

Agent d'entretien et de proximité

RNCP36742 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	343t
Formacode(s)	42093
Code(s) ROME	K2204
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3105 — Régies de quartier
Date d'enregistrement	20/07/2022
Date d'échéance	20/07/2027

Certificateur(s)

COMITE NAT DE LIAISON REGIES DE QUARTIER · SIRET : 37774932000042**CPNEF de la Branche des Régies de quartier**<https://www.cnlrq.org>

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
PASSAGES	75085868000028	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'Agent d'Entretien et de Proximité, métier visé par le CQP Agent d'Entretien et de Proximité (AEP), est recruté par les Régies parmi ces habitants, dans un objectif d'insertion professionnelle.

Le CQP certifie les compétences techniques acquises sur le nettoyage et d'autre part un corpus de compétences acquises au sein de la Régie de quartier ou de territoire ou d'une autre structure de proximité, dans la dimension de la relation à l'usager, à l'habitant, au client, dans une logique de proximité. Ces compétences transférables sont de nature à favoriser une insertion professionnelle durable.

Le métier s'exerce notamment dans des structures comme des Régies de quartiers, d'autres structures d'insertion par l'activité économique, des bailleurs sociaux, des entreprises de la propreté, des services d'aide à domicile. Il peut aussi s'exercer dans des milieux hospitaliers, dans la restauration ou à domicile.

L'agent d'entretien et de proximité intervient sur des prestations de nettoyage d'équipements collectifs, dans les parties communes d'immeubles et/ou de locaux publics et privés, de bureaux, etc.

Il exerce sous la responsabilité de son responsable qui lui transmet les consignes qu'il met en application en toute autonomie. Il réalise des prestations d'entretien de locaux et d'équipements, des espaces communs ou de cadre de vie dans un environnement souvent fréquenté par des usagers ou des habitants. Il doit ainsi adapter son activité en fonction de l'environnement en planifiant les étapes de son travail.

Il sélectionne les techniques, le matériel et les produits en fonction des caractéristiques du chantier.

Il travaille dans un objectif visant à réduire l'impact sur l'environnement. Il effectue des contrôles des résultats de sa prestation. Il assure également un rôle d'information aux habitants du logement et du quartier où il travaille.

Il développe des relations sociales avec les habitants en assurant une fonction de médiateur de premier niveau.

ACTIVITÉS VISÉES

BLOC 1 : ENTRETIEN DU CADRE DE VIE COMMUN

Organisation de son travail

Préparation de l'intervention de nettoyage

Intervention de nettoyage

Contrôle des résultats de la prestation

BLOC 2 :

DEVELOPPEMENT DU LIEN SOCIAL AVEC LES HABITANTS ET MEDIATION DE PREMIER NIVEAU

Information et orientation des habitants sur le lieu de déroulement de la prestation au sujet de l'activité de nettoyage, de la structure et du quartier

Développement de relations sociales et médiation de premier niveau avec les habitants

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Organiser son travail

Adopter une attitude professionnelle

Prendre connaissance des consignes d'intervention

Intégrer les particularités des environnements des différentes prestations

Organiser son intervention

Préparer l'intervention de nettoyage

Identifier les caractéristiques du chantier

Réaliser les dosages appropriés des produits

Utiliser les équipements de protection individuelle

Effectuer les opérations de nettoyage

Nettoyer manuellement les surfaces et les points de contact

Nettoyer mécaniquement les surfaces

Ranger et maintenir en état de propreté le matériel utilisés

Mettre en pratique les écogestes

Effectuer la sortie des containers

Contrôler les résultats de la prestation

Remplir une fiche de traçabilité

Effectuer le contrôle et l'autocontrôle de son travail

Établir un reporting du travail réalisé

Informé et orienter les habitants

Présenter son activité de nettoyage

Informé et orienter les habitants

Développer des relations sociales et une médiation de premier niveau

Repérer les habitants isolés et en grande difficulté

Prévenir et gérer les situations d'agressivité

Faire remonter les incivilités, les dégradations et les découvertes d'objets dangereux

Blocs de compétences

RNCP36742BC01 — Entretien du cadre de vie commun

LISTE DE COMPÉTENCES

- Adopter une attitude professionnelle en mettant en pratique le règlement et les codes de conduite et en coordonnant ses actions avec les autres membres de l'équipe dans un objectif de qualité de service
- Prendre connaissance des consignes d'intervention auprès du supérieur hiérarchique et les mettre en application afin de préparer son intervention
- Intégrer les particularités des environnements possibles des différentes prestations dans la mise en application des consignes
- Organiser son intervention en planifiant les étapes de son travail et en identifiant les méthodes adaptées pour la réalisation de la prestation afin qu'elle soit réalisée dans les temps impartis

- Identifier les caractéristiques du chantier permettant de sélectionner le matériel, le balisage et les produits adaptés à la réalisation de la prestation afin de préparer une intervention de qualité en toute sécurité
- Réaliser les dosages appropriés des produits en toute sécurité et dans le respect du développement durable afin de garantir la qualité de la prestation, d'éviter le gaspillage et de réduire l'impact sur l'environnement
- Utiliser les équipements de protection individuelle nécessaires à la réalisation de son activité et appliquer les gestes barrières dans l'objectif de réduire les risques d'infection
- Nettoyer manuellement les surfaces et les points de contact selon les techniques adaptées (essuyage humide, désinfection, balayage humide, lavage manuel des sols, nettoyage des surfaces vitrées) dans le respect de la chronologie des tâches et les règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement (écogestes) afin de les maintenir en état de propreté
- Nettoyer mécaniquement les surfaces avec les outils adaptés (aspirateurs, monobrosses, injection extraction, autolaveuse) dans le respect de la chronologie des tâches et les règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement (écogestes) afin de les maintenir en état de propreté
- Ranger et maintenir en état de propreté le matériel utilisés à l'issue de la prestation
- Mettre en pratique les écogestes liés au tri sélectif des déchets afin de participer à la réduction des effets néfastes sur l'environnement
- Effectuer la sortie des containers en toute sécurité et procéder à leur nettoyage et désinfection afin de les maintenir en état de propreté et d'utilisation
- Remplir une fiche de traçabilité pour contribuer au contrôle des fréquences de nettoyage des lieux
- Effectuer le contrôle et l'autocontrôle de son travail à l'aide d'outils digitaux ou à l'aide d'une grille d'autocontrôle afin d'assurer la qualité de l'intervention et de respecter les objectifs opérationnels fixés par le supérieur hiérarchique
- Établir un reporting du travail réalisé, oralement ou à l'aide d'outils papiers ou digitaux, en signalant le cas échéant les anomalies afin de rendre compte de son travail et permettre à son supérieur hiérarchique d'agir de manière appropriée en cas d'anomalies

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle simulées - suivies d'un échange

RNCP36742BC02 — Développement du lien social avec les habitants et médiation de premier niveau

LISTE DE COMPÉTENCES

- Présenter son activité de nettoyage permettant de valoriser ses effets dans le cadre de la gestion urbaine et sociale de proximité
- Informer et orienter les habitants sur le quartier et la Régie/structure dans l'objectif de leur faciliter le vécu au quotidien, améliorer le cadre de vie et contribuer à l'établissement des liens de proximité
- Repérer les habitants isolés et en grande difficulté et transmettre l'information recueillie à son supérieur hiérarchique pour permettre à ce dernier de mettre en œuvre un signalement approprié
- Prévenir et gérer les situations d'agressivité en utilisant le vocabulaire approprié pour freiner une aggravation de la situation
- Faire remonter les incivilités, les dégradations et les découvertes de produits ou d'objets dangereux ou perdus à sa hiérarchie pour contribuer à préserver la qualité du cadre de vie

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle simulées - suivies d'un échange

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- L'agent d'entretien et de proximité réalise des prestations d'entretien de locaux et d'équipements, des espaces communs ou de cadre de vie dans un environnement souvent fréquenté par des usagers, des habitants, etc.
- Il exerce notamment dans des structures comme des Régies de quartiers, d'autres structures d'insertion par l'activité économique, des bailleurs sociaux, des entreprises de la propreté, des services d'aide à domicile, etc.

- De plus en plus les bailleurs sociaux externalisent ces fonctions de nettoyage et de proximité à des sociétés privées. Dans ce cadre, les titulaires du CQP sont donc amenés à travailler en tant que salariés pour des sociétés privées de nettoyage.
- D'autres encore interviennent dans d'autres milieux, tels les milieux hospitaliers, dans la restauration ou à domicile.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- agent d'entretien et de proximité
- opérateur de quartier
- agent d'entretien
- agent de nettoyage
- agent de propreté et services

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5)
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale, Intensité d'embauche
Salaire médian (mensuel)	1 489 €
Familles professionnelles (FAP)	T4X60 — Agents d'entretien de locaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	80 760
Jugés difficiles à recruter	40 %
Emplois saisonniers	21 %
Familles professionnelles (FAP)	T4X60 — Agents d'entretien de locaux

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Le jury est composé de deux représentants de la CPNEF et à parité 50/50 entre les représentants des salariés et les représentants d'employeurs. Ces derniers sont tous des représentants de la profession.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury est composé de 4 personnes : de deux représentants de la CPNEF, l'un représentant le collège salarié et l'autre représentant le collège employeur et de deux membres de la profession, connaissant le métier et désignés par la CPNEF.

Base légale

Date de décision	20/07/2022
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	20/07/2027

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	37	0	97 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP27412

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.regiedequartier.org/cqp-agent-dentretien-et-de-proximite/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36742/>