

# LES RÉFÉRENTIELS CQP

## L'agent multi-techniques immobilières

## L'agent multi-techniques immobilières

### Périmètre d'activité du métier :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### A - ORGANISATION DE CHANTIER

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

### A - ORGANISATION DE CHANTIER

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

### B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

### B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

### B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

### B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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



### B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

### B - RÉALISATION DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

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

### C - CONTRÔLE DES RÉSULTATS

#### ACTIVITÉS

##### C1

Contrôler la bonne exécution  
de son travail

#### RÉFÉRENTIEL DE QUALIFICATION

##### SAVOIR-FAIRE (S)

##### C1S1

Apprécier visuellement la qualité  
de son travail

##### CONNAISSANCES (C)

##### C1C1

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

##### ATTITUDES (R)

##### C1R1 +

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

##### C1C2

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

##### C1R2

Effectuer ses autocontrôles

##### C2

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

##### C2S1

Ajuster sa méthode de travail pour obtenir  
le résultat souhaité

##### C3

Enregistrer les informations  
selon les procédures prévues

##### C3S1

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

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

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

### E - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

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

## E - RELATIONS CLIENTS ET ATTITUDES DE SERVICE

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



LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES

**Pour tous renseignements vous pouvez nous contacter :**

OC Propreté

3-3bis, rue Jean Jaurès

94808 Villejuif Cedex

Tél. : 01 43 90 22 15

[contact@oc-proprete.fr](mailto:contact@oc-proprete.fr)