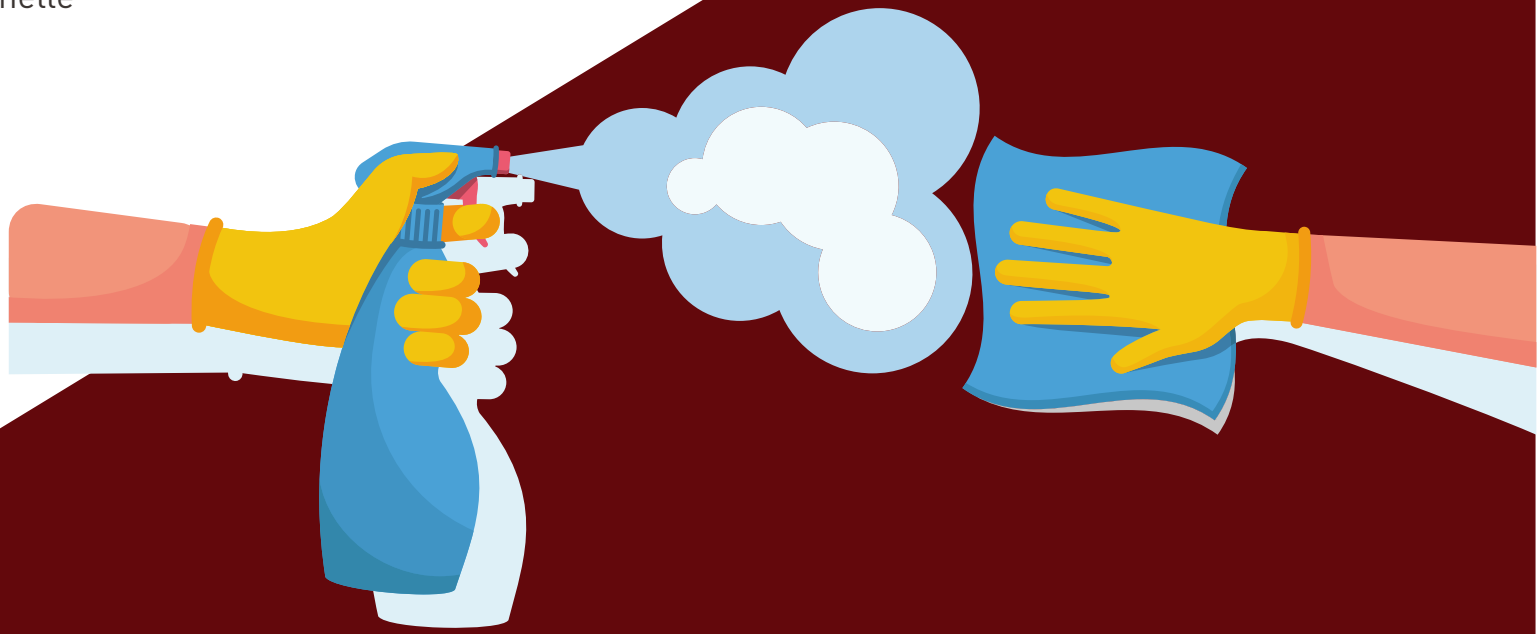
AGENT DE SERVICE CONFIRMÉ

LES RÉFÉRENTIELS CQP/TFP PROPRETÉ
Certificat de Qualification Professionnelle
Titre à Finalité Professionnelle



cpne FP Propreté

LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES

OC PROPRETÉ

AGENT DE SERVICE CONFIRMÉ

PÉRIMÈTRE MÉTIER :
L'agent de service confirmé réalise des prestations d'entretien courant manuel : dépoussiérage, lavage, séchage et désinfection sur tous types de sols et de mobilier. Il utilise des matériels et produits professionnels tels que balais professionnels, aspirateurs, chariots, produits de nettoyage. Il intervient notamment dans des bureaux, centres commerciaux, théâtres, musées, aéroports... Ses principaux interlocuteurs sont son responsable hiérarchique, les clients, les publics présents sur le chantier. Il/elle effectue régulièrement, en l'absence de chef d'équipe présent sur le site, la liaison avec le/la responsable hiérarchique pour signaler notamment les besoins de renouvellement de consommables de l'ensemble du site ou pour distribuer des produits préparés. Ce CQP est positionné ASC dans la convention collective de la propreté.

Le CQP Agent de Service Confirmé vise à reconnaître les compétences mises en œuvre pour ce métier. Il est positionné Agent de Service Confirmé (ASC) dans la grille de classification de la Convention Collective Nationale de la Propreté et est accessible via la formation continue (contrat de professionnalisation, plan de développement des compétences).

Le CQP Agent de Service Confirmé se compose de 3 blocs de compétences :

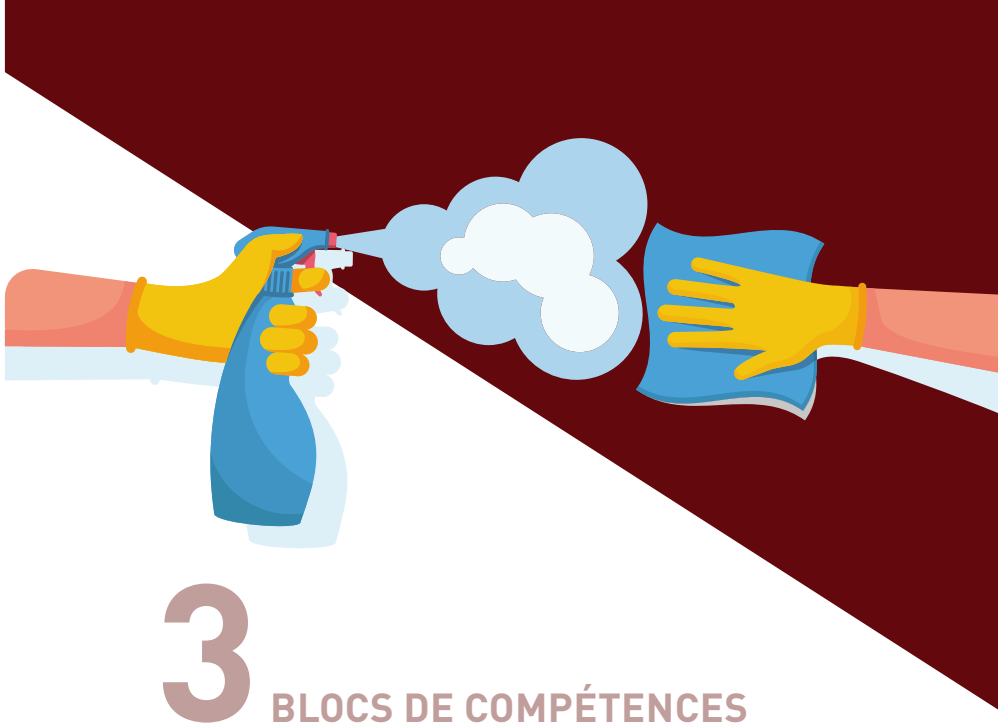
- mise en œuvre de la relation avec les usagers pour garantir le bon déroulement du chantier,
- préparation technique du chantier,
- réalisation des techniques professionnelles.

Chaque bloc est acquis lorsque 75% des points sont obtenus.

Pour obtenir le CQP dans son intégralité, chacun des trois blocs doit être validé. Cependant, ce CQP est modulaire :

1. d'une part le candidat qui est évalué sur l'entièreté du CQP peut n'obtenir qu'une partie des blocs de compétences. Dans ce cas, il peut repasser le ou les blocs manquants ultérieurement pour obtenir l'intégralité du CQP ;
2. d'autre part, un candidat peut ne postuler qu'à un bloc de compétences constituant le CQP. En cas de réussite, le candidat conserve le bénéfice du bloc acquis et peut repasser les blocs manquants ultérieurement pour obtenir l'intégralité du CQP.

Le référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation du CQP Agent de Service Confirmé présente les savoir-faire, les connaissances et les attitudes sur lesquels porte l'évaluation ainsi que les critères d'évaluation.



3 BLOCS DE COMPÉTENCES

1. Mise en oeuvre de la relation avec les usagers pour garantir le bon déroulement du chantier
2. Préparation technique du chantier
3. Réalisation des techniques professionnelles

AGENT DE SERVICE CONFIRMÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC I : MISE EN OEUVRE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS POUR GARANTIR LE BON DÉROULEMENT DU CHANTIER			
A1.1 Établissement de relations professionnelles avec les clients/usagers	**C1.1 Vérifier** l'aspect de la tenue de travail et du matériel en se référant aux standards de la profession afin de véhiculer une image professionnelle de soi-même et de son entreprise **C1.2 Se présenter** et **dialoguer** avec tout interlocuteur en respectant les règles usuelles de politesse, en adoptant une attitude professionnelle adaptée	> un entretien technique permet aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique > des mises en situations professionnelles (réalisation de prestations de nettoyage) permettent aux évaluateurs d'observer la mise en oeuvre concrète de certaines des compétences Exemples de types de supports : • Tenue • Matériel • Etc.	**Le candidat adopte une attitude professionnelle :** • Les horaires et le planning sont respectés • La tenue de travail du candidat est professionnelle et adaptée à la nature des travaux à effectuer, elle respecte les standards de la profession • Le candidat adapte sa posture et son vocabulaire à une situation de travail (usagers, équipe supérieur hiérarchique) • Le candidat emploie correctement les règles usuelles en matière de tutoiement et de vouvoiement, et de politesse • Le candidat utilise le lexique professionnel pour décrire les procédures et modes opératoires d'un chantier de propreté **Le candidat comprend et conduit un échange oral dans une situation professionnelle :** • Il sait se présenter et dialoguer oralement en utilisant un français compréhensible • Il présente oralement le rôle et les missions d'un agent de service • Il met en œuvre des techniques de communication simples (écoute attentive, questions ouvertes et fermées, gestuelle adaptée aux propos) • Il n'emploie pas de termes familiers ou argotiques lorsqu'il s'exprime • Il explique les prestations de nettoyage de manière satisfaisante : ses explications mobilisent un lexique professionnel et permettent d'appréhender les différentes étapes des prestations avec notion de durée • Il transmet des informations pertinentes à l'usager/client de manière professionnelle : la compréhension de l'interlocuteur est confirmée par une reformulation • Le candidat énumère les règles d'aspects d'un professionnel de la propreté (propreté, tenue) et de son matériel (propreté, rangement) • Le candidat énumère les règles de politesse usuelles (vouvoiement, salut, ton employé) • Le candidat donne la définition de l'attitude de service et formule des exemples d'attitudes ou de comportements visant à assurer une qualité de service

AGENT DE SERVICE CONFIRMÉ			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES** *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION** *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	**CRITÈRES D'ÉVALUATION**
BLOC I : MISE EN OEUVRE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS POUR GARANTIR LE BON DÉROULEMENT DU CHANTIER			
A1.2 Traitement des demandes, des attentes ou des réclamations éventuelles des clients/usagers	**C1.3 Identifier** les conséquences éventuelles des prestations pour les usagers en tenant compte de l'organisation du site, afin d'en informer les usagers ou de mettre en oeuvre des solutions pour y remédier **C1.4 Recueillir** les réclamations éventuelles d'un client en écoutant attentivement son argumentation, en adoptant une attitude sereine et professionnelle, afin d'identifier les raisons de son questionnement ou de son mécontentement	> un entretien technique permet aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique > des mises en situations professionnelles (réalisation de prestations de nettoyage) permettent aux évaluateurs d'observer la mise en oeuvre concrète de certaines des compétences Exemples de types de supports : • Tenue • Matériel • Etc.	• Le candidat identifie les contraintes du client ou de l'usager, ses habitudes (horaires, occupation de l'espace) • Le candidat indique avec précision les nuisances et désagréments pouvant être causés par les prestations de nettoyage : bruits, occupation de l'espace, confidentialité, salissures temporaires, risque de glissade, etc. • Le candidat propose des solutions adaptées susceptibles de réduire ces nuisances et désagréments • L'écoute de l'usager permet de comprendre la réclamation : le candidat reformule oralement toutes les informations issues d'un échange oral avec un client • Le candidat explique le comportement à tenir face à un client insatisfait • Le candidat liste les moyens techniques d'enregistrement et les canaux de communication des demandes ou réclamations clients (cahier de liaison ou téléphone ou internet ou oralement ou SMS...)

AGENT DE SERVICE CONFIRMÉ			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES** *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION** *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	**CRITÈRES D'ÉVALUATION**
BLOC II : PRÉPARATION TECHNIQUE DU CHANTIER			
A2.1 Prise de connaissance des consignes et organisation de son intervention	**C2.1 Prendre** connaissance des consignes d'intervention données oralement par son supérieur hiérarchique afin de préparer son intervention	> un entretien technique permet aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique > des mises en situations professionnelles (réalisation de prestations de nettoyage) permettent aux évaluateurs d'observer la mise en oeuvre concrète de certaines des compétences Exemples de types de supports : • Tenue • Protections individuelles • Pictogrammes • Fiches techniques produits et matériels • Produits • Emballages • Matériel • Types de déchets différents • EPI • Revêtements divers de sol • Mobilier • Informations à enregistrer • Etc.	• Le candidat comprend les consignes transmises à l'oral par son supérieur hiérarchique
	C2.2 Identifier les situations porteuses de risques professionnels en tenant compte de la spécificité des sites afin de mettre en place les méthodes de travail sécurisantes pour sa santé et sa sécurité		• Les situations dangereuses liées à ses activités professionnelles, ses lieux de travail, ses déplacements ainsi que le contexte relationnel sont identifiées (chute, accidentologie, risque chimique etc.) • Les situations à risques liées à l'activité physique en lien avec les prestations sont identifiées (troubles musculosquelettiques). Le candidat les énumère en utilisant un lexique adapté relatif au corps humain • Les principes de sécurité physique et d'économie d'effort, les gestes et postures sont listés • Les principaux EPI et EPC utilisés dans la propreté (milieu tertiaire et spécifique) sont listés et leur rôle est expliqué • Les risques liés aux port de charges applicables aux activités de nettoyage sont connus. Les gestes pour réduire ces risques sont connus et appliqués

AGENT DE SERVICE CONFIRMÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC II : PRÉPARATION TECHNIQUE DU CHANTIER			
A2.2 Sélection des produits et matériels nécessaires à l'intervention	**C2.3 Sélectionner** le matériel et les accessoires requis par les prestations bureaux et sanitaires, en les nommant correctement afin de garantir un usage conforme aux attendus	> un entretien technique permet aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique > des mises en situations professionnelles (réalisation de prestations de nettoyage) permettent aux évaluateurs d'observer la mise en oeuvre concrète de certaines des compétences Exemples de types de supports : • Tenue • Protections individuelles • Pictogrammes • Fiches techniques produits et matériels • Produits • Emballages • Matériel • Types de déchets différents • EPI • Revêtements divers de sol • Mobilier • Informations à enregistrer • Etc.	• Le candidat sélectionne les matériels, accessoires et consommables nécessaires aux opérations bureau et sanitaire sans oubli • Le candidat nomme correctement les matériels, accessoires et consommables nécessaires aux opérations bureau et sanitaire • Le candidat contrôle l'état du matériel sélectionné • Les procédures à mettre en oeuvre en cas de matériel défaillant ou manquant sont connues • Le candidat utilise le lexique professionnel pour décrire les matériels et accessoires
	C2.4 Sélectionner les produits requis par les prestations bureaux et sanitaires, en s'appuyant sur leur étiquette, afin de garantir un usage conforme et en toute sécurité		• Le candidat choisit les produits nécessaires aux opérations sans oubli ni erreur • Les produits détergents et désinfectants nécessaires à l'entretien courant, au détartrage, au nettoyage des sols sont nommés sans erreurs. Leur usage et action sont expliqués • L'échelle des PH est assimilée • Le candidat classe les salissures selon leur origine et leur solubilité, et les produits selon l'échelle des PH • Le candidat utilise le lexique professionnel pour nommer et décrire les produits • Le candidat identifie le pourcentage de dosage requis sur une étiquette de produit • Le candidat identifie les informations clés sur une étiquette produit • Le candidat liste les risques liés à l'utilisation de produits chimiques pour la santé et l'environnement (notion de biocide) • Les règles de base et les précautions d'emploi des produits sont connues et appliquées • Les pictogrammes de sécurité sur les produits et les matériels sont déchiffrés sans erreurs et les précautions d'usage sont définies en fonction • Les produits sont identifiés selon leur usage, leurs risques, les revêtements d'application, les techniques mises en oeuvre

AGENT DE SERVICE CONFIRMÉ			
RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES** *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION** *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	**CRITÈRES D'ÉVALUATION**
BLOC II : PRÉPARATION TECHNIQUE DU CHANTIER			
A2.2 Préparation des produits et matériels nécessaires à l'intervention	**C2.5 Préparer** son chariot en organisant la disposition des produits et des consommables de façon ergonomique afin de faciliter la réalisation des techniques	> un entretien technique permet aux évaluateurs de poser des questions d'ordre théorique > des mises en situations professionnelles (réalisation de prestations de nettoyage) permettent aux évaluateurs d'observer la mise en oeuvre concrète de certaines des compétences Exemples de types de supports : • Tenue • Protections individuelles • Pictogrammes • Fiches techniques produits et matériels • Produits • Emballages • Matériel • Types de déchets différents • EPI • Revêtements divers de sol • Mobilier • Informations à enregistrer • Etc.	• Le candidat dispose les outillages, matériels et les consommables sur le chariot de manière ergonomique : la disposition permet de faciliter la réalisation des techniques
	C2.6 Préparer la zone de travail en la délimitant à l'aide de panneaux de signalisation, en veillant à protéger les lieux et les biens de dommages éventuels		• Le candidat balise la zone de travail en utilisant les outils adaptés
	C2.7 Effectuer la liaison avec le responsable hiérarchique pour signaler notamment les besoins de renouvellement de consommables ou pour distribuer des produits préparés		• Le candidat vérifie la disponibilité des produits, des matériels et des équipements avec précision ; les conclusions faites à l'issue de cette vérification sont satisfaisantes • Le candidat signale les besoins ou demandes en produits à la hiérarchie

AGENT DE SERVICE CONFIRMÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
A3.1 Application des règles d'hygiène et de sécurité pendant l'intervention	**C3.1 Utiliser** les équipements de protection individuelle et collective nécessaires à la réalisation de son activité afin de travailler en toute sécurité **C3.2 Appliquer** les précautions standards d'hygiène corporelle afin de réduire les risques de contamination **C3.3 Appliquer** les gestes et postures recommandés pour les prestations réalisées afin de réduire les risques liés à l'ergonomie du poste de travail	Le candidat est évalué sur 2 techniques de nettoyage (entretien sanitaire méthode double seau ou préimprégnation, entretien bureau, balayage humide...). Parallèlement, le candidat est interrogé (entretien technique et questionnement oral lors des mises en situations) sur les aspects théoriques des prestations de nettoyage.	• Le candidat se lave les mains avant et après chaque prestation. Il peut expliquer l'intérêt du protocole de lavage des mains • Le candidat énonce les principes de l'hygiène corporelle • Le candidat identifie au moins deux causes d'accident pour un agent sur un chantier de propreté • Le candidat identifie les risques auxquels répondent les EPI portés • Les EPI sont portés correctement, et nommés • Le candidat simule une posture correcte en situation de travail : charge lourde, balayage sous un meuble, etc. • Le candidat différencie les bons et mauvais gestes lors d'un transport de charge • Le candidat liste les risques liés à l'ergonomie du poste de travail (douleur, TMS...)
A3.2 Utilisation des produits nettoyants ou désinfectants dans le respect des règles d'hygiène, de santé et d'environnement	**C3.4 Réaliser** le dosage de produit en appliquant les règles de sécurité liées à l'utilisation de produits nettoyants et désinfectants ainsi que le mode d'emploi du produit, afin d'obtenir une dilution appropriée à l'opération de nettoyage prévue	Exemples de types de supports : • Tenue • Protections individuelles • Pictogrammes • Fiches techniques produits et matériels • Produits • Emballages • Matériel • Types de déchets différents • EPI • Revêtements divers de sol • Mobilier • Informations à enregistrer • Etc.	• Le candidat calcule la quantité de produit nécessaire pour une surface et un nombre de litres d'eau donnés. Il utilise correctement un outil de mesure (verre mesureur). Il utilise correctement le calcul des pourcentages et les unités de mesures dans un contexte du chantier • Le candidat réalise un dosage en respectant les consignes de sécurité (respect de l'ordre des étapes, respect du port des EPI) • Le candidat explique les risques liés au process de dosage • Le candidat met en oeuvre les écogestes (économie en eau et en produit) lors de la réalisation de la dilution • Le candidat explique les risques liés à un surdosage • Le candidat repère les informations liées au dosage sur une étiquette produit • Le candidat argumente le choix d'un pourcentage de produit plus ou moins fort en s'appuyant sur les caractéristiques du chantier

AGENT DE SERVICE CONFIRMÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
A3.3 Réalisation des opérations de nettoyage manuel	**C3.5 Réaliser** les opérations d'entretien manuel des sols (balayage humide, lavage manuel des sols) dans le respect de la chronologie des tâches et des règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement, afin de les maintenir en état de propreté **C3.6 Réaliser** l'entretien courant d'un bureau en dépoussiérant et nettoyant les surfaces horizontales et verticales des mobiliers et des objets meublants accessibles sans escabeau, ainsi que les points de contact, dans le respect de la chronologie des tâches et des règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement, afin de le maintenir en état de propreté **C3.7 Réaliser** le nettoyage et la désinfection d'un bloc sanitaire et de ses accessoires en respectant les règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement, et en appliquant les protocoles requis afin de le maintenir en état de propreté **C3.8 Collecter** et stocker les petits déchets courants et le tri sélectif en respectant les consignes données afin de participer au recyclage des déchets de l'entreprise	Le candidat est évalué sur 2 techniques de nettoyage (entretien sanitaire méthode double seau ou préimprégnation, entretien bureau, balayage humide...). Parallèlement, le candidat est interrogé (entretien technique et questionnement oral lors des mises en situations) sur les aspects théoriques des prestations de nettoyage. Exemples de types de supports : • Tenue • Protections individuelles • Pictogrammes • Fiches techniques produits et matériels • Produits • Emballages • Matériel • Types de déchets différents • EPI • Revêtements divers de sol • Mobilier • Informations à enregistrer • Etc.	• Le candidat réalise la prestation en mobilisant les techniques, équipements, consommables et produits appropriés aux surfaces à nettoyer et à l'environnement de la prestation • Le candidat adopte les gestes et postures recommandés pour la prestation et les explique • La chronologie des tâches et les règles d'hygiène sont respectées (chiffonnettes de couleurs différentes, du plus haut vers le plus bas, du plus propreau plus sale etc.). • Le temps imparti à chaque prestation est respecté • Les écogestes (eau, électricité, produits) sont mis en oeuvre pour la réalisation des prestationse • Les différentes techniques de lavage des sols sont connues ainsi que leurs avantages : méthode des doubles seaux, méthode de pré imprégnation • Le candidat explique le principe du tri sélectif et son intérêt • Le candidat respecte les consignes de tri lors du ramassage des déchets • Le candidat identifie différents types de déchets • Le stockage est effectué selon les consignes aux endroits prévus • Le candidat énonce les règles et les précautions d'emploi ou de stockage d'un produit donné • Le candidat liste les risques liés à la manipulation de déchets/poubelles et justifie le port d'EPI adapté

AGENT DE SERVICE CONFIRMÉ

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC III : RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES			
A3.4 Remise en ordre des installations et du matériel après la prestation	**C3.9 Remettre** à leur place les éléments déplacés pendant l'intervention (corbeille, papiers, téléphone), afin de préserver l'aspect initial des locaux	Le candidat est évalué sur 2 techniques de nettoyage (entretien sanitaire méthode double seau ou préimprégnation, entretien bureau, balayage humide...). Parallèlement, le candidat est interrogé (entretien technique et questionnement oral lors des mises en situations) sur les aspects théoriques des prestations de nettoyage. Exemples de types de supports : • Tenue • Protections individuelles • Pictogrammes • Fiches techniques produits et matériels • Produits • Emballages • Matériel • Types de déchets différents • EPI • Revêtements divers de sol • Mobilier • Informations à enregistrer • Etc.	• Le candidat remet à leur bonne place les objets déplacés ; chaque lieu de disposition est correctement mémorisé • Le candidat nettoie et range le matériel dans l'espace de stockage • Le candidat énumère les règles de stockage et de reconditionnements des produits • Les produits sont stockés dans des bacs de rétention et classés selon leurs usages et leur compatibilité
	C3.10 Réaliser les opérations d'entretien courant du matériel en assurant le nettoyage des matériels et des accessoires après utilisation et en signalant les anomalies ou matériel défectueux afin de garantir la propreté et l'état du matériel pour une utilisation ultérieure		
	C3.11 Ranger les produits dans la zone de stockage en tenant compte de leur famille et de leur PH, afin d'assurer un stockage conforme aux normes de santé, de sécurité et de préservation de l'environnement		
A3.5 Contrôle de la bonne exécution de son travail après sa réalisation et correction ou ajustement le cas échéant	**C3.12 Contrôler** la qualité de son travail afin d'assurer la conformité de l'intervention et de respecter les objectifs fixés par la hiérarchie		• Le candidat contrôle visuellement le résultat de sa prestation par rapport aux consignes données • Le candidat cite les critères d'atteinte de résultats pour chacune des techniques mises en oeuvre (absence de tâches, de traces, de poussières, de déchets etc.) • Les principaux documents de suivi sont connus (fiche de passage, cahier de liaison) • Les anomalies relevées dans le déroulement de la prestation (fuites, pannes, défauts dans la prestations) sont signalées au supérieur hiérarchique oralement
	C3.13 Rendre compte de son travail et signaler les anomalies éventuelles afin de permettre à la hiérarchie d'agir de manière appropriée en cas d'anomalies		

LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES

POUR TOUS RENSEIGNEMENTS VOUS POUVEZ NOUS CONTACTER :

OC PROPRETÉ

1 RUE JEAN JAURÈS

94808 VILLEJUIF CEDEX

TÉL. : 01 43 90 22 15

contact@oc-proprete.fr