



Cahier des charges

Sélection des organismes de formation sous-traitants de PASSAG/E/S
pour la mise en œuvre du CQP Agent d'entretien et de proximité de la
branche des Régies de Quartier

CNLRQ pour la CPNEF de la Branche des Régies de Quartier

54 avenue Philippe Auguste

75 011 Paris

1. Le contexte

1.1. La branche des Régies de Quartier et de Territoire

Les Régies de Quartier ou de Territoire sont des associations loi 1901, constituées par des représentants des bailleurs sociaux, de la municipalité, et des habitants. Ensemble, ils concourent, à travers la réalisation de leur mission technique – nettoyer, embellir, entretenir la ville et le cadre de vie, à un objectif plus global : recréer, renforcer et développer le lien social en inventant et faisant vivre des modes de gestion urbaine partagée. Aujourd’hui, le Réseau est constitué de près de 140 Régies de Quartier et de Territoire qui interviennent dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Articulée aux prestations techniques qu’elles réalisent, les Régies proposent une démarche d’accompagnement et d’insertion professionnelle des publics les plus en difficulté, notamment vers les métiers de l’entretien et de la gestion urbaine de proximité. Chaque Régie développe par ailleurs des actions d’utilité sociale et de médiation propres à son ancrage territorial et ses partenaires locaux.

Le socle des activités développées par les Régies de quartier s’inscrit dans le cadre de la Gestion Urbaine de Proximité (GUP). Ce sont ainsi 100% des Régies qui déclarent une activité sur ce champ. Les Régies s’inscrivent dans une logique de pluriactivité, majoritairement des activités d’entretien, d’amélioration et d’animation du cadre de vie, et en particulier des activités de nettoyage.

Chaque Régie développe par ailleurs des actions d’utilité sociale, de médiation et culturelles propres à son ancrage territorial et ses partenaires locaux (écrivain public, fêtes de quartier, participation à des événements culturels locaux –fête de la diversité, festival de musique)

Le réseau des Régies de quartier et de territoire et le CNLRQ

Créé en 1988, le Comité national de liaison des Régies de quartier a pour mission de veiller au développement des Régies, en conformité avec l’esprit de la Charte nationale.

Il a pour mission :

- D’animer la vie démocratique du réseau : par les travaux des commissions, par des formations spécifiques, par les échanges et les transferts de savoir-faire.
- De représenter les Régies auprès des pouvoirs publics et des partenaires nationaux.
- De développer le réseau par un appui à la création de nouvelles structures, et de soutenir les Régies existantes.
- De fournir des aides, conseils expertises aux régies qui le sollicitent dans les domaines de la gestion, de la communication, de la formation, du développement, etc

Le réseau des Régies comprend actuellement 140 Régies adhérentes ou en cours d’adhésion, représentant 4 500 salariés en moyenne par mois , plus de 2 500 administrateurs bénévoles et plus de 1 000 associations partenaires.

En 2012, le CNLRQ a créé un organisme de formation, PASSAG/E/S qui a vocation à intervenir pour les Régies de Quartier, les Structures d'Insertion par l'Activité Economique et les Structures de l'Economie Sociale et Solidaire en général. Depuis sa création en 2012, PASSAG/E/S est devenu l'un des principaux organismes de formation du réseau et des Régies.

Le Syndicat Employeur des Régies de Quartier et la Convention Collective Nationale

A partir de 1993, certaines directions départementales du travail ont tenté de faire adhérer les Régies de Quartier à des conventions collectives de branches existantes telles que :

- Le Bâtiment ;
- L'hygiène et de la propreté ;
- Des Centres sociaux entre autres.

L'adhésion à ces Conventions Collectives ne correspondait pas à la spécificité des Régies de Quartiers dont l'objectif premier est de construire une citoyenneté urbaine, retisser des liens sociaux sur les quartiers, contribuer à la formation de ses salariés visant à une démarche d'insertion professionnelle dans des conditions normales du travail salarié.

Le Syndicat Professionnel Patronal a été créé dès 1995. Les négociations avec les syndicats de salariés ont abouti à la signature de l'Accord Collectif National des Régies de Quartier le 12 avril 1999 qui est devenu Convention Collective Nationale en 2012 et qui est en cours d'extension.

L'idée de citoyenneté, enjeu majeur de la charte des Régies est au cœur de la philosophie de la Convention Collective Nationale : les salariés productifs des régies quel que soit leur statut sont au cœur des dispositions de l'accord. L'élaboration de la Convention Collective a pour but de donner à ces personnes un statut de travail qui constitue une première démarche pédagogique d'insertion dans les conditions normales de travail salarié. A travers la Convention collective, il s'agit d'assurer des garanties uniformes à l'ensemble des salariés du réseau.

La Convention Collective a pour but de préciser les conditions d'emploi et de travail en tenant compte de la vocation des Régies en termes d'insertion socioprofessionnelle.

La définition des orientations de la politique de formation de la branche par la CPNEF

La Convention collective nationale des Régies de Quartier et de Territoire confie le soin à la Commission Paritaire Nationale Emploi Formation (CPNEF) de définir les grandes orientations de la branche en matière de formation.

A travers la révision de l'annexe III de la CCN relative à la Formation, la branche des Régies affirme sa volonté de soutenir le développement de formations aboutissant à des qualifications sanctionnées par une certification.

La CPNEF a créé en 2015 un Certificat de Qualification Professionnelle de Branche « Agent d'entretien et de proximité ».

1.2. Le CQP Agent d'entretien et de proximité

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) de branche Agent d'entretien et de proximité certifie la maîtrise d'un ensemble de compétences en lien avec les techniques de nettoyage dans le cadre d'un service de proximité.

Les Régies se dotent ainsi d'un outil pour structurer et professionnaliser encore davantage leurs interventions de nettoyage et d'entretien des espaces communs et des immeubles d'habitat social réalisées pour le compte des bailleurs sociaux.

Inscrit au Répertoire National des Certification Professionnelle (RNCP), le CQP permet de reconnaître officiellement les compétences spécifiques, techniques et relationnelles des agents d'entretien et de proximité des Régies et favoriser ainsi leur recrutement chez d'autres employeurs. Avec le CQP, les futurs employeurs des salariés des Régies sont assurés des compétences effectivement détenues par les candidats et peuvent ainsi recruter des professionnels directement opérationnels et sensibilisés à leur contexte d'intervention sur des missions d'entretien de proximité.

Le CQP Agent d'entretien et de proximité certifie la maîtrise de six blocs de compétences :

- Organisation de son travail
- Techniques de nettoyage manuelles et mécanisées
- Prévention des risques et sécurité au travail
- Relation à l'habitant, l'utilisateur, le client
- Travail en équipe et connaissance de son environnement professionnel
- Préparation et validation de son projet professionnel

Son obtention est validée par un jury paritaire auquel est associé un représentant du monde professionnel qui participe à l'évaluation des compétences.

Il est ouvert aux salariés en poste sur des fonctions d'agent d'entretien et de proximité et aux demandeurs d'emploi souhaitant exercer ce type de fonction.

Fiche RNCP :

<http://www.rncp.cncp.gouv.fr/grand-public/visualisationFiche?format=euro&fiche=27412>

Plaquette de présentation du CQP téléchargeable sur le site du CNLRQ :

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

Le référentiel détaillé est joint en annexe du présent cahier des charges.

1.3. L'organisme certificateur

L'organisme certificateur est le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ).

En région, le CNLRQ confie à des organismes habilités :

- La mise en œuvre des parcours de formation sous la coordination pédagogique de PASSAG/E/S qui sous-traite la réalisation de parcours de formation aux organismes de formation habilités selon les conditions précisées dans le présent cahier des charges.
- L'organisation logistique des évaluations selon les conditions précisées dans le présent cahier des charges.

2. Les modalités d'habilitation des organismes de formation

La demande d'habilitation est à adresser l'Organisme Certificateur de la Branche des Régies de Quartier, le Comité National de Liaison des Régies de Quartier au plus tard le 30 octobre 2017.

La demande d'habilitation concerne :

- La mise en œuvre du parcours de formation dans le cadre d'une convention de sous-traitance avec l'organisme de formation PASSAG/E/S ;
- La mise en œuvre des conditions matérielles pour la préparation et la réalisation des évaluations des compétences techniques dans le respect des conditions du présent cahier des charges.

2.1. Les engagements de l'organisme de formation habilité

La demande d'habilitation peut être portée par un organisme de formation en capacité de mettre en place les moyens nécessaires au bon déroulement de la session de formation sous la supervision de l'organisme de formation PASSAG/E/S et d'évaluation sous la supervision de l'organisme certificateur CNLRQ et qui remplit les critères suivants :

- Etre en capacité à mettre en œuvre les moyens pédagogiques pour la réalisation du parcours de formation visant à l'obtention du CQP Agent d'Entretien et de Proximité sur la base du référentiel de formation élaboré par PASSAG/E/S et d'évaluation élaboré par la branche des Régies de Quartier :
 - 1 équipe pédagogique et 1 personne en charge de la coordination pédagogique d'ensemble identifiées (fourniture des CV détaillés et des coordonnées directes des intervenant-e-s)
 - 1 formateur-trice référent-e qui sera l'interlocuteur privilégié de PASSAG/E/S et qui assurera l'animation des modules de formation
 - 1 démarche d'évaluation des acquis de la formation tout au long du parcours
 - 1 ingénierie pédagogique adaptée à un public en parcours d'insertion, avec des niveaux de maîtrise du français écrit et oral très inégaux au sein d'un même groupe (absence de pré-requis linguistiques)
- Etre référencé sur la Datadock par l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé UNIFORMATION et en capacité de fournir l'ensemble des documents permettant d'attester de la conformité avec la réglementation relative aux organismes de formation.
- Etre en capacité de réaliser la formation sur 1 plateau technique permettant la préparation effective aux épreuves du CQP et l'organisation des évaluations dans les conditions fixées par l'organisme certificateur.

- Etre en capacité de proposer un parcours de formation étalé sur 4 à 6 mois à raison de 2 jours de formation toutes les 2 semaines, toujours les mêmes jours de la semaine et de proposer un calendrier de formation 4 mois à l'avance.
- Etre en capacité de présenter des références solides dans le domaine de la formation concernée :
 - Sur le plan des contenus et des techniques : nettoyage, communication, médiation, prévention des risques professionnels ;
 - Sur le plan pédagogique : formation de salariés de bas niveaux de qualification, sans pré-requis en matière de langue (écrit et oral) ; formations visant une certification ;
 - Sur le plan de la connaissance des publics : salariés en parcours d'insertion par l'activité économique, personnes présentant des parcours parfois difficiles au regard de l'emploi et de la formation professionnelle ;
 - Sur le plan du contexte, connaissance des secteurs d'intervention visées : logement social, associations, collectivités territoriales, entreprise de nettoyage...
- Justifier soit de la souscription d'une assurance particulière garantissant sa responsabilité civile en cas de faute imputable au centre à l'égard des personnes accueillies lors des sessions de formation et d'évaluation (évaluateurs et candidats) soit d'un avenant relatif à l'accueil de personnes extérieures dans le cadre de sessions d'évaluation à son contrat d'assurance « responsabilité civile d'entreprise » ou « responsabilité civile professionnelle ».
- Etre en capacité d'assurer la logistique durant le déroulement de la session de formation et de la session d'évaluation
 - Désigner une personne chargée d'assurer l'accueil des stagiaires dans le cadre du parcours de formation et des évaluateurs et des candidats inscrits aux sessions d'évaluation dans les conditions spécifiées,
 - Renseigner et signer tous les documents administratifs relatifs à la formation et la session d'évaluation (feuilles d'émargement, procès-verbal relatif au déroulement de la session d'évaluation, évaluations de mi-parcours...)
 - Disposer d'une adresse précise et de locaux pouvant être ouverts de 8h00 du matin à 18h30 l'après-midi.
- Se soumettre au contrôle du CNLRQ et de PASSAG/E/S et leur présenter, le cas échéant, les documents et pièces établissant le respect des engagements indiqués ci-dessus,
- Participer à l'évaluation qualitative de l'habilitation faite par l'Organisme Certificateur de la branche des Régies soit en fournissant des explications/précisions soit en acceptant la visite d'un d'une personne mandatée par l'Organisme Certificateur.

2.2. La réponse attendue

La réponse au présent cahier des charges devra comporter les éléments suivants :

- Présentation détaillée de l'offre proposée pour :
 - 1) La mise en œuvre du parcours de formation sous la supervision de PASSAG/E/S
 - 2) L'organisation logistique des sessions d'évaluation sous la supervision du CNLRQ
- Présentation détaillée de l'équipe pédagogique (CV détaillés et références de l'organisme de formation) et des modalités de coordination proposées
- Présentation détaillée du plateau technique sur lequel seront réalisés les modules de formation technique et les évaluations techniques
- Présentation d'un devis financier distinguant le parcours de formation et l'organisation des évaluations
- Attestation de référencement Datadock
- Pièces justificatives suivantes :
 - Attestation de dépôt du Bilan Pédagogique et Financier 2016.
 - Attestation d'assurance.

Les propositions doivent être adressées au CNLRQ par mail **au plus tard le 30 octobre 2017**, à l'attention de :

- Jenny EKSL, responsable du Pôle formation : jeksl@cnlrq.org
- Céline GOYET, assistante formation : cgoyet@cnlrq.org

Calendrier indicatif :

- Diffusion du cahier des charges le 15 septembre
- Réception des propositions avant le 30 octobre 2017
- Dépouillement et sélection des offres par le CNLRQ avant le 15 décembre 2017
- Lancement des parcours de formation à prévoir à partir du 2^{ème} trimestre 2018 dans les régions sélectionnées.

3. Les modalités de mise en œuvre du parcours de formation par les organismes de formation habilités et leurs obligations vis-à-vis de PASSAG/E/S

La réalisation du parcours de formation préparant à l'obtention du CQP est confié à un organisme de formation habilité sous la supervision de PASSAG/E/S qui sous-traite la mise en œuvre du parcours de formation pour un groupe de 10 à 15 stagiaires.

Le parcours de formation se déroule en 16 jours dont l'animation est répartie entre PASSAG/E/S et l'organisme habilité comme réparti ci-dessous :

| Modules | Durée | Animation |
|--|--------------|---------------------------|
| Présentation du CQP et de l'environnement professionnel | 1 jour | PASSAG/E/S |
| Organisation d'un chantier nettoyage de manière autonome | 1 jour | OF habilité |
| Habilitation Electrique BS | 2 jours | PASSAG/E/S |
| Le respect des règles d'hygiène et sécurité | 1 jour | OF habilité |
| Intervention de nettoyage : réalisation des techniques professionnelles d'entretiens manuels | 3 jours | OF habilité |
| Communication professionnelle et gestion des situations d'agressivité | 2 jours | OF habilité |
| Intervention de nettoyage : réalisation des techniques professionnelles d'entretiens mécanisés | 2 jours | OF habilité |
| Attitudes de service – Savoir se positionner professionnellement | 1 jour | OF habilité |
| Préparation à l'entretien du jury | 1 jour | OF habilité et PASSAG/E/S |
| Perfectionnement de sa pratique (et épreuves blanches) | 2 jours | OF habilité et PASSAG/E/S |

L'organisme de formation habilité est en charge de la mise en œuvre du parcours et de la coordination pédagogique en lien avec l'équipe pédagogique, les stagiaires et les référents dans les Régies.

L'organisme de formation habilité s'engage à :

- Respecter les programmes et déroulés pédagogiques détaillés des modules fournis par PASSAG/E/S ;
- Elaborer et transmettre à PASSAG/E/S pour validation l'ensemble des supports et documents pédagogiques utilisés ;
- Transmettre à PASSAG/E/S les évaluations et bilans individuels des stagiaires à l'issue des modules dans un délai d'1 semaine maximum ;
- Fournir à PASSAG/E/S l'ensemble des éléments nécessaires pour assurer le bon déroulé de la formation (lieux, horaires, nom des intervenants...)
- Transmettre les feuilles d'émargement à l'issue des modules dans un délai d'1 semaine maximum ;
- Alerter PASSAG/E/S sur toute difficulté rencontrées et échanger tant que de besoin avec PASSAG/E/S pour assurer le bon déroulé du parcours de formation ;
- Organiser et co-animer avec PASSAG/E/S 2 réunions co-animées par les référents pédagogiques de l'organisme de formation habilité et de PASSAG/E/S : 1 réunion de lancement et 1 réunion à mi-parcours. Les référents CQP des Régies sont conviés à ces deux réunions dont le calendrier est fixé en accord avec PASSAG/E/S.

4. Les modalités de mise en œuvre des sessions d'évaluation et leurs obligations vis-à-vis du CNLRQ

L'organisation logistique des évaluations est assurée par l'organisme habilité. Cela recouvre les dimensions suivantes :

- Mise à disposition d'un plateau technique pour la réalisation des évaluations remplissant les conditions détaillées ci-dessous (annexe Plateau technique)
- Accueil des stagiaires et des évaluateurs dans des locaux ouverts de 8h00 à 18h30
- Organisation des repas des évaluateurs

L'organisme habilité s'engage à fournir au CNLRQ les éléments suivants :

- Liste du matériel et photographies du plateau technique sur lequel seront réalisées les évaluations
- Adresse détaillée et plan d'accès
- Nom et coordonnées de la personne référente en charge de l'accueil des stagiaires et des évaluateurs sur le site des évaluations
- Feuilles d'émargement et tout document administratif attestant de la réalisation effective des évaluations

5. ANNEXE PLATEAU TECHNIQUE

Pour la réalisation des modules de formation techniques et des sessions d'évaluation, les matériels et les produits doivent être regroupés dans un local isolé et réservé pour le CQP.

Le matériel doit être en état de marche et les produits en quantité suffisante.

Tous les revêtements nécessaires à l'évaluation doivent obligatoirement être présents et disponibles.

Les surfaces doivent être suffisamment grandes pour mettre en œuvre des techniques de nettoyage et ces revêtements doivent être adaptés et assez résistants pour la réalisation des techniques.

Le CQP Agent d'entretien et de proximité certifié de la maîtrise des techniques suivantes sont à acquérir :

- Techniques mécanisées :
 - Monobrosse,
 - Injection/extraction,
 - Aspirateur

- Techniques manuelles :
 - Essuyage humide
 - Balayage humide
 - Balayage à sec
 - Lavage manuel des sols
 - Nettoyage des surfaces vitrées

5.1. Locaux, surfaces, revêtement

- Surface en thermoplastique protégé, avec du mobilier de bureau (table, chaise, caisson, corbeille) pour simuler un nettoyage de locaux/bureaux. Un ordinateur, téléphone et des dossiers seront posés sur le bureau.
- Locaux pour simuler une situation dans un hall d'immeuble ou locaux d'ordures ménagères
- Surface en sol moquette avec du mobilier de bureau (table, chaise, caisson, corbeille) pour simuler un nettoyage locaux/bureaux. Un ordinateur, téléphone et des dossiers seront posés sur le bureau.
- Un bloc sanitaire avec un sol carrelage composé d'un sanitaire et d'un lavabo. Il doit être équipé de distributeurs de serviettes, savon, de miroir, poubelles...

5.2. Matériel et produits associés

- Monobrosse haute vitesse de 400t/min
- Monobrosse basse vitesse de 150t/min
- Aspirateur à eau
- Nettoyeur injection-extraction
- Aspirateur à poussières complet
- Disques de différentes couleurs : rouge, vert blanc, noir...
- 1 brosse pour monobrosse
- 1 réservoir de monobrosse
- 4 pulvérisateurs
- 1 Chariot d'entretien à double seaux + balai
- 1 Chariot d'entretien + porte sac
- 2 balais Trapèze + gazes
- 2 balais frottoir complets
- 1 balai Faubert ou à plat + franges
- Jeux de chiffonnettes de couleurs
- 1 raclette à sol
- 2 panneaux de signalisation
- 2 verres doseur
- Balayette + Pelle
- Brosse pour WC
- Sacs poubelles
- Consommables : savon, papier hygiénique...
- Eponges

6. ANNEXE REFERENTIEL DU CQP

Voir en annexe du cahier des charges.