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sanitaires, le mobilier, les sols, les plafonds, la kitchenette...</li> <li>• Le mobilier, les fauteuils, les tables de nuits, les portes...</li> <li>• Les points de contact (clenches, interrupteurs, rampes, boutons d'appel d'ascenseur...)</li> <li>• Les surfaces vitrées, les miroirs, ....</li> <li>• Les objets de décoration</li> </ul> </li> <li>- Les techniques d'entretien : <ul style="list-style-type: none"> <li>• respect du code couleur de l'institution</li> <li>• vitres, châssis, sols, tapis, portes, sanitaires...</li> <li>• quantité d'eau nécessaire</li> <li>• dosage adapté des produits d'entretien</li> <li>• logique d'entretien (du plus propre au plus sale, du haut vers le bas...) adaptées à la fonction et aux tâches</li> </ul> </li> <li>- Les types et degrés de salissures : identification et implication dans le travail</li> <li>- Les interactions entre les matériaux et les produits utilisés : utilisation de certains produits sur du parquet, de la pierre bleue, les matériaux poreux...</li> <li>- Les alternatives aux manques de produits et de matériels</li> <li>- Les alternatives durables (bicarbonate de soude, vinaigre...) et/ou saines et/ou économiques et leurs règles d'utilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ -Sélectionner et préparer le matériel et les produits mis à disposition</li> <li>❖ -Appliquer les règles de dilution des produits d'entretien si nécessaire</li> <li>❖ -Utiliser adéquatement les produits/matériel d'entretien</li> <li>❖ -Effectuer l'entretien du local</li> </ul>



Savoirs	Aptitudes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- -L'agencement optimal des locaux, du mobilier et des éventuels objets (convention de rangement, règles, prévention des accidents et confort de l'utilisateur ...)</li> <li>- -Les techniques d'observation préalables du lieu et de l'emplacement des objets (exemple : support numérique, schéma, mémoire...)</li> <li>- -Les règles de conservation et de stockage/rangement des produits</li> <li>- -L'entretien courant du matériel et son rangement</li> <li>- -Les consommables : produits d'entretien, papier essuie-tout...</li> <li>- -Les signes d'usure et les dysfonctionnements courants + exemples de procédure pour les signaler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Remettre en ordre/réorganiser le local/les objets...selon l'agencement initial (et supprimer l'éventuel support numérique utilisé)<sup>7</sup></li> <li>❖ -Trier, entretenir et ranger les produits et le matériel d'entretien.</li> <li>❖ -Signaler les besoins en matière de matériel, et de consommables, les dysfonctionnements, l'usure...</li> </ul>
<b>PRINCIPES ET RÈGLES PROFESSIONNELS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Code du bien-être au travail : les règles d'hygiène</li> <li>- Les principes d'hygiène (du haut vers le bas, du propre vers le sale...)</li> <li>- Les règles d'hygiène (présentation générale, ongles coupés, cheveux attachés, port du vêtement professionnel...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les règles d'hygiène</li> <li>• les principes d'hygiène</li> <li>• les règles de bonnes pratiques en matière d'hygiène spécifique à la fonction</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles de sécurité adaptées à la fonction et aux tâches : <ul style="list-style-type: none"> <li>• personnelles : les EPI spécifiques aux tâches réalisées (port des vêtements professionnel,...)</li> <li>• à l'égard des produits utilisés : notices,</li> </ul> </li> <li>- étiquetage et pictogramme des produits, ... <ul style="list-style-type: none"> <li>• à l'égard du matériel utilisé</li> <li>• .... (EPC, etc.)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les règles de sécurité spécifiques à la fonction (port des EPI...)</li> <li>❖ Repérer et identifier les sources de danger (matériel, produits utilisés, zone de travail, ...)</li> </ul>

<sup>7</sup> Photo prise préalablement à l'entretien effectif.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes et règles d'ergonomie et de manutention, ainsi que les techniques de manutention spécifiques à la fonction : postures ergonomiques de travail, port de charges, utilisation du matériel...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les principes et règles d'ergonomie et de manutention adaptés aux différentes situations rencontrées/aux tâches à réaliser ; le cas échéant, identifier et appliquer les techniques de manutention</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes et les règles en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets : tri sélectif et évacuation des déchets... adaptés à la fonction et aux tâches</li> <li>- Les législations/les directives en matière de protection de l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les principes et les règles, ainsi que toutes les législations/directives, en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets</li> </ul>

## CONTEXTE D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIF DE L'UAA 1

### **Éléments critiques de contexte (ou contraintes)<sup>8</sup>**

#### **Tâche :**

- Effectuer l'entretien habituel d'un local

#### **Mise en situation :**

- Mise en situation réelle ou reconstituée (en centre de formation, en école...)

#### **Éléments fournis au candidat :**

- Le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la tâche
- Les EPI et/ou EPC

#### **Autonomie :**

- Le candidat réalise les tâches d'entretien dans le respect des consignes et des prescriptions

#### **Temps de réalisation :**

- ½ Heure

#### **Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve ne pouvant pas être communiqués au candidat :**

- Le candidat doit entretenir et ranger matériel et produits. Cela ne lui est pas explicitement signifié dans la tâche car le rangement fait partie du travail d'entretien
- Mettre à disposition du candidat du matériel et des produits d'entretien sans lui donner d'indications quant aux produits et matériels à utiliser : le candidat doit connaître la concordance entre le produit à utiliser et le matériau à entretenir et il doit sélectionner lui-même son matériel
- Le local à entretenir comporte :
  - des surfaces diverses dont des surfaces vitrées et des matériaux de recouvrement différents (bois, inox, pierre bleue, cuir...), du mobilier et divers objets du quotidien dont certains plus fragiles ;
  - 2 types de souillure nécessitant l'usage d'un produit spécifique : une tache de graisse et une trace de marqueur indélébile.
- Techniques requises :
  - Un dépoussiérage et un entretien humides du sol (au minimum 8m<sup>2</sup>) ;
  - L'entretien humide d'une paroi verticale (au minimum 2m<sup>2</sup>) nécessitant d'utiliser la technique « du bas vers le haut » pour éviter des traces (porte, mur peint...) ;
  - L'élimination de déchets dans le respect du tri sélectif.
- Le représentant de l'OEF peut répondre aux demandes du candidat sans pour autant donner d'indication sur la manière de faire l'entretien demandé
- L'entretien ne nécessite pas de déplacer des objets encombrants et/ou lourds
- Le temps de réalisation de l'épreuve sera adapté par l'OEF en fonction des conditions professionnelles, des circonstances et du contexte

## PROFIL D'ÉQUIPEMENT

- Matériel d'entretien
- Produits d'entretien
- Surfaces, locaux et équipements permettant l'apprentissage des aptitudes et savoirs décrits
- EPI et éventuel EPC

<sup>8</sup> Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes, .... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. :

CRITÈRES D'ÉVALUATION	INDICATEURS GLOBALISANTS	RÉUSSITE DE L'IG OUI/NON
<b>CRITÈRE 1 : CONFORMITÉ DU RÉSULTAT</b>	1.1. Le rangement est effectué <sup>9</sup>	-----
	1.2. Le local est entretenu	-----
	1.3. Le matériel est entretenu et les produits d'entretien sont rangés Les éléments de plancher sont posés de manière précise, stable et sécurisée	-----
<b>CRITÈRE 2 : COHÉRENCE DE LA DÉMARCHE</b>	2.1. Le matériel et les produits choisis sont en concordance avec les surfaces à nettoyer	-----
	2.2. La technique utilisée respecte la logique d'entretien du local et des surfaces	-----
	2.3. L'organisation des tâches est efficiente	-----
<b>CRITÈRE 3 : RESPECT DES RÈGLES ET PRINCIPES PROFESSIONNELS</b>	3.1. Les règles de protection de l'environnement sont respectées, dont le tri des déchets	-----
	3.2. Les règles de sécurité et d'hygiène sont respectées	-----
	3.3. Les règles d'ergonomie et de manutention sont appliquées	-----

**Remarque :**

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent

<sup>9</sup> Le rangement concerne notamment le local, le matériel et les produits.

## UAA 2 - EFFECTUER L'ENTRETIEN HABITUEL D'UN LIEU DE COLLECTIVITÉ <sup>10</sup>

<b>Activités-clés</b>	<b>AC 1</b> : Effectuer le nettoyage et l'entretien des locaux d'une institution de soins <b>AC 2</b> : Participer à la traçabilité du nettoyage	
<b>Compétence(s) professionnelle(s) visée(s)</b>	<b>CP 1</b> : Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de désinfection et d'ergonomie appropriées ; <b>CP 2</b> : Rendre compte de son travail à son supérieur hiérarchique ; <b>CP 3</b> : Mesurer l'impact de l'importance de son travail pour la sécurité sanitaire des usagers/des bénéficiaires.	
	<b>Savoirs</b>	<b>Aptitudes</b>
	- L'identification des différents lieux en utilisant une terminologie adaptée et implication sur le travail : escaliers, couloirs, sanitaires (WC et lavabo), locaux divers (classes, kitchenette, salle de réunion, cuisine, chambres...)	❖ Identifier les lieux à entretenir
	- La fiche de travail : modalités, supports, priorités, planification, gestion, temps imparti...	❖ Prendre connaissance et exécuter la fiche de travail préparée par son responsable ; en cas de doute, se référer à son supérieur hiérarchique
	- La priorisation des tâches pour la prestation	❖ Planifier son travail en fonction de la fiche de travail, en tenant compte toutefois des imprévus, des demandes de l'institution, des priorités
	- Le respect de l'espace privé, de l'espace de vie, caractéristiques des occupants (enfants, adultes, personnes handicapées, visiteurs...)	❖ Tenir compte de l'organisation de la collectivité, de la vie des bénéficiaires...
	- Les spécificités selon le lieu de travail : les techniques, les produits, le matériel et petit matériel spécifiques à l'entretien en collectivités et les autres spécificités (accès, mobilité...) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les lieux/équipements/supports et objets à entretenir : selon la fiche de travail :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ espaces communs (hall d'entrée, salle de réunion, couloirs...)</li> </ul> </li> </ul>	❖ Adapter sa pratique aux lieux et aux spécificités de la collectivité : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieux/équipements</li> </ul> ❖ Produits

<sup>10</sup> Cela correspond aux institutions (école, crèche, institutions diverses...) exceptés les milieux de soins.

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ toilettes de collectivité (homme, femme...)</li> <li>○ salle de bain/douche commune</li> <li>○ réfectoires</li> <li>○ vestiaires...</li> <li>● Les produits d'entretien : types (par exemple prêts à l'emploi - lingette imprégnée, préparés par la centrale de dilution...), caractéristiques, règles d'utilisation, dangerosité et précautions d'usage (pour le travailleur et/ou l'environnement), règles de dilution, étiquetage spécifique, pictogrammes des produits d'entretien dont les biocides, ....</li> <li>● Le matériel d'entretien : types, caractéristiques, règles d'utilisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ matériel usuel d'entretien</li> <li>○ matériel spécifique (chariot d'entretien)</li> <li>○ engins mécanisés légers d'entretien (autolaveuse, monobrosse...)</li> </ul> </li> <li>● Les techniques d'entretien : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ respect du code couleur de l'institution</li> <li>○ vitres, châssis, sols, tapis, portes, sanitaires...</li> <li>○ quantité d'eau nécessaire</li> <li>○ dosage adapté des produits d'entretien</li> <li>○ logique d'entretien (du plus propre au plus sale, du haut vers le bas...) adaptées à la fonction et aux tâches</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Matériel</li> <li>● Techniques</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'agencement optimal des locaux, du mobilier et des éventuels objets (convention, règles, prévention des accidents et confort de l'utilisateur ...)</li> <li>- Les types d'objets à déplacer selon le type d'entretien à réaliser</li> <li>- Les techniques d'observation préalables du lieu et de l'emplacement des objets (exemple : support numérique, schéma, mémoire...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ranger les pièces et les objets avant l'entretien</li> <li>❖ Identifier l'emplacement des objets, matériel...à déplacer en vue de la remise en ordre ultérieure à l'entretien.</li> <li>❖ Déplacer les objets encombrants nécessaires pour l'entretien, avec les techniques de manutention appropriées et dans le respect des règles de sécurité et d'ergonomie</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques, produits et matériel d'entretien, notamment ceux spécifiques aux collectivités : cf. supra</li> <li>- Les engins mécanisés légers d'entretien : fiches techniques et fiches de données de sécurité/mode d'emploi des machines, éléments de vérification, ...</li> <li>- Les dysfonctionnements courants : machine défailante... (dangerosité...) et la terminologie pour désigner ces dysfonctionnements courants</li> <li>- La maintenance de 1er niveau des machines, outils, matériel</li> <li>- Le plan d'entretien des locaux : quotidien, hebdomadaire, mensuel, sortie de l'utilisateur... Distinction entre entretien quotidien et moments spécifiques. Distinction entre entretien spécifique lié à la fonction et entretien spécifique confié à des partenaires externes (présence de nuisibles, etc.)</li> <li>- Les moyens de communication du travail effectué : document papier, informatique... (moyens de reporting)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ -Effectuer l'entretien quotidien selon la fiche de travail : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser le matériel d'entretien spécifique à une collectivité</li> <li>• Prendre connaissance et appliquer les règles et les procédures d'utilisation des produits et machines</li> <li>• Vérifier l'état de la machine et son bon fonctionnement</li> </ul> </li> <li>❖ -En cas de problème : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les éventuels dangers du dysfonctionnement et sécuriser l'environnement</li> <li>• Signaler, le plus rapidement possible selon le degré de dangerosité, à la personne responsable, le problème détecté</li> </ul> </li> <li>❖ -Assurer la maintenance de 1er niveau des machines, outils, matériel</li> <li>❖ -Distinguer l'entretien quotidien des moments d'entretien plus spécifiques ; le cas échéant, dans les limites de sa fonction et conformément à sa fiche de travail, effectuer ces entretiens plus spécifiques.</li> <li>❖ -Participer à la traçabilité de l'entretien effectué ou remplir le document relatif à la traçabilité de l'entretien</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'agencement optimal des locaux, du mobilier et des éventuels objets (convention de rangement, règles, prévention des accidents et confort de l'utilisateur ...)</li> <li>- Les techniques d'observation préalables du lieu et de l'emplacement des objets (exemple : support numérique, schéma, mémoire...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Remettre en ordre/réorganiser le local/les objets...selon l'agencement initial (et supprimer l'éventuel support numérique utilisé)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de rangement au sein de l'institution</li> <li>- Les consommables : produits d'entretien, papier essuie-tout... : la procédure de réapprovisionnement et de gestion des stocks en collectivité (procédures, outils, ...)</li> <li>- L'organigramme du service d'entretien</li>   <li>- Les outils de communication et supports de suivi : papier, numériques, téléphone...</li> <li>- Les normes de qualité de la collectivité</li> <li>- Les points de contrôle systématique : prise électrique, qualité du revêtement de sol...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Trier, entretenir et ranger les produits et le matériel d'entretien</li> <li>❖ Signaler les besoins en matière de matériel et de consommables, les dysfonctionnements, l'usure... au responsable ou à toute personne qui prend en charge ces problèmes ; relayer toute observation ou information pertinente pour assurer le bon déroulé de sa prestation</li> <li>❖ Remplacer les consommables si nécessaire (liquide lave-mains par exemple)</li> <li>❖ Approvisionner et organiser son chariot d'entretien (matériel, produits, consommables...)</li> <li>❖ Effectuer les commandes si nécessaire (ou prévues selon procédures de l'institution)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les intervenants autour de l'agent d'entretien : bénéficiaires et éventuel entourage, l'équipe pluridisciplinaire, l'équipe technique...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Adapter sa pratique à la présence des bénéficiaires et de l'éventuel entourage, de l'équipe pluridisciplinaire...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication verbale et non verbale</li> <li>- Le devoir de discrétion et les règles de déontologie applicables au métier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ -Transmettre les éventuelles informations relatives à la vie des bénéficiaires à son responsable</li> </ul>
<b>PRINCIPES ET RÈGLES PROFESSIONNELS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Code du bien-être au travail : les règles d'hygiène</li> <li>- Les principes d'hygiène (du haut vers le bas, du propre vers le sale...)</li> <li>- Les règles d'hygiène personnelle (présentation générale, ongles coupés, cheveux attachés, port du vêtement professionnel...)</li> <li>- Les règles d'hygiène professionnelle spécifiques aux collectivités</li> <li>- L'entretien du matériel</li>   <li>- Les organes établissant les procédures : le CPPT, ...</li> <li>- Le règlement d'ordre intérieur (ROI), le Règlement du travail</li> <li>- Les droits et devoirs des employeurs et des travailleurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergonomie et sécurité</li> <li>• L'analyse de risques</li> <li>• Situations exemplatives : grève des bus, enfant malade...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les règles d'hygiène</li> <li>• les principes d'hygiène</li> <li>• les règles de bonnes pratiques en matière d'hygiène et les règles sanitaires en vigueur</li> <li>• les procédures d'entretien du matériel, spécifiques à l'institution</li> </ul> </li>   <li>❖ Identifier l'organisation de l'institution et son implication pour sa fonction</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Code du bien-être au travail : notions de sécurité</li> <li>- Les règles et moyens de sécurité personnelle et collective adaptés à la fonction et aux tâches : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les EPI et EPC spécifiques aux tâches réalisées (port des vêtements professionnels...)</li> <li>• à l'égard des produits utilisés : notices, étiquetage et pictogramme des produits à l'égard du matériel/des machines/ des équipements : normes de constructeurs, notices d'utilisation....</li> <li>• à l'égard de l'utilisateur, de l'accompagnant, d'autrui, de soi-même</li> </ul> </li> </ul> <p>Exemples : fermeture des portes, des fenêtres, remise en place du mobilier, des objets déplacés, triangle sol mouillé...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de sécurité et les procédures d'évacuation de l'entreprise, du lieu de travail : prise de connaissance, grands principes, pictogrammes...</li> <li>- Les procédures internes d'intervention en cas d'accident/incident : principes élémentaires (veiller à la sécurité, appeler les secours, numéros d'appel d'urgence...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les règles de sécurité du code du bien-être au travail</li> <li>❖ Appliquer les règles de sécurité pour l'utilisateur, pour autrui, pour soi-même (port des EPI, EPC...) ainsi que les consignes de sécurité spécifiques lors de l'utilisation/stockage du matériel/des machines/des produits... y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer et identifier les sources de danger (matériel, produits utilisés, zone de travail, ...)</li> <li>• examiner et respecter les consignes, notices d'utilisation/d'emploi, étiquetage (pictogrammes...)</li> </ul> </li> <li>❖ Respecter le plan de sécurité et les procédures d'évacuation de l'institution ; intervenir adéquatement en cas de danger et/ou d'accident et/ou d'incident</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes et règles d'ergonomie et de manutention, ainsi que les techniques de manutention spécifiques à la fonction : postures ergonomiques de travail, port de charges, utilisation du matériel...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les principes et règles d'ergonomie et de manutention adaptés aux différentes situations rencontrées/aux tâches à réaliser ; le cas échéant, identifier et appliquer les techniques de manutention</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes et les règles en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets : tri sélectif et évacuation des déchets, utilisation rationnelle de l'eau, de l'énergie... adaptés à la fonction et aux tâches, dans le respect des us et coutumes adaptées au fonctionnement de l'institution</li> <li>- Les législations/les directives en matière de protection de l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les principes et les règles, ainsi que toutes les législations/directives, en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets</li> </ul>
<b>LA COMMUNICATION AVEC LE BS ET/OU SON ENTOURAGE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles de savoir-vivre</li> <li>- L'approche relationnelle des usagers/BS et/ou de son entourage appliquée à la fonction</li> <li>- La diversité des publics rencontrés et les aptitudes professionnelles à développer : usager/BS et/ou son entourage d'origines étrangères, de confessions différentes, d'orientations différentes...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Communiquer avec les usagers/BS et/ou son entourage de façon appropriée</li> <li>❖ Respecter les différences de culture, de convictions religieuses et philosophiques, d'âge et de sexe...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles déontologiques applicables au métier : non-jugement, respect mutuel, devoir de discrétion, vie privée et confidentialité, valeurs, convictions religieuses, philosophiques, politiques...</li> <li>- La notion de devoir de discrétion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Respecter les règles de déontologie applicables au métier</li> <li>❖ Respecter le devoir de discrétion/de confidentialité</li> </ul>

<b>VIE PROFESSIONNELLE EN DÉVELOPPEMENT ET LÉGISLATION SPÉCIFIQUE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Règlement d'Ordre intérieur (ROI)</li> <li>- Le lien entre le RGPD et l'exercice du métier</li> <li>- La gestion du temps de travail, des priorités, du stress, des émotions ... dans le cadre de l'intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer le RGPD, le ROI, les horaires et le temps de travail</li> <li>❖ Gérer son temps selon les priorités, son stress et ses émotions</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le travail en équipe</li> <li>- Les procédures mises en place par l'entreprise (numérique, papier, téléphone...)</li> <li>- Les moyens de communication : appel téléphonique, courriel, messages...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Collaborer et communiquer avec les autres membres du personnel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de formation continue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Prendre part aux formations liées à l'évolution du métier et identifier ses besoins de développement professionnel (seul ou avec l'aide du responsable si nécessaire)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les normes de qualité de l'entreprise</li> <li>- Les points de contrôle systématique : prise électrique, qualité du revêtement de sol...</li> <li>- Le langage professionnel lié à la fonction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Compléter les supports de suivi (fiche à remplir/formulaire papier/tablette) afin d'assurer le suivi spécifique de l'entretien en collectivités</li> <li>❖ Utiliser le langage professionnel lié à la fonction</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les limites de sa fonction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Rester dans les limites de ses fonctions et, en cas de doute, informer son responsable</li> </ul>

## **CONTEXTE D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIF DE L'UAA 2**

### **Éléments critiques de contexte (ou contraintes)<sup>11</sup>**

#### **Tâche :**

- Effectuer l'entretien habituel d'espaces d'une collectivité<sup>12</sup>

#### **Mise en situation :**

- Mise en situation réelle (crèche...) ou situation reconstituée (en centre de formation, en école...)

#### **Éléments fournis au candidat :**

- La fiche de travail précisant les tâches à effectuer
- Le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la tâche
- Les EPI, EPC

#### **Autonomie :**

- Le candidat réalise les tâches d'entretien dans le respect des consignes et des prescriptions.

#### **Temps de réalisation :**

- Maximum 2 Heures

#### **Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve ne pouvant pas être communiqués au candidat :**

- Le candidat doit entretenir et ranger matériel et produit. Cela ne lui est pas explicitement signifié dans la tâche car le rangement fait partie du travail d'entretien.
- 3 espaces à entretenir :
  - un couloir et/ou lieu de passage de minimum 10m<sup>2</sup> (ce qui implique : signaux de danger, entretien par moitié...)
  - un local (classe, bureau de min. 10 m<sup>2</sup>...) avec désordre/encombrement organisé
  - un bloc sanitaire comportant un lavabo et un WC/un urinoir...
- Techniques requises :
  - Dépoussiérage et entretien humides du sol
  - Utilisation obligatoire de la monobrosse (pour lustrer)
  - Entretien d'une surface vitrée au choix (porte vitrée, miroir, fenêtre, paroi de douche...)
  - Entretien d'un sanitaire avec détartrage obligatoire
  - Elimination des déchets dans le respect du tri sélectif (vidange poubelle du WC !)
  - Réapprovisionnement des consommables (distributeurs...) selon fiche de travail
- Les bénéficiaires de la collectivité sont absents du bloc sanitaire et du local à entretenir (classe, bureau...)
- Le représentant de l'OEF peut répondre aux demandes du candidat sans pour autant donner d'indication sur la manière de faire l'entretien demandé.
- Le temps de réalisation de l'épreuve sera adapté par l'OEF en fonction des conditions professionnelles, des circonstances et du contexte.

## **PROFIL D'ÉQUIPEMENT**

- Matériel d'entretien dont monobrosse
- Produits d'entretien
- Surfaces, locaux et équipements permettant l'apprentissage des aptitudes et savoirs décrits
- EPI, EPC

<sup>11</sup> Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes, ..... , à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

<sup>12</sup> Voir éléments de complexité (local, couloir, bloc sanitaire)

## **CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q.**

CRITÈRES D'ÉVALUATION	INDICATEURS GLOBALISANTS	RÉUSSITE DE L'IG OUI/NON
<b>CRITÈRE 1 : CONFORMITÉ DU RÉSULTAT</b>	1.1. Le rangement est effectué <sup>13</sup>	-----
	1.2. Les opérations de maintenance sont réalisées <sup>14</sup>	-----
	1.3. Les espaces de collectivité sont entretenus	-----
<b>CRITÈRE 2 : COHÉRENCE DE LA DÉMARCHÉ</b>	2.1. Le matériel et les produits choisis sont en concordance avec les surfaces à nettoyer	-----
	2.2. La technique utilisée respecte la logique d'entretien	-----
	2.3. L'organisation des tâches est efficiente	-----
<b>CRITÈRE 3 : RESPECT DES RÈGLES ET PRINCIPES PROFESSIONNELS</b>	3.1. Les règles de protection de l'environnement sont respectées, dont le tri des déchets	-----
	3.2. Les règles de sécurité et d'hygiène sont respectées	-----
	3.3. Les règles d'ergonomie et de manutention sont appliquées	-----

**Remarque :**

*Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :*

- *un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,*
- *situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.*

*Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent*

<sup>13</sup> Le rangement concerne notamment le local, le matériel et les produits.

<sup>14</sup> Par opérations de maintenance, on entend : entretenir la monobrosse et le chariot, reconditionner ce dernier, approvisionner la collectivité en consommables, etc.

### UAA 3 : EFFECTUER L'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS<sup>15</sup>

<b>Activités-clés</b>	<b>AC 1</b> : Effectuer le nettoyage et l'entretien des locaux d'une institution de soins <b>AC 2</b> : Participer à la traçabilité du nettoyage	
<b>Compétence(s) professionnelle(s) visée(s)</b>	<b>CP 1</b> : Effectuer, de manière autonome, les tâches liées à l'entretien en appliquant les procédures dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, de désinfection et d'ergonomie appropriées ; <b>CP 2</b> : Rendre compte de son travail à son supérieur hiérarchique ; <b>CP 3</b> : Mesurer l'impact de l'importance de son travail pour la sécurité sanitaire des usagers/des bénéficiaires.	
	<b>Savoirs</b>	<b>Aptitudes</b>
	- L'identification des différents lieux en utilisant une terminologie adaptée et implication sur le travail : sanitaires du personnel, des visiteurs (WC et lavabo), kitchenettes, salle de réunion, chambres des BS/usagers, locaux plus spécifiques tels que utility sale, utility propre, salle d'endoscopie, blocs opératoires, salles d'accouchement...	❖ Identifier les lieux à entretenir
	- Les spécificités selon le lieu de travail : les techniques, produits (biocides), matériel et petit matériel... spécifiques à l'entretien en milieux de soins et les autres spécificités (accès, mobilité...) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les lieux/équipements /supports et objets à entretenir : selon la fiche de travail :</li> <li>• les sanitaires (salles de bain/douches communes, toilettes homme/femme), réfectoire, vestiaires, les sols, les plafonds en hôpital, en MRS...</li> <li>• le mobilier, le fauteuil, la table de nuit, table à manger, la salle de douche...des chambres des BS/usagers...</li> <li>• les locaux plus spécifiques aux milieux de soins</li> <li>• les espaces communs</li> </ul>	❖ -Adapter sa pratique aux lieux et aux spécificités des milieux de soins : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieux/équipements</li> <li>• Produits</li> <li>• Matériel</li> <li>• Techniques</li> </ul>
	- Les produits d'entretien : cf. UAA 2	

<sup>15</sup> Cela comprend entre autres les hôpitaux, les MRS...

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le matériel d'entretien : cf. UAA 2</li> <li>- Les techniques d'entretien : spécificités des milieux de soins (interdiction d'aspirateur...)</li> <li>- La gestion de son travail en fonction de l'institution (soin en cours, présence du médecin, de l'infirmier, de visiteurs...)</li> <li>- Les types d'objets à déplacer selon le type d'entretien à réaliser (pied à perfusion, sac à urine...)</li>   <li>- Les règles de conservation et de stockage des produits en milieux de soins</li> <li>- L'entretien courant du matériel en milieux de soins</li> <li>- Le plan de rangement au sein de l'institution</li> <li>- Les consommables : produits d'entretien, papier essuie-tout... : la procédure de réapprovisionnement en milieux de soins</li> <li>- Les outils de communication et supports de suivi : papier, numériques, téléphone...</li> <li>- Les normes de qualité en milieux de soins</li> <li>- Les points de contrôle systématique : prise électrique, qualité du revêtement de sol...</li> <li>- L'organigramme du service d'entretien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tenir compte de l'organisation de l'institution, de la vie des bénéficiaires...</li> <li>❖ Ranger les pièces et objets avant l'entretien</li> <li>❖ Effectuer l'entretien quotidien selon la fiche de travail</li> <li>❖ Signaler les besoins en matière de matériel et de consommables, les dysfonctionnements, l'usure... au responsable ou à toute personne qui prend en charge ces problèmes ; relayer toute observation ou information pertinente pour assurer le bon déroulé de sa prestation<sup>16</sup></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le devoir de discrétion et les règles de déontologie applicables au métier, en lien avec la continuité des soins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Transmettre les éventuelles informations relatives à la vie des usagers/bénéficiaires (soin en cours chez BS/usager...)</li> </ul>

<sup>16</sup> Par exemple : signaler une nouvelle défectuosité du sol constatée lors de la prestation

### PRINCIPES ET RÈGLES PROFESSIONNELS

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Code du bien-être au travail : les règles d'hygiène</li> <li>- Les principes d'hygiène (du haut vers le bas, du propre vers le sale...)</li> <li>- Les règles d'hygiène personnelle (présentation générale, ongles coupés, cheveux attachés, port du vêtement professionnel...) et les règles d'hygiène professionnelle spécifiques aux lieux de soins</li>   <li>- L'entretien du matériel d'entretien spécifique aux lieux de soins</li>   <li>- Les organes établissant les procédures : le Comité d'hygiène hospitalière, le CPPT, ...</li>   <li>- Les règles de prévention des infections spécifiques à l'agent d'entretien en milieux de soins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les règles d'hygiène</li> <li>• les principes d'hygiène</li> <li>• les règles de bonnes pratiques en matière d'hygiène personnelle et d'hygiène professionnelle, ainsi que les règles sanitaires, spécifiques aux milieux de soins</li>   <li>• les procédures d'entretien du matériel d'entretien spécifique à l'institution/aux lieux de soins</li> </ul> </li>   <li>❖ -Identifier l'organisation de l'institution et son implication pour sa fonction</li> <li>❖ -Participer à la lutte contre les infections</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Code du bien-être au travail : notions de sécurité</li>   <li>- Les règles et moyens de sécurité personnelle et collective adaptés à la fonction et aux tâches : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les EPI et EPC spécifiques aux travaux réalisés (port des vêtements professionnels, balisage de la zone de travail...)</li> <li>• à l'égard du matériel</li> <li>• à l'égard des produits utilisés : notices, étiquetage et pictogramme des produits à l'égard du matériel/des machines/ des équipements : normes de constructeurs, notices d'utilisation....</li> <li>• à l'égard de l'utilisateur, de l'accompagnant, d'autrui, de soi-même, du BS</li> <li>• adaptées à la fonction et aux tâches</li> </ul> </li>   <li>- Le plan de sécurité et les procédures d'évacuation de l'entreprise, du lieu de travail : prise de connaissance, grands principes, pictogrammes...</li> <li>- Les procédures internes d'intervention en cas d'accident/incident : principes élémentaires (veiller à la sécurité, appeler les secours, numéros d'appel d'urgence...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ -Appliquer les règles de sécurité du code du bien-être au travail</li>   <li>❖ -Appliquer les règles de sécurité pour l'utilisateur, pour autrui, pour soi-même (port des EPI, EPC...) ainsi que les consignes de sécurité spécifiques lors de l'utilisation/stockage du matériel/des machines/des produits... y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer et identifier les sources de danger (matériel, produits utilisés, zone de travail, ...)</li> <li>• examiner et respecter les consignes, notices d'utilisation/d'emploi, étiquetage (pictogrammes...)</li> </ul> </li>   <li>❖ -Respecter le plan de sécurité et les procédures d'évacuation de l'institution ; intervenir adéquatement en cas de danger et/ou d'accident et/ou d'incident</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes et règles d'ergonomie et de manutention, ainsi que les techniques de manutention spécifiques à la fonction : postures ergonomiques de travail, port de charges, utilisation du matériel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les principes et règles d'ergonomie et de manutention adaptés aux différentes situations rencontrées/aux tâches à réaliser ; le cas échéant, identifier et appliquer les techniques de manutention</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes et les règles en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets, y compris les déchets souillés et/ou contaminés : tri sélectif et évacuation des déchets, utilisation rationnelle de l'eau, de l'énergie... adaptés à la fonction et aux tâches, dans le respect des us et coutumes adaptées au fonctionnement de l'institution</li> <li>- Les législations/les directives en matière de protection de l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer les principes et les règles, ainsi que toutes les législations/directives, en matière de protection de l'environnement et de gestion des déchets, y compris les déchets souillés et/ou contaminés</li> </ul>
<b>LA COMMUNICATION AVEC LE BS ET/OU SON ENTOURAGE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles de savoir-vivre</li> <li>- L'approche relationnelle des usagers/BS et/ou de son entourage appliquée à la fonction</li> <li>- La diversité des publics rencontrés et les aptitudes professionnelles à développer : usager/BS et/ou son entourage d'origines étrangères, de confessions différentes, d'orientations différentes...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Communiquer avec les usagers/BS et/ou son entourage de façon appropriée</li> <li>❖ Respecter les différences de culture, de convictions religieuses et philosophiques, d'âge et de sexe...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles déontologiques applicables au métier : non-jugement, respect mutuel, devoir de discrétion, vie privée et confidentialité, valeurs, convictions religieuses, philosophiques, politiques...</li> <li>- La notion de devoir de discrétion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Respecter les règles de déontologie applicables au métier</li> <li>❖ Respecter le devoir de discrétion/de confidentialité</li> </ul>
<b>VIE PROFESSIONNELLE EN DÉVELOPPEMENT ET LÉGISLATION SPÉCIFIQUE (CFR.SUPRA)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Règlement d'Ordre intérieur (ROI)</li> <li>- Le lien entre le RGPD et l'exercice du métier</li> <li>- La gestion du temps de travail, des priorités, du stress, des émotions ... dans le cadre de l'intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Appliquer le RGPD, le ROI, les horaires et le temps de travail</li> <li>❖ Gérer son temps selon les priorités, son stress et ses émotions</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le travail en équipe</li> <li>- Les procédures mises en place par l'entreprise (numérique, papier, téléphone...)</li> <li>- Les moyens de communication : appel téléphonique, courriel, messages...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Collaborer et communiquer avec les autres membres du personnel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de formation continue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Prendre part aux formations liées à l'évolution du métier et identifier ses besoins de développement professionnel (seul ou avec l'aide du responsable si nécessaire)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les normes de qualité de l'entreprise</li> <li>- Les points de contrôle systématique : prise électrique, qualité du revêtement de sol...</li> <li>- Le langage professionnel lié à l'entretien en milieux de soins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Compléter les supports de suivi (fiche à remplir/formulaire papier/tablette) afin d'assurer le suivi spécifique de l'entretien en milieux de soins</li> <li>❖ Utiliser le langage professionnel lié à la fonction</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les limites de sa fonction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Rester dans les limites de ses fonctions et, en cas de doute, informer son responsable</li> </ul>



## **CONTEXTE D'ÉVALUATION REPRÉSENTATIF DE L'UAA 3**

### **Éléments critiques de contexte (ou contraintes)<sup>17</sup>**

#### **Tâche :**

- Effectuer l'entretien quotidien d'une chambre en unité de soins avec BS présent dans le lit

#### **Mise en situation :**

- Mise en situation réelle (hôpital, MRS) ou situation reconstituée (en centre de formation, en école...)

#### **Éléments fournis au candidat :**

- La fiche de travail reprenant les tâches à effectuer
- Le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la tâche
- Les EPI, EPC

#### **Autonomie :**

- Le candidat réalise les tâches d'entretien dans le respect des consignes et des prescriptions.

#### **Temps de réalisation :**

- Maximum 2 Heures

#### **Éléments de complexité réservés à l'OEF pour l'organisation de l'épreuve ne pouvant pas être communiqués au candidat :**

- Une chambre contenant au moins :
  - un lit médicalisé occupée par un BS, un fauteuil, une table de lit, une table pour manger, une chaise, une télévision et un bloc sanitaire ;
  - des objets divers à remettre à portée du BS : télécommande TV, sonnette, si possible lunette, appareil auditif, tribune de marche... ;
  - un vase avec des fleurs et/ou des appareils médicaux (thermomètre, tensiomètre, masque d'aérosol...) ;
  - un bloc sanitaire.
- Le représentant de l'OEF peut répondre aux demandes du candidat sans pour autant donner d'indication sur la manière de faire l'entretien demandé.
- Le temps de réalisation de l'épreuve sera adapté par l'OEF en fonction des conditions professionnelles, des circonstances et du contexte.

## **PROFIL D'ÉQUIPEMENT**

- Matériel d'entretien
- Produits d'entretien
- Surfaces, locaux et équipements permettant l'apprentissage des aptitudes et savoirs décrits
- EPI, EPC

<sup>17</sup> Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes, ..... , à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

## CADRE DE RÉFÉRENCE D'ÉVALUATION S.F.M.Q. :

CRITÈRES D'ÉVALUATION	INDICATEURS GLOBALISANTS	RÉUSSITE DE L'IG OUI/NON
<b>CRITÈRE 1 : CONFORMITÉ DU RÉSULTAT</b>	1.1. Le rangement est effectué <sup>18</sup>	-----
	1.2. La chambre est entretenue	-----
	1.3. Les opérations de maintenance sont réalisées <sup>19</sup>	-----
<b>CRITÈRE 2 : COHÉRENCE DE LA DÉMARCHE</b>	2.1. Le matériel et les produits choisis sont en concordance avec les surfaces à nettoyer	-----
	2.2. La technique utilisée respecte la logique d'entretien	-----
	2.3. L'organisation des tâches est efficiente	-----
<b>CRITÈRE 3 : RESPECT DES RÈGLES ET PRINCIPES PROFESSIONNELS</b>	3.1. Les règles de protection de l'environnement sont respectées, dont le tri des déchets	-----
	3.2. Les règles de sécurité et d'hygiène sont respectées	-----
	3.3. Les règles d'ergonomie et de manutention sont appliquées	-----
	3.4. Les règles de déontologie sont respectées	-----
<b>CRITÈRE 4 : COMMUNICATION</b>	4.1. L'apprenant applique les règles de politesse et de savoir-vivre	-----

Remarque :

Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant sont déterminées par les opérateurs d'enseignement et de formation en fonction de l'épreuve qu'ils construisent

<sup>18</sup> Le rangement concerne notamment le chambre, son mobilier, les objets à disposition du BS, le matériel et les produits.

<sup>19</sup> Par opérations de maintenance, on entend : entretenir le chariot, reconditionner ce dernier, approvisionner en consommables, etc.

PROFIL DE CERTIFICATION – Agent·e d'entretien en milieux de soins (Enseignement ordinaire en alternance « Article 45 »)

Sous réserve de l'avis de conformité du SFMQ et de l'approbation du Gouvernement

## PROFIL D'ÉVALUATION : RÉCAPITULATIF DES UNITÉS D'ACQUIS D'APPRENTISSAGE

<b>Profil de certification « Agent·e d'entretien en milieux de soins »</b>		
<b>UAA 1</b>	1 Attestation de validation	Effectuer l'entretien habituel d'un local
<b>UAA 2</b>	1 Attestation de validation	Effectuer l'entretien habituel d'un lieu de collectivité
<b>UAA 3</b>	1 Attestation de validation	Effectuer l'entretien en milieux de soins

**Le Certificat de qualification « Agent·e d'entretien en milieux de soins » sera octroyé aux élèves qui auront obtenu ces 3 attestations de validation.**

# ÉLÉMENTS DISCIPLINAIRES NÉCESSAIRES À L'EXERCICE DU MÉTIER

L'enseignement qualifiant est composé d'une formation optionnelle, mais aussi d'une formation commune.

C'est en invitant les professeurs de cours de formation commune à parcourir les unités d'acquis d'apprentissage et à se concerter avec leurs collègues des cours techniques et pratiques qu'on obtiendra une mise en valeur légitime de ces cours en leur adjoignant du sens.

La séparation des matières, si elle est indispensable pour construire des savoirs, n'est cependant pas représentative des réalités rencontrées.

L'ensemble des cours de la formation commune et de la formation optionnelle vise les objectifs établis par le décret « Missions » et le Code de l'enseignement secondaire.

Les compétences relatives aux cours de formation générale et nécessaires dans les cours techniques et pratiques sont, assez souvent, supposées acquises **bien plus tôt** dans la formation. Il n'empêche qu'il sera utile de les **réactiver** ici, encourageant ainsi une formation en spirale.

De plus, on voit souvent les programmes insister sur la mise en situation qui doit renvoyer vers une « situation problème significative » illustrée par des contextes qui donnent du sens. Il serait aberrant de ne pas se servir des contextes professionnels pour mettre les programmes en œuvre.

Le travail collaboratif (**circulaire 7167 du 03/06/19**) préconise notamment la concertation horizontale et verticale, l'équipe éducative trouvera l'occasion de faire des liens entre les cours de la formation commune et les cours de l'OBG afin de susciter l'intérêt des élèves et donner du sens aux apprentissages.

# LE CADRE FRANCOPHONE DES CERTIFICATIONS (CFC)

## Descripteurs définissant les niveaux du cadre francophone des certifications (CFC)<sup>20</sup>

Chacun des huit niveaux est défini par un ensemble de descripteurs indiquant quels sont les acquis de l'éducation et de la formation attendus d'une certification de ce niveau, quel que soit le système de certification.

		Savoirs, aptitudes	Contexte, autonomie et responsabilité
Niveau 1	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 1	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux non référencés à un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser des tâches simples et répétitives dans le cadre de la reproduction de processus simples	Agir sous encadrement direct dans un contexte structuré et défini relevant d'un environnement de travail et/ou d'un domaine d'étude non spécifique
Niveau 2	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 2	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux de base d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches sans devoir choisir les méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus simples et standards.	Agir sous supervision dans des situations connues et définies liées à un domaine de travail ou d'étude spécifique, avec un degré de responsabilité limité à l'exécution des tâches.
Niveau 3	Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 3	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de réaliser un ensemble de tâches impliquant de choisir des méthodes / outils / matériels dans le cadre de l'application de processus complexes.	Agir avec un degré d'autonomie et de responsabilité limité aux choix posés et mis en œuvre dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre restreint de facteurs varient.

<sup>20</sup> Décret portant assentiment à l'Accord de coopération, conclu le 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé « C.F.C. », 15 mai 2015

Niveau 4	<b>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 4</b>	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux généraux d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de rechercher et de sélectionner des informations adéquates en vue de mobiliser et d'intégrer des connaissances / des méthodes / des pratiques dans le cadre de la résolution de problèmes concrets dont les indices sont manifestes et dont les solutions possibles sont en nombre fini et limité.	Agir avec une marge d'initiative restreinte dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles un nombre important de facteurs prévisibles sont susceptibles de changer, et avec une responsabilité complète de son travail.
Niveau 5	<b>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 5</b>	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant d'analyser, de compléter d'articuler des informations sur base des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité en vue de les réorganiser et de construire des solutions adaptées dans le cadre de la résolution de problèmes abstraits, dont les indices ne sont pas manifestes et dont les solutions possibles sont multiples.	Agir avec une marge d'initiative étendue dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles, avec une responsabilité complète de son travail.
Niveau 6	<b>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 6</b>	Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux approfondis d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner de la compréhension et de l'utilisation critique des connaissances / des méthodes / des pratiques de sa spécialité ainsi que des différentes dimensions et contraintes de la situation en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions pertinentes (ou nouvelles) dans le cadre de la résolution de problèmes ou de situations complexes	Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations caractéristiques d'un domaine de travail ou d'étude dans lesquelles les changements sont imprévisibles.

Niveau 7	<p><b>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 7</b></p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux hautement spécialisés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique permettant de témoigner d'une maîtrise et d'une réflexion critique en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue de formuler et/ou mettre en œuvre des solutions innovantes dans le cadre du développement de savoirs, de projets (ou de procédures).</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations inédites d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.</p>
Niveau 8	<p><b>Acquis de l'éducation et de la formation correspondant au niveau 8</b></p>	<p>Savoirs, savoir-faire, savoir-faire comportementaux les plus avancés d'un domaine de travail ou d'étude spécifique ou à l'interface de plusieurs domaines permettant de témoigner d'une expertise reconnue en relation avec les connaissances / les méthodes / les pratiques de sa spécialité et à l'interface d'autres spécialités en vue d'étendre et de redéfinir de manière singulière et significative les savoirs (et procédures) existants dans le cadre de la recherche et/ou de l'innovation.</p>	<p>Agir en autonomie et en toute responsabilité dans des situations les plus avancées, à la pointe d'un domaine de travail ou d'étude et/ou à l'interface de plusieurs domaines.</p>

# SUPPLÉMENT AU CERTIFICAT EUROPASS (SCE)



## 1. Intitulé du certificat

**Certificat de qualification d'« Agent-e d'entretien en milieux de soins »**

<sup>(1)</sup> dans la langue d'origine

## 2. Traduction de l'intitulé du certificat

**Ziekenhuisreiniger (NL)**  
**Krankenhausreiniger (DE)**  
**Hospital cleaner / Hospital Housekeeper (EN)**

<sup>(1)</sup> Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

## 3. Éléments de compétences acquis

Le Certificat qualification concerne l'ensemble des unités d'acquis d'apprentissage listées ci-dessous.

**Unités d'acquis d'apprentissage en conformité avec le Profil de formation « Agent-e d'entretien en milieux de soins » du SFMQ (Service francophone des Métiers et des Qualifications) :**

- L'UAA 1 « Effectuer l'entretien habituel d'un local » ;
- L'UAA 2 « EFFECTUER L'ENTRETIEN HABITUEL D'UN LIEU DE COLLECTIVITÉ » ;
- L'UAA 3 « EFFECTUER L'ENTRETIEN EN MILIEUX DE SOINS ».

## 4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat

L'Agent-e d'entretien en milieux de soins (AEMS) est référencé dans les fiches métier K2204 - Nettoyage de locaux - et J1301 - Personnel polyvalent des services hospitaliers - du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois ([www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)).

La nomenclature et la codification du ROME sont utilisées par les différents services publics de l'emploi en Belgique.

L'Agent-e d'entretien en milieux de soins assure le nettoyage des locaux d'une institution en s'appuyant sur les documents de répartition des tâches de l'institution. Il intervient selon les règles d'hygiène, de sécurité et d'asepsie.

<sup>(1)</sup> Rubrique facultative

### **(\*) Note explicative**

Le Supplément au certificat complète l'information figurant sur le certificat. Ce document n'a aucune valeur légale. Son format est basé sur la Décision (UE) 2018/646 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 concernant un cadre commun pour l'offre de meilleurs services dans le domaine des aptitudes et des certifications (Europass) et abrogeant la décision n° 2241/2004/CE.

© Union européenne, 2002-2020

### 5. Base officielle du certificat

<b>Nom et statut de l'organisme certificateur</b> <i>Coordonnées de l'établissement scolaire</i> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	<b>Nom et statut de l'autorité de tutelle responsable de l'organisme certificateur</b> MINISTÈRE DE LA FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES (COMMUNAUTÉ FRANÇAISE DE BELGIQUE) Boulevard Léopold II 44 B-1080 BRUXELLES <a href="http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/">http://www.federation-wallonie-bruxelles.be/</a>
<b>Niveau du certificat</b> - Certificat de qualification d'Auxiliaire du bâtiment : Niveau <b>3</b> du CFC et du CEC (EQF)	<b>Système de notation / conditions d'octroi</b> Évaluation binaire « a satisfait / n'a pas satisfait » établie en référence à des critères d'évaluation (norme) dont tous doivent être rencontrés pour satisfaire à l'épreuve. Le certificat de qualification est délivré aux élèves qui maîtrisent les acquis d'apprentissage fixés par le Profil de certification de l'« Agent-e d'entretien en milieux de soins » Les critères et indicateurs d'évaluation sont définis par le Profil d'évaluation.
<b>Accès au niveau suivant d'éducation/de formation</b> Néant	<b>Accords internationaux</b> Néant
<b>Base légale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrêté royal du 29 juin 1984 relatif à l'organisation de l'enseignement secondaire (article 26).</li> <li>- Décret du 3 juillet 1991 organisant l'enseignement secondaire en alternance (article 2bis)</li> <li>- Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 septembre 2011 relatif à l'établissement de la correspondance des titres délivrés par l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises et le Service formation petites et moyennes entreprises créé au sein des Services du Collège de la Commission communautaire française et leurs réseaux de centres de formation avec les titres délivrés par l'enseignement obligatoire ou de promotion sociale (article 2).</li> </ul>	

### 6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus

Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
Enseignement secondaire ordinaire en alternance « article 45 »	40 % à l'école	2 ans
	60 % en entreprise	
<b>Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme</b>		2 ans

## Niveau d'entrée requis

### I Pour l'enseignement en alternance

Pour autant qu'ils répondent à une des conditions énumérées ci-dessus, peuvent être inscrits en 4<sup>ème</sup> P (art. 49) :

- ✓ les élèves majeurs de plus de 18 ans et de moins de 21 ans au 31 décembre de l'année civile en cours sous réserve d'avoir conclu soit :
  - un contrat d'alternance ;
  - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
  - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
  - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre de l'année civile en cours qui bénéficient de l'enseignement secondaire en alternance depuis le 1<sup>er</sup> octobre de l'année où ils atteignent l'âge de 21 ans et qui ont conclu soit :
  - un contrat d'alternance ;
  - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
  - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
  - toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
- ✓ les élèves majeurs de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre inscrits dans l'enseignement de plein exercice, sous réserve d'avoir conclu :
  - un contrat d'alternance ;
  - un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés ;
  - une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;

toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles<sup>3°</sup> les jeunes âgés de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre, bénéficiant de l'enseignement secondaire en alternance depuis le 1<sup>er</sup> octobre de l'année où ils atteignent l'âge de 21 ans, sous réserve d'avoir conclu soit :

- un contrat d'alternance ;
- un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés;
- une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
- toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

4° les jeunes âgés de plus de 21 ans et de moins de 25 ans au 31 décembre, inscrits dans l'enseignement de plein exercice, sous réserve d'avoir conclu soit :

- un contrat d'alternance ;
- un contrat d'apprentissage de professions exercées par des travailleurs salariés;
- une convention de premier emploi de type 2 ou 3 liée à un contrat de travail (CDD, CDI) ;
- toute autre forme de contrat ou de convention reconnue par la législation du travail et s'inscrivant dans le cadre d'une formation en alternance qui aura reçu l'approbation du Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Peuvent être admis comme élèves réguliers **au 3<sup>e</sup> degré de** l'enseignement secondaire professionnel en alternance, les titulaires d'un des certificats suivants ou d'un titre reconnu équivalent à un de ces certificats :

- l'attestation de compétences professionnelles du 2<sup>ème</sup> degré de l'enseignement secondaire en alternance ;
- le certificat d'enseignement secondaire du 2<sup>ème</sup> degré ou le certificat d'enseignement secondaire inférieur ;
- le certificat de qualification de 3<sup>ème</sup> phase de l'enseignement spécialisé de forme 3.

Les candidats qui n'ont obtenu aucun de ces certificats ne peuvent être admis comme élèves réguliers que dans le deuxième degré de l'enseignement secondaire professionnel.

Les conditions d'âge (sauf pour les élèves mineurs qui ne sont pas concernés) et de contrat/conventions sont les mêmes que pour le 2<sup>e</sup> degré

### Information complémentaire

[www.europass.eu](http://www.europass.eu)