

***Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la
Formation Professionnelle de la branche des activités du
déchet et de la propreté urbaine***

APPEL A CANDIDATURE

CAHIER DES CHARGES

***Relatif à la campagne d'habilitation des prestataires de
formation et d'évaluation pour les CQP de la branche des
activités du déchet et de la propreté urbaine :***

Equipier de collecte

Trieur

Agent d'accueil en déchetterie

Table des matières

Préambule	3
1- Présentation de la branche professionnelle des activités du déchet (IDCC : 2149)	5
2- Cadre général de l'appel à candidatures	5
2.1 - Commanditaire.....	5
2.2 – Contexte et objet du cahier des charges	5
2.2.1 – Etapes du CQP	6
2.3 - Public visé, et voies d'accès.....	7
3 - Disposition de l'appel à propositions	7
3.1 – Finalité et objectif de l'appel à candidatures	7
3.2 - Missions et prestations attendues	7
3.2.1 – Formation des candidats	7
3.2.1.1 Missions de l'organisme de formation du partenaire habilité	8
3.2.2 – Evaluation des candidats	8
3.2.2.1 – Missions inhérentes à l'évaluation certificative	9
3.2.3 - Mesure de lutte contre la fraude et le traitement des fraudes	9
3.2.4 - Recours à la sous traitance.....	9
3.2.5 – Transmission des parchemins	10
3.2.6 – Enquêtes auprès des titulaires de la certification	10
3.2.7 – Accueil des candidats en situation de handicap.....	10
3.2.8 – Confidentialité – Propriété des travaux	11
4 – Instruction des demandes d'habilitation	11
4.1 Pièces à fournir pour la présentation de l'habilitation.....	12
4.2 – Critères d'analyse des réponses	12
4.3 – Calendrier	12
4.4 – Modalités de réponse.....	13
5 – Annexes	13
5.1 – Référentiels.....	13
5.2 – Clause de confidentialité et cadre de duplication des outils des CQP de la Branche des activités du déchet et de la propreté urbaine.....	16

Préambule

L'appel à candidature dans le cadre de la campagne d'habilitation d'un réseau de partenaire habilité à la formation et l'évaluation aux 3 Certificats de Qualification Professionnelle de la branche des activités du déchet s'inscrit dans le contexte décrit ci-dessous.

En 2019, La branche des activités du déchet a réalisé des travaux de certification en 2019 sur 3 métiers :

- Trieur en déchetterie
- Equipier de collecte
- Agent d'accueil en déchetterie.

A l'issue de ces travaux, ont été conçus des Certificats de Qualification Professionnelle permettant d'accéder aux métiers visés.

Ces derniers ont été déployés au sein des entreprises de la branche afin de répondre à un besoin de développement des compétences et de reconnaissance des compétences des salariés.

En 2023, la branche des activités du déchet dans une volonté d'enregistrement de ces CQP au RNCP, a entamé des travaux d'ingénierie de certification afin de réviser les référentiels.

Point majeur en termes d'évolution, toute la chaîne de valeur de la filière des déchets et de la propreté urbaine sera impactée à l'horizon 2030.

Collecte des déchets :

Optimisation de la collecte

Les entreprises vont investir dans des technologies de suivi et de planification pour optimiser les parcours et cadences de collecte. De même, les collecteurs vont mettre en place des systèmes de collecte sélective plus efficaces pour séparer les déchets selon leur typologie.

Intégration des nouvelles technologies

Le développement progressif de nouvelles méthodes de collecte (exemple : poubelles intelligentes, puces RFID, véhicules intelligents...) va permettre une amélioration de l'efficacité de collecte

L'utilisation également de la Data ou de nouveaux outils (exemple : véhicules autonomes, drones ou robots...) vont permettre d'optimiser les parcours et le quotidien des équipiers de la collecte.

Développement de flottes durables

Les entreprises de collecte de déchets incités par les donneurs d'ordre vont adopter des véhicules plus propres et plus efficaces (exemple : camions électriques, GNV) pour réduire leur impact carbone.

Sensibilisation des usagers

Les collecteurs de déchets joueront un rôle plus actif dans l'éducation des usagers sur les bonnes pratiques de tri et de gestion des déchets, encourageant ainsi la participation de la communauté.

Le tri des déchets

Automatisation et technologies de tri avancées

Les installations de tri vont investir dans des technologies automatisées et intelligentes, comme les robots de tri, tri optique et les systèmes de vision artificielle, pour améliorer l'efficacité et la précision du tri

Traitement de toutes les typologies de déchets

Le traitement des déchets devient de plus en plus complexe avec des produits fabriqués à partir de multiples matériaux et les entreprises vont devoir développer des méthodes pour séparer et recycler ces matériaux en réponse aux exigences accrues des donneurs d'ordre. La réglementation va également inciter une réduction des emballages à la source de plastiques et électroniques, notamment, qu'il conviendra de prendre en compte

Montée en compétences des collaborateurs

Les entreprises de tri devront s'assurer que les matériaux recyclés soient de haute qualité et conformes aux normes. Pour cela, les opérateurs de tri devront être formés à la fois pour utiliser les nouvelles technologies, les équipements, mais aussi pour identifier les types de déchets, tout en minimisant les déchets résiduels

Sensibilisation des usagers et partenaires

Les entreprises de tri joueront également un rôle clé dans l'éducation des usagers sur l'importance du tri dans la prévention des risques environnementaux. Le développement de partenariats pourra être fait avec d'autres acteurs de la chaîne de valeur pour améliorer la conception des produits en vue d'une meilleure recyclabilité

Valorisation des déchets

Diversification des méthodes de valorisation

Les entreprises de valorisation des déchets vont explorer et développer différentes méthodes telles que le recyclage, le compostage, la biométhanisation, la valorisation énergétique, etc., pour maximiser l'utilisation efficace des ressources et minimiser les impacts environnementaux. Elles devront également mettre l'accent sur la pureté des matériaux collectés et traités par l'application des processus de tri avancés.

Innovation dans la valorisation énergétique

Les installations de valorisation énergétique, comme l'incinération avec récupération d'énergie, vont continuer à innover pour maximiser la production d'énergie tout en réduisant les émissions nocives.

Montée en compétences des collaborateurs

L'innovation continue dans le domaine de la valorisation des déchets est essentielle pour trouver de nouvelles méthodes, technologies et applications pour les matériaux et les ressources récupérés, d'où l'effort important mis sur la R&D.

Sensibilisation des publics

Les entreprises de valorisation peuvent contribuer à sensibiliser le public sur les avantages de la valorisation des déchets et à encourager l'adoption de comportements responsables en matière de gestion des déchets.

1- Présentation de la branche professionnelle des activités du déchet (IDCC : 2149)

La branche des activités du déchet et de la propreté urbaine comprend les activités suivantes :

- **La collecte de déchets** : toutes opérations de collecte, d'enlèvement et d'acheminement de déchets de toute nature (déchets ménagers et assimilés, déchets industriels banals ou spéciaux, déchets des activités de soins, déchets ménagers spéciaux, boues ...) ;
- **Le tri des déchets** : toutes opérations de tri, de regroupement des déchets visés ci-dessus (exploitation de déchèteries, d'unités de tri en vue de valorisation, de transferts, de centres de regroupement) ;
- **La valorisation des déchets** : toutes opérations pratiquées sur les déchets visés ci-dessus en vue de leur valorisation, de leur traitement ou de leur élimination (exploitation d'unités de broyage, de compostage, de traitement biologique, d'incinération, de stabilisation, de décharge, de stockage...)
- **La propreté urbaine** : tous services de nettoyage de voirie, d'infrastructures urbaines, de places, d'espaces verts, de sites naturels et de curage.

Données clés de la branche :

83 % des entreprises comptent moins de 50 salariés et sont regroupées sous le code n°3156 code IDCC : 2149. Majoritairement, les entreprises ont des codes NAF représentés par la collecte des déchets non dangereux et le traitement et l'élimination des déchets non dangereux.

On dénombre 1310 entreprises pour 2040 établissements en 2020, et 56 000 salariés (dont 49 000 en ETP) en 2020.(cf panorama statistique emploi et formation professionnelle -Akto exercice 2021).

41% des salariés travaillent dans des grandes entreprises (500 salariés ou plus).

2- Cadre général de l'appel à candidatures

2.1 - Commanditaire

La Fédération Nationale des Activités de la Dépollution et de l'Environnement (FNADE) a été désignée par la CPNEFP de la branche des activités du déchet pour être l'organisme certificateur de ses CQP.

A ce titre la CPNEFP lance une campagne d'habilitation des prestataires de formation candidatant à la mise en œuvre de la formation et de l'évaluation du ou des Certificat(s) de Qualification Professionnelle (CQP) visés par le présent cahier des charges

L'habilitation sera effective après décision de la CPNEFP de la branche professionnelle des activités du déchet et de la propreté urbaine.

2.2 – Contexte et objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges s'inscrit dans la démarche volontariste de la branche professionnelle des activités du déchet et de la propreté urbaine de déployer ses CQP sur un plus large territoire et auprès de nombreuses entreprises.

Il a pour objectif d'encadrer les appels à candidatures dans le cadre de l'habilitation de partenaires pour le déploiement et la délivrance des 3 certifications.

Le présent cahier des charges a pour objet la présentation du cadre et des conditions d'habilitation, par la Commission Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle (CPNEFP) de la branche des activités du déchet et de la propreté urbaine, d'un réseau de partenaires chargés de la formation et de l'évaluation des candidats aux 3 CQP suivants :

- **CQP Equipier de collecte**
- **CQP Trieur**
- **CQP Agent d'accueil en déchèterie**

Selon le périmètre des métiers mentionnés par les CQP, chaque CQP s'adresse à un métier particulier, dont les descriptifs sont les suivants :

- **Equipier de collecte** : L'équipier/pière de collecte assure le ramassage des ordures ménagères et du tri sélectif des usagers, des collectivités et des entreprises afin qu'ils soient acheminés dans le centre de traitement adapté.
- **Trieur** : L'agent/e de centre de tri procède à l'identification et au tri des matières issues des collectes et les oriente vers le circuit de traitement approprié.
- **Agent d'accueil en déchèterie** : L'agent/e d'accueil en déchèterie accueille, oriente les usagers sur les modalités de dépôt des déchets sur le site. Il/elle assure la surveillance, la gestion et le fonctionnement de la déchèterie.

2.2.1 – Etapes du CQP

La certification est accessible en 3 temps :

- Un positionnement des acquis professionnels est effectué par un référent de l'entreprise accueillant le candidat, et/ou par un représentant du partenaire habilité.
- La formation du candidat
- L'évaluation blanche (facultative)
- L'évaluation finale des compétences du candidat (possible en dehors d'un parcours de formation)

Repérage des pré-requis et des acquis des candidats

Le prestataire et le référent entreprise effectuent un positionnement du candidat.

L'objectif de cet entretien est de repérer l'expérience du candidat et ses acquis, afin de pouvoir personnaliser son parcours de formation. Il ne s'agit ni d'un examen, ni d'une évaluation. Le repérage des compétences maîtrisées par le candidat doit permettre de déterminer sur quels domaines le candidat doit suivre une formation et sur quels domaines il peut être directement évalué.

La saisie du repérage des pré-requis est à réaliser via la plateforme de certification du déchet mise à disposition par la FNADE. Ce repérage peut être saisi directement sur la plateforme mise à disposition.

Un parcours de formation peut-être co-construit selon le positionnement initial.

Evaluation blanche

Le prestataire de formation peut préparer les candidats à une évaluation blanche, afin de les préparer au passage de la certification, celle-ci est facultative.

La plateforme de suivi des candidats permet de réaliser une évaluation blanche afin de préparer l'évaluation finale.

2.3 - Public visé, et voies d'accès

2.3.1 Public visé

Les CQP peuvent s'adresser aux salariés désireux de certifier les compétences de leurs métiers, ou bien souhaitant se reconvertir vers un autre métier.

Ils peuvent intéresser également les intérimaires, désireux de certifier les compétences.

Ils peuvent intéresser également les demandeurs d'emploi jeunes ou adultes et aux professionnels en reconversion souhaitant s'orienter vers un autre métier.

2.3.2 Voie d'accès

Le parcours de formation peut se réaliser via :

- Une action de formation financée par l'entreprise (prise en charge AKTO possible)
- Un [contrat de professionnalisation](#), avec l'accompagnement d'un [tuteur](#)
- Une [préparation opérationnelle à l'emploi](#) suite à accord de pôle emploi (pour recruter un demandeur d'emploi)

3 - Disposition de l'appel à propositions

3.1 – Finalité et objectif de l'appel à candidatures

Cet appel à candidatures a pour finalité le déploiement et la délivrance des 3 CQP de la branche sur le territoire national. Il a pour objectif de sélectionner des prestataires en capacité de proposer un parcours pédagogique et d'évaluer les candidats dans le respect du référentiel d'évaluation des 3 CQP.

3.2 - Missions et prestations attendues

Il est attendu du partenaire habilité la réalisation des missions décrites ci-après :

3.2.1 – Formation des candidats

Seuls les partenaires habilités par la CPNEFP peuvent intervenir dans la formation des candidats à la certification. L'offre de formation proposée doit répondre au contenu du référentiel de certification et aux dispositions du présent cahier des charges.

La formation des candidats devra s'effectuer dans le strict respect des contenus et modalités de formation figurant dans la demande d'habilitation du partenaire. En cas de changement dans l'équipe de formateurs en cours d'habilitation, le partenaire habilité devra veiller à ce que le nouveau formateur dispose de qualifications comparables au formateur qu'il remplace ou à l'équipe qu'il vient renforcer.

Il appartient aux partenaires habilités d'organiser la formation selon les modalités qu'ils auront déclarées lors de leur demande d'habilitation à la CPNEFP, d'accueillir les candidats dans leurs locaux si la formation est prévue en présentiel ou bien dans les lieux de l'entreprise si celle-ci est en capacité de les accueillir.

Sur les modalités à distance ou en présentiel, il est souhaitable de ne pas proposer de formation 100% digital. Cependant, pour certains publics, une modalité en blended peut être envisagée avec une

remise à niveau serait possible en illectronisme (agent d'accueil en déchetterie) ou en savoir de base (trieur, agent d'accueil en déchèterie ou équipier).

3.2.1.1 Missions de l'organisme de formation du partenaire habilité

- Informer, l'administrateur AKTO de tout lancement d'un parcours de formation : l'envoi de la fiche de lancement est obligatoire et est envoyée à l'administrateur AKTO, chargé de l'administration de la certification.
- Faire la promotion de la certification sur le site du partenaire habilité.
- Prévoir le cas échéant une remise à niveau possible pour les personnes (Remise à niveau en savoirs de base selon le profil des candidats et selon le type de CQP envisagé)
- Veiller à l'adéquation du dispositif de formation (enjeu de l'entreprise, profil du candidat, ...)
- Informer l'entreprise sur le déroulement des opérations tout au long de la démarche, ou le candidat dans le cadre du CPF.
- Faire remplir les éléments du dossier d'inscription à la certification fourni par la branche.
- Réaliser le repérage des pré-requis et des acquis des candidats tel que défini par la branche
- Assurer la formation telle que décrite dans le programme transmis par le partenaire candidat à l'habilitation en adéquation avec le référentiel de compétences de la certification.
- Analyser quantitativement et qualitativement les résultats des enquêtes de satisfaction et les transmettre à la CPNEFP.
- Analyser quantitativement et qualitativement les données statistiques liées à l'abandon en cours de formation et à la validation de la certification.
- Participer au processus d'amélioration de la certification : remontées des améliorations au conseil de perfectionnement.
- Remonter à AKTO tout élément susceptible de contribuer au suivi qualité et à l'amélioration du processus ; répondre à toute sollicitation (information, contrôle, ...).

3.2.2 – Evaluation des candidats

Le partenaire habilité s'engage à respecter le référentiel de compétences et les critères d'évaluation déterminés par la Branche des activités du déchet et de la propreté urbaine. Il est ainsi le garant du bon déroulement des opérations de la certification relevant de son champ d'intervention et participe à ce titre au process qualité du dispositif.

L'OF (l'évaluateur externe) et le professionnel externe conduisent l'évaluation finale au travers des différentes épreuves (mises en situation via des jeux de rôles, cas pratique, reconstitution virtuelle et observation au poste de travail).

S'il est entendu que l'habilitation est délivrée à un partenaire pour les CQP, l'autorisation d'intervention ne se fera par personne identifiée (évaluateur) au sein de l'organisme partenaire certifié Qualiopi en fonction de ses références (expertise pédagogique et technique en lien avec le périmètre de qualification).

Le partenaire habilité désigne ainsi un évaluateur parmi les intervenants listés dans son dossier de soumission pour assurer l'évaluation de chaque candidat. Il s'engage à mettre à disposition de l'évaluateur tous moyens et informations pour mener à bien sa mission. Rappel : le formateur ne peut être évaluateur.

A l'issue des évaluations, les évaluateurs habilités délibèrent et formulent une proposition de validation ou de non-validation de chacun des blocs de compétences à l'attention du jury

paritaire de certification au travers d'un procès-verbal d'évaluation mis à disposition par la branche selon la procédure définie par la CPNEFP, en argumentant leur proposition.

3.2.2.1 – Missions inhérentes à l'évaluation certificative

- Organiser le jury d'évaluation : Un candidat doit être évalué par un jury composé d'un évaluateur externe appartenant à la structure du prestataire de formation et d'un professionnel du déchet n'exerçant pas sur le même site que le candidat et sans aucun lien professionnel ou personnel avec le candidat.
- Evaluer les candidats selon les outils décrits et les critères fixés par la Branche
- Analyser quantitativement et qualitativement les résultats de la certification
- Renseigner les supports prévus pour la préparation du jury paritaire (grille d'évaluation, saisie dans une plateforme dédiée mise à disposition par la branche, ...) de manière claire et argumentée
- Préparer le dossier du candidat en vue du jury paritaire.
- Adresser le dossier du candidat à l'administrateur AKTO sous 15 jours ouvrés à compter de la date de délibération des évaluateurs habilités.
- Intervenir en jury paritaire si nécessaire, répondre à ses questions.
- Participer au processus d'amélioration de la certification : remontées des améliorations au conseil de perfectionnement. :
- Remonter à AKTO tout élément susceptible de contribuer au suivi qualité et à l'amélioration du processus ; répondre à toute sollicitation (information, contrôle, ...).
- Mettre en œuvre toutes les mesures de lutte contre la fraude et le traitement des fraudes

3.2.3 - Mesure de lutte contre la fraude et le traitement des fraudes

Est considérée comme une fraude toute irrégularité, acte ou abstention commis de manière intentionnelle et ayant pour effet de causer un préjudice aux finances publiques (*circulaire ministérielle 09-5/G3 du 6 mai 2009*). Le champ de la fraude recouvre ainsi différents types d'agissements, tels que notamment la falsification de données ou de documents, les déclarations erronées, la collusion, la dissimulation de faits déterminants en vue de tirer un avantage à des fins personnelles ou pour le compte d'une personne physique ou morale tiers, l'usurpation d'identité (d'une personne physique ou morale), l'usurpation de qualité, la production de faux ou bien le délit d'escroquerie.

Il appartient aux évaluateurs habilités de vérifier l'identité des candidats, l'original d'une pièce d'identité valable à la date de l'examen devant systématiquement leur être présenté. Les copies ou les pièces d'identité présentées sur support digital ne sont pas admises.

Il appartient aux partenaires habilités de s'assurer que les évaluations ont lieu dans des conditions optimales : silence, calme, absence d'aide extérieure, absence de communication entre les candidats, absence de support autre que ceux prévus et décrits dans les outils de branche, ...

3.2.4 - Recours à la sous-traitance

Les prestataires de formation référencés peuvent avoir recours à la sous-traitance, à condition qu'il soit justifié, argumenté et présenté dans la demande d'habilitation. La sous-traitance en cascade est interdite.

L'évaluation des compétences ne peut être sous-traitée.

3.2.5 – Transmission des parchemins

AKTO, chargé de la gestion administrative des certifications de la branche, adresse les parchemins aux partenaires habilités par courrier recommandé avec accusé réception, qui se doivent de les transmettre aux candidats dans un délai maximum de 15 jours à compter de leur réception.

3.2.6 – Enquêtes auprès des titulaires de la certification

Les partenaires habilités sont chargés du suivi du devenir des titulaires de la certification à 6 mois (obligatoire), et à 2 ans (facultatif) selon l'article L6353-10 du Code du travail afin de répondre, afin de répondre aux 9 critères d'enregistrement définis par France compétences pour un enregistrement au RNCP :

- L'adéquation des emplois occupés par rapport au métier visé par le projet de certification professionnelle
- L'impact du projet de certification professionnelle en matière d'accès ou de retour à l'emploi
- La qualité des référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation
- La mise en place de procédures de contrôle de l'ensemble des modalités d'organisation des épreuves d'évaluation
- La prise en compte des contraintes légales et réglementaires liées à l'exercice du métier visé par le projet de certification professionnelle
- La possibilité d'accéder au projet de certification professionnelle par la VAE (Validation des acquis de l'expérience)
- La cohérence des blocs de compétences constitutifs du projet de certification professionnelle et de leurs modalités spécifiques d'évaluation
- Le cas échéant, la cohérence des correspondances totales ou partielles mises en place avec des certifications professionnelles équivalentes et de même niveau de qualification et leurs blocs de compétences
- Le cas échéant, les modalités d'association des commissions paritaires nationales de l'emploi de branches professionnelles dans l'élaboration ou la validation des référentiels.

3.2.7 – Accueil des candidats en situation de handicap

La CPNEFP de la branche s'engage, notamment au travers des partenaires qu'elle habilite, à assurer une accessibilité effective des personnes présentant un handicap à sa certification, conformément à la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

Le prestataire de formation et habilité doit veiller à l'accessibilité des personnes en situation de handicap pendant la formation et le passage devant le jury d'évaluation.

S'il est sollicité par un candidat en situation de handicap, il s'engage aussi à mettre à disposition un référent handicap pour accompagner le candidat pendant son parcours. Ce référent sera également conseil lors des évaluations pour assurer un bon déroulement et l'accessibilité à tous. Il établit des préconisations pour l'accueil des candidats en situation de handicap.

Des aménagements peuvent en effet contraindre l'égalité de traitement de chaque candidat, il est donc essentiel que ces aménagements soient présentés en amont de la formation.

- L'accès à la salle
- L'ergonomie des outils/ordinateurs

- Un tiers temps pour la durée des épreuves,
- Des équipements complémentaires,
- L'accessibilité des supports pédagogiques (la taille des lettres)
- Les durées d'évaluation formative (Une précision par blocs nécessitant un aménagement) etc...

Le formateur est informé en amont soit par l'entreprise, soit par le prestataire de formation des conditions d'aménagement réalisées.

Le partenaire habilité préconise des aménagements si nécessaire lors des épreuves d'évaluation pour les candidats en situation de handicap. Ces besoins d'aménagements sont transmis à l'organisme certificateur pour validation.

Cela peut se traduire par exemple par la mise à disposition de matériel spécifique en fonction du type de handicap, une adaptation des lieux d'examen, un temps supplémentaire accordé ou un aménagement en fonction du handicap etc...

3.2.8 – Confidentialité – Propriété des travaux

Le prestataire habilité s'engage à respecter, et à faire respecter par son personnel et ses relais, la confidentialité des dossiers candidats, des informations éventuellement recueillies sur les entreprises mais aussi du référentiel de certification.

La copie et la reproduction de quelque manière que ce soit ne sont pas autorisées, ni l'utilisation ou la diffusion de ces documents pour d'autres usages que ceux ici prévus.

En effet, les référentiels ont été développés par la Branche des activités du déchet et de la propreté urbaine, et sont de ce fait propres à elles, relevant d'un travail d'ingénierie pédagogique spécifique (Annexe 5.1).

L'habilitation sera définitive quand la charte de confidentialité (Annexe 5.2) sera signée par le/les évaluateurs relevant du prestataire de formation/évaluateur.

4 – Instruction des demandes d'habilitation

Il est attendu de ces partenaires candidats à l'habilitation une réponse en bonne et due forme, respectant le cadre de réponse, les pièces et les éléments demandés.

Les pièces permettant de vérifier ces conditions devront être transmises à la FNADE pour le compte de la CPNEFP, ainsi que le nom, la fonction et les coordonnées du référent chargé des relations avec la CPNEFP pour le compte du partenaire candidat à l'habilitation.

La réponse du partenaire candidat, permettra à la CPNEFP, après contrôle des examens des dossiers la conformité des réponses au regard des missions attendues, de se prononcer sur la demande d'habilitation et constituera un cadre de référence lors des opérations de contrôle qui seront diligentées par la FNADE.

Attention, l'obtention d'une habilitation à former et à évaluer les candidats au CQP ne préjuge en rien de l'obtention de financements des parcours. Ceux-ci sont en effet instruits, pour ce qui relève du plan de développement des compétences, et du contrat de professionnalisation par AKTO, l'OPCO de la branche.

Durée de l'habilitation : l'habilitation est délivrée pour 3 ans à compter de la date de décision de la CPNEFP.

La FNADE notifiera l'habilitation du partenaire par voie électronique et établira une convention de partenariat avec lui.

4.1 Pièces à fournir pour la présentation de l'habilitation

- ✓ Le cadre de réponse sous format Excel : 4 onglets à compléter obligatoirement
- ✓ Le référentiel de formation complété sur les CQP choisis (onglets 5 à 7)
- ✓ Les programmes de formation envoyé en pdf sur les CQP choisis
- ✓ La copie du certificat Qualiopi en PDF, y compris pour les sous-traitant éventuels pour les prestataires de formation
- ✓ Le CV des formateurs et des évaluateurs
- ✓ Lettre d'engagement sur papier entête du prestataire.
- ✓ La clause de confidentialité et cadre de duplication des outils de la certification signée par les évaluateurs (*annexe 5.2*)
- ✓ La charte RGPD mise en œuvre par le partenaire habilité dans le cadre de la formation et de l'évaluation des candidats
- ✓ Le synoptique de la formation (schéma résumant le process)
- ✓ Un exemple (anonymisé) de compensation mise en place pour un parcours de formation adapté avec les acteurs mobilisés (handicap)

4.2 – Critères d'analyse des réponses

Critères	Descriptif	Notation	Coefficient
1	Compréhension du prestataire à analyser le cahier des charges	5	1
2	Capacité du prestataire de formation à organiser, mettre en œuvre et évaluer des actions de formation : synoptique	5	1
3	Capacité à promouvoir la certification	5	1
4	Pertinence de la constitution de l'équipe pédagogique avec la diversité des activités	5	1
5	Expertise et expérience des évaluateurs en évaluation des compétences.	5	1
6	Cohérence de l'organisation et des moyens mis en œuvre avec les modalités d'évaluation certificatives	5	2
7	Pertinence de l'ingénierie de formation proposée : référentiel de formation correctement rempli et détaillé	5	2
8	Offre tarifaire	5	1

Légende 0 à 5 : 0 étant la note plus faible et 5 la meilleure note

4.3 – Calendrier

Dates	Actions
-------	---------

26/02/2024	Lancement de l'appel à candidatures
12/04/2024	Clôture du dépôt des dossiers de réponse à appel à candidatures
	Dépouillement des réponses et envoi à la CPNEFP
	Notation et sélection des prestataires par la CPNEFP
28/05/2024	Décision en CPNEFP de la sélection des prestataires : Envoi du mail par la FNADE
11 ou 13 Juin 2024	Réunion d'information des partenaires, des référents AKTO et entreprises
Juin 2024	Conventionnement des partenaires

4.4 – Modalités de réponse

La réponse devra être adressée :

- **Au plus tard le 12 avril 2024 avant 19h**
- Les pièces permettant de vérifier ces conditions devront être transmises à la FNADE pour le compte de la CPNEFP, ainsi que le nom, la fonction et les coordonnées du référent chargé des relations avec la CPNEFP pour le compte du partenaire candidat à l'habilitation, sous format électronique à la branche à l'adresse suivante : **g.amelot@fnade.com**
- **Objet du mail : « réponse APP déchet/ propreté urbaine + nom du prestataire »**

5 – Annexes

5.1 – Référentiels

REFERENTIEL CQP Equipier de collecte

Blocs	Activités	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères
BLOC 1 Préparer et terminer sa tournée de collecte	Prise et fin de poste	Sélectionner les EPI nécessaires à son activité selon les types de collecte et les conditions météorologiques afin de travailler en sécurité	Mise en situation professionnelle du vestiaire à la tournée de collecte en porte à porte	Le candidat : Porte ou identifie les EPI adéquats et obligatoires, en tenant compte de la météo et du type de collecte (gants, casque, bouchons d'oreilles, etc.) Le candidat : Vérifie l'état de fonctionnement des différents éléments de son poste de travail (marchepied, barre de maintien, fonctionnement de la pelle, cellules détectrices du lève conteneur grâce à un conteneur, boîtier de commandes etc.) et signale toute anomalie au conducteur Ne prend pas le départ de la tournée de collecte en cas d'anomalie avérée susceptible de mettre en risque sa sécurité ou celle des usagers
		Contrôler son poste de travail en lien avec le conducteur selon les procédures mises en place dans l'entreprise afin de veiller à sa sécurité	Entretien avec le jury	Le candidat : Applique les consignes d'hygiène, notamment en se lavant les mains, en séparant vêtements de travail et vêtements personnels dans son vestiaire, etc. Comprend les risques bactériologiques auxquels il est confronté.
		Appliquer les procédures d'hygiène et de prévention des risques bactériologiques, en s'appuyant sur les procédures en vigueur, afin de préserver sa santé et celle de son entourage		Le candidat : Monte et descend du marchepied et de la cabine en respectant la règle des 3 points d'appui et uniquement lorsque le véhicule est à l'arrêt Se sécurise avec les barres de maintien lorsqu'il est sur le marchepied lorsque le véhicule est en mouvement en restant dans le gabarit du véhicule. Se positionne correctement par rapport au véhicule de collecte pendant son déplacement, notamment lors de manœuvres en respectant les réglementations, recommandations et consignes en vigueur Monte en cabine quand la distance entre deux points de collecte est trop importante pour rester sur le marchepied (haut le pied) dans le respect du plan de collecte
	Adopter les comportements adaptés lors de la montée et de la descente de la cabine ou du marchepied et lors du positionnement sur le marchepied en respectant les consignes de sécurité et les gestes adéquats afin de se prémunir du risque d'accident	Le candidat : Observe en permanence l'environnement et fait preuve de vigilance à l'égard de la circulation et notamment les nouveaux modes de déplacements comme les trottinettes, les véhicules électriques, les cyclistes, les couloirs de bus, etc. Respecte la règle de collecte bilatérale		
Déplacements et interactions avec l'environnement de collecte	Adopter une posture de vigilance permanente face à l'environnement de la voie publique en prenant en compte les nouveaux usages de l'espace public afin de se prémunir du risque d'accident		Le candidat : Communique (en verbal ou non verbal) en permanence avec ses collègues Est très vigilant par rapport aux risques liés à la circulation des usagers sur la voirie Se positionne côté trottoir s'il est peu expérimenté ou laisse la place à un collègue peu expérimenté Favorise la fluidité du travail de collecte par le partage du travail avec ses collègues	
	Travailler en coordination avec ses collègues équipier de collecte et/ou chauffeur, en étant en posture permanente de vigilance, afin de participer à la sécurité de tous			

BLOC 2 Entretien et collecter des déchets	Identification des déchets présentés à la collecte	Effectuer un contrôle de premier niveau des déchets déposés, de leur poids et repérer les erreurs de tri en s'appuyant sur sa connaissance des matières et matériels et les consignes de tri en vigueur afin d'améliorer la qualité de la collecte dans le respect de l'environnement	Mise en situation professionnelle d'une tournée de collecte en porte à porte	Le candidat : Identifie le type et le volume d'un bac, les grandes familles de déchets (cite au moins un déchet par famille de déchet) Identifie les différentes matières à collecter ou à refuser, en fonction du cahier des charges de la collectivité
		Appliquer les procédures de refus de collecte (bac ou sac non collecté, signalement au conducteur, ...) selon les consignes en vigueur afin de garantir la qualité de la collecte	Mise en situation reconstituée d'accident ou d'incident tirée au sort	Repère les erreurs de tri et refuse les déchets en fonction des consignes du cahier des charges de la collectivité
	Manipulation et chargement des déchets	Manipuler les équipements (bacs, lève-conteneurs...) selon chaque type de réceptacles de collecte, en tenant compte des différents systèmes d'accrochage et des modalités de traçabilité exigées par le client, ainsi que de son environnement, en appliquant les gestes et postures adéquats, afin de collecter les déchets présents sur le point de collecte en sécurité	Entretien avec le jury à partir d'un cas pratique	Le candidat : Reconnait un contenu inadapté en fonction de la typologie du bac Applique les procédures de refus et les procédures pour déchets dangereux Ne collecte pas les contenants défectueux (bac cassé, bac non pucé, etc.)
		Effectuer les opérations de prise, d'accrochage et de remisage en adoptant la posture adaptée, en tenant compte de l'accessibilité, du mobilier urbain et de l'environnement afin de permettre aux usagers de circuler en sécurité		Le candidat : Manipule les contenants un à un en adoptant les techniques adaptées (bloquer, basculer, pousser) à 2 personnes si nécessaire selon la taille du bac. Flasher ou scanner la puce dans le cas de bac avec système de traçabilité et déverrouille les bacs si nécessaire Accroche le bac au camion selon la technique d'accrochage adaptée en respectant les règles de sécurité et de posture Actionne la pelle de compaction en se tenant sur le côté (parallèle dans le gabarit du véhicule de collecte) pour éviter de recevoir des projections éventuelles
Collecter des déchets présentés en vrac, en travaillant si nécessaire en coordination avec un collègue, dans le respect des règles de prévention des risques professionnels, afin de collecter les déchets présents sur le point de collecte en sécurité			Le candidat : Sort les bacs lorsque cela est prévu dans le plan de tournée Adopte les gestes adaptés, notamment en cas de bacs lourds qui doivent être poussés et non tirés pour éviter les troubles musculo squelettiques Remise les bacs en place au point de collecte d'origine en sécurité (couvercles fermés et freins actionnés) Tient compte de l'accessibilité et prévoit un passage suffisant sur le trottoir pour permettre aux usagers de circuler en sécurité quand cela est possible	
Gestion des aléas et des imprévus de collecte	Nettoyer les débris tombés au sol en utilisant le matériel adéquat afin de maintenir l'état de propreté des points de collecte		Adopte les gestes et techniques adaptés, notamment en cas de charges lourdes et d'encombrants pour éviter les troubles musculo squelettiques et les risques d'accident	
	Repérer les anomalies de collecte selon les consignes afin de les signaler au conducteur ou à son supérieur hiérarchique avec les outils mis à disposition		Le candidat : Ramasse les déchets qui tombent au sol lors de la manipulation du contenant en utilisant les outils à disposition pour ce faire	
	Appliquer les procédures de l'entreprise en cas d'accident ou d'incident, en actionnant le bouton d'urgence, en alertant les secours si nécessaire, en aidant à la sécurisation d'un périmètre de sécurité, afin de protéger l'équipe et les usagers		Le candidat : Reconnait un contenu inadapté en fonction de la typologie de collecte Signale au conducteur et/ou à son supérieur hiérarchique les matériels défectueux et les anomalies de collecte, et notamment les bacs cassés, les pucés défectueuses, les stationnements gênants, l'encombrement des trottoirs susceptibles de gêner le passage de fauteuils roulants ou de poussettes, les dégradations des espaces urbains impactant la collecte ou la sécurité, les élagages à effectuer, les dépôts sauvages, les volumes inhabituels...	
			Le candidat : Surveille le fonctionnement de la pelle de compaction et actionne le bouton d'arrêt d'urgence si nécessaire. Connait les conditions de son droit d'alerte et de retrait. Identifie et appelle le bon interlocuteur selon la situation Aide à la sécurisation d'un périmètre de sécurité autour de la zone concernée par l'accident si nécessaire	

BLOC 3 Communiquer avec les usagers de l'espace public, ses collègues et sa hiérarchie	Information du public sur les règles de collecte	Sensibiliser les usagers sur les caractéristiques générales de la collecte selon les informations disponibles ou rediriger vers l'interlocuteur pertinent afin de favoriser le cycle des déchets	Mise en situation reconstituée de renseignement à un groupe d'usager tirée au sort	Le candidat : Renseigne l'usager concernant les points d'apports des déchets (collecte en porte à porte, points d'apports volontaires (ex-déchetterie), etc.) et les règles de tri des déchets Explique les différentes catégories de déchets et les règles de collecte des déchets
		Délivrer une information sur le refus de collecte en s'appuyant sur les règles de tri afin d'améliorer la qualité de la collecte dans le respect de l'environnement	Entretien avec le jury	Le candidat : Délivre les informations adéquates par rapport aux anomalies constatées. Explicite les règles de tri Indique la destination correcte des déchets ou a minima réoriente vers un interlocuteur pertinent (collectivité a minima)
	Communication avec les usagers de l'espace public	Adapter son comportement à tout type de public, pour véhiculer une bonne image de l'entreprise		Le candidat : Apporte un premier niveau de réponse à son interlocuteur. Adapte si nécessaire sa communication aux personnes en situation de handicap Reste calme et poli dans ses interactions avec les usagers Reformule si nécessaire la question de l'usager
		Adopter la bonne posture en cas de conflit, en communiquant de manière adaptée, afin de préserver la sécurité de tous		Le candidat : Reste calme sans se mettre en danger et alerte l'interlocuteur pertinent en cas d'aggravation du litige
Communication interne (collègues et hiérarchie)	Communiquer avec ses collègues équipiers de collecte, chauffeur et/ou responsable hiérarchique avec un langage adapté au contexte professionnel pour assurer le bon déroulement de la tournée	Cas pratique suivi d'une mise en situation professionnelle reconstituée	Le candidat : Respecte le rôle de chacun et s'assure de la compréhension de ses propos.	
	Proposer des pistes d'amélioration sur les pratiques et les modalités de collecte afin de faciliter la tournée		Le candidat : Formule a minima un point d'amélioration des pratiques lors de sa tournée et des process	

REFERENTIEL CQP Trieur

Blocs	Activités	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères
BLOC 1 Préparer et entretenir son poste de travail en centre de tri	Prise de poste et fin de poste en centre de tri des déchets	S'équiper des équipements de protection individuelle adaptés à son activité dans le centre de tri, selon les règles de sécurité, afin de se protéger en cas d'accident	Mise en situation professionnelle du départ du vestiaire à la cabine de tri	Le candidat : Porte ou identifie les EPI adéquats et obligatoires en fonction des règles de l'entreprise, des déplacements courants et occasionnels et de l'activité (ex masque en cas d'empoussièrément, bouchons d'oreilles en cas de passage de verre, vêtements réfléchissants pour les déplacements, etc.) Comprend le rôle du port de chaque EPI
		Adapter ses déplacements et son comportement aux risques présents sur un centre de tri en respectant les consignes de sécurité et les pictogrammes matérialisés dans les différentes zones de l'établissement, afin de participer à la sécurité de tous	Entretien avec le jury à partir d'un cas pratique	Le candidat : Applique les périmètres et distances de sécurité (ex co-activité engins/piétons, ...) et assure sa visibilité auprès des conducteurs d'engins, respecte les marquages au sol Applique les règles de circulation, de croisement de véhicules/piétons Se déplace en respectant les marquages au sol et en appliquant un niveau de vigilance adéquat Explicite les pictogrammes de sécurité présents dans le centre de tri, les marquages au sol et les panneaux de circulation
		Contrôler visuellement les équipements et ajuster son poste de travail avant la mise en fonctionnement, afin de réaliser un tri de bonne qualité, dans le respect des règles de procédures et de sécurité de l'entreprise.		Le candidat : Prépare sa zone de travail en contrôlant ses équipements Règle le poste de travail (ajustement de la hauteur de son poste de travail, et éventuellement de son tabouret) avant la mise en fonctionnement Alerte en cas de dysfonctionnement
	Appliquer les procédures d'hygiène et de prévention des risques, en s'appuyant sur les procédures en vigueur, afin de préserver sa santé et celle de son entourage		Le candidat : Adapte son comportement face aux risques présents sur le centre de tri (co-activité, ATEX, risque incendie, risque bactériologique, etc.) Explicite les pictogrammes de sécurité présents dans le centre de tri et les panneaux de circulation	
Entretien de son poste de travail en cabine de tri	Maintenir en état de propreté son poste de travail, en ramassant lors des arrêts les déchets tombés et en le nettoyant en fin de poste, en utilisant le matériel adéquat si nécessaire pour prévenir les accidents, les risques de contaminations bactériologiques et les risques de chutes de plain-pied		Le candidat : Utilise le matériel à disposition pour que son poste de travail soit nettoyé Lors des arrêts de la chaîne de tri ou à la fin de poste ramasse les déchets tombés au sol	

BLOC 2 Trier des déchets en centre de tri	Identification des matières arrivant sur le tapis de tri	Identifier les produits entrants sur la chaîne de tri en s'adaptant à la vitesse de tri, en s'appuyant sur ses connaissances des matières, afin de respecter la qualité de tri à opérer, dans le respect de l'environnement	Mise en situation professionnelle en cabine de tri	Le candidat : Identifie les déchets selon leur nature, forme, taille, matière et couleurs par contrôle visuel Repère en anticipation les déchets qu'il devra séparer
		Identifier les produits indésirables à séparer sur la table de tri dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité afin de respecter la qualité du tri à opérer, dans le respect de l'environnement	Entretien avec le jury à partir d'un cas pratique	Le candidat : Identifie un produit indésirable (refus, dangereux ou polluant) et applique les règles de traitement selon les catégories de produits indésirables
	Tri des déchets arrivant sur le tapis de tri	Séparer manuellement, ou par tout moyen numérique, les catégories de déchets, en appliquant les consignes de sécurité et de tri, selon le cahier des charges du client et dans le respect de la vitesse du tapis de tri, afin de se conformer aux objectifs de qualité de tri communiqués par le chef de cabine, en adoptant les gestes et postures adaptés Alerter le chef de cabine en cas de dégradation de la qualité des matières à trier, grâce à des contrôles qualité visuels, dans le but de garantir une qualité de tri constante. Alerter le chef d'équipe sur la présence d'objets dangereux, inadaptés ou interdits ou la survenue de tout incident ou dysfonctionnement significatif des opérations de tri, en actionnant l'arrêt d'urgence si nécessaire, afin de préserver la sécurité de tous.		Le candidat : Répartit les déchets dans les bacs adéquats, en appliquant les consignes de tri Applique les gestes et postures adaptés aux opérations de tri (garde le bassin figé et travaille avec les bras) Le candidat : Alerte le chef d'équipe de manière claire et concise en cas de volume de déchet plus important ou de matière très sale ou difficile à trier (terre, enduit sec, etc.) Le candidat : Repère les situations à risque et assure sa protection (arrêt de la chaîne de tri si nécessaire) Alerte le chef d'équipe en énonçant la situation de manière claire et concise en levant les mains ou en interpellant le chef de cabine.
Communication avec l'équipe du centre de tri	Communiquer avec les autres membres de l'équipe (chef de cabine, trieurs, etc.) afin de coordonner son activité avec celle de ces collègues, dans le respect des consignes de tri et de sécurité. Proposer des mesures de prévention des risques adaptées aux situations accidentogènes en s'appuyant sur les règles générales de prévention des risques afin d'améliorer la sécurité	Cas pratique présenté à l'oral	Le candidat : Connait et respecte le rôle de chacun des membres de l'équipe. Ecoute et reformule les propos de son collègue en cas d'incompréhension. Le candidat : Formule à minima un point d'amélioration de prévention des risques	

REFERENTIEL CQP Agent d'accueil en déchetterie

Blocs	Activités	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BLOC 1 Assurer le bon fonctionnement de la déchetterie	Ouverture et fermeture du site de la déchetterie	Respecter les horaires et les procédures d'ouverture et de fermeture du site pour assurer la qualité d'accueil ainsi que sa sécurité et celle des usagers	Mise en situation professionnelle en déchetterie Cas pratique écrit avec Questionnaire à choix et épreuve de questions à réponses courtes	Le candidat : Applique les horaires d'ouverture et de fermeture du site dans le respect de la sécurité des usagers. Applique les procédures d'ouverture et de fermeture du site, selon le règlement intérieur du site et/ou le cahier des charges du client. Porte les EPI adéquats en fonction des activités et situation et connaît le rôle de chaque EPI
	Préparation du site de la déchetterie	Mettre à disposition des usagers les équipements nécessaires au vidage des déchets selon le règlement du site pour faciliter le déchargement des déchets Alerter son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement concernant l'exploitation, la sécurité, de manière générale, de tout événement, anomalie ou incident en se conformant aux règles générales de sécurité et de fonctionnement en vigueur afin de ne pas compromettre le fonctionnement correct de la déchetterie	Entretien avec le jury	Le candidat : Fait le tour du site de la déchetterie, vérifie les équipements (vérification du bon fonctionnement des caissons de compaction, des extincteurs ou des moyens de prévention contre les chutes de hauteur par exemple) et relève les anomalies Vérifie que le stockage des DDM (déchets dangereux des ménages) est conforme aux conditions de sécurité (ex : produits chimiques stockés dans un local fermé et ventilé) Dépense la présence de dépôts sauvages devant ou sur le site. Le candidat : Ouvre les bennes nécessaires à l'activité prévue (le candidat estime le nombre de bennes à ouvrir (plusieurs bennes disponibles par type de déchet) en fonction du niveau de remplissage et du flux de passage prévu), baisse les capots des bennes, s'assure de la mise en place des caissons et des caissons. Le candidat : Signale les dysfonctionnements, par téléphone ou via une application dédiée (décrit à son interlocuteur la situation et en apprécie le degré d'urgence), dans des délais minimisant l'interruption de fonctionnement du site Formule à l'écrit un compte-rendu synthétique de toute information sur l'exploitation, la sécurité et de manière générale, de tout événement particulier, anomalie ou incident dans le cahier d'événement ou dans l'application dédiée. Le candidat : Identifie les risques présents dans la déchetterie (co-activité selon les sites, ATEX, risque incendie, risque bactériologique, etc.) et applique les procédures d'urgence face à ces risques Identifie les risques particuliers liés à la protection de l'environnement du fait du classement ICPE (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement) Alerte l'interlocuteur pertinent selon la situation Procède à l'évacuation de la déchetterie si nécessaire
	Surveillance et sécurité du site de la déchetterie	Appliquer les procédures d'urgence (ex : incendie, accidents...) dans le respect des consignes de sécurité et de sûreté afin de veiller à la sécurité du site		

Suivi administratif de la déchetterie	Repérer les dégradations des différents équipements et installations du site, en sécurisant la zone le cas échéant et en appliquant les protocoles de sécurité, afin d'assurer sa sécurité et celle des usagers, ainsi que le bon fonctionnement de la déchetterie		Le candidat : Effectue des rondes de contrôle de l'état des équipements afin de repérer les dégradations dangereuses pour les usagers et pour lui-même : le candidat contrôle systématiquement le système incendie et les garde-corps (agite le garde-corps et ne se contente pas d'un contrôle visuel) Ballise un périmètre de sécurité lorsque c'est nécessaire (ex : remplacement de caisson, remplacement de bennes, situation présentant un risque d'incident, zones souillées, ...) Signale un dépôt sauvage et intervient le cas échéant
	Assurer la traçabilité des déchets en délivrant les documents attendus afin de répondre aux exigences contractuelles et réglementaires notamment de protection de l'environnement		Le candidat : Contrôle et valide le document de traçabilité des déchets (ex justificatifs de dépôt, BSD - Bordereau de suivi de déchets) Valide les documents administratifs de transports (bons d'enlèvement, suivi des déchets dangereux, etc.)
	Remplir et transmettre les registres de l'activité du site auprès de sa hiérarchie, en utilisant les outils adéquats, sous format papier ou numérique, afin de rendre compte de l'activité de la déchetterie qui permettra aux services concernés d'établir les factures et de suivre certains déchets		Le candidat : Renseigne quotidiennement les registres d'activités ou cahiers d'événements du site (le plus souvent via une application informatique dédiée) concernant notamment le suivi des flux de déchets (dépôts et enlèvements de bennes, taux de remplissage), les incidents (nature de l'incident, solutions apportées), les contrôles qualité et de conformité effectués (nature du contrôle, identité des intervenants, actions à mener si nécessaire). Transmet à sa hiérarchie selon les procédures en vigueur
Entretien du site de la déchetterie	Proposer des pistes d'amélioration à sa hiérarchie sur le fonctionnement de la déchetterie, en s'appuyant sur son observation quotidienne afin d'améliorer la qualité d'accueil du public, la sécurité et/ou le fonctionnement de la déchetterie		Le candidat : Formule à minima un point d'amélioration des pratiques professionnelles, ou des installations/matériels ou des procédures
	Nettoyer le site à l'aide d'outils et de matériels adaptés, en application des règles d'hygiène et de sécurité, des gestes et postures adéquats, afin d'accueillir le public dans de bonnes conditions		Le candidat : Utilise le matériel d'entretien en appliquant les gestes et postures adéquats

BLOC 2 Accueillir, contrôler et conseiller usagers de la déchetterie	Accueil et contrôle des usagers	Accueillir les usagers à la déchetterie afin de donner une image positive de l'entreprise, en adoptant la posture et le vocabulaire adapté (y compris aux personnes en situation de handicap)	Mise en situation professionnelle en déchetterie	Le candidat : Ecoute activement et reformule si nécessaire la question de l'utilisateur. Reste calme et poli dans ses interactions avec les usagers Réagit aux signes d'incompréhension émis par son interlocuteur.
		Contrôler l'accès des usagers sur le site selon les règles en vigueur dans la déchetterie pour faire respecter les conditions d'entrée et de refus d'entrée sur le site	Mise en situation professionnelle reconstituée	Le candidat : Vérifie les documents nécessaires et procède au refus d'accès au site des usagers n'ayant pas d'autorisation (pas de carte d'accès, pas habitant de la commune), dont le quota de déchets ou le nombre de passages est dépassé ou dont les déchets sont non conformes ou trop volumineux) Refuse l'accès au site en raison du statut de l'utilisateur selon la déchetterie (professionnels ou particuliers non autorisés)
		Orienter les usagers vers les contenants dédiés pour garantir un tri des déchets de qualité dans le respect de l'environnement	Entretien avec le jury	Le candidat : Oriente l'utilisateur au bon endroit, vers les zones d'affectation des déchets sur le site et donne les consignes de circulation et de stationnement si nécessaire. Contrôle que le dépôt est réalisé dans le contenant adapté
		Renseigner les usagers sur les circuits de recyclage et de tri des déchets en s'appuyant sur ses connaissances des matières et des filières de tri afin de garantir un service de qualité		Le candidat : Explique à l'utilisateur les principaux circuits de tri des déchets, de recyclage et les filières associées (définir ce qu'est un déchet, le recyclage, cite les différents types de déchets, explicite en quoi le déchet va être transformé...) Apporte une réponse adaptée à la demande de l'utilisateur (donne une réponse ou réoriente pour que l'utilisateur puisse obtenir le renseignement recherché).
Gestion des conflits	Prévenir les risques d'escalade d'un conflit en utilisant des techniques d'écoute et les comportements appropriés afin de préserver la sécurité		Le candidat : Ecoute et reformule les propos des usagers et formule une réponse visant à désamorcer le conflit, en se référant systématiquement au règlement intérieur Garde son calme et fait preuve d'assertivité.	
	Alerte son supérieur hiérarchique et/ou les forces de l'ordre en cas de conflit aggravé, en se mettant en sûreté et en se conformant aux consignes de sécurité, afin de préserver la sécurité		Le candidat : Se retire si sa sécurité est menacée et alerte les forces de l'ordre et/ou son responsable hiérarchique en fonction de la gravité des faits/de la situation en donnant les informations nécessaires de manière claire et concise.	
Conseil aux usagers sur le tri et le fonctionnement de la déchetterie	Accepter ou refuser les déchets selon leur nature, leur volume et le statut de l'utilisateur en s'appuyant sur sa connaissance des matières et en appliquant le cahier des charges afin de garantir la qualité du tri		Le candidat : Précise les différentes matières acceptées ou refusées (selon le cahier des charges) et argumente les raisons de son refus de manière précise (déchet non adapté, conteneur plein, etc.) Règle les informations sur les véhicules à l'aide des outils mis à disposition (support numérique...)	
	Orienter les usagers vers les interlocuteurs compétents en cas de refus, en explicitant de manière pédagogique les raisons du refus à l'utilisateur, afin de se conformer aux règles de tri applicables		Le candidat : Indique la destination correcte des déchets refusés ou a minima réoriente vers un interlocuteur pertinent (station essence pour bouteilles de gaz, capitainerie pour feux de détresse, pompiers pour extincteur etc. ou collectivité a minima)	
	Informers les usagers sur les consignes de fonctionnement de la déchetterie selon les règles de sécurité et d'hygiène, les règles de circulation à l'intérieur du site afin de garantir le bon fonctionnement de la déchetterie		Le candidat : Communique les consignes de fonctionnement de manière claire et concise (notamment les règles de circulation, les règles de tri, les horaires d'ouverture...) en se référant au règlement intérieur le cas échéant, pour aider l'utilisateur dans son dépôt de déchets de manière efficace.	
		Eviter les encombrements de véhicules sur le quai en indiquant aux usagers le plan de circulation et les zones de déchargements adéquates, en régulant le flux des entrées, afin de permettre un déchargement des déchets fluide et en sécurité		Le candidat : Règle les entrées et sorties d'usagers pour faire patienter ou accéder les véhicules arrivants, en prenant en compte les apports des usagers et l'état de remplissage des bennes Formule ses consignes de manière claire et concise (phrases courtes) pour gagner du temps Stoppe les entrées si le nombre d'utilisateur a atteint la capacité maximale de la déchetterie.
		Prioriser les actions à mener en fonction des évolutions de contexte afin d'optimiser le fonctionnement de la déchetterie en toute sécurité.		Le candidat priorise systématiquement la sécurité des personnes et des biens en tenant compte du contexte.

5.2 – Clause de confidentialité et cadre de duplication des outils des CQP de la Branche des activités du déchet et de la propreté urbaine

La CPNEFP de la branche des activités du déchet et de la propreté urbaine, met à disposition, pour les besoins des évaluations des CQP, des outils prévus pour l'évaluation des compétences des candidats dans l'entreprise.

Le prestataire de formation s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel et ses relais la confidentialité des outils d'évaluation dédiés à la démarche CQP, telle qu'elle est définie dans le cahier des charges.

En effet, ces outils d'évaluation ont été développés par la branche délivrant le CQP, et sont de ce fait propres à elle, relevant d'un travail d'ingénierie pédagogique spécifique. Le prestataire habilité s'engage donc à ne pas utiliser, ni diffuser les outils d'évaluation et de saisie pour d'autres usages que ceux prévus par le cahier des charges.

La CPNEFP donne le droit au prestataire évaluateur habilité ou le formateur habilité, de faire des photocopies papier à partir d'outils numériques, à seule fin des positionnements et des évaluations des CQP.

L'évaluateur s'engage à ne pas fournir, vendre, transférer, publier, céder, communiquer, divulguer ou mettre à disposition d'une façon quelconque les informations recueillies et les outils de positionnement auprès de l'entreprise dans le cadre du CQP.

Les outils, supports, réalisations, informations relatives au cursus sont couverts par l'obligation de confidentialité absolue à laquelle l'évaluateur souscrit par les présentes.

Les outils des CQP ne doivent servir uniquement que dans le cadre du CQP. Ils sont sous la responsabilité de l'évaluateur du prestataire habilité.

Monsieur, Madame

Nom :

Prénom :

Habilité (e) pour le prestataire :

Date :

Lieu :

Signature :