

INSTRUCTIONS POUR L'EXAMEN PROFESSIONNEL (TRAVAIL DE PROJET ET SPÉCIALISATION EN ENTREPRISE) POUR RESPONSABLE DE SECTION TECHNIQUE DE NETTOYAGE AVEC CERTIFICAT FÉDÉRAL DE CAPACITÉ

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ABRÉVIATIONS	3
1. Examen fédéral	4
1.1 Déroulement	4
1.2 Soumission des propositions de thèmes : projet et orientation professionnelle.....	5
2. Travail de projet écrit	6
2.1 Consignes	6
2.2 Tâche à accomplir pour l'inscription	7
2.3 Tâche	8
2.4 Critères d'évaluation	8
3. Présentation orale et entretien technique sur le projet écrit	8
3.1 Consignes	8
3.2 Tâche	9
3.3 Mise en œuvre	9
3.4 Critères d'évaluation	9
4. Examen oral sur le thème principal de l'entreprise	10
4.1 Consignes	10
4.2 Sélection des thèmes lors de l'inscription.....	11
4.3 Tâche à accomplir pour l'entretien technique	11
4.4 Déroulement	12
4.5 Critères d'évaluation	12
ANNEXE	13
1. Consignes pour le travail de projet écrit	13
2. Critères d'évaluation du projet écrit	14
3. Évaluation formelle de la situation de travail 1	15
4. Description et réflexion sur la situation de travail 1	16
5. Évaluation formelle de la situation professionnelle 2	17
6. Description et réflexion Situation de travail 2	18
7. Évaluation globale du projet écrit	19
8. Épreuve orale	22
9. Critères d'évaluation et évaluation globale de l'examen oral	23
10. Critères d'évaluation et évaluation globale de l'entretien technique axé sur l'entreprise	24

LISTE DES ABRÉVIATIONS

Lettre	Lettre
ou	ou
env.	circa
etc.	et cetera
ff.	suivantes (par exemple page 11 et suivantes = pages 11, 12, 13)
PO	Règlement d'examen pour l'examen professionnel de responsable du domaine Technique de nettoyage du 22 juin 2023
Commission AQ	Commission d'assurance qualité (cf. ch. 2.1 et 2.2 PO)
RT	Techniques de nettoyage
entre autres	entre autres/et autres
etc.	et ainsi de suite
WL	Directives relatives au règlement d'examen pour l'examen professionnel de responsable du domaine Technique de nettoyage du 22 juin 2023
par exemple	par exemple
Chiffre	Chiffre

1. Examen fédéral

L'examen fédéral comprend trois parties. Le tableau suivant en donne un aperçu (chiffre 5.11 PO).

Partie de l'examen		Type d'examen	Durée	Pondération
1	Travail de projet			
1.1	Travail de projet	écrit	préalablement établi	1
1.2	Présentation et entretien technique	oral	1 h	1
2	Spécialisation en entreprise	oral	0,75 h	1
			Total	1,75 h

Les chapitres suivants décrivent les positions relatives au travail de projet écrit (partie 1 de l'examen) et à l'axe principal en entreprise (partie 2 de l'examen).

1.1 temporel Déroulement

Le tableau suivant donne un aperçu du déroulement de la procédure avant le début de l'examen (chiffre 5.11 PO).

Temps avant le début	Date	Activité
5 mois	Annonce	L'examen final est annoncé au moins cinq mois avant début de l'examen dans toutes les langues officielles (ch. 3.11 PO)
3,5 mois	Inscription	Lors de leur inscription, les candidats soumettent entre autres deux propositions de thèmes pour le projet (partie 1 de l'examen ; ch. 3.2, let. d, PO) et l'indication du domaine d'activité principal (partie 2 de l'examen, ch. 3.2, let. d, PO)
3 mois	Admission	La décision concernant l'admission à l'examen final et les tâches à accomplir dans le cadre du projet sont communiquées par écrit aux candidats par le secrétariat d'examen au moins trois mois avant le début de l'examen final. (ch. 4.1.1 WL)
30 jours	Convocation	Les candidats sont convoqués à l'examen final au moins 30 jours avant le début de celui-ci examen final. (Chiffre 4.13 PO)
20 jours	Remise	Les candidats téléchargent leur projet sur la plateforme de remise des travaux.
0	Examen fédéral final	

1.2 Soumission des propositions de thèmes : projet et stage en entreprise

L'inscription à l'examen avec la soumission des deux propositions de thèmes pour le travail de projet écrit et du thème principal choisi en entreprise s'effectue en ligne auprès des services suivants :

Suisse alémanique

Secrétariat d'examen, direction des examens Allpura
St. Laurentiusstrasse 5
4613 Rickenbach
Téléphone +41 (0)62 289 40 40
E-mail bildung@allpura.ch
Site www.allpura.ch

Secrétariat des examens, direction des examens Suisse romande (hors Genève)

Maison Romande de la Propreté
Avenue d'Epenex 6
1024 Ecublens
Téléphone +41 (0)21 633 10 20
E-mail admin@maisondelaproprete.ch
Site web www.maisondelaproprete.ch

Secrétariat des examens, direction des examens Genève

Pont Rouge Centre de Formation 4,
rampe du Pont-Rouge
1213 Petit-Lancy
Téléphone +41 (0)22 300 36 91
E-mail info@ecoledelaproprete.ch
Site www.ecoledelaproprete.ch

Secrétariat des examens, direction des examens Lugano

AIPCT Associazione Ticinese delle Imprese di Pulizia e Facility Services via
Cattedrale, 2
6900 Lugano
Téléphone +41 (0) 91 228 02 19
E-mail info@aipct.ch
Site web www.aipct.ch

2. écrite Travail de projet

Ce chapitre décrit le travail de projet écrit (partie 1 de l'examen, position 1.1).

2.1 Consignes

Le tableau suivant donne un aperçu des conditions-cadres relatives au point 1.1 Travail de projet, sur la base du « Guide relatif au règlement d'examen pour le brevet fédéral de responsable du domaine Technique de nettoyage du 22 juin 2023 ».

Position 1.1	Travail de projet
Type d'examen	Écrit (chiffre 5.11 PO)
Durée	Créé au préalable, la définition des tâches est effectuée lors de l'admission trois mois avant l'examen.
Description Cadre	<p>Avec le travail de projet écrit, les candidats prouvent qu'ils sont capables de traiter, d'approfondir, de documenter et de présenter de manière autonome une tâche donnée en se basant sur la pratique. Les thèmes et les contenus doivent être choisis parmi les domaines de compétences opérationnelles. Ceux-ci sont définis dans le « Guide relatif au règlement des examens professionnels pour les responsables du domaine Technique de nettoyage du 22 juin 2023 » (annexe 1 WL, à partir de la page 13). Il s'agit des domaines de compétences opérationnelles suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> A Conseiller et vendre des services de nettoyage B Réaliser des prestations de nettoyage C Effectuer et superviser des tâches administratives D Diriger et encourager les collaborateurs et les apprentis <p>Lors de leur inscription, les candidats soumettent deux propositions de thèmes adaptés à la réalisation du projet. De plus amples informations sur leur nature sont fournies dans la sous-section 2.2 ci-dessous. Le projet est un travail écrit axé sur la pratique qui documente la description et la saisie de projets réels ou de tâches professionnelles. Il ne s'agit pas d'un travail théorique ou de recherche. La tâche à accomplir, le degré de difficulté ainsi que les compétences opérationnelles et les critères de performance correspondants sont basés sur le profil de qualification (annexe 1 WL, page 13 et suivantes). Il convient d'y faire référence de manière concrète dans le travail de projet écrit.</p> <p>Le travail de projet est un travail individuel. Il doit être réalisé de manière autonome par les candidats. Les sources d'information et les bases de travail utilisées (par exemple, listes de contrôle, spécifications de processus, descriptions de produits et d'appareils) doivent être répertoriées de manière exhaustive. Les candidats doivent confirmer par leur signature à la fin du travail de projet qu'ils ont rempli ces obligations.</p> <p>Si, pour des raisons liées à l'entreprise, il n'est pas possible de poursuivre ou d'achever un projet commencé (fermeture de l'entreprise, arrêt du projet, licenciement, etc.), cela doit être immédiatement signalé au secrétariat des examens</p> <p>. Celui-ci décide de la suite de la procédure en concertation avec la commission AQ.</p>

Exigences formelles	Les exigences formelles (par exemple, volume, présentation, contenu, sources, annexe) ainsi que la date de remise et les critères d'évaluation complets sont communiqués avec le sujet dans l'avis d'examen. Elles sont énumérées à l'annexe 1 du présent document.
Type d'évaluation	L'évaluation s'effectue à l'aide d'une grille d'évaluation. L'accent est mis en particulier sur le contenu, l'exactitude technique, la présentation, la clarté et la capacité de réflexion. Le projet est évalué à l'aide de notes entières et de demi-notes (chapitre 6 PO).
Critères de performance évalués	Les domaines de compétences opérationnelles, les compétences opérationnelles et les critères de performance évalués sont décrits dans le profil de qualification. Toutes les compétences opérationnelles et tous les critères de performance des domaines de compétences opérationnelles A, B, C et D peuvent être évalués (annexe 1 WL, p. 13 et suivantes).

2.2 Tâche à accomplir pour l' Inscription

Conformément aux directives (chiffre 6.1.2 WL), les candidats doivent soumettre deux propositions de thèmes pour le travail de projet lors de leur inscription. Une proposition de thème comprend deux situations de travail issues d'un domaine de compétences opérationnelles. Les situations de travail doivent provenir de la pratique professionnelle du candidat et se prêter à la réalisation du travail de projet. Les domaines de compétences opérationnelles sont décrits dans le profil de qualification (**annexe 1** des directives à partir de la p. 13).

La commission AQ choisit l'un des deux thèmes proposés, que les candidats doivent ensuite traiter dans leur projet écrit (ch. 6.1.2 WL). Si la commission AQ constate que les situations de travail soumises ne se prêtent pas au projet, elle détermine elle-même un thème (deux situations de travail issues d'un domaine de compétences opérationnelles).

Le thème proposé par la commission AQ, comprenant deux situations de travail, est communiqué par écrit aux candidats avec l'autorisation d'examiner au plus tard trois mois avant le début de l'examen final (ch. 4.1.1 WL).

Tout refus d'admission à l'examen ou des thèmes proposés pour le travail de projet écrit doit être motivé et accompagné d'une indication des voies de recours (ch. 3.33 PO).

La mission concrète est décrite dans le présent guide à **l'annexe 1**.

2.3 Tâche à accomplir

L'organisme responsable met à disposition un modèle séparé pour la rédaction du travail de projet écrit. Ce modèle doit être utilisé de manière obligatoire comme base. Il contient également la description détaillée des tâches à accomplir par les candidats.

2.4 Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation du travail de projet écrit sont énumérés à l'**annexe 2** du présent guide.

3. Présentation orale et entretien technique du ~~travail de projet écrit~~

Ce chapitre décrit la présentation orale et l'entretien technique relatifs au travail de projet écrit (partie 1 de l'examen, position 1.2). Le tableau suivant donne un aperçu des conditions-cadres de la partie 1 de l'examen, position 1.2, sur la base du « Guide relatif au règlement d'examen pour le brevet fédéral de responsable de secteur en technique de nettoyage ».

3.1 Exigences

Position 1.2	Présentation orale et entretien technique sur le travail de projet écrit
Type d'examen	oralement (chiffre 5.11 PO)
Durée	Présentation : 15 minutes Entretien technique : 45 minutes
Description	Dans la partie orale de l'examen 1 (position 1.2), les candidats présentent leur travail de projet écrit, puis passent un entretien technique. La présentation leur permet de démontrer leur capacité à s'exprimer de manière convaincante et à présenter de manière claire et efficace les aspects pertinents de leur projet. Elle dure 15 minutes et se déroule en langue standard. Les candidats sont responsables de la mise en service des supports médiatiques ou techniques nécessaires à la présentation ainsi que de la préparation de la salle. L'entretien technique qui suit dure 45 minutes et porte principalement sur le contenu du travail de projet et sa présentation. D'autres critères de performance figurant dans le profil de qualification peuvent également être évalués à l'aide de questions transversales. En répondant aux questions et en établissant des liens entre les questions et les thèmes, les candidats démontrent qu'ils possèdent les compétences opérationnelles requises.
Langue	L'entretien d'examen se déroule dans la langue standard.
Type d'évaluation	La présentation et l'entretien technique constituent ensemble une note de position. L'évaluation des deux parties est définie dans la grille d'évaluation de la position 1.2.
Critères de performance évalués	Les domaines de compétences opérationnelles, les compétences opérationnelles et les critères de performance évalués sont décrits dans le profil de qualification. Toutes les compétences opérationnelles et tous les critères de performance des domaines de compétences opérationnelles A, B, C et D peuvent être évalués (annexe 1 WL p. 13 et suivantes).

3.2 Tâche

Conformément aux directives (chiffre 6.1.2 WL), les candidats présentent leur projet pendant 15 minutes dans une langue standard. Ils sont responsables de l'aménagement de la salle et de la mise en service des supports et des moyens techniques nécessaires à leur présentation.

Au cours de celle-ci, ils doivent se montrer aussi convaincants que possible et présenter les contenus importants de leur projet de manière claire et efficace. Il est donc recommandé d'utiliser des supports tels que des transparents, des affiches ou des images pour la présentation et l'illustration des contenus. Les candidats préparent leur présentation de manière à résumer les contenus essentiels de leur travail et à justifier leur démarche de manière claire et compréhensible.

La présentation comprend une description de la situation initiale et la démarche suivie pour accomplir la tâche. Les candidats sélectionnent les bases théoriques, les directives techniques ou les contenus de modules qui les ont guidés dans la résolution des situations initiales et qu'ils ont décrits dans leur travail écrit. Ils justifient ce choix et expliquent l'importance des bases théoriques, des directives techniques ou des contenus de modules utilisés pour leur travail. Enfin, ils expliquent comment ils évaluent les points forts et les domaines d'optimisation de leur démarche et de leur travail écrit.

La tâche concrète pour la présentation orale et l'entretien technique du travail de projet écrit est décrite à **l'annexe 8**.

3.3 Déroulement

Le lieu et la date de l'examen ainsi que les aides autorisées et à apporter sont communiqués avec la convocation à l'examen au moins 30 jours avant le début de l'examen final (ch. 4.13 PO).

Avant l'examen oral, les candidats disposent de 15 minutes pour installer la salle, les supports utilisés et les moyens techniques, et pour préparer leur présentation.

L'entretien technique est mené par deux experts d'examen.

3.4 Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation de la présentation orale et de l'entretien technique du travail de projet écrit sont figurés aux **annexes 9 et 10** du présent guide.

4. Examen oral sur le thème de l' d'entreprise

Ce chapitre décrit l'entretien technique sur le thème choisi en entreprise (partie 2 de l'examen).

4.1 Exigences

Le tableau suivant donne un aperçu des conditions générales de la partie 2 de l'examen, axée sur la pratique en entreprise et évaluée oralement, sur la base du « Guide relatif au règlement d'examen pour le brevet fédéral de responsable du domaine Technique de nettoyage du 22 juin 2023 ».

Partie 2 de l'examen	Partie orale consacrée aux aspects opérationnels
Type d'examen	Oral, entretien technique
Durée	45 minutes
Description	<p>Lors de leur inscription à l'examen, les candidats indiquent un thème principal sur lequel ils souhaitent mener un entretien technique. Le thème est en rapport avec l'orientation technique de leur propre entreprise. Les candidats ont ainsi la possibilité d'être évalués dans leur domaine de spécialité. D'autres critères de performance figurant dans le profil de qualification peuvent également être évalués à l'aide de questions transversales.</p> <p>Les exigences relatives au thème principal de l'entreprise ainsi que les aides et outils de travail autorisés sont décrits en détail dans l'avis d'examen. En répondant à des questions et en établissant des liens entre des questions et des thèmes dans le domaine principal, les candidats démontrent qu'ils disposent des compétences opérationnelles requises.</p>
Langue	L'entretien d'examen se déroule généralement en langue standard.
Type d'évaluation	L'évaluation s'effectue à l'aide de la grille d'évaluation de la partie 2 de l'examen. L'entretien technique portant sur le domaine d'activité principal de l'entreprise est noté sur une échelle de notes entières et demi-notes (chapitre 6 du règlement).
Domaines d'activité possibles	<p>Le domaine d'activité sélectionné doit être en rapport avec le profil de qualification (annexe 1 du guide à partir de la page 13).</p> <p>Les candidats peuvent choisir le domaine prioritaire à examiner dans une liste de domaines prioritaires de l'entreprise. Le domaine prioritaire ainsi défini peut être mis en réseau et évalué lors de l'entretien technique avec toutes les compétences opérationnelles et tous les critères de performance dans les domaines de compétence opérationnelle A, B, C et D (annexe 1 WL à partir de la page 13).</p> <p>A, B, C et D (annexe 1 WL à partir de la p. 13).</p>

4.2 Choix des thèmes lors de l'inscription à l'

Conformément aux directives (chiffre 6.1.2 WL), les candidats doivent soumettre une proposition de domaine prioritaire de l'entreprise lors de leur inscription. Cette proposition peut être choisie dans la liste suivante. D'autres domaines prioritaires de l'entreprise que ceux énumérés ne sont pas prévus.

1. Nettoyage de chantier (nettoyage grossier et nettoyage final)
2. Nettoyage d'entretien
3. Nettoyage de façade
4. Nettoyage après déménagement
5. Nettoyage spécial
6. Nettoyage de ménages privés
7. Nettoyage industriel
8. Nettoyage d'hôpitaux
9. Nettoyage désinfectant, nettoyage intermédiaire et final Salle d'opération
10. Nettoyage de véhicules (par exemple, transports publics)

Les exemples suivants sont typiques des thèmes et des tâches abordés lors de l'entretien technique sur le domaine d'activité principal. La liste n'est pas exhaustive :

- Planification et organisation des services de nettoyage
- Analyse des risques et sécurité au travail sur les lieux d'intervention
- Gestion des matières recyclables, des déchets et des substances et produits dangereux
- Élaboration de concepts
- Description des postes et des exigences envers les collaborateurs
- Traitement des commandes, élaboration de cahiers des charges
- Documentation des prestations
- Instruction des collaborateurs ou des utilisateurs
- Traitement des sinistres
- Planification d'urgence
- Gestion de la qualité
- Communication avec la clientèle, gestion des conflits

4.3 Tâches pour l'entretien professionnel de l'

Lors de l'entretien technique décrit, les candidats démontrent qu'ils ont acquis les compétences décrites dans les quatre modules et qu'ils les appliquent et les mettent en œuvre concrètement dans leur propre pratique professionnelle. Ils doivent également être capables de transposer ces compétences dans d'autres situations et entreprises. À l'aide du portrait d'entreprise présenté, ils démontrent lors de l'entretien technique qu'ils disposent des compétences spécifiques à chaque module et qu'ils sont capables de les appliquer dans leur pratique professionnelle, mais aussi qu'ils ont développé des capacités de mise en œuvre transversales et pertinentes pour leur poste dans leur propre entreprise. La tâche de mise en réseau fait appel aux compétences de tous les modules.

Il est important qu'ils puissent fournir des informations sur le contenu des axes prioritaires opérationnels qu'ils ont préparés et les mettre en relation avec d'autres thèmes professionnels.

Les candidats complètent le choix de leur domaine d'activité principal en expliquant les raisons de leur choix et en décrivant le profil de l'entreprise. Ils se réfèrent à leur employeur et à son offre ou à sa spécialisation. Le profil de l'entreprise aide l'équipe d'experts à mener une discussion approfondie sur les offres et la spécialisation de l'entreprise et à relier les thèmes à tous les domaines de compétence opérationnelle.

En outre, les candidats choisissent deux des quatre domaines de compétences opérationnelles (A, B, C, D). Ceux-ci font l'objet d'un examen approfondi. Les deux autres constituent des contenus complémentaires de l'examen oral (**annexe 1** WL, p. 13 et suivantes).

4.4 Déroulement

Le lieu et la date de l'examen ainsi que les aides autorisées et à apporter sont communiqués avec la convocation à l'examen au moins 30 jours avant le début de l'examen final (chiffre 5 PO). L'entretien technique est mené par deux experts d'examen.

4.5 Critères d'évaluation

Le chapitre 6 du règlement des examens (page 10, PO) régit l'évaluation et la notation. Selon ce chapitre, les épreuves sont notées de 6 à 1. Les notes 4,0 et supérieures correspondent à des performances suffisantes. Le travail de projet écrit (position 1.1) et la partie orale avec présentation et entretien technique (position 1.2) sont notés respectivement sur une échelle de notes entières et demi-notes. La moyenne des notes des positions 1.1 et 1.2 constitue la note globale de la partie 1 de l'examen. La note de l'entretien technique sur le thème principal de l'entreprise correspond à la partie 2 de l'examen. Les deux notes des positions de la partie 1 de l'examen (positions 1.1 et 1.2) et la partie 2 de l'examen comptent chacune pour un tiers.

Les critères d'évaluation sont présentés à **l'annexe 9**.

ANNEXE

1. Consignes pour l'épreuve écrite Travail de projet

Les candidats soumettent deux propositions de thèmes pour leur projet lors de leur inscription à l'examen. Ces thèmes comprennent chacun deux situations de travail issues d'un domaine de compétences opérationnelles. Les candidats reçoivent les tâches suivantes, qu'ils doivent traiter dans le modèle de projet écrit :

1. Sélectionnez dans le profil de qualification (annexe 1 WL à partir de la page 11) deux domaines de compétences opérationnelles que vous souhaitez traiter. Ceux-ci constituent la base des deux propositions de thèmes.
Domaine de compétence opérationnelle A : conseiller et vendre des services de nettoyage
Domaine de compétence opérationnelle B : fournir des services de nettoyage
Domaine de compétence opérationnelle C : exécuter et superviser des tâches administratives
Domaine de compétence opérationnelle D : diriger et encourager les collaborateurs
2. Pour chacun des deux domaines de compétences opérationnelles, décrivez deux situations de travail dans lesquelles vous avez dû ou devez mettre en œuvre les compétences opérationnelles correspondantes. Chaque situation de travail doit être une mission ou une tâche que vous avez dû ou devez accomplir pour votre employeur. Les situations inventées ne sont pas autorisées (environ 5 à 10 lignes ; taille de police recommandée : 11 points).
3. Veuillez soumettre les deux propositions de sujet avec votre inscription à l'examen.
4. La commission AQ vous communiquera, lors de votre admission à l'examen, le thème ou les situations de travail que vous devrez traiter dans votre projet écrit.
5. Dans votre projet écrit, décrivez comment vous avez procédé et ce que vous avez entrepris pour maîtriser les situations de travail (environ 10 à 30 lignes ; taille de police recommandée : 11 points). Vous pouvez documenter les situations de travail et la procédure suivie à l'aide de trois photos, croquis ou autres illustrations au maximum. Utilisez pour cela le modèle fourni.
6. Pour chaque situation de travail, citez au moins trois et au maximum cinq bases théoriques, directives techniques ou contenus de modules qui ont été utiles ou nécessaires pour maîtriser la situation de travail décrite.
7. Expliquez pourquoi les bases, directives ou contenus de module sélectionnés étaient importants pour maîtriser la situation de travail (environ 2 à 5 lignes, taille de police recommandée : 11 points).
8. Évaluez votre approche de manière autocritique. Basez-vous sur les questions suivantes :
 - Qu'est-ce qui s'est bien passé ? Quels sont les points forts de votre approche ?
 - Qu'est-ce qui était difficile ? Quels sont les défis liés à la mise en œuvre ?
 - Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de manière satisfaisante ?
 - Que feriez-vous différemment la prochaine fois ?(environ 15 à 30 lignes ; taille de police recommandée : 11 points).

2. Critères d'évaluation du travail de projet écrit pour l'

La grille d'évaluation du travail de projet écrit sert de base à la notation par les experts et expertes d'examen et aide à la préparation de la présentation et de l'entretien technique. La grille indique aux candidats ce qui sera évalué. Les critères formels des entrées sont évalués comme « remplis » ou « non remplis ». Les critères de contenu sont évalués comme bons (++), suffisants (+) et insuffisants (-). Le travail de projet écrit est noté en notes entières et demi-notes. La notation s'appuie sur les descriptions des profils de notes figurant dans la grille d'évaluation.

		Évaluation	
		rempli	Non satisfait
Sélection Compétence opérationnelle	Les deux situations de travail prescrites par la commission QS dans l'autorisation d'examen sont décrites.		
Déclaration d'autonomie	La déclaration d'autonomie est rédigée et signée.		
Mise en forme	Le modèle Word pour le travail de projet écrit est utilisé.		
Téléchargement	Le travail de projet écrit a été téléchargé dans les délais impartis.		
Page de titre	Les informations requises figurent dans leur intégralité sur la page de titre : Projet pour le poste de responsable du domaine Techniques de nettoyage avec brevet fédéral : nom, prénom, adresse, lieu de résidence, date de naissance, date de création, date de naissance, date de création		
Abréviations	Les abréviations utilisées sont : <ul style="list-style-type: none"> • courantes (par exemple : etc., par exemple, resp., incl., entre autres) ou • écrites en toutes lettres lors de leur première utilisation et leur abréviation est indiquée entre parenthèses (par exemple : Technique de nettoyage (RT) ; ci-après uniquement RT ou • figurant dans une liste d'abréviations. 		
Références	Les passages qui ne proviennent pas du candidat sont signalés et les sources utilisées sont indiquées entre parenthèses, sous forme de note de bas de page ou sous une autre forme. Les exemples utilisés sont des extraits de normes, de documents techniques et de directives de l'employeur.		
Les représentations	Les tableaux et les illustrations sont légendés. (par exemple : illustration : bureau ; tableau : calcul)		

3. Évaluation formelle de la situation de travail 1

		Évaluation	
		rempli	Non satisfait
Type de situation professionnelle	La situation professionnelle est tirée de l'activité professionnelle du candidat/de la candidate.		
Étendue Description	La description de la situation initiale comprend 5 à 10 lignes. (Taille de police recommandée : 11 points)		
	La description de la procédure et des actions effectuées comprend environ 10 à 30 lignes. (Taille indicative de la police : 11 points)		
Sélection de bases théoriques	Il faut choisir au moins trois et au maximum cinq bases théoriques, directives techniques ou contenus de modules qui ont été utiles ou nécessaires pour maîtriser la situation décrite.		
	Pour chaque fondement, directive ou contenu de module sélectionné, une justification de ce choix est fournie. En outre, il convient d'expliquer en 5 à 10 lignes dans quelle mesure ceux-ci ont été importants pour la maîtrise de la situation de travail. (Taille de police recommandée : 11 points)		
Auto-évaluation	Une auto-évaluation de la situation professionnelle a été rédigée.		
	L'auto-évaluation comprend entre 15 et 30 lignes (taille de police recommandée : 11 points).		
Références	Les passages qui ne proviennent pas du candidat sont signalés et les sources utilisées sont indiquées entre parenthèses, sous forme de note de bas de page ou sous une autre forme. Les exemples utilisés sont des extraits de normes, de documents techniques et de directives de l'employeur.		
Les	Les photos, croquis ou autres illustrations sont légendés. (par exemple : illustration : bureau ; croquis : itinéraire)		

4. Description et réflexion Situation de travail 1

		Évaluation*		
		++	+	-
Description de la situation/description de l'action	La situation de travail correspond au domaine de compétence opérationnelle sélectionné.			
	La situation professionnelle est décrite de manière compréhensible.			
	La procédure mise en œuvre pour gérer la situation professionnelle et les actions réalisées sont décrites de manière compréhensible.			
Lien avec les bases théoriques	Les bases théoriques, les directives techniques ou les contenus des modules sélectionnés correspondent à la situation de travail.			
	Les justifications correspondent aux bases théoriques, aux directives techniques ou aux contenus du module.			
Auto-évaluation	L'auto-évaluation porte sur les actions et les contenus réalisés.			
	L'auto-évaluation se réfère à des contenus concrets.			
	Les questions clés 1 : Qu'est-ce qui s'est bien passé ? Quels sont les points forts de la démarche ? Les réponses sont compréhensibles.			
	La réponse aux questions clés 1 : Qu'est-ce qui s'est bien passé ? Quels sont les points forts de l'approche ? est exhaustive et met en lumière différents aspects.			
	Les questions clés 2 : Qu'est-ce qui était difficile ? Quels sont les défis à relever dans cette démarche ? Les réponses sont compréhensibles.			
	La réponse aux questions clés 2 : Qu'est-ce qui était difficile ? Quels sont les défis liés à cette démarche ? est exhaustive et met en lumière différents aspects.			
	Les questions clés 3 : Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de manière satisfaisante ? reçoivent des réponses compréhensibles.			
	La réponse à la question clé 3 : Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de manière satisfaisante ? est exhaustive et met en lumière différents aspects ou montre pourquoi la situation de travail a pu être traitée de manière satisfaisante.			
	Question clé 4 : Que feriez-vous différemment la prochaine fois ? La réponse est compréhensible.			
La réponse à la question clé n° 4 : « Que feriez-vous différemment la prochaine fois ? » est complète et met en lumière différents aspects.				

* ++ bien | + suffisant | - insuffisant

5. Évaluation formelle de la situation de travail 2

		Évaluation	
		rempli	non satisfait
Type de situation professionnelle	La situation professionnelle est tirée de l'activité professionnelle du candidat/de la candidate.		
Étendue Description	La description de la situation initiale comprend 5 à 10 lignes. (Taille de police recommandée : 11 points)		
	La description de la procédure et des actions effectuées comprend environ 10 à 30 lignes. (Taille indicative de la police : 11 points)		
Sélection de bases théoriques	Il faut choisir au moins trois et au maximum cinq bases théoriques, directives techniques ou contenus de modules qui ont été utiles ou nécessaires pour maîtriser la situation décrite.		
	Pour chaque fondement, directive ou contenu de module sélectionné, une justification de ce choix est fournie. En outre, il convient d'expliquer en 5 à 10 lignes dans quelle mesure ceux-ci ont été importants pour la maîtrise de la situation de travail. (Taille de police recommandée : 11 points)		
Auto-évaluation	Une auto-évaluation de la situation professionnelle a été rédigée.		
	L'auto-évaluation comprend entre 15 et 30 lignes (taille de police recommandée : 11 points).		
Références	Les passages qui ne proviennent pas du candidat sont signalés et les sources utilisées sont indiquées entre parenthèses, sous forme de note de bas de page ou sous une autre forme. Les exemples utilisés sont des extraits de normes, de documents techniques et de directives de l'employeur.		
Les	Les photos, croquis ou autres illustrations sont légendés. (par exemple : illustration : bureau ; croquis : itinéraire)		

6. Description et réflexion Situation de travail 2

		Évaluation*		
		++	+	-
Description de la situation/description de l'action	La situation de travail correspond au domaine de compétence opérationnelle sélectionné.			
	La situation professionnelle est décrite de manière compréhensible.			
	La procédure mise en œuvre pour gérer la situation professionnelle et les actions réalisées sont décrites de manière compréhensible.			
Lien avec les bases théoriques	Les bases théoriques, les directives techniques ou les contenus des modules sélectionnés correspondent à la situation de travail.			
	Les justifications correspondent aux bases théoriques, aux directives techniques ou aux contenus du module.			
Auto-évaluation	L'auto-évaluation porte sur les actions et les contenus réalisés.			
	L'auto-évaluation se réfère à des contenus concrets.			
	Les questions clés 1 : Qu'est-ce qui s'est bien passé ? Quels sont les points forts de la démarche ? Les réponses sont compréhensibles.			
	La réponse aux questions clés 1 : Qu'est-ce qui s'est bien passé ? Quels sont les points forts de l'approche ? est exhaustive et met en lumière différents aspects.			
	Les questions clés 2 : Qu'est-ce qui était difficile ? Quels sont les défis à relever dans cette démarche ? Les réponses sont compréhensibles.			
	La réponse aux questions clés 2 : Qu'est-ce qui était difficile ? Quels sont les défis liés à cette démarche ? est exhaustive et met en lumière différents aspects.			
	Les questions clés 3 : Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de manière satisfaisante ? reçoivent des réponses compréhensibles.			
	La réponse à la question clé 3 : Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de manière satisfaisante ? est exhaustive et met en lumière différents aspects ou montre pourquoi la situation de travail a pu être traitée de manière satisfaisante.			
	Question clé 4 : Que feriez-vous différemment la prochaine fois ? La réponse est compréhensible.			
La réponse à la question clé n° 4 : « Que feriez-vous différemment la prochaine fois ? » est complète et met en lumière différents aspects.				

* ++ bien | + suffisant | - insuffisant

7. Évaluation globale du travail écrit sur le projet « »

Le travail de projet écrit est évalué dans son ensemble. Les évaluations des critères formels et de contenu des deux situations constituent une aide à l'évaluation. La notation est laissée à la discrétion des experts chargés de l'évaluation et s'appuie sur les descriptions suivantes des différentes notes. Des demi-notes peuvent être attribuées. Les indicateurs possibles servent d'aide à la décision. Ils ne doivent pas être entièrement remplis ou non remplis pour l'attribution des notes. Ils décrivent ce qui est fondamentalement attendu pour l'attribution de la note correspondante et servent ainsi de référence aux experts chargés de l'examen pour la classification, sans limiter complètement leur pouvoir d'appréciation.

Note	Évaluation	Indicateurs possibles
6	Très bien	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les critères formels sont pleinement remplis • Tous les critères de contenu sont remplis de manière positive • Les situations de travail sélectionnées revêtent une grande importance pour la pratique d'un/e responsable du domaine Technique de nettoyage • importance • Les descriptions témoignent d'une expertise approfondie, très solide et précise. • Le langage technique et les termes spécialisés sont utilisés de manière correcte et adaptée • La manière d'aborder les situations professionnelles est habile et systématique • La manière d'aborder les situations professionnelles est soignée et correcte • La justification, la sélection et la signification des bases, des directives ou du contenu des modules sont cohérentes, compréhensibles, claires et complètes pour toutes les situations de travail décrites • La réflexion sur les situations professionnelles est approfondie et minutieuse
5	bien	<ul style="list-style-type: none"> • Les critères formels sont remplis dans une large majorité • Les critères de contenu sont remplis de manière positive dans une large majorité des cas • Les situations de travail sélectionnées ont une importance pour la pratique d'un responsable du domaine des techniques de nettoyage • La plupart des descriptions témoignent d'une connaissance approfondie et largement étayée du domaine • Le langage technique et les termes spécialisés sont généralement utilisés de manière correcte et adaptée • L'approche adoptée pour accomplir les tâches est largement systématique • La manière d'aborder les situations professionnelles est généralement soignée et correcte • La justification, le choix et la signification des bases, des directives ou du contenu des modules sont largement cohérents, compréhensibles, clairs et complets pour la plupart des situations de travail décrites • La réflexion sur les situations de travail est généralement approfondie

4	Suffisant	<ul style="list-style-type: none"> • Les critères formels sont majoritairement remplis • Les critères de contenu sont majoritairement remplis de manière positive • Les situations de travail sélectionnées ont une importance secondaire pour la pratique d'un/e responsable du domaine Techniques de nettoyage • Les descriptions montrent dans l'ensemble des connaissances spécialisées complètes et suffisantes pour l'exécution des tâches d'un responsable du domaine des techniques de nettoyage • Le langage technique et les termes spécialisés sont globalement utilisés de manière correcte et appropriée • La manière d'aborder les situations professionnelles est manifestement systématique. • La manière d'aborder les situations professionnelles est manifestement soignée et globalement correcte • La justification, la sélection et l'importance des bases, des directives ou du contenu des modules sont compréhensibles, généralement claires et complètes pour les situations de travail décrites • La réflexion sur les situations professionnelles reste superficielle
3	Insuffisant	<ul style="list-style-type: none"> • Seuls quelques critères formels sont remplis • La plupart des critères relatifs au contenu ne sont pas remplis. • Les situations de travail sélectionnées ont peu d'importance pour la pratique d'un responsable du domaine des techniques de nettoyage • . • Les descriptions révèlent un manque de connaissances techniques clairement insuffisant pour l'exécution des tâches d'un responsable du domaine des techniques de nettoyage • Le langage technique et les termes spécialisés sont peu utilisés, incorrects et inadaptés • La procédure suivie pour accomplir les situations de travail n'est généralement pas systématique • La manière d'aborder les situations professionnelles est négligente et, dans la plupart des cas, incorrecte. • La justification, le choix et la signification des bases, des directives ou du contenu des modules sont pour la plupart incompréhensibles, peu clairs et incomplets pour les situations de travail décrites • La réflexion sur les situations professionnelles ne se rapporte pas à celles-ci, elle est trop superficielle et incomplète

2	faible	<ul style="list-style-type: none"> • Seuls quelques critères formels sont remplis • Seuls quelques critères de contenu sont remplis de manière positive. • Seules quelques situations de travail sélectionnées, voire aucune, n'ont d'importance pour la pratique d'un/e responsable du domaine Technique de nettoyage • Les descriptions montrent des connaissances techniques clairement insuffisantes et inadéquates pour l'exécution des tâches d'un chef de secteur en technique de nettoyage • Le langage technique et les termes techniques ne sont pas utilisés • La procédure pour accomplir les situations de travail n'est pas systématique • La justification, la sélection et la signification des principes fondamentaux, des directives ou du contenu des modules ne sont pas compréhensibles, claires et complètes par rapport aux situations de travail décrites • La réflexion sur les situations de travail ne se rapporte pas à celles-ci
1	non évaluable	<ul style="list-style-type: none"> • aucune information disponible

8. Consignes pour l'examen oral d'

Les candidats reçoivent la tâche suivante, qu'ils doivent traiter pour préparer l'entretien technique sur le projet écrit :

L'examen oral sur le projet écrit consiste en une présentation de 15 minutes. Vous devez présenter votre projet de manière convaincante et en exposer les principaux contenus de manière claire et efficace.

Préparez votre présentation de manière à présenter clairement les principaux éléments de votre travail. Utilisez des supports appropriés tels que des transparents, des affiches ou des photos pour illustrer votre présentation. La présentation se déroule en langue standard. Présentez votre approche de manière compréhensible et justifiez-la. Veillez à ce que votre présentation soit bien structurée et claire afin de pouvoir démontrer avec succès vos connaissances et vos compétences.

Structurez votre présentation de manière logique et choisissez un type de présentation adapté au contenu et à la culture d'entreprise. Commencez par un bref mot de bienvenue. Présentez ensuite la situation initiale et votre approche pour mener à bien la mission. Sélectionnez et décrivez les bases théoriques, les directives techniques ou les contenus de modules pertinents que vous avez utilisés pour maîtriser la situation initiale et qui sont décrits dans votre travail écrit.

Justifiez votre décision et expliquez l'importance des bases théoriques, des directives techniques ou des contenus de modules sélectionnés pour votre travail et la maîtrise de la situation initiale.

Présentez les contenus élaborés et mettez en évidence les nouveaux aspects qui n'ont pas encore été traités ou approfondis dans le dossier. Présentez les arguments qui ont motivé vos décisions/mesures et réfléchissez-y.

Enfin, évaluez et réfléchissez aux points forts et aux domaines d'optimisation de votre approche et de votre travail écrit.

Vous êtes responsable de l'aménagement de la salle et de la mise en service des supports et outils techniques nécessaires à votre présentation. À cette fin, vous pouvez entrer dans la salle d'examen 15 minutes avant le début de l'entretien professionnel et l'aménager.

9. Critères d'évaluation et évaluation globale de l'examen oral

En principe, les experts d'examen basent leur évaluation sur les exigences de la pratique professionnelle. Lors de l'entretien technique, ils vérifient en premier lieu dans quelle mesure les connaissances techniques sont appliquées avec précision à des situations concrètes et pratiques, conformément aux compétences opérationnelles requises. Les critères d'évaluation suivants indiquent les prestations que les candidats doivent fournir lors de l'examen oral. Les « indicateurs possibles » énumérés donnent des indications sur les points auxquels les experts aux examens peuvent prêter attention. Il n'est pas nécessaire que tous ces critères soient remplis pour obtenir une bonne évaluation. Les critères d'évaluation sont liés aux compétences opérationnelles suivantes (**annexe 1** WL, page 14) :

- a06 Vendre des prestations de nettoyage
- c01 Utiliser des supports pour communiquer avec les clients des services de nettoyage et d'autres interlocuteurs
- d03 Planifier, organiser et évaluer la formation et l'éducation des employés de l'entreprise du secteur du nettoyage et les évaluer
- d04 Organiser et diriger des entretiens et des réunions dans l'entreprise du secteur du nettoyage

Critères d'évaluation	Indicateurs possibles
PRÉSENTATION	
Gestion du temps	Respecter le temps imparti
Contenu et structure	<ul style="list-style-type: none"> • Structure logique et claire • Contenu pertinent • profondeur appropriée • Exactitude technique
Compréhensibilité et expression	<ul style="list-style-type: none"> • utilisation efficace des médias et des outils • volume sonore approprié • langage corporel ouvert et encourageant • voix bien modulée et compréhensible • Contact visuel avec le public
impression générale	Présentation convaincante
ENTRETIEN TECHNIQUE	
Communication et interaction	<ul style="list-style-type: none"> • expression claire, précise et compréhensible • Capacité à argumenter de manière logique et convaincante • Interaction active et appropriée avec les experts chargés de l'examen
Compétence professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Application sûre et adaptée à la situation des connaissances spécialisées • Utilisation correcte et appropriée des termes techniques et du langage spécialisé
Analyse et résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension globale et exhaustive des défis et situations complexes • Analyse pertinente et exhaustive des situations • Prise de mesures efficaces • Reconnaissance et réflexion approfondies sur les forces et les faiblesses des solutions/mesures • Réflexion sur les forces et les faiblesses des solutions et des variantes proposées
Impression générale	Entretien technique convaincant et professionnel

10. Critères d'évaluation et évaluation globale de l'entretien technique Priorité opérationnelle

Critères d'évaluation

Au cours de l'entretien avec les experts d'examen, les candidats démontrent qu'ils possèdent les compétences définies dans le profil professionnel en s'appuyant sur leurs activités professionnelles concrètes, les exemples de mise en œuvre et d'application dans le domaine d'activité principal de l'entreprise et leurs expériences professionnelles quotidiennes. Au cours de l'entretien, qui repose sur les questions du PEX, les candidats démontrent qu'ils remplissent les exigences suivantes :

- réponses précises, techniquement correctes, suffisantes et compréhensibles aux questions
- réponses approfondies aux analyses opérationnelles (SWOT)
- Analyser, commenter et réfléchir aux forces/faiblesses et aux opportunités/risques de l'entreprise
- Expliquer et analyser des exemples concrets d'actions et de résolution de problèmes tirés du dossier et des exemples supplémentaires issus de l'entreprise, qui illustrent la mise en réseau d'au moins trois compétences modulaires
- Proposer des solutions alternatives aux décisions prises
- Remettre en question de manière critique les mesures prises dans l'entreprise, y réfléchir et en tirer des enseignements
- Remettre en question de manière critique son rôle personnel dans l'entreprise, dans le cadre de projets ou lors de l'élaboration de ce thème central et en tirer des enseignements
- Mettre en évidence les éventuelles répercussions découlant des enseignements tirés de son rôle personnel
- Transférer les compétences à d'autres situations ou entreprises

Évaluation globale

En principe, les experts d'examen basent leur évaluation sur les exigences de la pratique professionnelle. Lors de l'entretien technique sur le thème prioritaire de l'entreprise, ils évaluent en premier lieu les compétences opérationnelles des candidats dans le domaine choisi. Les critères d'évaluation suivants indiquent les performances que les candidats doivent atteindre lors de l'entretien technique sur le domaine d'activité principal. Les « indicateurs possibles » énumérés donnent des indications sur les points auxquels les experts d'examen peuvent prêter attention. Il n'est pas nécessaire que tous ces critères soient remplis pour obtenir une bonne évaluation.

- a06 Vendre des services de nettoyage
- c01 Supports destinés à la communication avec les clients des services de nettoyage et autres interlocuteurs
- d03 Planifier, organiser et évaluer la formation et l'éducation des employés de l'entreprise dans le secteur du nettoyage et les évaluer
- d04 Organiser et diriger des entretiens et des réunions dans l'entreprise du secteur du nettoyage

Critères d'évaluation	Indicateurs possibles
Communication et interaction	<ul style="list-style-type: none"> • expression claire, précise et facilement compréhensible • Capacité à argumenter de manière logique et convaincante • Interaction active et appropriée avec les experts chargés de l'examen
Compétences techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Application sûre et adaptée à la situation des connaissances spécialisées • Utilisation correcte et appropriée des termes techniques et du langage spécialisé
Analyse et résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension globale et exhaustive des défis et situations complexes • Analyse pertinente et complète des situations • Prise de mesures efficaces • Identification et réflexion approfondies sur les forces et les faiblesses des solutions/mesures • Réflexion sur les forces et les faiblesses des solutions et des variantes