

Les cahiers de l'Interfédé



Référentiels du métier de Technicien/Technicienne de surface



n°19

> Septembre 2015

Table des matières

Introduction

1. Le projet « référentiel de formation », porté par l'Interfédé	3
2. La méthodologie référentielle	8
3. Compétences transversales et compétences métiers	10
4. Glossaire	12

Les Référentiels Technicien/Technicienne de surface

Définition du métier	15
1. Le référentiel métier/compétences	17
Les Activités-clés du métier	17
Détails des compétences transversales	19
› Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales « autonomie sociale »	19
› Les acquis d'apprentissage visés dans les compétences transversales visant à développer l'« autonomie professionnelle »	20
Détails des Activités-clés cœur de métier	22
2. Le référentiel de formation	27
› Les unités d'acquis d'apprentissage	27
› Détails des unités d'acquis d'apprentissage	29
3. Le référentiel d'évaluation	37
4. Bibliographie	43

Introduction

1. Le projet « référentiel de formation » porté par l'Interfédé



Référentiels métier/compétences,
de formation et d'évaluation

Il était une fois... un projet commun

C'est en décembre 2011 que l'Interfédé s'est lancée dans l'aventure de produire des référentiels métier/compétences, de formation et d'évaluation. Ce projet d'envergure trouve sa source dans la volonté d'offrir aux stagiaires des parcours de formation qui soutiennent leur insertion dans l'emploi, leur émancipation et leur développement personnel. Cette ambition suppose que l'offre de formation des Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP)¹ soit la plus claire possible notamment en termes de filière (à quel métier ou partie de métier prépare une formation? Quelles compétences le stagiaire peut-il développer au cours de cette formation? Pourra-t-il acquérir les prérequis nécessaires pour s'inscrire auprès d'un autre opérateur?...); cette clarté devant également permettre de soutenir des passerelles vers d'autres opérateurs de formation tels que le Forem, l'Ifapme, la Promotion sociale... Elle implique également d'utiliser des outils pertinents reconnus par tous. En ce sens, ces référentiels produits par le secteur pourront alimenter les travaux du Service francophone des métiers et des qualifications, le SFMQ², chargé de la production de profils métier et de formation de référence pour l'enseignement et la formation professionnelle pour la Belgique francophone.

La démarche référentielle permet de fixer des balises communes tout en laissant aux opérateurs le soin de définir sur cette base les modalités de mise en œuvre et d'utilisation. En effet, pour les opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle, les actions de formation ne se limitent pas à l'acquisition de compétences techniques professionnelles. Elles englobent toute une série de compétences dites « non techniques » de l'ordre « des savoir-faire comportementaux en situation professionnelle », les compétences transversales.

Par la suite, il est nécessaire de permettre aux opérateurs de garder la main sur leurs méthodes pédagogiques. Les parcours de formation demandent que soient adaptées les méthodes pédagogiques différenciées pour leur donner les meilleures chances d'acquérir les compétences visées. (Extrait du descriptif du projet)

Ce projet se déploie dans un contexte où les politiques, qu'elles soient européennes ou régionales, encouragent l'acquisition de compétences tout au long de la vie et la transparence des certifications³. Ces enjeux ne sont pas minces pour les publics qui fréquentent les CISP et aussi pour les centres. Si l'approche par compétences permet une meilleure lisibilité et structuration de l'offre de formation que ce soit chez l'opérateur lui-même ou entre opérateurs, si elle offre à terme une opportunité de reconnaissance des acquis en formation, elle pourrait aussi conduire à une standardisation des

¹ En juillet 2013, un nouveau décret est voté. Il rebaptise les EFT (Entreprise de formation par le travail) et les OISP (Organisme d'insertion socioprofessionnelle) en CISP (Centre d'insertion socioprofessionnelle). Cette nouvelle appellation sera utilisée dans ce document.

² www.sfmq.be

³ Pensons notamment au Cadre francophone des certifications.

formations et à une perte de liberté pédagogique, voire un recentrage sur l'objectif d'insertion professionnelle au détriment de la dimension sociale pourtant indispensable au regard du profil des publics des CISP et de leurs missions. Le secteur est attentif à ces enjeux. Une note d'orientation politico-pédagogique sur la place et l'usage des référentiels dans le secteur a été adoptée par le Conseil d'administration de l'Interfédé⁴.

Conscient de ces enjeux, attentif à rencontrer au mieux les besoins des stagiaires et des professionnels et à déployer une offre de formation de qualité, cela fait quelques années déjà que le secteur s'est engagé de façon critique dans la voie de l'approche par compétences, que ce soit à travers des initiatives qui touchent à la reconnaissance automatique des acquis en formation⁵, à la validation des compétences⁶, à la construction de filières de formation⁷, à la construction de référentiels⁸...

Le projet «Référentiel de formation» est aussi une opportunité de travailler ensemble, au niveau de l'Interfédé, sur cette problématique. Il a pu être mené grâce à un financement spécifique de la Wallonie⁹. Il a connu deux phases.

Une première phase, de 2011 à 2013, a débouché sur la publication de six¹⁰ référentiels métiers (commis de cuisine, commis de salle, vendeur/ vendeuse, poseur/poseuse de menuiseries fermées en tenant compte de la PEB¹¹, ouvrier/ouvrière semi qualifié/e en entreprise de création, entretien et aménagement parcs et jardins, employé/employée administratif/administrative et d'accueil) et un référentiel de formation et des grilles d'évaluation pour l'orientation socioprofessionnelle.

La seconde phase, de 2014 à 2015, a été menée selon les mêmes modalités organisationnelles et méthodologiques et sur deux axes de travail. Le premier axe : poursuivre la production de référentiels de formation pertinents pour des filières professionnalisantes^{12 13} organisées dans le secteur. Le second axe : ouvrir le chantier des compétences en lecture, écriture, calcul nécessaires à l'exercice d'un métier.

Les filières concernées par ces travaux sont : les métiers du bâtiment¹⁴ (dans le secteur de la maçonnerie, du parachèvement et de la menuiserie), le secteur du nettoyage (technicien/technicienne de surface) et le secteur de l'aide aux personnes (centré sur les compétences techniques transversales

aux métiers d'aide-soignant/soignante, aide-ménager/ménagère, animateur/animateuse et accueil de l'enfance) qui n'ont pas développé de partenariat avec la promotion sociale et enfin le maraîchage biologique.

En ce qui concerne les métiers du bâtiment, compte tenu du fait que les centres qui organisent ces filières ont des pratiques qui concernent plusieurs métiers, nous avons décliné les référentiels pour les métiers d'aide-maçon/aide-maçonne (maçonnerie), peintre (parachèvement) et aide-menuisier/aide-menuisière (menuiserie) ainsi qu'un référentiel des compétences techniques transversales aux métiers du bâtiment comprenant trois Activités-clés: adopter un comportement professionnel, maîtriser les techniques générales et gérer la logistique de base. Cette mise en avant des compétences techniques transversales est notamment intéressante pour des centres qui organisent des filières de formation de base préparatoires à ces métiers.

4 Le document sera disponible sur le site de l'Interfédé, www.interfede.be fin septembre 2015.

5 La fédération AID est par exemple investie depuis de nombreuses années dans des projets qui touchent à la reconnaissance automatique des acquis entre opérateurs de formation que ce soit le projet Equal Valid (2001-2004), Thésée (2005-2008), 2PFIP (2009-2011), Ecvet in Progress (2011-2013).

6 La fédération ALEAP et le Consortium de Validation des compétences ont publié fin 2013 un guide méthodologique visant à soutenir la validation des compétences dans le parcours de formation des stagiaires qui le souhaitent ; l'EFT T'Event est agréé centre de validation des compétences pour Auxiliaire technique de spectacle et Technicien des arts de la scène et de l'évènement - www.lalouviere-cpas.be/tevent.htm.

7 Module de formation « Filière et passerelle » proposé dans le programme formation de l'Interfédé.

8 Notamment par la participation aux travaux du SFMQ : www.sfmq.cfwb.be.

9 Le projet a été soutenu par le ministère de l'Emploi et de la formation professionnelle de la Wallonie.

10 Les métiers ont été choisis par le secteur sur base des priorités visées par la Direction politique régionale c'est-à-dire au moins 2 métiers relevant du développement durable et de la filière orientation.

11 Performance énergétique des bâtiments. Le Certificat PEB est un document obligatoire qui permet d'établir une image de la performance énergétique d'un logement dans des conditions standardisées d'utilisation et de climat. Ce document est obligatoire pour la vente et la location des bâtiments résidentiels existants en Wallonie.

12 Le décret de juillet 2013 précise que les formations organisées par le secteur sont définies selon trois catégories : les formations professionnalisantes (relatives à un métier), les formations de base et l'orientation.

13 Nous avons choisi de travailler sur des métiers ou parties de métier qui offrent une insertion professionnelle effective et qui ont un sens au niveau de la dimension émancipatrice du métier.

14 La formation proposée dans les filières « construction » concerne souvent plusieurs métiers. Les groupes de travail ont élaboré des référentiels pour le métier « d'aide-maçon », de peintre (en lien avec le référentiel SFMQ) et de menuisier. Ils ont également identifié des compétences techniques transversales à ces différents métiers.



Le second chantier concerne la production d'une grille générique qui permettra d'identifier les «savoirs généraux de base¹⁵ en situation professionnelle». Elle a été élaborée à partir du référentiel du commis de cuisine et, lorsqu'elle sera terminée, pourra être utilisée pour n'importe quel métier. Cette grille est complémentaire aux référentiels de formation liés à un métier, mais également aux cadres et outils propres des centres pour travailler les savoirs de base. L'identification des savoirs de base nécessaires à l'exercice d'un métier n'a donc pas été réalisée de façon systématique et harmonisée dans les différents référentiels, particulièrement en ce qui concerne les savoirs en français.

Un objectif ambitieux !

La finalité du projet «concerne la conception, le développement et l'appropriation de référentiels de formation par les opérateurs CISP, en vue de créer des outils communs et mutualisés qui pourront être plus largement partagés dans l'ensemble du secteur, et cela en suivant une méthodologie référentielle respectueuse des spécificités du secteur». Les référentiels intègrent les valeurs propres au secteur par la déclinaison des compétences nécessaires à garantir l'autonomie et l'émancipation des stagiaires.

Ils devront également être en cohérence avec les contextes légaux et institutionnels actuels (SFMQ, nouveau décret CISP...). Notons que le nouveau décret prévoit que le centre doit définir les objectifs de la filière en termes de connaissances, de compétences et de comportements socioprofessionnels en regard des référentiels du SFMQ ou de l'Interfédé¹⁶.



Nos compétences comme point d'appui

La production des référentiels a été réalisée par des groupes de travail portant chacun sur un métier, qui se sont réunis chacun au cours de maximum 10 journées. Chaque groupe de travail a été animé par un/e animateur/animateur. Tous les animateurs méthode ont participé à une formation commune qui leur a permis de s'approprier une même méthodologie de travail qui s'appuie à la fois sur la méthodologie Thésée et sur les outils méthodologiques du SFMQ, et de se doter de points de repère communs. L'ensemble du processus méthodologique a été chapeauté par une experte méthode, c'est-à-dire une personne ressource garante de la cohérence méthodologique pour l'ensemble des groupes de travail et responsable de la production finale. Un appel d'offres a été fait pour chacune des fonctions : auprès d'opérateurs de formation compétents en matière de méthodologie référentielle pour la fonction d'expert méthode et auprès des CISP pour la fonction d'animateur méthode et la participation aux groupes de travail. Les personnes et institutions qui ont participé à la production de ce référentiel sont répertoriées en 4^e page de couverture.

L'ensemble du processus a été supervisé par la Commission pédagogique¹⁷ et le suivi opérationnel par la coordination pédagogique de l'Interfédé. Chaque groupe de travail a œuvré selon le même schéma et a abouti à la production de trois référentiels, un référentiel métier/compétences, un référentiel de formation et un référentiel d'évaluation. Dans la seconde phase du projet, tous les groupes n'ont pas produit de référentiel d'évaluation. C'est notamment le cas pour les référentiels de l'aide-menuisier/aide-menuisière.

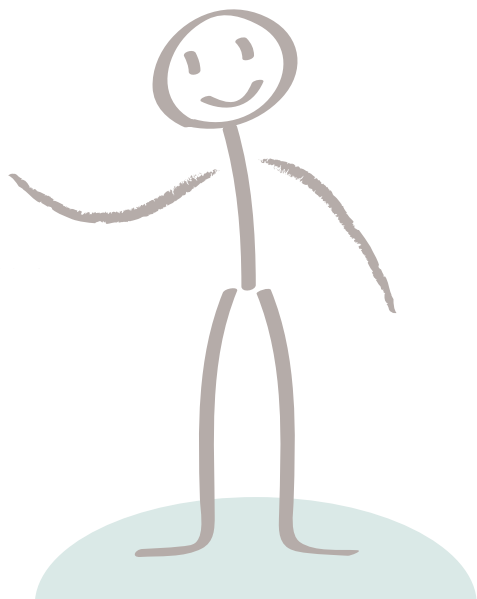
¹⁵ Les savoirs généraux de base sont : l'expression orale, l'expression écrite, la lecture, le calcul, l'espace et le temps.

¹⁶ Article 9, 4^e et Article 15, 7^e et 8^e du décret du 13 juillet 2013.

¹⁷ La Commission pédagogique de l'Interfédé est une instance qui réunit un mandataire du CA de l'IF pour chacune des fédérations qui constituent l'Interfédé.

Dans la première phase du projet, des rencontres entre animateurs méthode ont permis de croiser les difficultés et les acquis, mais aussi de travailler sur les compétences transversales sociales et professionnelles spécifiques aux formations proposées en CISP. Cette clarification est importante pour le secteur. En effet, ces compétences sont essentielles dans le parcours de formation des stagiaires dans le sens où elles soutiennent à la fois l'intégration sociale, mais également l'intégration professionnelle. Souvent évoquées, elles restaient pourtant relativement peu explicites. La confrontation entre animateurs méthode et au sein des groupes de travail a permis d'élaborer une proposition de formulation de celles-ci qui ne demandent qu'à être confrontées avec les pratiques d'autres CISP. Ce travail n'a pas été modifié suite à la deuxième phase des travaux. Il est donc repris à l'identique dans les Référentiels publiés en 2013.

Ces référentiels ne constituent pas une fin en soi et ne demandent qu'à être enrichis des pratiques des professionnels et des équipes. Au final, c'est près de 100 travailleurs et travailleuses engagés dans près de 50 centres et fédérations du secteur qui se sont impliqués directement dans ce projet, sans compter les équipes qui les ont soutenus et avec lesquelles les travailleurs ont confronté leur réflexion tout au long de la démarche.



Un chemin à poursuivre

Pour la majorité des participants, l'expérience a permis de prendre connaissance par la pratique de la méthodologie référentielle, mais aussi d'en mesurer les limites, les exigences et les atouts.

En 2013, plusieurs ont manifesté le souhait de continuer à travailler ensemble notamment pour confronter ces productions avec les programmes/outils déployés dans leur filière. C'est ainsi que les participants au groupe de travail référentiel pour les métiers des parcs et jardins ont produit des outils pédagogiques et des outils d'évaluation des apprentissages des stagiaires liés aux référentiels. Et que des participants au groupe de travail référentiel commis de cuisine ont partagé leurs outils et grilles d'évaluation en lien avec ce référentiel.

D'autres ont vivement souhaité que d'autres groupes de travail soient initiés sur d'autres métiers. Ce qui fut le cas pour quelques filières.

Ce travail n'est qu'une étape dans un processus long d'appropriation d'une démarche par des opérateurs de formation, appropriation qui se pense au service des stagiaires et en cohérence avec les options et valeurs du secteur. Ainsi, la question de l'évaluation des apprentissages reste centrale: quels processus et outils d'évaluation déployer en cohérence avec nos options pédagogiques de formation par le travail ou par l'expérience, dans une perspective émancipatrice ?

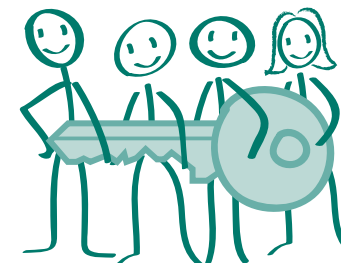
Ces référentiels sont des points d'appui communs pour enrichir les dispositifs de formation. À eux seuls, ils ne suffisent pas à construire une offre de formation. Ils offrent aux centres qui le souhaitent des points de repères pour formuler/enrichir leur action de formation et leurs méthodologies et outils d'évaluation. En ce sens, ils ont pour ambition de soutenir la cohérence des offres les unes par rapport aux autres, en ce compris avec des opérateurs partenaires dans le respect de l'autonomie de chacun.

L'action continue...

Démarche commune aux groupes de travail

Dans un esprit d'écoute, de confrontation, d'aller/retour sur l'expérience...

1. Se procurer ou produire sur base des références existantes et l'expérience des participants, un **référentiel métier/compétences**. Les sources pour la production de ce référentiel sont le Consortium de validation des compétences, la CCPQ, le SFMQ...
2. Identifier les **Activités-clés** du métier, les **compétences**, les **ressources** (aptitudes : savoir-faire et savoir-faire comportementaux ; savoirs) et le niveau de responsabilité, d'autonomie et de complexité du travail.
3. **Déterminer les compétences et les ressources qui feront l'objet de la formation**. En effet, toutes les compétences ne peuvent s'acquérir en formation.
4. Sur cette base, définir les **Unités d'acquis d'apprentissage**. Celles-ci peuvent soit correspondre à une/des Activités-clés soit correspondre à des regroupements de plusieurs activités complémentaires. Le lien entre les Activités-clés et les Unités d'acquis d'apprentissage est présenté dans un tableau de correspondance.
5. Pour chaque Unité d'acquis d'apprentissage, formuler l'**objectif de la formation** c'est-à-dire le comportement précis observable que le stagiaire sera capable d'exercer au terme de l'Unité d'acquis d'apprentissage.



6. **Structurer l'Unité d'acquis d'apprentissage en séquences de formation** et traduire les compétences et ressources en objectifs spécifiques (les compétences visées dans la séquence) et objectifs opérationnels (les ressources à mobiliser) sous la forme d'un énoncé.
7. Enfin, pour chaque Unité d'acquis d'apprentissage, créer **une épreuve d'évaluation**. Définir les modes de contrôle (le lieu de l'épreuve, en situation réelle ou reconstituée), les modalités de l'épreuve (la tâche à réaliser, les conditions de réalisation, la durée et les contraintes) et déterminer les modalités d'évaluation (les critères, les indicateurs et les niveaux de réussite).
8. Enfin relire le tout et **se féliciter** du travail réalisé ensemble !

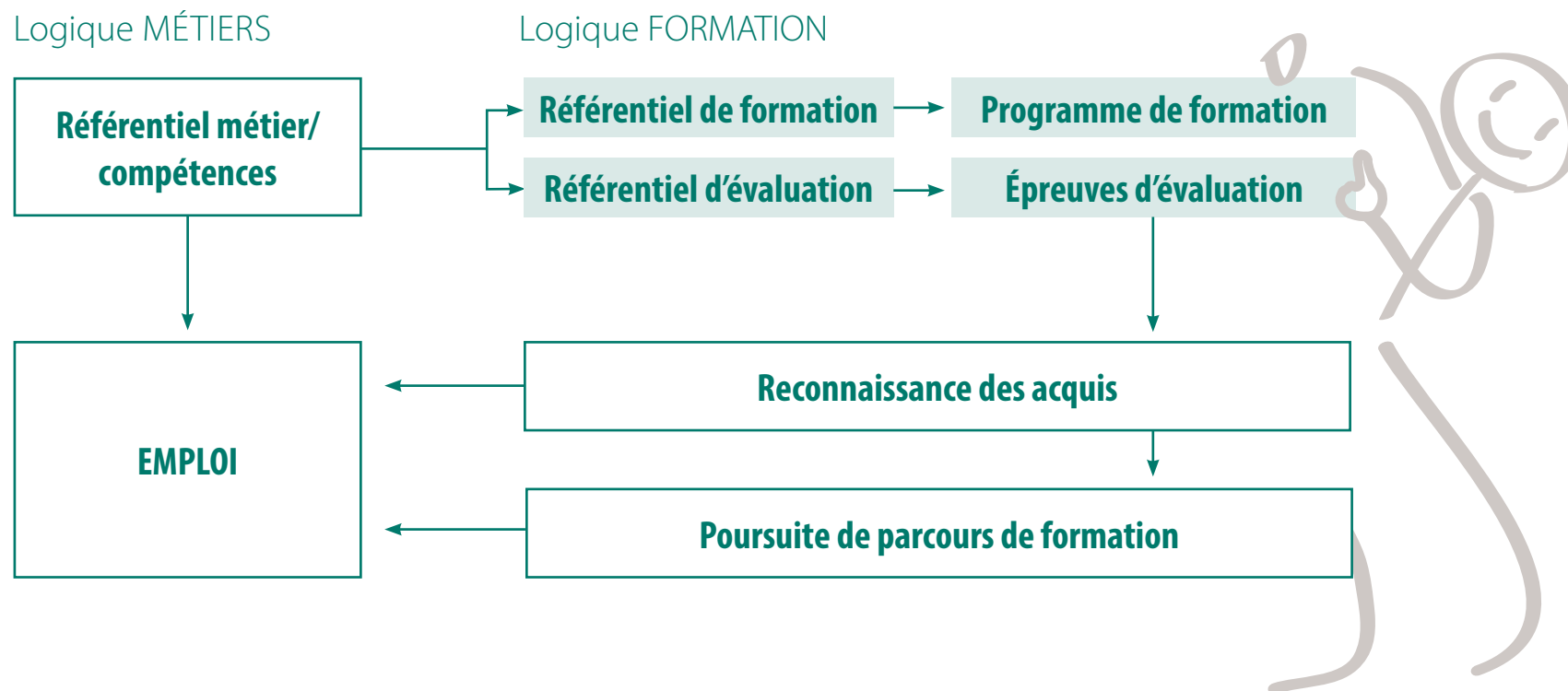
La problématique **des compétences transversales** professionnelles aux différents métiers et des compétences transversales sociales a émergé dans chaque groupe de travail. Elle a fait l'objet d'une réflexion par groupe et transversale aux groupes via les animateurs-méthode et l'experte méthode.

2. La méthodologie référentielle

La démarche référentielle est une méthodologie basée sur l'approche par compétences. Elle permet de valoriser les compétences des personnes en formation grâce à la reconnaissance de leurs acquis que ce soit dans l'emploi ou dans leur parcours de formation. La reconnaissance des acquis est également utilisée comme un outil afin de favoriser la construction de passerelles entre différentes actions de formation, soit chez un seul opérateur soit entre plusieurs opérateurs de formation.

Elle consiste en une mise en concordance entre la sphère du travail et celle de la formation.

L'approche par compétences se base sur l'analyse des situations de travail dans lesquelles seront appelés à travailler les stagiaires afin de déterminer les compétences requises pour accomplir les tâches et les responsabilités qui en découlent. Elle traduit ces compétences en comportements observables et mesurables pour les mettre en œuvre dans des activités d'apprentissages.



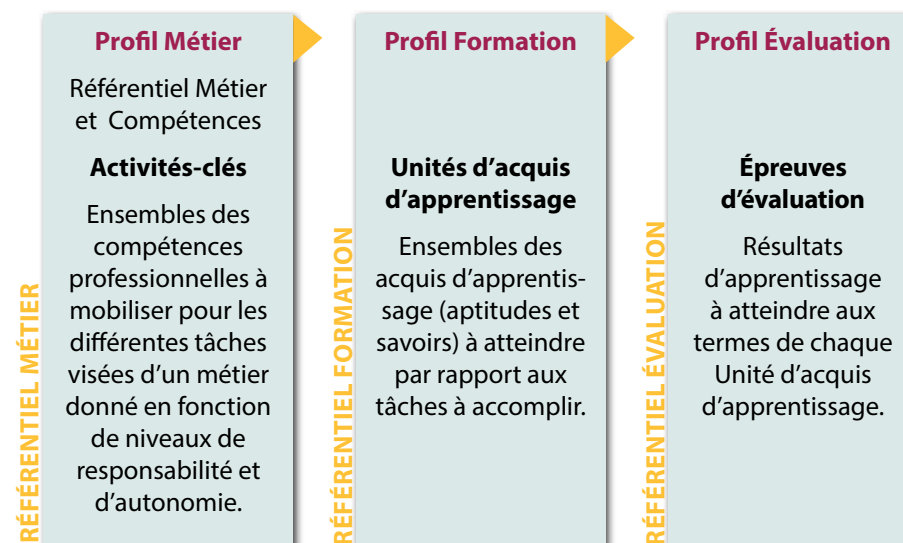
- › **LE RÉFÉRENTIEL MÉTIER/COMPÉTENCES** définit le métier en termes de production et de services attendus. Il liste les Activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées¹⁸.
- › **LE RÉFÉRENTIEL FORMATION** définit les Unités d'acquis d'apprentissage associées aux Activités-clés du métier en précisant les acquis d'apprentissage visés (= Savoirs et Aptitudes composants les compétences visées par la formation).
- › **LE RÉFÉRENTIEL ÉVALUATION** détermine les seuils minimum de maîtrise exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives destinées à l'enseignement, en ce compris l'Enseignement de promotion sociale.

Deux types de méthodologie référentielle ont été utilisés dans le cadre des groupes de travail :

- › la méthodologie Thésée¹⁹,
- › la méthodologie propre au nouveau Service francophone des Métiers et des Qualifications – SFMQ.

Ces dernières sont très proches et complémentaires. Elles se fondent sur les mêmes principes et ont permis de rester dans le cadre des différentes directives tant belges qu'européennes prônant le «Lifelong Learning» c'est-à-dire le développement de l'apprentissage tout au long de la vie.

Articulation et synthèse de la méthode référentielle²⁰ versus SFMQ



¹⁸ Les sources de références pour la production de référentiels métier/compétences sont les travaux de la CCPQ, les référentiels sectoriels, le Répertoire Emploi Métier (REM) du Forem, le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois français (ROME), l'IFAPME, le Consortium de validation des compétences...

¹⁹ Thésée : projet européen développé en partenariat avec : AID asbl, CF2M, Le Forem et Bruxelles Formation. Guide méthodologique et Vade-Mecum des filières et des passerelles téléchargeables sur le site www.aid-com.be, rubrique « publications et productions ».

²⁰ Voir « Guide méthodologique des filières et des passerelles » rubrique « publications et productions » www.aid-com.be.

3. Compétences transversales et Compétences métiers

Les compétences métiers se répartissent entre **compétences techniques** (qui relèvent des savoir-faire techniques et cognitifs et des savoirs c'est-à-dire des connaissances) et **compétences non techniques** (qui relèvent des savoir-faire comportementaux en situation professionnelle) directement liées au métier (ensemble des compétences se retrouvant au cœur des Activités-clés de chaque métier) qui se nomment également compétences transversales métiers.

Les compétences transversales sont communes à plusieurs situations professionnelles. Elles contribuent au développement du « savoir agir » en situations professionnelles, mais aussi personnelles (on parlera ici de compétences transversales sociales) et s'inscrivent dans le double objectif poursuivi par les opérateurs ISP :

- › permettre à chaque stagiaire de progresser dans son parcours de formation professionnelle en développant son autonomie professionnelle,
- › soutenir sa participation à la vie sociale, culturelle, économique et politique en général en développant son autonomie sociale.

Les actions de formation centrées sur les compétences leur permettant de réaliser un ensemble de démarches facilitant « le chemin vers l'emploi » relèvent de cette catégorie. Ces compétences transversales sociales relèvent des « compétences clés » ciblées par l'Union européenne qui les définit comme étant « *celles nécessaires à tout individu pour l'épanouissement et le développement personnel, la citoyenneté active, l'intégration sociale et l'emploi* ».

À noter que les compétences sont articulées entre elles. En effet, nombre d'entre elles se recoupent et sont étroitement liées : les aptitudes essentielles dans un domaine donné vont renforcer les compétences nécessaires dans un autre.

C'est sur base de cette définition que les différents groupes ont travaillé afin de préciser les compétences transversales visant au développement tant de l'autonomie sociale que de l'autonomie professionnelle des stagiaires en fonction de leurs caractéristiques et besoins individuels.

Ces compétences transversales sociales seront donc à travailler en regard des compétences inhérentes aux différents métiers visés en fonction des groupes et des individus participant au processus de formation. Il relèvera de la tâche des formateurs et de l'équipe pédagogique de déterminer lesquelles de ces compétences transversales favorisant l'autonomie sociale devront être abordées et travaillées au long de la formation pour chacun des stagiaires.

Les compétences transversales « métier », favorisant quant à elle l'autonomie professionnelle, seront intégrées tout au long de la formation au cœur des différentes Unités d'acquis d'apprentissage visées en fonction de leur pertinence.

C'est pourquoi, au début de chaque référentiel de compétences « métier » précisant les Activités-clés cœur de métier, les compétences transversales seront détaillées. Celles-ci sont communes à l'ensemble des productions. Elles n'ont pas été modifiées dans la phase 2 du projet, ce qui explique qu'elles sont identiques à celles présentées dans les productions réalisées en octobre 2013.

Compétences transversales **SOCIOPROFESSIONNELLES** et Compétences **MÉTIERS**



Compétences transversales « Sociales » visant à développer l'autonomie sociale (communes à tous les référentiels)	Compétences transversales « Métier » visant à développer l'autonomie professionnelle (communes à tous les référentiels)	Compétences techniques inhérentes aux métiers
<ul style="list-style-type: none"> › Se connaître et prendre soin de soi › Communiquer › Participer à une vie collective/à la société › S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail 	<ul style="list-style-type: none"> › Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail) › Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle › Organiser et planifier son travail › Adopter un comportement professionnel › Respecter l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> › Référentiel Vente › Référentiel Commis de cuisine › Référentiel Commis de salle › Référentiel Employé administratif et d'accueil › Référentiel Poseur de fermetures menuisées › Référentiel Ouvrier semi qualifié en entreprise de parcs et jardins › Référentiel Orientation

4. Glossaire²¹

Activités-clés : les activités indispensables pour remplir les missions qui sont confiées au travailleur dans le cadre de son métier, quel que soit le contexte d'application.

Acquis d'apprentissage : l'énoncé de ce que l'apprenant sait comprendre et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage.

Aptitudes : la 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).

Cadre européen des certifications : le CEC est un système commun de référence européen qui permet d'établir un lien entre les systèmes et les cadres de certification de différents pays. Il est traduit dans chacun des pays. La Belgique francophone adoptera prochainement son **Cadre francophone des certifications**.

Compétence : la capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel. Le cadre européen des certifications fait référence aux compétences en termes de prise de responsabilités et d'autonomie.

Critère : qualité que l'on attend d'un objet évalué.

Filière de formation : offre de formation préétablie, planifiée, coordonnée et mise en œuvre par un ou plusieurs opérateurs. Elle est organisée pour des groupes de personnes à qui elle propose un parcours type. Une filière de formation comprend une ou plusieurs passerelles.

Indicateurs : manifestation observable d'un critère. Il donne une indication qui permet de répondre à la question : « à quoi vais-je voir que le critère est respecté ? » ou « Que va exactement observer l'évaluateur ? ».

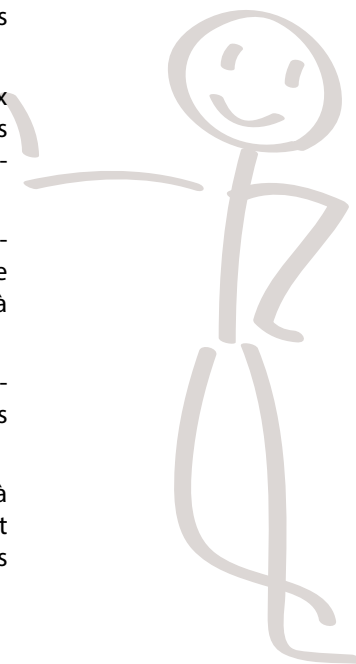
Passerelle : mécanisme qui permet le passage entre deux actions ou opérateurs de formation, basé sur la reconnaissance automatique des acquis de l'individu. Ceci implique l'adhésion des opérateurs concernés, fondée sur une norme commune et sur un dispositif d'évaluation de ces acquis reconnu par tous.

Référentiel de formation définit les Unités de formation associées aux Activités-clés du métier en précisant les acquis d'apprentissage visés (= Savoirs et Aptitudes composants les compétences visées par la formation).

Référentiel d'évaluation détermine les seuils minimum de maîtrise exigés en vue de la délivrance d'une attestation de compétence ou en vue de servir de référence à l'élaboration des épreuves certificatives destinées à l'enseignement, en ce compris l'Enseignement de promotion sociale.

Référentiel métier/compétences définit le métier en termes de production et de services attendus. Il liste les Activités-clés du métier ciblé et les compétences professionnelles associées.

Savoir : le 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.



²¹ Sources : Guide méthodologique du SFMQ, Guide méthodologique des filières et passerelles du projet Thé-sée, Consortium de validation des compétences, Référentiels ECO+.

Savoir-faire ou savoir comment faire. On peut notamment distinguer les savoir-faire cognitifs et les savoir-faire pratiques. **Savoir-faire cognitifs** : procédures, modes d'emploi, chronologies d'opérations, respect des normes de sécurité et d'hygiène... **Savoir-faire pratiques**: gestes professionnels, tour de main, habiletés sensori-motrices.

Savoir-faire comportemental : renvoie à la capacité réflexive de la personne par rapport aux caractéristiques des situations qu'elle rencontre. Cette capacité peut être d'ordre organisationnel (lorsque la personne se situe par rapport à la qualité de son travail), d'ordre social/relationnel (lorsque la personne se situe par rapport à autrui et établit des relations), d'ordre psychoaffectif (lorsque la personne se situe par rapport à elle-même et à ses propres limites).

Unité d'acquis d'apprentissage: un ensemble cohérent d'acquis d'apprentissage qui peut être évalué ou validé.

Validation des compétences: la reconnaissance officielle des compétences professionnelles sur base de la pratique d'un métier. En Belgique francophone celle-ci peut se faire via le **Consortium de validation des compétences**.

SFMQ: Service francophone des métiers et des qualifications. Ce service a remplacé la CCPQ (Commission consultative des professions et des qualifications). Il a pour mission de produire des référentiels métiers et formations de référence pour l'enseignement et la formation professionnelle. Plus d'informations : www.sfmq.cfwb.be.

Thésée : projet européen développé en partenariat avec: AID asbl, CF2M, le Forem et Bruxelles Formation. Guide méthodologique et Vade-Mecum des filières et des passerelles téléchargeables sur le site www.aid-com.be, rubrique « publications et productions ».



LES OBJECTIFS DU SFMQ :

- réaliser des Profils métiers qui traduisent la réalité de l'exercice concret des différents métiers ;
- réaliser des Profils formations qui correspondent aux Profils métiers et ainsi de garantir la cohérence des formations dispensées avec les besoins du monde du travail ;
- doter les Opérateurs d'enseignement et de formation (O.E.F.) de Profils formations communs et de permettre la perméabilité entre les O.E.F. en garantissant la prise en compte des acquis antérieurs des apprenants et donc en favorisant leur mobilité ;
- établir le lien entre les profils et les structures de Services publics de l'emploi (S.P.E.) et d'améliorer la lisibilité des systèmes d'enseignement qualifiant, de formation, de validation des compétences et d'offre d'emploi ;
- disposer de références et langage communs pour tous les partenaires: interlocuteurs sociaux, S.P.E., enseignement et formation professionnels, validation des compétences.





Les référentiels

Technicien/Technicienne de surface

Une définition du métier²²

Le technicien de surface/ nettoyeur- la technicienne de surface/ nettoyeuse assure le nettoyage et l'entretien des bâtiments privés et publics tels que :

- › bureaux, laboratoires, écoles, magasins, habitations privées, salles de spectacle
- › hôpitaux généraux, spécialisés, maisons de repos et de soins
- › casernes militaires, aéroports
- › complexes résidentiels avec services, centres commerciaux, collectivités voire parcs de loisirs...

au niveau des sols, revêtements, vitres intérieures, luminaires et mobiliers.

Dans le respect des règles de sécurité en vigueur sur le chantier visé.

Le technicien de surface travaille en équipe et sous la responsabilité du chef d'équipe du brigadier.

NB. Les vitres extérieures sont entretenues par des laveurs de vitres professionnels. Ces travaux nécessitant l'utilisation fréquente d'échelles, de nacelles, de ponts et passerelles, la formation est assurée par l'entreprise. Les laveurs de vitres forment une unité spéciale et travaillent, le plus souvent, au forfait.

²² Cette définition du métier a été élaborée par le groupe de travail en tenant compte des profils de qualification de la CCPQ pour le métier de Technicien/Technicienne de surface – Nettoyeur/Nettoyeuse.

Ce métier exige des compétences en :

- › maîtrise du matériel, des techniques et des produits
- › utilisation des machines industrielles de nettoyage sophistiquées
- › organisation optimale du travail
- › ergonomie, sécurité, hygiène
- › adaptabilité aux conditions de travail : horaires atypiques (travail avant et après le travail des autres)
- › gestion et respect strict du temps de travail
- › contact humain et esprit d'équipe; il exige aussi d'être sympathique et d'avoir du bon sens
- › maîtrise de la langue véhiculaire.

Il exige aussi divers savoir-faire comportementaux tels que :

- › esprit d'initiative
- › honnêteté
- › discrétion.

Remarque : le technicien de surface et l'aide ménager sont deux métiers différents. Il existe bien un socle commun au niveau des activités de nettoyage, cependant les niveaux de complexités diffèrent (machines-produits-techniques-matériel). Une autre grande différence se situe au niveau de l'environnement de travail, le technicien de surface travaille en équipe et entretient peu de relation interpersonnelle avec le client. Par contre les aide-ménagers ont d'autres tâches spécifiques : préparation des repas, couture, repassage...

1. Le référentiel MÉTIER/COMPÉTENCES

Le référentiel métier/compétence a été construit sur base des référentiels existants et de l'expérience des participants dans le métier. Il comprend dans un premier temps une présentation des Activités-clés du métier en tenant compte que celles-ci comprennent les compétences favorisant l'autonomie professionnelle et l'autonomie sociale des stagiaires.

Les Activités-clés du métier

ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : EFFECTUER L'ENTRETIEN HABITUEL D'UN LOCAL

- › Préparer le matériel adéquat
- › Entretenir les poubelles
- › Dépoussiérer (humide et/ou à sec)
- › Entretenir les vitres et les châssis (utilisation d'une escabelle respectant le code en vigueur)
- › Laver les différents types de sols
- › Entretenir les sanitaires
- › Remettre le local en ordre



ACTIVITÉ-CLÉ N°2 : ENTREtenir, VÉRIFIER ET RANGER LE PETIT ET LE GROS MATÉRIEL D'ENTRETIEN

- › Contrôler le matériel
- › Assurer l'entretien du matériel
- › Ranger le matériel et les produits
- › Vérifier l'état du stock

EXIGENCES TRANSVERSALES = COMPÉTENCES TRANSVERSALES AU MÉTIER DE TECHNICIEN/TECHNICIENNE DE SURFACE

- › Respecter l'environnement
- › Appliquer les normes d'ergonomie de sécurité et d'hygiène
- › S'intégrer dans la vie professionnelle
- › S'intégrer dans une équipe

autonomie professionnelle

Cinq compétences transversales favorisant l'autonomie professionnelle

- › Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)
- › Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle
- › Organiser et planifier son travail
- › Adopter un comportement professionnel
- › Respecter l'environnement

autonomie sociale

Quatre compétences transversales favorisant l'autonomie sociale

- › Se connaître et prendre soin de soi
- › Communiquer
- › Participer à une vie collective/à la société
- › S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail



Détails des compétences transversales

Les acquis d'apprentissage visés dans les Compétences transversales « autonomie sociale »

1. Se connaître et prendre soin de soi

- › Développer l'estime de soi
- › Surmonter ses émotions liées à des situations tendues ou agressantes
- › Développer des stratégies de résolution de problèmes (sociaux) développer des stratégies pour être acteur de sa vie
- › Apprendre de ses expériences et développer une attitude réflexive par rapport à ses choix et ses actes

2. Communiquer

- › Communiquer dans le respect de soi et des autres (notamment comportement non discriminant)
- › Maîtriser les codes oraux et écrits
- › Extraire l'essentiel de l'information disponible et la structurer
- › Défendre, faire comprendre ses idées, les argumenter

3. Participer à une vie collective/à la société

- › Identifier et soutenir les valeurs/fondements de la société
- › Analyser une situation et se positionner
- › Développer des stratégies pour être acteur de changement
- › Éveil/conscientisation par rapport à soi, mais aussi par rapport à la société et ses enjeux
- › Respecter son environnement (utiliser rationnellement l'énergie, limiter les nuisances environnementales...)

4. S'intégrer sur le marché de l'emploi ou du travail

- › Connaître le cadre de l'emploi et le marché du travail
- › Rechercher un emploi, une formation ou un stage
- › Trouver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle
- › Gérer sa mobilité
- › Gérer la garde des enfants
- › Adapter son projet face aux réalités professionnelles


Les acquis d'apprentissage visés dans les Compétences transversales pour développer l'« autonomie professionnelle »

Compétences transversales permettant de développer l'« autonomie professionnelle »			
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Travailler en équipe (de l'ordre du relationnel et du travail)	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les tâches et rôles de chacun (droits et obligations) • Identifier son propre rôle • Analyser une situation problème • Développer son esprit critique et d'analyse 	<ul style="list-style-type: none"> • S'adapter à la culture d'entreprise • Respecter chaque membre : sa place, son identité, son travail • Réaliser sa part de travail • Établir des relations de travail collaboratives et courtoises • Respecter les contraintes liées à sa place, son poste de travail, son appartenance... • Faire preuve de solidarité, de souplesse et de tolérance • Faire preuve d'assertivité • Gérer son stress, ses émotions, son agressivité 	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramme • Aspects légaux du travail : contrat de travail...
2. Communiquer (de manière adéquate) en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Exprimer clairement un message • Interpréter la communication non verbale en fonction du contexte et de l'interlocuteur • Argumenter : justifier et renforcer son point de vue • Réfuter : rejeter partiellement ou totalement un raisonnement émis en apportant une justification 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter un message au contexte et à l'interlocuteur • Utiliser les règles de bienséance et de politesse adéquates 	<ul style="list-style-type: none"> • Principes de base de la communication
3. Organiser et planifier son travail	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer son temps de travail • Évaluer son travail • Réaliser un planning • Mettre des priorités • Anticiper : agir en tenant compte des tendances et des conséquences futures 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les obligations et impératifs auxquels il faut faire face • Faire preuve de rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes de gestion du temps • Méthodes d'auto-évaluation



4. Adopter un comportement professionnel	<ul style="list-style-type: none">• Adopter un rythme de travail adapté (suivre le rythme du travail)• Gérer un horaire lié au métier	<ul style="list-style-type: none">• Respecter le matériel mis à disposition• Aller jusqu'au bout du travail commencé• S'approprier le sens du travail bien fait : s'appliquer des normes de qualité et les respecter• Respecter les délais• Supporter et gérer le stress induit par une situation imprévue ou urgente• Adopter un comportement professionnel non discriminant• Adopter une tenue adaptée	<ul style="list-style-type: none">• Connaître les bases du métier
5. Respecter l'environnement	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser rationnellement l'énergie• Gérer correctement les déchets• Limiter les nuisances environnementales	<ul style="list-style-type: none">• Respecter les réglementations en vigueur	<ul style="list-style-type: none">• Règles liées à l'environnement en fonction de la situation de travail

Détails des Activités-clés cœur de métier

ACTIVITÉ-CLÉ N°1 : EFFECTUER L'ENTRETIEN HABITUEL D'UN LOCAL				
COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Préparer le matériel adéquat	<ul style="list-style-type: none"> Décoder la nature du chantier Choisir le matériel, les machines et les produits adaptés à la tâche demandée Déchiffrer un planning de travail (écrit ou pictogramme) 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les procédures Respecter le matériel Respecter les règles en vigueur dans l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Le vocabulaire technique du métier Le code couleurs Les pictogrammes Les produits et matériel d'entretien 	<p>En toute autonomie, organiser son travail en fonction des consignes reçues par son responsable</p> 
2. Entretenir les poubelles	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les sacs adéquats pour rassembler le contenu des poubelles individuelles Opérer le tri sélectif Vider les poubelles Laver les poubelles 	<ul style="list-style-type: none"> Devoir de discrétion Vérifier son travail Respecter les procédures Tenir compte des pictogrammes Se conformer aux règles en vigueur 	<ul style="list-style-type: none"> Les règles du tri sélectif Les règles de déontologie Les produits et matériel d'entretien 	
3. Dépoussiérer (humide et/ou à sec)	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les différentes surfaces à traiter : sol ou mobiliers Identifier les différents matériaux Organiser le dépoussiérage du plus sale au plus propre, de haut en bas Appliquer la bonne méthode de dépoussiérage Vérifier son travail 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les procédures Prendre soin du matériel 	<ul style="list-style-type: none"> Le matériel de base et son utilisation Les différentes méthodes de dépoussiérage (humide et à sec) 	
4. Entretenir les vitres et les châssis (utilisation d'une escabelle respectant le code en vigueur)	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser la méthode et le matériel adéquat Prendre en compte les conditions climatiques dans le cadre de l'entretien des vitres Appliquer les règles de sécurité Protéger les surfaces sous les vitres Vérifier son travail 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les procédures Prendre soin du matériel Faire preuve de soin et de précision Signaler tout dysfonctionnement 	<ul style="list-style-type: none"> Les règles de sécurité Les produits et les méthodes d'entretien des vitres et des châssis La réglementation pour le travail en hauteur 	



COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
5. Laver les différents types de sols	<ul style="list-style-type: none">• Identifier la nature du sol• Identifier le produit adéquat• Doser le produit de façon adéquate• Utiliser la bonne méthode de nettoyage selon le lieu et la tâche à réaliser	<ul style="list-style-type: none">• Prendre soin du matériel• Respecter les règles de sécurité et d'hygiène• Respecter les règles d'ergonomie• Signaler tout dysfonctionnement	<ul style="list-style-type: none">• Le matériel et les produits de nettoyage• Le code couleurs	En toute autonomie, organiser son travail en fonction des consignes reçues par son responsable
6. Entretenir les sanitaires	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les produits et le matériel• Utiliser et appliquer les techniques adéquates• Réapprovisionner les consommables• Vider les poubelles	<ul style="list-style-type: none">• Respecter les règles de sécurité et d'hygiène	<ul style="list-style-type: none">• Les produits et le matériel d'entretien spécifique aux sanitaires• Le code couleurs	
7. Remettre le local en ordre	<ul style="list-style-type: none">• Ranger selon l'ordre initial de la pièce• Vérifier son travail	<ul style="list-style-type: none">• Faire preuve de rigueur		



ACTIVITÉ-CLÉ N°2 : ENTREtenir, VÉRIFIER ET RANGER LE PETIT ET LE GROS MATÉRIEL D'ENTRETIEN

COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS	Niv. de RESPONSABILITÉ ET D'AUTONOMIE
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux		
1. Contrôler le matériel	<ul style="list-style-type: none"> • Décoder une fiche technique du matériel • Détecter une panne ou un dysfonctionnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Signaler rapidement au responsable les pannes ou dysfonctionnements 	<ul style="list-style-type: none"> • Les dangers liés aux pannes ou dysfonctionnements • Les pictogrammes en vigueur 	En toute autonomie, organiser son travail en fonction des consignes reçues par son responsable
2. Assurer l'entretien du matériel	<ul style="list-style-type: none"> • Laver les microfibras et autres matières servant au nettoyage • Nettoyer, dépoussiérer et/ou rincer le petit matériel d'entretien en fonction des besoins (seaux, raclettes, brosses...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les règles d'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles de nettoyage spécifiques aux différentes matières et matériels 	
3. Ranger le matériel et les produits	<ul style="list-style-type: none"> • Evacuer les déchets • Lire un plan de rangement 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les règles d'environnement, d'ergonomie et de sécurité • Respecter le plan de rangement 	<ul style="list-style-type: none"> • Les produits et matériel de nettoyage • Les règles de sécurité, d'environnement et d'ergonomie en vigueur 	
4. Vérifier l'état du stock	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier le niveau des produits • Compléter une fiche de gestion des stocks • Anticiper les besoins de réapprovisionnement • Communiquer les besoins en réapprovisionnement de produits et matériel 	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de besoin, signaler au responsable de réapprovisionner les produits et le matériel • Respecter les consignes de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • Les produits et matériel de nettoyage et d'entretien • Les règles de sécurité en vigueur • Les termes et le vocabulaire liés aux produits et matériels 	





EXIGENCES TRANSVERSALES = COMPÉTENCES TRANSVERSALES AU MÉTIER DE TECHNICIEN/TECHNICIENNE DE SURFACE

COMPÉTENCES	APTITUDES		SAVOIRS
	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	
1. Respecter l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder au tri des déchets • Doser les produits dans un souci d'économie et d'écologie • Appliquer rigoureusement la réglementation en vigueur sur le respect de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les règles d'environnement et de sécurité • Être «éco» responsable • Faire preuve de rigueur 	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles d'environnement en vigueur • Les pictogrammes • Les règles du tri sélectif
2. Appliquer les normes d'ergonomie de sécurité et d'hygiène	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les règles d'hygiène personnelle et professionnelle • Appliquer les règles de sécurité • Appliquer les règles d'ergonomie • Utiliser les EPI • Décrypter les pictogrammes • Appliquer la procédure d'intervention en cas d'accident 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter la législation en vigueur • Respecter les procédures d'évacuation du lieu de travail (plan de sécurité...) • Respecter le plan global de prévention 	<ul style="list-style-type: none"> • Les pictogrammes en vigueur • Les différents EPI et EPC en vigueur • Les numéros d'urgence • Les règles d'ergonomie • Les règles d'hygiène personnelle et professionnelle • Les règles de sécurité
3. S'intégrer dans la vie professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Se présenter de façon adéquate et dans la tenue exigée • Se conformer au plan de formation de l'entreprise • Se conformer à l'organisation de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les planifications imposées par l'entreprise • Respecter l'horaire et le temps de travail • Faire preuve d'initiative et d'efficacité • Respecter les limites de sa fonction • Respecter les règles de discrétion • Faire preuve d'efficacité 	<ul style="list-style-type: none"> • Principes d'organisation d'une entreprise • Les principes de déontologie en vigueur • Les grands principes de la législation sociale : les différents types et les espèces de contrats de travail - le ROI - les droits et devoirs des travailleurs et de l'employeur - le règlement de travail - les aides à l'emploi
4. S'intégrer dans une équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec les autres membres du personnel • Identifier les rôles et tâches de chacun • Analyser une situation problème • Développer son esprit critique et d'analyse • Réaliser sa part de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les rôles et tâches de chacun • Faire preuve d'esprit d'équipe • Faire preuve d'assertivité • Faire preuve de maîtrise de soi • S'adapter aux changements • Faire preuve de persévérance 	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles de respect de hiérarchie • Principes de base de la communication verbale et non verbale



2. Le référentiel de FORMATION

Les Unités d'acquis d'apprentissage

Passer du référentiel métier/compétences au **référentiel de formation** suppose de réarticuler les Activités-clés entre elles de manière à proposer des Unités d'acquis d'apprentissage pertinentes. Les Unités d'acquis d'apprentissage peuvent être créées à partir d'une ou de plusieurs Activités-clés ou d'en ensemble d'Activités-clés complémentaires.

Voici pour le métier de « Technicien/Technicienne de surface » les Activités-clés proposées.

- › **UAA 1** : effectuer l'entretien des sols et surfaces.
- › **UAA 2** : effectuer l'entretien des vitres.
- › **UAA 3** : effectuer l'entretien des sanitaires.

UAA 1

UAA 2

UAA 3

	UAA1 Effectuer l'entretien des sols et des surfaces	UAA2 Effectuer l'entretien des vitres	UAA3 Effectuer l'entretien des sanitaires
AC1 : effectuer l'entretien habituel d'un local			
Préparer le matériel adéquat			
Entretien des poubelles			
Dépoussiérer (humide et/ou à sec)			
Entretien des vitres et des châssis (utilisation d'une escabelle respectant le code en vigueur)			
Laver les différents types de sols			
Entretien des sanitaires			
Remettre le local en ordre			
AC2 : entretenir, vérifier et ranger le petit et le gros matériel d'entretien			
Contrôler le matériel			
Assurer l'entretien du matériel			
Ranger le matériel et les produits			
Vérifier l'état du stock			
Exigences transversales = Compétences transversales			
Respecter l'environnement			
Appliquer les normes d'ergonomie de sécurité et d'hygiène			
S'intégrer dans la vie professionnelle			
S'intégrer dans une équipe			

Détails des Unités d'acquis d'apprentissage

uaa1

EFFECTUER L'ENTRETIEN DES SOLS ET DES SURFACES

Objectif de formation : à la fin de l'Unité d'acquis d'apprentissage, le/la stagiaire sera capable, en toute autonomie, d'organiser son travail en fonction des consignes reçues pour réaliser l'entretien des sols et des surfaces de différentes natures, avec le matériel, les produits, les techniques adéquats, en respectant les règles d'hygiène, d'ergonomie et de sécurité. A la fin de sa tâche, le chantier (local et matériel) sera remis en ordre. Les informations sur l'état du stock et du matériel seront communiquées à la personne responsable.

SÉQUENCE 1 (S1) : ORGANISER SON CHANTIER

Objectif spécifique : S1/UAA1

- › Le/la stagiaire sera capable de préparer le matériel adéquat en fonction des sols et des surfaces à entretenir.

Objectifs pédagogiques :

- › décoder la nature du chantier
- › respecter les procédures
- › le vocabulaire technique du métier
- › choisir le matériel, les machines et les produits adaptés à la tâche demandée



- › respecter le matériel
- › le code couleurs
- › déchiffrer un planning de travail (écrit ou pictogramme)
- › respecter les règles en vigueur dans l'entreprise
- › les pictogrammes
- › les produits et le matériel d'entretien.

SÉQUENCE 2 (S2) : PRÉPARER LE CHANTIER AU NETTOYAGE

Objectif spécifique : S2/UAA1

- › Le/la stagiaire sera capable d'effectuer l'évacuation des déchets ainsi que d'utiliser la technique de dépoussiérage adéquate aux sols et surfaces à entretenir.

Objectifs pédagogiques :

- › utiliser les sacs adéquats pour rassembler le contenu des poubelles individuelles
- › devoir de discrétion
- › les règles du tri sélectif
- › nettoyer la poubelle
- › prendre soin du matériel
- › changer les sacs des poubelles individuelles
- › opérer le tri sélectif
- › tenir compte des pictogrammes
- › se conformer aux règles en vigueur
- › identifier les différentes surfaces et matériaux à traiter : sol ou mobiliers
- › respecter les procédures
- › le matériel de base et son utilisation
- › identifier les différents matériaux
- › les différentes méthodes de dépoussiérage (humide et à sec)
- › organiser le dépoussiérage du plus sale au plus propre, de haut en bas
- › appliquer la bonne méthode de dépoussiérage
- › vérifier son travail.

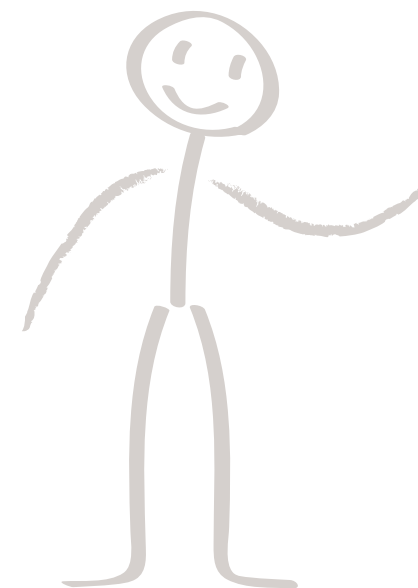
SÉQUENCE 3 (S3) : RÉALISER LE NETTOYAGE DES SOLS ET DES SURFACES

Objectif spécifique : S3/UAA1

- › Le/la stagiaire sera capable d'effectuer le nettoyage des sols et des surfaces en utilisant les produits, le matériel et les techniques adéquats.

Objectifs pédagogiques :

- › identifier la nature du sol
- › prendre soin du matériel
- › le matériel et les produits de nettoyage
- › identifier le produit adéquat
- › respecter les règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie
- › le code couleurs
- › doser le produit de façon adéquate
- › utiliser la bonne méthode de nettoyage selon le lieu et la tâche à réaliser
- › signaler tout dysfonctionnement.



SÉQUENCE 4 (S4) : RANGER LE CHANTIER

Objectif spécifique : S4/UAA1

- › Le/la stagiaire sera capable de remettre en ordre le local, d'entretenir, de ranger le petit et le gros matériel d'entretien.

Objectifs pédagogiques :

- › ranger selon l'ordre initial de la pièce
- › faire preuve de rigueur
- › vérifier son travail
- › décoder une fiche technique du matériel
- › les pictogrammes en vigueur
- › détecter une panne ou un dysfonctionnement
- › signaler rapidement au responsable les pannes ou dysfonctionnements
- › les dangers liés aux pannes ou dysfonctionnements
- › laver les microfibras et autres matières servant au nettoyage
- › les règles de nettoyage spécifiques aux différentes matières et matériels
- › nettoyer, dépoussiérer et/ou rincer le petit matériel d'entretien en fonction des besoins (seaux, raclettes, brosses...)
- › évacuer les déchets
- › respecter les règles d'environnement, d'ergonomie et de sécurité en vigueur
- › les produits et matériel de nettoyage
- › lire un plan de rangement
- › respecter le plan de rangement
- › vérifier le niveau des produits
- › signaler au responsable en cas de besoin de réapprovisionnement de produits et de matériel
- › compléter une fiche de gestion des stocks
- › les termes et le vocabulaire liés aux produits et matériels
- › anticiper les besoins de réapprovisionnement
- › communiquer les besoins en réapprovisionnement de produits et matériel.

UAA1

uaa2

EFFECTUER L'ENTRETIEN DES VITRES

Objectif de formation : à la fin de l'Unité d'acquis d'apprentissage, le/la stagiaire sera capable, en toute autonomie, d'organiser son travail en fonction des consignes reçues et des conditions climatiques pour réaliser l'entretien des châssis et des vitres, avec le matériel, les produits, les techniques adéquats, en respectant les règles d'hygiène, d'ergonomie et de sécurité. A la fin de sa tâche, le chantier (local et matériel) sera remis en ordre. Les informations sur l'état du stock et du matériel seront communiquées à la personne responsable.

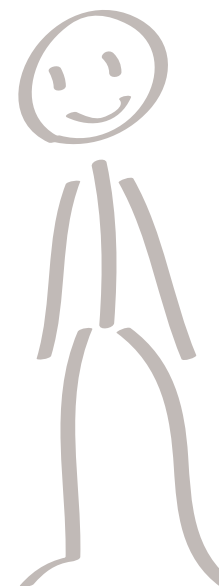
SÉQUENCE 1 (S1) : ORGANISER SON CHANTIER

Objectif spécifique : S1/UAA2

- › Le/la stagiaire sera capable de préparer le matériel adéquat, en fonction des surfaces à entretenir.

Objectifs pédagogiques :

- › décoder la nature du chantier
- › respecter les procédures
- › le vocabulaire technique du métier
- › choisir le matériel, les machines et les produits adaptés à la tâche demandée
- › respecter le matériel
- › le code couleurs
- › déchiffrer un planning de travail (écrit ou pictogramme)
- › respecter les règles en vigueur dans l'entreprise
- › les pictogrammes
- › les produits et le matériel d'entretien
- › prendre en compte les conditions climatiques dans le cadre de l'entretien des vitres
- › protéger les surfaces sous les vitres.



SÉQUENCE 2 (S2) : RÉALISER L'ENTRETIEN DES VITRES ET DES CHÂSSIS (UTILISATION D'UNE ESCABELLE RESPECTANT LE CODE EN VIGUEUR)

Objectif spécifique : S2/UAA2

- › Le/la stagiaire sera capable d'effectuer l'entretien des vitres et des châssis en utilisant la technique appropriée.

Objectifs pédagogiques :

- › utiliser la méthode et le matériel adéquat
- › prendre soin du matériel
- › les règles de sécurité
- › respecter les procédures
- › les produits et les méthodes d'entretien des vitres et des châssis
- › appliquer les règles de sécurité
- › faire preuve de soin et de précision
- › la réglementation pour le travail en hauteur
- › signaler tout dysfonctionnement
- › vérifier son travail.

SÉQUENCE 3 (S3) : RANGER LE CHANTIER

Objectif spécifique : S3/UAA2

- › Le/la stagiaire sera capable de remettre en ordre le local, d'entretenir, de ranger le petit et le gros matériel d'entretien.

Objectifs opérationnels :

- › ranger selon l'ordre initial de la pièce
- › faire preuve de rigueur
- › vérifier son travail
- › décoder une fiche technique du matériel
- › les pictogrammes en vigueur
- › détecter une panne ou un dysfonctionnement
- › signaler rapidement au responsable les pannes ou dysfonctionnements
- › les dangers liés aux pannes ou dysfonctionnements
- › laver les microfibras et autres matières servant au nettoyage
- › les règles de nettoyage spécifiques aux différents matériels et matières
- › nettoyer, dépoussiérer et/ou rincer le petit matériel d'entretien en fonction des besoins (seaux, raclettes, brosses...)
- › évacuer les déchets
- › respecter les règles d'environnement, d'ergonomie et de sécurité en vigueur
- › les produits et matériel de nettoyage
- › lire un plan de rangement
- › respecter le plan de rangement
- › vérifier le niveau des produits
- › signaler au responsable en cas de besoin de réapprovisionnement de produits et de matériel
- › compléter une fiche de gestion des stocks
- › les termes et le vocabulaire liés aux produits et matériels
- › anticiper les besoins de réapprovisionnement
- › communiquer les besoins en réapprovisionnement de produits et matériel.

uuaa2

uaa3

EFFECTUER L'ENTRETIEN DES SANITAIRES

Objectif de formation : à la fin de l'Unité d'acquis d'apprentissage, le/la stagiaire sera capable, en toute autonomie, d'organiser son travail en fonction des consignes reçues pour réaliser l'entretien des sanitaires, avec le matériel, les produits, les techniques adéquats, en respectant les règles d'hygiène, d'ergonomie et de sécurité. A la fin de sa tâche, le chantier (sanitaires et matériel) sera remis en ordre. Les informations sur l'état du stock et du matériel seront communiquées à la personne responsable et le réapprovisionnement des consommables sera réalisé.

SÉQUENCE 1 (S1) : ORGANISER SON CHANTIER

Objectif spécifique : S1/UAA3

- › Le/la stagiaire sera capable de préparer le matériel adéquat afin d'effectuer l'entretien des sanitaires selon les surfaces et les sols à entretenir.

Objectifs pédagogiques :

- › décoder la nature du chantier
- › respecter les procédures
- › le vocabulaire technique du métier
- › choisir le matériel, les machines et les produits adaptés à la tâche demandée
- › respecter le matériel
- › le code couleurs
- › déchiffrer un planning de travail (écrit ou pictogramme)
- › respecter les règles en vigueur dans l'entreprise
- › les pictogrammes
- › les produits et le matériel d'entretien.

SÉQUENCE 2 (S2) : ENTREtenir LES Poubelles

Objectif spécifique : S2/UAA3

- › Le/la stagiaire sera capable de vider et de nettoyer les poubelles en fonction des matériaux et du degré de salissure.

Objectifs pédagogiques :

- › utiliser les sacs adéquats pour rassembler le contenu des poubelles individuelles
- › devoir de discrétion et de déontologie
- › les règles du tri sélectif
- › nettoyer la poubelle
- › prendre soin du matériel
- › changer les sacs des poubelles individuelles
- › vérifier son travail
- › opérer le tri sélectif
- › tenir compte des pictogrammes
- › se conformer aux règles en vigueur
- › respecter les procédures
- › identifier les différents matériaux.





SÉQUENCE 3 (S3) : RÉALISER LE NETTOYAGE DES SOLS ET DES SURFACES DES SANITAIRES

Objectif spécifique : S3/UA3

- › Le/la stagiaire sera capable d'effectuer le nettoyage des sols et des surfaces des sanitaires en utilisant les produits, le matériel et les techniques adéquats.

Objectifs pédagogiques :

- › identifier la nature du sol et des surfaces des sanitaires à traiter
- › prendre soin du matériel
- › le matériel et les produits de nettoyage
- › identifier le produit adéquat
- › respecter les règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie
- › le code couleurs
- › doser le produit de façon adéquate
- › utiliser la bonne méthode de nettoyage selon le lieu et la tâche à réaliser
- › signaler tout dysfonctionnement.

SÉQUENCE 4 (S4) : RÉAPPROVISIONNER LES CONSOMMABLES

Objectif spécifique : S4/UA3

- › Le/la stagiaire sera capable de remplir les différents distributeurs.

Objectifs pédagogiques :

- › respecter les procédures
- › prendre soin du matériel
- › respecter les règles en vigueur dans l'entreprise
- › vérifier le niveau des consommables
- › faire preuve de rigueur
- › vérifier son travail
- › décoder une fiche technique du matériel
- › les pictogrammes en vigueur
- › détecter une panne ou un dysfonctionnement
- › signaler rapidement au responsable les pannes ou dysfonctionnements
- › les dangers liés aux pannes ou dysfonctionnements.

uaa3

SÉQUENCE 5 (S5) : RANGER LE CHANTIER

Objectif spécifique : S5/UAA3

- › Le/la stagiaire sera capable de remettre en ordre le local, d'entretenir, de ranger le petit et le gros matériel d'entretien.

Objectifs pédagogiques :

- › ranger selon l'ordre initial de la pièce
- › faire preuve de rigueur
- › vérifier son travail
- › décoder une fiche technique du matériel
- › les pictogrammes en vigueur
- › détecter une panne ou un dysfonctionnement
- › signaler rapidement au responsable les pannes ou dysfonctionnements
- › les dangers liés aux pannes ou dysfonctionnements
- › laver les microfibras et autres matières servant au nettoyage
- › les règles de nettoyage spécifiques aux différents matériels et matières
- › nettoyer, dépolssiérer et/ou rincer le petit matériel d'entretien en fonction des besoins (seaux, raclettes, brosses...)
- › évacuer les déchets
- › respecter les règles d'environnement, d'ergonomie et de sécurité en vigueur

- › les produits et le matériel de nettoyage
- › lire un plan de rangement
- › respecter le plan de rangement
- › vérifier le niveau des produits
- › signaler au responsable en cas de besoin de réapprovisionnement de produits et de matériel
- › compléter une fiche de gestion des stocks
- › les termes et le vocabulaire liés aux produits et aux matériels
- › anticiper les besoins de réapprovisionnement
- › communiquer les besoins en réapprovisionnement de produits et de matériel.



UAA3

3. Le référentiel d'ÉVALUATION

Pour chaque Unité d'acquis d'apprentissage, le référentiel d'évaluation précise une épreuve normalisée sur base de critères et d'indicateurs.

uaa1 EFFECTUER L'ENTRETIEN DES SOLS ET DES SURFACES

MODE DE CONTRÔLE

Situation : réelle ou reconstituée

Lieu : sur chantier ou dans le centre de formation

MODE D'ÉPREUVE

1. Conditions de réalisation

Matériel à disposition :

- › tout le matériel est mis à disposition, le stagiaire devra être capable de sélectionner celui qui convient à la tâche à exécuter que ce soit l'entretien du sol et des surfaces
- › une série de produits sera mis à disposition, le stagiaire devra être en mesure de sélectionner celui qui convient selon la surface ou le sol à entretenir
- › un trombone et un briquet seront mis à disposition afin que le stagiaire puisse identifier le type de sol : Linoleum ou Vinyle/balatum
- › gants
- › point d'eau
- › prise de courant
- › sacs poubelles.

Durée :

Tout dépendra de la superficie du lieu.

A Forma, chaque épreuve a été exécutée par une formatrice et chronométrée avant de la proposer aux stagiaires. A ce temps est d'office rajouté 5 min pour la durée de l'épreuve.

2. Contraintes :

Le stagiaire est informé de l'assortiment des produits mis à sa disposition et du matériel.

Il connaît les modalités d'entretien et de sécurité.



MODALITE D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Marge d'erreur acceptée	OK	Pas OK
Les règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie sont respectées	• La tenue de travail est adaptée et propre	• Pas d'erreur		
	• Les postures de travail sont conformes	• Une erreur possible		
	• Les règles de sécurité sont respectées	• Une erreur possible		
Seuil de réussite			2/3	
Le travail est rigoureux	• Toutes les surfaces sont nettoyées	• Pas d'erreur		
	• Pas de traces apparentes	• Pas d'erreur		
	• Le matériel est préparé, utilisé et rangé adéquatement	• Une erreur possible		
Seuil de réussite			2/3	
L'organisation spatiotemporelle est adaptée aux consignes	• Le planning est respecté	• Pas d'erreur		
	• Les tâches demandées sont réalisées dans le temps imparti	• Une erreur possible		
	• Les étapes de nettoyage sont réalisées selon les règles de l'art	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			2/3	
Le choix des techniques est approprié	• La technique correspond à la surface à nettoyer	• Une erreur possible		
	• Les différents types de sol et matériaux sont identifiés	• Pas d'erreur		
	• Les produits d'entretien sont choisis et utilisés de manière adéquate	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			2/3	

uaa1

uaa2

EFFECTUER L'ENTRETIEN DES VITRES

MODE DE CONTRÔLE

Situation : réelle ou reconstituée

Lieu : sur chantier ou dans le centre de formation

MODE D'ÉPREUVE

1. Conditions de réalisation

Matériel à disposition :

- › seau
- › raclette et/ou mouilleur
- › peau
- › spray
- › papier
- › une série de produits sera mis à disposition, le stagiaire devra être en mesure de sélectionner celui qui convient pour l'entretien des vitres
- › le kot à matériel reste à disposition du stagiaire
- › point d'eau.

Durée :

15 minutes

2. Contraintes :

Utiliser le papier et le spray uniquement pour les traces de doigts.

Le stagiaire connaît les trois méthodes : traces de doigts, américaine et française.



MODALITE D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Marge d'erreur acceptée	OK	Pas OK
Les règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie sont respectées	• La tenue de travail est adaptée et propre	• Pas d'erreur		
	• Les postures de travail sont conformes	• Une erreur possible		
	• Les règles de sécurité sont respectées	• Une erreur possible		
Seuil de réussite			2/3	
Les tâches préparatoires sont exécutées	• Le sol est protégé	• Pas d'erreur		
	• Le sol est dégagé	• Une erreur possible		
	• L'espace de travail est sécurisé	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			2/3	
Le travail est rigoureux	• La vitre ne présente pas de traces (traces de doigts, nuages, traces de raclette)	• Pas d'erreur		
	• La vitre ne présente pas de coulures sur les châssis	• Une erreur possible		
	• Le matériel est préparé, utilisé et rangé adéquatement	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			2/3	
Le choix des techniques est approprié	• La technique correspond à la surface à nettoyer	• Une erreur possible		
	• Les produits d'entretien sont choisis et utilisés de manière adéquate	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			1/2	
L'organisation spatiotemporelle est adaptée aux consignes	• Le planning est respecté	• Pas d'erreur		
	• Les tâches demandées sont réalisées dans le temps imparti	• Une erreur possible		
	• Les étapes de nettoyage sont réalisées selon les règles de l'art	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			2/3	

uaa3 EFFECTUER L'ENTRETIEN DES SANITAIRES

MODE DE CONTRÔLE

Situation : réelle ou reconstituée

Lieu : sur chantier ou dans le centre de formation

MODE D'ÉPREUVE

1. Conditions de réalisation

Matériel à disposition :

- › tout le matériel est mis à disposition, le stagiaire devra être capable de sélectionner celui qui convient à la tâche à exécuter que ce soit l'entretien du sol et des surfaces
- › une série de produits sera mis à disposition, le stagiaire devra être en mesure de sélectionner celui qui convient selon la surface ou le sol à entretenir
- › gants
- › point d'eau
- › sacs poubelles
- › la réserve de consommables est accessible au stagiaire
- › les clés nécessaires à l'ouverture des recharges (papier, savon...) sont mises à disposition du stagiaire.

Durée :

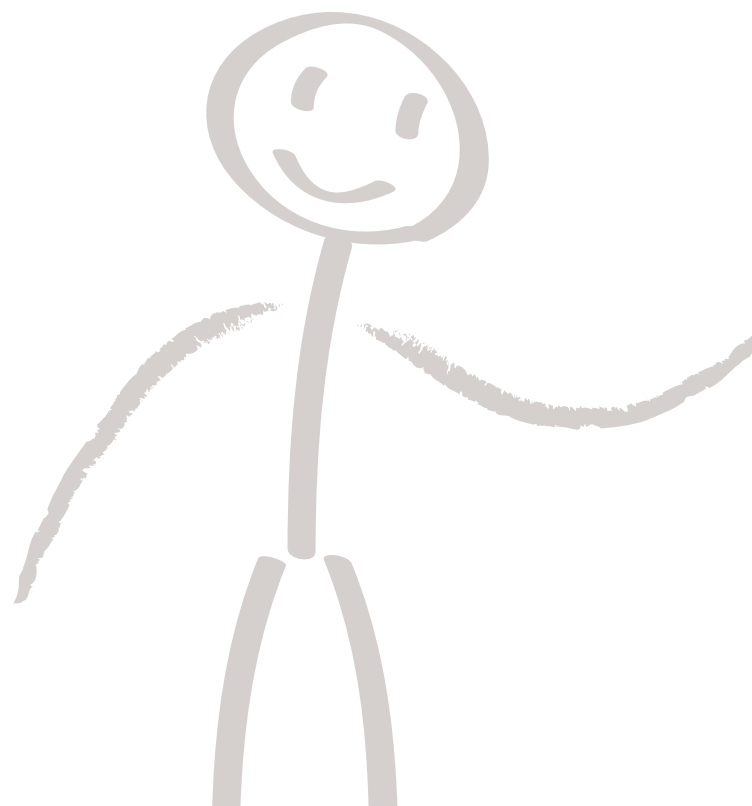
20 minutes

2. Contraintes :

Le stagiaire est informé de l'assortiment des produits mis à sa disposition et du matériel.

Il connaît les modalités d'entretien et de sécurité.

uaa3



MODALITE D'ÉVALUATION				
Critères	Indicateurs	Marge d'erreur acceptée	OK	Pas OK
Les règles de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie sont respectées	• La tenue de travail est adaptée et propre	• Pas d'erreur		
	• Les postures de travail sont conformes	• Une erreur possible		
	• Les règles de sécurité sont respectées	• Une erreur possible		
Seuil de réussite			2/3	
Les tâches de réapprovisionnement et de mise en ordre sont réalisées	• Les distributeurs sont rechargés (papier toilette, savon...)	• Une erreur possible		
	• Le mobilier est replacé à l'endroit initial	• Une erreur possible		
Seuil de réussite			1/2	
Le travail est rigoureux	• Toutes les surfaces sont nettoyées	• Pas d'erreur		
	• Pas de traces apparentes	• Pas d'erreur		
	• Le matériel est préparé, utilisé et rangé adéquatement	• Une erreur possible		
Seuil de réussite			2/3	
L'organisation spatiotemporelle est adaptée aux consignes	• Le planning est respecté	• Pas d'erreur		
	• Les tâches demandées sont réalisées dans le temps imparti	• Une erreur possible		
	• Les étapes de nettoyage sont réalisées selon les règles de l'art	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			2/3	
Le choix des techniques est approprié	• La technique correspond à la surface à nettoyer	• Une erreur possible		
	• Les produits d'entretien sont choisis et utilisés de manière adéquate	• Pas d'erreur		
	• Les différents types de sols et matériaux sont identifiés	• Pas d'erreur		
Seuil de réussite			2/3	

4. Bibliographie

- › Profils de qualification et de formation de la CCPQ (www.sfmq.cfwb.be) : Technicien/Technicienne de surface-Nettoyeur/Nettoyeuse.
- › Référentiel de compétences du Consortium de Validation des Compétences (www.cvdc.be).
- › Thésée : Le guide méthodologique des filières et des passerelles, projet européen EQUAL 2008 (www.aid-com.be ou www.thesee.be).
- › SFMQ : Guide méthodologique version D, juin 2012(www.sfmq.cfwb.be).
- › CEF, Avis n°113 : « Compétences non-techniques, compétences transversales, une question de contexte ».
- › Commission européenne : « Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie dans un cadre de référence européen » Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes 2007.
- › Rapport conjoint 2010 du Conseil et de la Commission sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du programme de travail « Éducation et formation 2010 » (2010/C 117/01).



Le projet « référentiel de formation » a été mené par l'Interfédé de 2012 à 2015. Il a consisté à produire des référentiels métier, de formation et d'évaluation suivant une méthodologie relevant de l'« approche par compétences ».

Ce Cahier de l'Interfédé présente les productions relatives **au métier de « technicien/technicienne de surface »**.

Animateurs méthode : Myriam COLOT (AID), Annick DEWINTER (L'Outil).

Experte méthode : Myriam COLOT (AID).

Les membres du groupe de travail : Claire DOUSSOT (JEFAR), Bernard FORGET (Chantier), Martine GATHY (Le Cortil), Annick GOGUILLON (Forma), Jessica PASSEMIER (Structure), Alexandra SAMPE (JEFAR).

Le groupe de travail pédagogique de l'Interfédé : Eric ALBERTUCCIO (AID), Dominique BRASSEUR (Lire et Ecrire), Suzon Van Wuytswinkel (CAIPS), Raphaël CLAUS (Interfédé), Eric MIKOLAJCZAK (Interfédé), Marina MIRKES (Interfédé), Veronique DUPONT (ALEAP), Naye Bathily (ACFI).

La Commission pédagogique de l'Interfédé : Eric ALBERTUCCIO (AID), Dominique BRASSEUR (Lire et Ecrire), Raphaël CLAUS (Interfédé), Eric MIKOLAJCZAK (Interfédé), Marina MIRKES (Interfédé), Ann PAQUET (ALEAP), Daniel THERASSE (ACFI), Jean-Luc VRANCKEN (CAIPS).

Avec le soutien de la Wallonie et du Fonds social européen

