

DIRECTIVES

relatives au

Règlement concernant l'examen professionnel de responsable des services de propreté

du 22 juin 2023

Au sens du chiffre 2.2 du règlement d'examen relatif à l'octroi du brevet fédéral de responsable des services de propreté du 22 juin 2023, la commission pour l'assurance qualité arrête les directives suivantes pour le règlement d'examen mentionné.

Les directives font partie intégrante du règlement d'examen et les commentent ou les complètent. Les directives sont contrôlées régulièrement et modifiées en cas de besoin.

1 INTRODUCTION

1.1 But des directives

La commission pour l'assurance qualité (commission AQ) émet les directives au sens du ch. 2.21 du règlement d'examen relatif à l'examen professionnel fédéral de responsable des services de propreté du 22 juin 2023.

Elles définissent l'admission à l'examen, la structure et les contenus de l'examen final, les épreuves ainsi que le déroulement temporel. Elles servent de source d'information pour les diplômés, les employeurs et les instituts de formation.

1.2 Organe responsable

Les organisations suivantes forment l'organe responsable de l'examen professionnel de responsable des services de propreté avec brevet fédéral (RE, ch. 1.3) pour toute la Suisse:

- Association Genevoise des Entrepreneurs en Nettoyage et de Service (AGENS)
- Associazione Imprese Pulizie Canton Ticino (AIPCT)
- Allpura Association des entreprises suisses en nettoyage
- Association Valaisanne des Entreprises de Nettoyage (AVEN)
- Fédération Romande des Entrepreneurs en Nettoyage (FREN)

1.3 Commission pour l'assurance qualité

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ) par l'organe responsable. La composition et les tâches de la commission AQ sont décrites dans le RE au ch. 2.1 et au ch. 2.2.

1.4 Secrétariat d'examen

Conformément au ch. 2.22 RE, la commission AQ peut déléguer des tâches administratives à un secrétariat. Le secrétariat d'examen s'occupe des tâches administratives liées aux examens professionnels et est l'interlocuteur pour ces questions.

Adresse du secrétariat d'examen:

Suisse alémanique

Prüfungssekretariat, Prüfungsleitung Allpura
St. Laurentiusstrasse 5
4613 Rickenbach
Téléphone +41 (0)62 289 40 40
E-mail bildung@allpura.ch
Site Internet www.allpura.ch

Secrétariat d'examen, direction d'examen Suisse romande (sans 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 Internet www.maisondelaproprete.ch

Secrétariat d'examen, direction d'examen 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 Internet www.ecoledelaproprete.ch

Secrétariat d'examen, direction d'examen 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 Internet www.aipct.ch

2 PROFIL DE LA PROFESSION

Le profil de la profession de responsable des services de propreté avec brevet fédéral est décrit au ch. 1.2 RE.

Les tâches et les qualifications requises sont décrites dans le profil de qualification (annexe 1 de ces directives).

3 ORGANISATION

3.1 Publication

3.1.1 Publication

L'examen final est annoncé publiquement dans les trois langues officielles cinq mois au moins avant le début des épreuves.

3.1.2 La publication donne des informations générales au moins sur les points suivants:

- a) les dates d'examen;
- b) la taxe d'examen;
- c) l'adresse d'inscription;
- d) le délai d'inscription;
- e) le déroulement de l'examen y compris des indications sur le travail de projet écrit et le déroulement des épreuves orales

3.1.3 Les dates et les lieux d'examen

Les dates et lieux d'examen sont publiés sur les pages Internet des organisations qui constituent l'organe responsable.

3.2 Inscription

L'inscription s'effectue selon le ch. 3.2 du règlement d'examen et n'est possible qu'en ligne. Des informations supplémentaires relatives aux documents à transmettre lors de l'inscription sont disponibles au ch. 4 des directives.

La réception de l'inscription et des documents est confirmée par un message généré automatiquement.

4 CONDITIONS D'ADMISSION À L'EXAMEN FINAL

4.1 Règlement et décision d'admission

4.1.1 L'admission à l'examen final est réglementée au ch. 3.3 du RE.

La décision concernant l'admission à l'examen final et les consignes relatives au travail de projet (épreuve 1) et la définition du thème opérationnel (épreuve 2) sont communiquées aux candidats sous forme écrite par le secrétariat d'examen au moins trois mois avant le début de l'examen final. Les décisions négatives indiquent les motifs et les voies de droit (ch. 3.33 RE).

4.2 Attestations et équivalence

4.2.1 Les documents suivants doivent être transmis lors de l'inscription:

- un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat
- et
- le certificat fédéral de capacité (CFC) d'agente/agent de propreté ou attestations d'une qualification équivalente et
- une attestation de 2 ans d'expérience professionnelle à un taux de 80% ou plus dans une fonction d'agente/agent de propreté
- ou
- un certificat fédéral de capacité d'un autre métier ou une attestation d'une qualification équivalente du secondaire II et
- une attestation de 3 ans d'expérience professionnelle dans une fonction d'agente/agent de propreté à un taux d'activité de 80% ou plus et le module de base PN ou d'une attestation d'équivalence
- et
- les certificats de modules A, B, C, D, et E requis ou des attestations d'équivalence
- deux propositions de thèmes pour le travail de projet écrit selon le ch. 6.12 des directives
- la communication d'un thème principal pour l'épreuve 2 «Thème opérationnel» selon le ch. 6.12 des directives
- la mention de la langue d'examen
- la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo
- la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS)

4.2.2 Autre CFC ou qualification équivalente

Tous les CFC obtenus en Suisse sont acceptés comme autre CFC.

Tous les diplômes du secondaire II, niveau CFC ou plus élevé sont acceptés comme qualification équivalente.

Diplômes professionnels d'autres pays: pour l'admission avec un diplôme d'un pays étranger, une attestation de niveau délivrée par le SEFRI doit être jointe à l'inscription. Veuillez noter que les vérifications du SEFRI peuvent prendre plusieurs mois.

La commission AQ décide de la reconnaissance de qualifications et d'années de pratique professionnelle pour l'admission à l'examen final ainsi que de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et prestations (ch. 2.21g et 2.21I RE).

4.2.3 Pratique professionnelle

L'expérience professionnelle doit avoir été acquise une fois la formation initiale terminée ou après l'obtention des qualifications exigées. Dans les documents joints, comme les certificats ou attestations de travail, doivent figurer le type d'emploi et les tâches, le taux d'activité ainsi que la durée de l'emploi. Les copies de certificats ou attestations de travail avec cahier des charges ont pour objectif de démontrer qu'une activité d'au minimum 80% comme agent de propreté a été exercée pendant la période indiquée. Les taux d'activité moindres sont pris en compte conformément à ces exigences et au volume exigé. La durée totale de l'emploi/des emplois doit répondre aux exigences du règlement d'examen ch. 3.31. Dans le même temps, les emplois mentionnés sont additionnés pour arriver à un taux d'activité maximal de 100%.

4.2.4 Certificat «Pratique de nettoyage»

Les candidats sans formation professionnelle de base comme agent de propreté (ch. 3.31 lettre b du règlement d'examen) doivent accomplir le module de base PN qui leur permet d'obtenir le certificat «Pratique de nettoyage». Le certificat est délivré et reconnu par l'organe responsable de l'examen professionnel de responsable des services de propreté. Les informations relatives au certificat peuvent être consultées dans le règlement «Certificat pratique de nettoyage» qui est publié sur les pages Internet des organisations qui constituent l'organe responsable.

4.3 Compensation des inégalités

Les personnes avec handicap peuvent demander une compensation des inégalités. Elles doivent être en mesure de prouver un handicap. La demande doit être soumise à la commission AQ et adressée au plus tard au moment de l'inscription à l'examen en question. La procédure est définie dans la notice relative et actuelle du SEFRI (Notice: Compensation des inégalités frappant les personnes handicapées). Elle est publiée sur la page d'accueil du SEFRI.

4.4 Certificats de modules

Les certificats de modules suivants doivent être présentés pour l'admission à l'examen final:

Module de base PN:	«Pratique de nettoyage» (seulement de candidats selon le ch. 4.2.4 des directives)
Module A:	Conseiller et vendre les prestations de nettoyage
Module B:	Fournir les prestations de nettoyage
Module C:	Exécuter et contrôler les travaux administratifs
Module D:	Diriger et encourager les collaborateurs et les apprentis
Module E:	Mettre en réseau et préparer l'examen

Le contenu et les exigences des différents modules et certificats de modules sont définis dans les descriptions de modules de l'organe responsable (identification du module, y compris exigences relatives aux évaluations de compétences et leur déroulement). Ils sont indiqués dans l'annexe des directives.

4.5 Frais

Les frais de l'examen final sont définis au ch. 3.4 RE.

- 4.5.1 Les frais d'inscription sont indiqués dans la publication. La facture pour la participation à l'examen est effectuée après l'inscription. Pour le candidat qui répète l'examen, la taxe d'examen est fixée au cas par cas par la commission AQ, compte tenu du nombre d'épreuves à répéter.
- 4.5.2 Si le délai de paiement indiqué sur la facture n'est pas respecté, l'inscription n'est pas prise en considération.
- 4.5.3 En cas de non-présentation à l'examen final sans désinscription, les frais déjà versés ne sont pas remboursés.
- 4.5.4 En cas d'arrêt de l'examen (après le début de l'examen final) pour une raison valable et justifiée par un certificat médical, une partie des taxes payées est remboursée, déduction faite des frais occasionnés. En cas d'interruption de l'examen final sans raison valable, aucun remboursement ne sera effectué pour les frais déjà versés.

5 ORGANISATION DE L'EXAMEN FINAL

5.1 Convocation

Le déroulement de l'examen final est défini dans le RE (ch. 4 RE). Cela concerne notamment la publication (chiffre 3.12. RE) et la convocation (chiffre 4.1. RE).

- 5.1.1 Les candidats sont convoqués par le secrétariat d'examen 30 jours au moins avant le début de l'examen final (ch. 4.13 RE). La convocation comprend:
 - a) le programme de l'examen final, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires autorisés dont les candidats sont invités à se munir;
 - b) la liste des experts.
- 5.1.2 Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée et adressée à la commission AQ 14 jours au moins avant le début de l'examen (4.14 RE). Celle-ci prend les mesures qui s'imposent et communique par écrit la décision aux candidats au plus tard 7 jours avant l'examen final.

5.2 Retrait

Le retrait avant l'examen est défini dans le RE (ch. 4.2 RE).

6 EXAMEN FINAL

L'examen final et ses épreuves sont décrites au ch. 5 du RE.

6.1 Épreuves d'examen

6.1.1 L'examen final est organisé selon les épreuves et durées suivantes (ch. 511 RE):

Épreuve	Forme d'examen	Durée	Pondération	
1	Travail de projet		2	
1.1	Écrit	Travail de projet écrit	rendu à l'avance	1
1.2	Oral	Présentation orale et entretien professionnel sur le travail de projet écrit	1,0 h	1
2	Thème opérationnel oral	Entretien professionnel	0,75 h	1
		Total	1,75 h	

6.1.2 Description des épreuves

Épreuve 1.1: travail de projet écrit

Avec le travail de projet, le candidat démontre qu'il est capable de traiter, approfondir, documenter et présenter de façon autonome une tâche définie. Les thèmes et les contenus font partie des domaines de compétences opérationnelles A, B, C et D.

Lors de l'inscription, le candidat soumet deux propositions de thèmes qui conviennent pour l'élaboration du travail de projet. Les thèmes du travail de projet écrit se différencient clairement du thème principal de l'épreuve 2. La commission AQ décide quel thème parmi les deux propositions doit être traité dans le travail de projet écrit et communique sa décision au moment de l'admission. Elle peut préciser les exigences.

Les consignes sont liées à la pratique professionnelle des candidats et axées sur des situations de travail potentielles qu'elles et ils doivent maîtriser.

Le travail de projet est donc un travail orienté sur la pratique qui contient la description et la documentation de projets réels ou de consignes professionnelles. Il ne s'agit pas d'un travail spécialisé ou de recherche axé sur la théorie. Les consignes, le niveau de difficulté ainsi que les compétences opérationnelles et les critères de performance sont définis selon le profil de qualification (annexe 1 des directives).

Le travail de projet est un travail individuel. Il doit être réalisé de façon autonome par le candidat. Les sources d'information utilisées et les bases de travail (par exemple les check-lists, directives du processus, descriptions de produit et d'appareils) doivent être mentionnées de façon exhaustive. L'exécution de ces obligations doit être confirmée par la signature du candidat à la fin du travail de projet.

Si un travail de projet commencé ne pouvait pas être poursuivi ou terminé pour des raisons opérationnelles (fermeture de l'entreprise, arrêt du projet, licenciement etc.), cela doit être annoncé immédiatement au secrétariat d'examen. Celui-ci décide de la suite de la procédure en accord avec la commission AQ.

Les directives formelles (par exemple volume, conception, contenus, indication des références, annexe) ainsi que l'ensemble des critères d'évaluation sont communiqués avec les consignes dans la publication de l'examen.

Épreuve 1.2: travail de projet oral

Dans la partie orale de l'épreuve 1, le candidat présente son travail de projet et mène un entretien professionnel. Pendant la présentation, le candidat démontre qu'il sait se montrer convaincant et qu'il est capable de présenter les principaux aspects des tâches de son projet de façon claire et efficace. La présentation dure 15 minutes et se déroule dans la langue standard. Le candidat est responsable de la mise en marche de médias ou de moyens techniques auxiliaires pour la présentation ainsi que de la préparation de la salle.

L'entretien professionnel qui suit dure 45 minutes. L'entretien porte essentiellement sur le contenu du travail de projet et sa présentation. D'autres critères de prestation contenus dans le profil de qualification peuvent être vérifiés par le biais de questions relatives à celui-ci. En répondant et en mettant en relation des questions et des thèmes, le candidat démontre qu'il dispose des compétences opérationnelles exigées. L'entretien d'examen est en règle générale mené dans la langue standard.

La présentation et l'entretien professionnel composent ensemble un point d'appréciation. L'évaluation de la présentation et de l'entretien professionnel sont définis dans la grille d'évaluation du point d'appréciation 1.2.

Épreuve 2: thème opérationnel

Lors de l'inscription à l'examen, le candidat communique une priorité thématique au sujet de laquelle il souhaite mener un entretien professionnel. Le thème est en relation avec l'orientation technique de sa propre entreprise. Le candidat a ainsi la possibilité d'être examiné dans son domaine spécialisé. D'autres critères de prestation contenus dans le profil de qualification peuvent être vérifiés par le biais de questions relatives à celui-ci. Les exigences relatives au thème opérationnel sont décrites en détail dans la publication de l'examen.

En répondant et en mettant en relation des questions et des thèmes dans le domaine principal, le candidat démontre qu'il dispose des compétences opérationnelles exigées. L'entretien d'examen est en règle générale mené dans la langue standard.

Les moyens auxiliaires et l'équipement de travail autorisés pour les examens finaux sont mentionnés en détail dans la publication de l'examen.

7 ÉVALUATION ET ATTRIBUTION DES NOTES

L'évaluation et l'attribution des notes sont décrites au ch. 6 du RE. L'évaluation des épreuves et de l'examen final est basée sur des notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du RE sont applicables.

Par conséquent, une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation. Pour les prestations, des notes échelonnées de 6 à 1 sont attribuées. Une note supérieure ou égale à 4,0 désigne des prestations suffisantes, des notes en dessous de 4,0 désignent des prestations insuffisantes.

La note d'une épreuve est la moyenne pondérée des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage de points d'appréciation, la note de l'épreuve est attribuée conformément au ch. 6.3 du RE. La note globale de l'examen final correspond à la moyenne pondérée des notes des épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

L'examen est réussi conformément au chiffre 6.4 du RE si, dans aucune des épreuves 1 et 2 la moyenne pondérée est inférieure à 4,0 et donc la note globale est de 4,0 au minimum. La pondération des épreuves est réglementée au ch. 5.11 du RE.

L'examen est considéré comme non réussi, si le candidat:

- a) ne se désiste pas à temps;
- b) ne se présente pas à l'examen ou à une épreuve, et ne donne pas de raison valable;
- c) se retire après le début de l'examen sans raison valable;
- d) est exclu de l'examen.

L'examen peut être répété deux fois s'il n'a pas été réussi. Les examens répétés ne portent que sur les épreuves dans lesquelles le candidat a fourni une prestation insuffisante. Les conditions d'inscription et d'admission au premier examen s'appliquent également aux examens répétés.

8 PROCÉDURE DE RECOURS

Les voies de droit et la procédure de recours sont décrites au ch. 7.3 du RE. Elles reposent sur les notices du SEFRI qui peuvent être téléchargées sur le site Internet du SEFRI (sbfi.admin.ch).

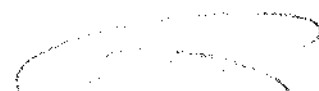
Les recours peuvent être déposés contre le refus de l'admission à l'examen final ainsi que contre le refus d'octroyer le brevet fédéral.


10 ÉDICTION

Berne, 14.11.2022


Organe responsable de l'examen professionnel fédéral de responsable des services de propreté

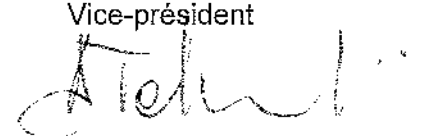
Association Genevoise
des Entrepreneurs en
Nettoyage et de Service
(AGENS)


Pascal Raemy
Président



Pascal Masson
Vice-président

Associazione Imprese
Pulizie Canton Ticino
(AIPCT)


Paolo Thoma
Président

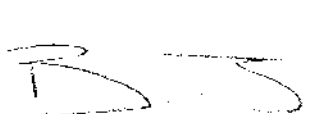

Antonio Tettamanti
Vice-président


Allpura
Association des entre-
prises suisses en net-
toyage


Jürg Brechbühl
Président



Moritz Hartmann
Vice-président

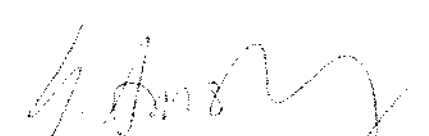
Association Valaisanne
des Entreprises de Net-
toyage
(AVEN)


Roger Bonvin
Président


Pierre Berthod
Vice-président

Fédération Romande
des Entrepreneurs en
Nettoyage
(FREN)


Sergio Isidoro
Président


Martial Amstutz
Responsable formation

11 ANNEXES

Annexe 1: Profil de qualification

1 INTRODUCTION

Le profil de qualification décrit le profil de la profession ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il montre quelles sont les qualifications dont doit disposer une ou un responsable des services de propreté avec brevet fédéral afin d'exercer sa profession au niveau exigé.

Hormis la description des compétence opérationnelles, le profil de qualification sert aussi de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Par ailleurs, il soutient la classification du diplôme de formation professionnelle dans le cadre national de certifications pour la formation professionnelle (CNC formation professionnelle) lors de l'élaboration du descriptif du certificat.

2 PROFIL DE LA PROFESSION

Le nettoyage de bâtiments et d'autres objets est important pour leur entretien et le bien-être des utilisateurs. Les responsables des services de propreté proposent et vendent des prestations de nettoyage et garantissent leur réalisation minutieuse et professionnelle. Ils dirigent le personnel et assurent leur formation et leur formation continue.

2.1 Domaine d'activité

Les responsables des services de propreté et leurs équipes fournissent des prestations de nettoyage à des entreprises privées de tous les secteurs économiques ainsi qu'à des institutions et organisations publiques.

Les prestations de nettoyage sont effectuées dans, sur et autour de différents objets. Les situations de travail typiques sont le nettoyage et l'entretien de nouveaux et anciens bâtiments, d'appartements et d'immeubles, de bâtiments industriels, commerciaux et administratifs, d'hôpitaux, homes et homes médicalisés ainsi que d'installations techniques, de façades, de fenêtres et de moyens de transport.

2.2 Principales compétences opérationnelles

Les responsables des services de propreté représentent l'entreprise pour laquelle ils travaillent auprès du client. Ils évaluent, reconnaissent, comprennent et tiennent compte des besoins du client et le conseillent quant aux prestations requises.

Les responsables des services de propreté assurent la relation avec le client par des contacts réguliers et conservent une vue d'ensemble sur leur portefeuille de clients. Ils abordent les détails spécifiques au mandat avec le client et clarifient les horaires d'intervention ainsi que les exigences spécifiques à l'objet.

Après l'analyse des objets, les responsables des services de propreté évaluent les besoins en nettoyage, établissent des offres pertinentes et demandent une confirmation des mandats aux décideurs.

Les responsables des services de propreté sont responsables du bon déroulement de la mise en œuvre et du respect des délais. Cela demande des planifications exactes, l'organisation des ressources nécessaires telles que les collaborateurs, les machines, les appareils, les produits de nettoyage et d'entretien ainsi que le matériel et les équi-

pements. Ils demandent les autorisations nécessaires auprès des autorités ou des organes compétents. Ils s'occupent des systèmes d'accès chez les clients afin de pouvoir effectuer des prestations de nettoyage à l'intérieur des objets.

Pendant l'exécution des prestations de nettoyage, ils instruisent les collaborateurs, surveillent l'exécution conformément au mandat et interviennent si nécessaire et, en cas de réclamations, prennent des mesures correctives. Ils analysent les éventuels dommages et en déterminent la cause. Ils garantissent et développent la qualité des prestations en établissant des mandats clairs et précis et veillent à l'exécution du contrat.

Les responsables des services de propreté sont responsables de l'administration et de la surveillance des objets et des collaborateurs qui leur sont attribués. À cet égard, ils jouent le rôle d'interlocuteur attiré pour les clients et les collaborateurs. Ils sont responsables du contrôle des rapports et des heures de travail ainsi que de l'établissement des plans journaliers et hebdomadaires. Ils communiquent oralement et par écrit avec les clients, les fournisseurs, les pouvoirs publics, les autres départements de l'entreprise ainsi qu'avec les collaborateurs.

Ils surveillent les processus de commande et de facturation et s'assurent au sein de l'entreprise que les données et informations importantes soient transmises aux organes responsables correctement et à temps.

De plus, grâce à des analyses des besoins ciblées, au recrutement, à la conduite et à la promotion des collaborateurs, ils garantissent le bon déroulement des activités opérationnelles. Ils dirigent et encouragent les collaborateurs et les apprentis et veillent, le cas échéant, à leur formation et leur formation continue. Ils fournissent ainsi une contribution substantielle à la fidélisation sur le long terme des collaborateurs et à une bonne ambiance de travail.

Les responsables des services de propreté sont responsables de la sécurité et de la protection de leurs collaborateurs, des objets et de l'environnement. Pour ce faire, ils définissent et implémentent les mesures nécessaires. Dans ce but, ils collaborent avec le responsable de la sécurité de leur entreprise.

2.3 Exercice de la profession

La gamme des prestations de la branche du nettoyage étant très diversifiée, il en est de même pour les interlocuteurs des responsables des services de propreté. Cela va de collaborateurs dans l'administration aux responsables de l'entretien et de la conservation d'objets, en passant par les responsables financiers jusqu'à la direction de l'entreprise.

Les visites d'objets, les discussions sur les offres, les réclamations, les négociations de prix, les traitements de dégâts, les modifications de contrats et de prestations, les entretiens de direction ainsi que les débuts et les fins de contrats font par exemple partie des tâches de communication des responsables des services de propreté avec la clientèle et leurs collaborateurs. Étant donné la variété des activités exercées par la clientèle, les responsables des services de propreté doivent faire preuve d'une grande flexibilité. Les contacts ont lieu la plupart du temps chez les clients et se déroulent aussi en dehors des horaires de travail habituels, par exemple tôt le matin, pendant la nuit ou les week-ends.

2.4 Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Avec leurs prestations de nettoyage, les responsables des services de propreté contribuent au confort et à l'hygiène des utilisateurs; ils garantissent de bonnes conditions de vie et de travail dans un environnement agréable, sûr et sain. Par ailleurs, des prestations de nettoyage bien exécutées contribuent au maintien de la valeur des objets, assurent le bon fonctionnement des installations et des appareils et valorisent l'image de la clientèle et de l'ensemble de la branche du nettoyage.

Sous la direction des responsables des services de propreté, les prestations de nettoyage sont exécutées en garantissant une utilisation efficace de l'énergie, de l'eau et des consommables. Les déchets et les matériaux recyclables sont triés et recyclés ou éliminés dans le respect de l'environnement. Ce processus permet de réduire les impacts négatifs sur l'environnement et correspond aux objectifs de développement durable.

Les responsables des services de propreté contribuent à la rentabilité de leurs prestations et donc de leur entreprise. Ils assurent ainsi des places de travail et le financement à long terme de leur propre organisation. Ils veillent au traitement équitable de leurs collaborateurs, l'objectif étant une fidélisation de ceux-ci sur le long terme.

Par le respect scrupuleux des prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé, les responsables des services de propreté minimisent les dangers d'accident et les maladies professionnelles. Ils contribuent ainsi à la santé publique.

12 APERÇU DES COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES

↓ Domaines de compétences opérationnelles

A	Conseiller et vendre les prestations de nettoyage	a01 Visiter et inspecter les objets pour des prestations de nettoyage	a02 Relever, analyser et traiter le besoin et la satisfaction de clients de prestations de nettoyage	a03 Prendre en charge et conseiller les clients de prestations de nettoyage	a04 Déterminer les bases pour les estimations de prestations de nettoyage	a05 Etablir des offres pour les prestations de nettoyage	a06 Vendre des prestations de nettoyage
B	Fournir les prestations de nettoyage	b01 Planifier et préparer des prestations de nettoyage	b02 Fournir et diriger les prestations de nettoyage	b03 Contrôler les prestations de nettoyage et garantir leur qualité	b04 Fournir les prestations de nettoyage à la clientèle		
C	Exécuter et contrôler les travaux administratifs	c01 Utiliser les médias pour la communication avec les clients de prestations de nettoyage et d'autres interlocuteurs	c02 Traiter des rapports de travail et des heures de travail dans l'entreprise du secteur du nettoyage	c03 Gérer le matériel pour les prestations de nettoyage	c04 S'occuper des systèmes d'accès aux prestations de nettoyage		
D	Diriger et encourager les collaborateurs et les apprentis	d01 Recruter et engager les collaborateurs et les apprentis pour l'entreprise du secteur du nettoyage	d02 Diriger et évaluer les collaborateurs et les apprentis dans l'entreprise du secteur du nettoyage	d03 Planifier, réaliser et évaluer les formations pour les collaborateurs de l'entreprise du secteur du nettoyage.	d04 Organiser et diriger les entretiens et séances dans l'entreprise du secteur du nettoyage	d05 Préparer et exécuter les départs et les licenciements des collaborateurs et des apprentis de l'entreprise du secteur du nettoyage	

13 NIVEAU D'EXIGENCES DE LA PROFESSION

Le niveau d'exigences de la profession est décrit dans le profil de qualification avec les critères de performance relatifs aux compétences opérationnelles.

A Conseiller et vendre des prestations de nettoyage

Description du domaine de compétences opérationnelles

Les RSP visitent et inspectent les objets nécessitant un nettoyage. Ils analysent les objets en vue de proposer les prestations de nettoyages nécessaires et conseillent les clients avec un but précis. Cela suppose un suivi et une relation clients attentive et respectueuse. Dans leur rôle, ils représentent leur entreprise vis-à-vis de la clientèle. Ils sont les interlocuteurs des clients pour toutes les questions relatives à leurs prestations de nettoyage.

Les RSP établissent les bases des estimations et des offres pertinentes à l'aide de leurs analyses d'objets. Ils demandent la confirmation du mandat aux responsables et vendent ainsi leurs prestations de nettoyage.

Contexte/exemple d'une situation de travail typique

Un client souhaite faire appel aux prestations d'une entreprise de nettoyage pour son bâtiment et une partie des espaces extérieurs. Il ne connaît pas encore exactement le volume de travail et les possibilités existantes. Le client visite l'objet avec une RSP. La RSP décrit au client les prestations de nettoyage que l'entreprise peut offrir pour les différents espaces et surfaces. Elle le rend attentif à des aspects spécifiques, par exemple des surfaces particulièrement difficiles à nettoyer.

Sur la base des données collectées et de la situation dans l'objet, la RSP établit une offre, l'explique au client et lui vend finalement les prestations de nettoyage.

Compétences opérationnelles	Contenus	Critères de performance
a01 Visiter et inspecter les objets pour des prestations de nettoyage	<ul style="list-style-type: none">- appliquer une démarche méthodique lors de la visite et de l'inspection d'objets (planification, exécution, évaluation).	<p>La/Le responsable des services de propreté est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none">- nommer, expliquer et appliquer la procédure pour l'exécution d'inspections d'objets.- nommer, expliquer les moyens auxiliaires pour les inspections d'objets et justifier les utilisations spécifiques.- préparer les inspections d'objets de sorte qu'elles se déroulent de façon efficiente.

- réaliser des plans, des documents et des visualisations d'objets
 - mesurer des espaces et des surfaces
 - estimation de l'utilisation
 - procès-verbaux d'inspections
- poser des questions pertinentes pour l'évaluation d'objets et collecter des données pertinentes.
- identifier les défis pratiques lors d'inspections d'objets et présenter des solutions.
- rédiger des procès-verbaux d'objets avec les aspects pertinents et utiliser des formulaires pour les inspections d'objets.
- a02 Relever, analyser et traiter le besoin et la satisfaction de clients de prestations de nettoyage**
- enquête sur le besoin du client
 - documents de publication et descriptions d'objets
 - analyser des objets, par exemple la taille, la disposition spatiale, l'état et le type de surfaces et de revêtements, les dégâts potentiels
 - collecte de feedback sur les prestations
 - techniques d'entretien et de questionnement
 - processus de réclamation
 - gestion des réclamations
 - organisation et offres d'entrées
 - communication orientée clients
 - conseil aux clients
 - caractéristiques des clients
 - relation avec le client
- questionner les clients sur leur besoin et mener des entretiens avec eux.
- analyser des documents de publication et des descriptions d'objets dans l'optique de définir le besoin des clients.
- analyser et interpréter des plans et données d'objets.
- déduire le besoin des clients en tenant compte des résultats d'inspections d'objets, d'analyse d'objets et d'utilisation d'objets.
- obtenir des feedbacks des clients sur l'exécution de prestations de nettoyage et la satisfaction.
- déduire des mesures appropriées pour le type et le volume de prestations de nettoyage sur la base d'analyses, d'entretiens, de réclamations et de feedback.
- a03 Prendre en charge et conseiller les clients de prestations de nettoyage**
- décrire l'organisation, la philosophie et les offres de l'entreprise et en expliquer les particularités par oral et par écrit.
 - créer de courtes présentations d'entreprises et de prestations et les présenter.
 - appliquer les règles et les bases de la communication avec les clients.
 - conseiller les clients et recommander des prestations.
 - expliquer les avantages et les inconvénients de différentes méthodes de travail et démontrer leurs conséquences.

- appliquer les règles et les bases du comportement dans les relations avec les clients au quotidien.
 - décrire les moyens de fidéliser la clientèle et expliquer les avantages et les inconvénients.
 - justifier, recommander et appliquer les mesures dans le but de fidéliser la clientèle.
 - recueillir, déduire et utiliser des constats et des données issus de l'inspection et de l'analyse d'objets pour l'estimation.
 - saisir et rassembler les bases et les facteurs influant l'estimation.
 - définir les méthodes pour l'estimation de mandats.
 - utiliser les bases, les facteurs d'influence, les prestations d'entreprises tierces et les analyses de données pour l'estimation de prestations de nettoyage.
 - calculer les estimations.
 - établir des offres correctes, transparentes et compréhensibles avec l'indication de prestations chiffrées.
 - vérifier les prix et leur plausibilité.
 - évaluer et expliquer quels facteurs d'influence des objets engendrent quelles modifications dans l'estimation.
 - décrire et classer les processus de vente et leurs phases.
 - mener des entretiens de vente.
 - vérifier les mandats du point de vue juridique.
 - obtenir des confirmations de mandat.
- a04 Déterminer les bases pour les estimations de prestations de nettoyage**
- méthodes d'estimation
 - calcul des coûts
 - bases de l'estimation
 - facteurs influant l'estimation
- a05 Établir des offres pour les prestations de nettoyage**
- caractéristiques des offres
 - établir des offres
 - rendre les prix plausibles et transparents
 - présentations d'offres
 - analyse en cas de refus de l'offre
 - directives juridiques pour les offres
- a06 Vendre des prestations de nettoyage**
- processus de vente
 - mener des entretiens de vente
 - directives juridiques pour les prestations dans le secteur du nettoyage
 - contenu et caractéristiques des confirmations de mandat

B Fournir les prestations de nettoyage

Description du domaine de compétences opérationnelles

Les RSP sont responsables du bon déroulement et du respect des délais des mandats pour des prestations de nettoyage. Des situations de travail typiques sont les travaux d'entretien et de nettoyage spécial de bâtiments, dans et autour du bâtiment et de constructions mobilières, d'équipements techniques ainsi que sur et dans les moyens de transport publics et commerciaux.

La condition pour l'exécution de mandats de nettoyage sont des planifications et des préparations précises. Pour l'exécution de mandats, les RSP prévoient des ressources nécessaires telles que le personnel, les machines, les appareils, les produits de nettoyage et d'entretien ainsi que le matériel et les équipements. Dans le cadre de la préparation, les RSP organisent les ressources, les préparent et obtiennent les autorisations nécessaires en cas de besoin.

Les RSP discutent des détails spécifiques du mandat avec les clients et clarifient les horaires d'intervention ainsi que les exigences spécifiques des objets.

Ils garantissent l'exécution des prestations de nettoyage. De plus, ils instruisent leurs collaborateurs dans les objets, contrôlent que l'exécution conforme des mandats et interviennent en prenant des mesures correctives si nécessaire. Ils terminent l'exécution du mandat par la remise des objets à la clientèle.

Contexte/exemple d'une situation de travail typique

Le RSP a reçu le mandat de nettoyer un immeuble et une entreprise accolée selon des directives et accords contractuels. Avec une collaboratrice, il prévoit les ressources nécessaires pour le nettoyage: personnel, machines, appareils, produits, matériel et équipement. Il s'assure que les matériaux nécessaires, les machines etc. sont préparés pour l'exécution du mandat.

Dans l'objet, il instruit ses collaborateurs au nettoyage des surfaces qui sont en partie spéciales et nouvelles. Le RSP dirige l'exécution du mandat et contrôle le personnel et ses prestations.

Une fois le nettoyage effectué, le RSP inspecte l'objet avec le client. Quelques corrections sont nécessaires et le RSP fait en sorte qu'elles soient faites. Finalement, le client accepte les travaux, ce qui est consigné dans un procès-verbal par le RSP.

Compétences opérationnelles	Définitions/contenus thématiques proches	Critères de performance
<p>b01 Planifier et préparer des prestations de nettoyage</p>	<ul style="list-style-type: none"> - systèmes de nettoyage - méthodes de nettoyage - plan d'engagement personnel, machines, appareils, entreprises tierces - descriptif des prestations - choix des produits - préparation du travail - sécurité au travail et protection de la santé dans la planification - dangers 	<p>La/Le responsable des services de propreté est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - décrire, définir et justifier des systèmes et méthodes de nettoyage sur la base de l'analyse de l'objet et les comparer du point de vue des conséquences sur l'environnement tels que l'eau et la consommation d'énergie, l'impact environnemental des produits utilisés et la quantité de déchets. - comparer les produits de nettoyage et de désinfection quant à leur impact sur l'environnement et étudier des alternatives (écologiques). - répertorier et documenter les prescriptions, recommandations et règlements des clients pertinents pour la sécurité et les prendre en compte lors de la planification. - établir et documenter des évaluations des dangers spécifiques sur le site de l'intervention. - rédiger un procès-verbal de la prise en charge. - planifier les travaux de nettoyage de façon efficiente et économique. - répartir et attribuer les équipes de façon optimale sur la base des spécificités du mandat et de leurs qualifications et compétences. - établir des plans de travail et des plans d'intervention en respectant les directives et exigences légales relatives au droit du travail ainsi que les recommandations sur la sécurité au travail et la protection de la santé. - rédiger ou modifier les cahiers des charges, les descriptifs des prestations et les mandats écrits. - nommer, expliquer et utiliser au cas par cas les moyens auxiliaires pour la préparation du travail.

- organiser et préparer les machines, les appareils, les produits nécessaires pour le nettoyage et l'entretien ainsi que le matériel pour le mandat.
- garantir la collaboration avec les éventuels responsables de la sécurité des clients et la faire confirmer par écrit.
- organiser l'élimination et le recyclage des déchets et des matériaux recyclables.

b02 Fournir et diriger les prestations de nettoyage

- exécution et suivi de prestations de nettoyage
- sécurité au travail pendant l'exécution
- instruction des équipes
- directives et recommandations SUVA
- ramassage des déchets
- recyclage
- mettre en œuvre les descriptifs des prestations.
- appliquer les systèmes et méthodes de nettoyage.
- introduire l'équipe aux systèmes et méthodes de nettoyage et diriger leur mise en œuvre.
- saisir, garantir, communiquer et documenter les aspects pertinents pour la sécurité et les mesures spécifiques au site de l'intervention pour l'exécution du mandat.
- assurer la liaison entre les collaborateurs et les responsables de la sécurité.
- préparer les équipements de sécurité individuels.
- rédiger des procès-verbaux de vérification.
- garantir l'élimination correcte et le recyclage de déchets et de matériaux recyclables par les collaborateurs.

**b03 Contrôler les prestations
de nettoyage et garantir
leur qualité**

- communication de l'avancement des travaux au mandant et aux supérieurs
- documentation photographique
- procès-verbaux de travail et rapports
- gestion des défauts et des erreurs d'exécution
- déceler et évaluer les sinistres
- critères et indicateurs de qualité
- instruments pour l'assurance qualité
- contrôles de qualité
- procès-verbaux de vérification
- processus de remise
- documentation des défauts
- procès-verbal du traitement des défauts
- vérifier la mise en œuvre des systèmes et méthodes de nettoyage auxquelles les collaborateurs ont été instruits.
- rapporter l'avancement des travaux et informer les interlocuteurs conformément à la hiérarchie et dans les délais.
- déceler les défauts et les erreurs d'exécution sur les surfaces à nettoyer ou des objets, établir un procès-verbal ou rapporter et en informer le mandant et les supérieurs.
- comprendre et traiter les sinistres liés à l'exécution d'un nettoyage.
- utiliser les check-lists de sécurité et les mécanismes de contrôle existants.
- utiliser les instruments simples et les check-lists pour les contrôles de la qualité.
- exécuter les contrôles de la qualité et en déduire les mesures à prendre.
- déceler les écarts par rapport à la planification et aux mandats, introduire et imposer des mesures et des corrections adaptées.
- planifier les délais de remise
- rédiger les procès-verbaux de remise.
- documenter et consigner par écrit les défauts.
- accepter les réclamations, traiter et planifier les mesures à prendre, mettre en œuvre, documenter, consigner par écrit et faire signer par le client.

**b04 Fournir les prestations
de nettoyage à la clientèle**

C Exécuter et contrôler les travaux administratifs

Description du domaine de compétences opérationnelles

Les RSP sont responsables de l'administration et de la surveillance des objets et des prestations de nettoyage qui leur sont attribués. À cet égard, ils jouent le rôle d'interlocuteur attiré pour les clients et les collaborateurs. Les RSP communiquent par le biais de différents médias avec les clients, les fournisseurs, les pouvoirs publics, les autres départements de l'entreprise ainsi qu'avec les équipes.

Ils sont responsables de l'établissement des plans journaliers et hebdomadaires, du contrôle des rapports et des heures de travail et garantissent que les machines, les appareils ainsi que les produits de nettoyage et d'entretien sont disponibles dans les objets sous une forme appropriée et correcte. Les RSP surveillent les processus de commande et de facturation et s'assurent au sein de l'entreprise que les données et informations importantes sont transmises aux organes responsables correctement et à temps.

De plus, ils s'occupent des systèmes d'accès des clients pour les prestations de nettoyage.

Contexte/exemple d'une situation de travail typique

Lors de la prise en charge du mandat, la RSP prend contact par e-mail avec l'interlocuteur du mandat. Elle l'informe au sujet des collaborateurs engagés afin de pouvoir régler l'accès à l'objet pour ceux-ci.

La RSP s'assure qu'il y a suffisamment de machines, appareils et produits de nettoyage et d'entretien pour le mandat et qu'ils puissent être entreposés dans l'objet. Elle commande les produits manquants auprès d'un fournisseur par le biais d'un système de commande en ligne.

Après la première semaine d'intervention, la RSP contrôle les rapports et les heures de travail et les compare avec le mandat. Elle prend contact par téléphone avec l'interlocuteur du mandat et prend des renseignements sur le déroulement de la première semaine et suggère une possibilité d'optimisation dans le domaine des horaires d'intervention.

Compétences opérationnelles	Définitions/contenus thématiques proches	Critères de performance
<p>c01 Utiliser les médias pour la communication avec les clients de prestations de nettoyage et d'autres interlocuteurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - canaux de communication et médias - analyse de textes et de messages - expression orale et écrite - priorisation - caractéristiques de l'entreprise 	<p>La/Le responsable des services de propreté est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser les contenus de textes et de messages. - s'exprimer à l'oral et à l'écrit de façon claire et intelligible. - utiliser différents moyens de communication en fonction de la situation. - prioriser les demandes en fonction de leur urgence ou importance. - faire le portrait de l'entreprise par écrit et oralement.
<p>c02 Traiter des rapports de travail et des heures de travail dans l'entreprise du secteur du nettoyage</p>	<ul style="list-style-type: none"> - contenu et volume des rapports de travail et des heures de travail - méthodes pour la vérification et l'analyse des rapports de travail et des heures de travail - comparaison entre la situation réelle et les objectifs - mise en œuvre de mesures - prescriptions légales relatives au rapport et au procès-verbal 	<ul style="list-style-type: none"> - s'assurer que les rapports soient complets et rendus dans les délais. - vérifier l'exhaustivité des rapports et des procès-verbaux. - effectuer constamment une comparaison entre la situation réelle et les objectifs des rapports, procès-verbaux et du mandat, imposer et mettre en œuvre des mesures sur la base des constats établis. - contrôler les rapports du point de vue du respect des prescriptions légales sur le temps de travail et le temps de repos.

**c03 Gérer le matériel pour
les prestations de net-
toyage**

- achats
- gestion des stocks
- entreposage des matières dan-
gereuses
- élimination des matières dange-
reuses
- logistique
- prescriptions légales relatives à
l'entreposage et la gestion des
matériaux de nettoyage

- gérer les stocks en conformité avec la loi, avec efficience sur le plan de l'énergie et des matériaux, de façon économique et sans encombrement.

- lors de l'achat de matériel et d'appareils, tenir compte des bases légales et contractuelles ainsi que des critères relatifs à l'efficience énergétique et l'impact environnemental.

- contrôler régulièrement l'état de marche du matériel, des appareils, des machines, des véhicules, des équipements de protection individuels etc. et remplacer le matériel défectueux.

- mettre en œuvre les lois relatives au stockage et à l'élimination des produits chimiques et des matières dangereuses.

- vérifier la conformité de la marchandise commandée, livrée et facturée et réagir en cas de divergences.

- évaluer quelles données et exigences en matière de sécurité sont nécessaires pour l'accès.

- traiter administrativement le changement de clés et de badges chez les clients ou les collaborateurs.

- instruire les collaborateurs quant aux modalités d'accès.

- expliquer et appliquer la procédure en cas de perte de clés ou de badges.

**c04 S'occuper des sys-
tèmes d'accès aux
prestations de net-
toyage**

- données d'accès
- prise en charge des systèmes
d'accès
- pertes de clés et de badges

D Diriger et encourager les collaborateurs et les apprentis

Description du domaine de compétences opérationnelles

Les RSP recrutent des collaborateurs et des apprentis après une analyse des besoins ciblée.

En tant que supérieurs hiérarchiques, les RSP dirigent leurs collaborateurs et leurs apprentis pour exécuter des prestations de nettoyage selon le mandat. Ils assurent leur instruction et préparation aux tâches à exécuter. Afin que les collaborateurs et les apprentis puissent exécuter leurs mandats et soient prêts à des changements, les RSP analysent leur besoin en formation et planifient des cours ou garantissent d'une autre manière leur formation continue. Ils exécutent eux-mêmes ou délèguent les formations ou activités en lien avec la formation continue. Ce faisant, ils fournissent une contribution substantielle au développement des collaborateurs et apprentis, à la fidélisation à l'entreprise sur le long terme et à une bonne ambiance de travail. Ils accompagnent en particulier les apprentis lors de leur intégration dans le monde professionnel et du travail.

Les RSP ont aussi pour tâche de procéder à l'évaluation des collaborateurs et des apprentis, qu'ils communiquent de manière transparente dans le cadre d'entretiens. Ils abordent régulièrement avec les collaborateurs et les apprentis la satisfaction au travail, les perspectives de développement, le niveau de formation et des thèmes techniques.

Dans leur fonction de direction, ils dirigent des séances et mènent des entretiens au sein de l'entreprise ou avec des partenaires externes. Ils les préparent et les dirigent consciencieusement.

Ils engagent par exemple les procédures de départs à la retraite ou de licenciements de collaborateurs ou acceptent les démissions. À la fin de la collaboration, ils effectuent un entretien de sortie et gèrent la fin du contrat. Ils s'y préparent et veillent à ce que la forme soit appropriée.

Contexte/exemple d'une situation de travail typique

Pour un nouveau mandat important, le RSP établit un profil d'exigence pour les nouvelles collaboratrices ou nouveaux collaborateurs. Il analyse le mandat et l'objet à nettoyer. Il participe à la description du poste, effectue la vérification du dossier de candidature, est présent et impliqué lors des entretiens d'embauche et de l'engagement. Il procède de façon analogue pour une place d'apprentissage. Le RSP instruit les nouveaux collaborateurs et les apprentis à leur mandat et les accompagne. En tant que supérieur hiérarchique, il est responsable de la conduite, la formation et la formation continue, l'évaluation et des mesures disciplinaires. Pour cette raison, il dirige aussi des entretiens avec les collaborateurs qu'il prépare minutieusement et il s'appuie sur des critères clairs pour l'évaluation.

Une collaboratrice quitte l'entreprise. Le RSP prépare son départ et la sortie.

Compétences opérationnelles	Définitions/contenus thématiques proches	Critères de performance
d01	<p>Recruter et engager les collaborateurs et les apprentis pour l'entrée prise du secteur du nettoyage</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyse des besoins pour les postes - profil du poste et profil d'existence - rapports de travail - description du poste - dossier de candidature - sélection des candidatures - entretien d'embauche - prescriptions légales relatives aux rapports de travail et à l'apprentissage - convention collective de travail (CCT) 	<p>La/Le responsable des services de propreté est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - effectuer une analyse des besoins pour les postes. - établir un profil du poste et d'exigence avec rapports de travail y compris taux d'activité et durée. - faire rédiger les descriptions de postes. - évaluer le dossier de candidature et le comparer avec le profil d'exigence. - sélectionner les candidatures qui conviennent et les inviter à un entretien d'embauche. - préparer, mener et consigner les entretiens d'embauche. - tirer des conclusions des entretiens d'embauche et prendre une décision (p.ex. engagement, réponse négative, journée d'essai, conserver le dossier pour plus tard) et sélectionner les personnes appropriées. - justifier une sélection du personnel par écrit et oralement. - expliquer les prescriptions légales relatives à la CCT et à la protection de la jeunesse pour les engagements et les contrats de travail et d'apprentissage et en tenir compte lors de la conclusion de contrats. - soutenir pour l'établissement et la conclusion du contrat de travail et d'apprentissage.
d02	<p>Diriger et évaluer les collaborateurs et les apprentis dans l'entrée prise du secteur du nettoyage</p> <ul style="list-style-type: none"> - programme d'introduction - objectifs de performance - instruments de qualification - qualification des collaborateurs et des apprentis - entretiens de qualification et avec les collaborateurs - mesures disciplinaires - gestion des conflits 	<ul style="list-style-type: none"> - élaborer et mettre en œuvre des programmes d'introduction pour les collaborateurs et les apprentis. - définir et justifier les objectifs de performance conformément à la fonction et l'activité. - évaluer les performances de travail et l'atteinte des objectifs de performance à l'aide de documents d'évaluation. - présenter et expliquer les propositions de solutions aux problèmes soumise par les collaborateurs et apprentis avec eux.

- motivation
 - rôle de modèle
-
- identifier, documenter et traiter les conflits et les difficultés disciplinaires.
 - préparer, mener ainsi qu'évaluer les entretiens de qualification avec les collaborateurs et les apprentis, prendre les mesures appropriées et contrôler leur efficacité.
 - décrire, expliquer et appliquer les méthodes et les mesures pour améliorer la motivation.
 - mettre en œuvre les mesures pour mettre en pratique l'attachement à l'entreprise des collaborateurs.
 - expliquer à l'aide d'exemples les aspects importants du rôle de modèle.
-
- d03 Planifier, réaliser et évaluer les formations pour les collaborateurs de l'entreprise du secteur du nettoyage.**
- besoin de formation
 - organisation de formations
 - mise en œuvre et documentation de formations
 - évaluation de formations
 - formations et formations continues
-
- d04 Organiser et diriger les entretiens et séances dans l'entreprise du secteur du nettoyage**
- organisation, planification, préparation, organisation et évaluation d'entretiens et de séances
 - techniques de présentation
 - procès-verbal de séances et d'entretiens
-
- d05 Préparer et exécuter les départs et les licenciements des collaborateurs et des apprentis de l'entreprise du secteur du nettoyage**
- organisation du départ des collaborateurs et des apprentis qui quittent l'entreprise
 - mise en œuvre du départ des collaborateurs et des apprentis qui quittent l'entreprise
 - procédure de licenciement
-
- décrire et appliquer la procédure et les instruments pour en- quêter sur le besoin en formation des collaborateurs et des apprentis.
 - ordonner, organiser et documenter les formations et forma- tions continues.
 - communiquer, transmettre et évaluer les contenus de la for- mation.
 - planifier le contenu, les personnes et le temps des entre- tiens et des séances.
 - mener et évaluer des entretiens et des séances.
 - préparer et présenter les contenus pour les entretiens et les séances.
 - assurer la tenue d'un procès-verbal des contenus et des dé- cisions.
 - nommer les prescriptions légales relatives à la dissolution des rapports de travail, décrire et appliquer les contenus.
 - planifier et mettre en œuvre les départs.
 - engager et mettre en œuvre la procédure pour se séparer de collaborateurs.

14 ORGANISATION ET DÉROULEMENT DES MODULES

14.1 Prestataire de module

Les modules peuvent être proposés par des prestataires reconnus par la commission AQ qui peuvent prouver et garantir des contenus du module répondant à la qualité requise. La reconnaissance par la commission AQ doit être effectuée avant le début du module. La commission AQ accorde la reconnaissance sur la base de critères d'évaluation. Ceux-ci peuvent être demandés à la commission AQ par les prestataires de modules intéressés.

14.2 Annonce de module

Le prestataire de module annonce les modules. L'annonce contient au minimum les indications suivantes:

- date du déroulement du module avec définition des dates et la durée de la formation
- lieux du déroulement du module
- conditions du déroulement du module (p.ex. nombre de participants)
- groupe cible et conditions d'admission
- organisation de la formation et formateurs
- coûts et conditions de paiement
- procédure d'inscription y compris annulation de l'inscription
- dispositions relatives aux attestations de compétences y compris répétition et irrégularité
- mention du règlement d'examen et des directives y compris description du module
- indication des voies de recours

14.3 Les certificats de modules peuvent être obtenus par le biais d'un examen d'équivalence des prestations de formation actuelles. La commission AQ est responsable de l'examen d'équivalence. Une demande dans ce sens comportant les certificats requis par la commission doit lui parvenir. L'évaluation et la reconnaissance des prestations de formation sont effectuées par la commission AQ.

14.4 Les attestations de compétences pour les modules peuvent être répétées deux fois en cas d'échec moyennant une taxe supplémentaire.

14.5 Il est possible de faire opposition contre l'appréciation «non réussi» auprès du prestataire de module par écrit dans un délai de 30 jours. Le prestataire de module décide

- a) le bien-fondé du recours (attestation de compétences «réussi»)
- b) la répétition
- c) le rejet de l'opposition

Il est possible de déposer un recours dûment motivé contre la décision du prestataire de module auprès de la commission AQ par écrit dans un délai de 30 jours. La commission AQ vérifie que la forme de la procédure a bien été respectée. Le recours est gratuit.

15 DESCRIPTIONS DES CERTIFICATS DE MODULES

Module	Leçons	Jours	Attestation des compétences
Module de base PN	104	13	420 min.
Total	104	13	420 min.

Module	Leçons	Jours	Attestation des compétences
Module A	88	11	120 min.
Module B	88	11	120 min.
Module C	88	11	120 min.
Module D	104	13	90 min.
Module E	32	4	40 min.
Total	400	50	490 min.

Description du module de base PN «Pratique de nettoyage» avec certificat

Référence pour tous les domaines de compétences opérationnelles du profil de qualification									
Les RSP sont responsables du bon déroulement et du respect des délais de mandats pour des prestations de nettoyage. Des situations de travail typiques sont les travaux d'entretien et de nettoyage spécial de bâtiments, dans et autour du bâtiment et de constructions mobilières, sur des équipements techniques ainsi que sur et dans les moyens de transport publics et commerciaux.									
Conditions de participation au module	Pas de conditions particulières Pour l'obtention du brevet fédéral, voir le règlement d'examen chiffre 3.3 Admission								
Durée d'apprentissage y compris attestation des compétences	<table> <tr> <td>Apprentissage autonome</td> <td>16 leçons de 45 minutes</td> </tr> <tr> <td>Enseignement présentiel théorie</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Enseignement présentiel pratique</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Total des leçons</td> <td>104</td> </tr> </table>	Apprentissage autonome	16 leçons de 45 minutes	Enseignement présentiel théorie	24	Enseignement présentiel pratique	64	Total des leçons	104
Apprentissage autonome	16 leçons de 45 minutes								
Enseignement présentiel théorie	24								
Enseignement présentiel pratique	64								
Total des leçons	104								
Compétences opérationnelles et critères de performance dans ce module									
Travaux pratiques dans le domaine du nettoyage	<p>Critères de performance: à la fin du module, les participantes et participants sont capables de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utiliser, entretenir correctement les machines, appareils et accessoires et attribuer les travaux de nettoyage - doser et utiliser les produits de nettoyage et de désinfection - reconnaître les matériaux des surfaces, revêtements et textiles et les mettre en relation avec une technique de nettoyage - appliquer dans la pratique la sécurité au travail, l'hygiène et la protection de la santé - reconnaître et différencier les types de salissures (non adhérentes, adhérentes, altérations de surface) - traiter les salissures non adhérentes, adhérentes et les altérations de surface avec la méthode de nettoyage correcte - Désinfecter les espaces et les objets - entretenir et protéger les surfaces 								
Attestation des compétences (dernier jour de cours)									
Forme	écrit: connaissances théoriques pratique: travaux de nettoyage								
Admission	préparation terminée selon la description du module auprès d'un des prestataires de formation reconnu par l'organe responsable								
Moyens auxiliaires	Open Book								
Durée	examen écrit: 60 minutes examen pratique: 360 minutes								
Appréciation	notes de 1 à 6, des notes entières et des demi-notes peuvent être accordées								
Condition pour réussir l'attestation de compétences du module	note 4,0 ou supérieure Temps de présence (au minimum 80%) atteint ou absence compensée par des prestations complémentaires définies								
Déroulement	Le dernier jour des unités de formation et après une période de préparation appropriée. Par un prestataire de formation pour le module reconnu par l'organe responsable.								
Diplôme	Certificat Pratique de nettoyage								
Validité	5 ans après la date de délivrance								
Échec	L'attestation des compétences peut être repassée deux fois. Les frais de répétition de l'examen sont fixés par le prestataire de module.								

Description du module A

«Conseiller et vendre les prestations de nettoyage»

Référence pour le domaine de compétences opérationnelles A) du profil de qualification							
<p>Les RSP visitent et inspectent les objets nécessitant un nettoyage. Ils analysent les objets en vue de proposer les prestations de nettoyages nécessaires et conseillent les clients avec un but précis. Cela suppose un suivi et une relation clients attentive et respectueuse. Dans leur rôle, ils représentent leur entreprise vis-à-vis de la clientèle. Ils sont les interlocuteurs des clients pour toutes les questions relatives à leurs prestations de nettoyage.</p> <p>Les RSP établissent les bases des estimations et des offres pertinentes à l'aide de leurs analyses d'objets. Ils demandent la confirmation du mandat aux responsables et vendent ainsi leurs prestations de nettoyage.</p>							
Conditions de participation au module	<p>Pas de conditions particulières</p> <p>Pour l'obtention du brevet fédéral, voir le règlement d'examen chiffre 3.3 Admission</p>						
Durée d'apprentissage y compris attestation des compétences	<table> <tr> <td>Apprentissage autonome</td> <td>24 leçons de 45 minutes</td> </tr> <tr> <td>Enseignement présentiel</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Total des leçons</td> <td>88</td> </tr> </table>	Apprentissage autonome	24 leçons de 45 minutes	Enseignement présentiel	64	Total des leçons	88
Apprentissage autonome	24 leçons de 45 minutes						
Enseignement présentiel	64						
Total des leçons	88						
Compétences opérationnelles et critères de performance dans ce module							
Compétence opérationnelle et critères de performance	Directives domaine de compétence opérationnelle A: Conseiller et vendre les prestations de nettoyage						
Attestation des compétences (dernier jour de cours)							
Forme	élaborer une étude de cas par écrit, présentation et défense orale						
Admission	préparation terminée selon la description du module auprès d'un des prestataires de formation reconnu par l'organe responsable						
Moyens auxiliaires	Open Book						
Durée	<table> <tr> <td>étude de cas par écrit</td> <td>90 minutes</td> </tr> <tr> <td>présentation orale:</td> <td>15 minutes</td> </tr> <tr> <td>défense orale:</td> <td>15 minutes</td> </tr> </table>	étude de cas par écrit	90 minutes	présentation orale:	15 minutes	défense orale:	15 minutes
étude de cas par écrit	90 minutes						
présentation orale:	15 minutes						
défense orale:	15 minutes						
Appréciation	notes de 1-6, des notes entières et des demi-notes peuvent être accordées						
Condition pour réussir l'attestation de compétences du module	<p>note de 4,0 ou supérieure</p> <p>Temps de présence (au minimum 80%) atteint ou absence compensée par des prestations complémentaires définies</p>						
Déroulement	<p>Le dernier jour des unités de formation et après une période de préparation appropriée.</p> <p>Par un prestataire de formation pour le module reconnu par l'organe responsable.</p>						
Validité	5 ans après la date de délivrance						
Échec	L'attestation des compétences peut être repassée deux fois. Les frais de répétition de l'examen sont fixés par le prestataire de module.						

Description du module B

«Fournir les prestations de nettoyage»

Référence pour le domaine de compétences opérationnelles B du profil de qualification	
<p>Les RSP sont responsables du bon déroulement et du respect des délais de mandats pour des prestations de nettoyage. Des situations de travail typiques sont les travaux d'entretien et de nettoyage spécial de bâtiments, dans et autour du bâtiment et de constructions mobilières ainsi que sur et dans les moyens de transport publics et commerciaux.</p> <p>La condition pour l'exécution de mandats de nettoyage sont des planifications et des préparations précises. Pour l'exécution de mandats, les RSP prévoient des ressources nécessaires telles que le personnel, les machines, les appareils, les produits de nettoyage et d'entretien ainsi que le matériel et les équipements. Dans le cadre de la préparation, les RSP organisent les ressources, les préparent et obtiennent les autorisations nécessaires en cas de besoin.</p> <p>Les RSP discutent des détails spécifiques du mandat avec les clients et clarifient les horaires d'intervention ainsi que les exigences spécifiques des objets. Ils garantissent l'exécution des prestations de nettoyage. De plus, ils instruisent leurs collaborateurs dans les objets, contrôlent que l'exécution conforme des mandats et interviennent en prenant des mesures correctives si nécessaire. Ils terminent l'exécution du mandat par la remise des objets à la clientèle.</p>	
Conditions de participation au module	Pas de conditions particulières Pour l'obtention du brevet fédéral, voir le règlement d'examen chiffre 3.3 Admission
Durée d'apprentissage y compris attestation des compétences	Apprentissage autonome 24 leçons de 45 minutes Enseignement présentiel 64 Total des leçons 88
Compétences opérationnelles et critères de performance dans ce module	
Compétence opérationnelle et critères de performance	Directives domaine de compétence opérationnelle B: Fournir les prestations de nettoyage
Attestation des compétences (dernier jour de cours)	
Forme	étude de cas par écrit 90 minutes présentation et défense orale
Admission	préparation terminée selon la description du module auprès d'un des prestataires de formation reconnu par l'organe responsable détenteur du certificat ECDL (European Computer Driving Licence)
Moyens auxiliaires	Open Book
Durée	étude de cas par écrit: 90 minutes présentation orale: 15 minutes défense orale: 15 minutes
Appréciation	notes de 1-6, des notes entières et des demi-notes peuvent être accordées
Condition pour réussir l'attestation de compétences du module	note de 4,0 ou supérieure Temps de présence (au minimum 80%) atteint ou absence compensée par des prestations complémentaires définies
Déroulement	Le dernier jour des unités de formation et après une période de préparation appropriée. Par un prestataire de formation pour le module reconnu par l'organe responsable.
Validité	5 ans après la date de délivrance
Echec	L'attestation des compétences peut être repassée deux fois. Les frais de répétition de l'examen sont fixés par le prestataire de module.

Description du module C

«Exécuter et contrôler les travaux administratifs»

Référence pour le domaine de compétences opérationnelles C du profil de qualification							
<p>Les RSP sont responsables de l'administration et de la surveillance des objets et des prestations de nettoyage qui leur sont attribués. À cet égard, ils jouent le rôle d'interlocuteur attitré pour les clients et les équipes. Les RSP communiquent par le biais de différents médias avec les clients, les fournisseurs, les pouvoirs publics, les autres départements de l'entreprise ainsi qu'avec les équipes.</p> <p>Ils sont responsables de l'établissement des plans journaliers et hebdomadaires, du contrôle des rapports et des heures de travail et garantissent que les machines, les appareils ainsi que les produits de nettoyage et d'entretien sont disponibles dans les objets sous une forme appropriée et correcte. Les RSP surveillent les processus de commande et de facturation et s'assurent au sein de l'entreprise que les données et informations importantes sont transmises aux organes responsables correctement et à temps. De plus, ils s'occupent des systèmes d'accès des clients pour les prestations de nettoyage.</p>							
Conditions de participation au module	<p>Pas de conditions particulières</p> <p>Pour l'obtention du brevet fédéral, voir le règlement d'examen chiffre 3.3 Admission</p>						
Durée d'apprentissage y compris attestation des compétences	<table> <tr> <td>Apprentissage autonome</td> <td>24 leçons de 45 minutes</td> </tr> <tr> <td>Enseignement présentiel</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Total des leçons</td> <td>88</td> </tr> </table>	Apprentissage autonome	24 leçons de 45 minutes	Enseignement présentiel	64	Total des leçons	88
Apprentissage autonome	24 leçons de 45 minutes						
Enseignement présentiel	64						
Total des leçons	88						
Compétences opérationnelles et critères de performance dans ce module							
Compétence opérationnelle et critères de performance	Directives domaine de compétence opérationnelle C: Exécuter et contrôler les travaux administratifs						
Attestation des compétences (dernier jour de cours)							
Forme	exercice in-basket écrit avec priorisation du mandat entretien professionnel oral						
Admission	préparation terminée selon la description du module auprès d'un des prestataires de formation reconnu par l'organe responsable						
Moyens auxiliaires	Open Book						
Durée	oral: 30 minutes écrit: 90 minutes						
Appréciation	notes de 1-6, des notes entières et des demi-notes peuvent être accordées						
Condition pour réussir l'attestation de compétences du module	note de 4,0 ou supérieure Temps de présence (au minimum 80%) atteint ou absence compensée par des prestations complémentaires définies						
Déroulement	Le dernier jour des unités de formation et après une période de préparation appropriée. Par un prestataire de formation pour le module reconnu par l'organe responsable.						
Validité	5 ans après la date de délivrance						
Échec	L'attestation des compétences peut être repassée deux fois. Les frais de répétition de l'examen sont fixés par le prestataire de module.						

Description du module D

«Diriger et encourager les collaborateurs et les apprentis»

Référence pour le domaine de compétences opérationnelles D du profil de qualification							
Les RSP recrutent des collaborateurs et des apprentis après une analyse des besoins ciblée.							
<p>En tant que supérieurs hiérarchiques, les RSP dirigent leurs collaborateurs et leurs apprentis pour exécuter des prestations de nettoyage selon le mandat. Ils assurent leur instruction et préparation aux tâches à exécuter. Afin que les collaborateurs et les apprentis puissent exécuter leurs mandats et soient prêts à des changements, les RSP analysent leur besoin en formation et planifient des cours ou garantissent d'une autre manière leur formation continue. Ils exécutent eux-mêmes ou délèguent les formations ou activités en lien avec la formation continue. Ce faisant, ils fournissent une contribution substantielle au développement des collaborateurs et apprentis, à la fidélisation à l'entreprise sur le long terme et à une bonne ambiance de travail. Ils accompagnent en particulier les apprentis lors de leur intégration dans le monde professionnel et du travail.</p> <p>Les RSP ont aussi pour tâche de procéder à l'évaluation des collaborateurs et des apprentis, qu'ils communiquent de manière transparente dans le cadre d'entretiens. Ils abordent régulièrement avec les collaborateurs et les apprentis la satisfaction au travail, les perspectives de développement, le niveau de formation et des thèmes techniques.</p> <p>Dans leur fonction de direction, ils dirigent des séances et mènent des entretiens au sein de l'entreprise ou avec des partenaires externes. Ils les préparent et les dirigent consciencieusement.</p> <p>Ils engagent par exemple les procédures de départs à la retraite ou de licenciements de collaborateurs ou acceptent les démissions. À la fin de la collaboration, ils effectuent un entretien de sortie et gèrent la fin du contrat. Ils s'y préparent et veillent à ce que la forme soit appropriée.</p>							
Conditions de participation au module	Pas de conditions particulières Pour l'obtention du brevet fédéral, voir le règlement d'examen chiffre 3.3 Admission						
Durée d'apprentissage y compris attestation des compétences	<table border="0"> <tr> <td>Apprentissage autonome</td> <td>24 leçons de 45 minutes</td> </tr> <tr> <td>Enseignement présentiel</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Total des leçons</td> <td>104</td> </tr> </table>	Apprentissage autonome	24 leçons de 45 minutes	Enseignement présentiel	80	Total des leçons	104
Apprentissage autonome	24 leçons de 45 minutes						
Enseignement présentiel	80						
Total des leçons	104						
Compétences opérationnelles et critères de performance dans ce module							
Compétence opérationnelle et critères de performance	Directives domaine de compétence opérationnelle D: Diriger et encourager les collaborateurs et les apprentis						
Attestation des compétences (dernier jour de cours)							
Forme	jeu de rôles oral examen écrit						
Admission	préparation terminée selon la description du module auprès d'un des prestataires de formation reconnu par l'organe responsable						
Moyens auxiliaires	Open Book						
Durée	oral: 30 minutes (15 min. minutes préparation, 15 min. minutes déroulement) écrit: 60 minutes						
Appréciation	notes de 1-6, des notes entières et des demi-notes peuvent être accordées						
Condition pour réussir l'attestation de compétences du module	note de 4,0 ou supérieure Temps de présence (au minimum 80%) atteint ou absence compensée par des prestations complémentaires définies						
Déroulement	Le dernier jour des unités de formation et après une période de préparation appropriée. Par un prestataire de formation pour le module reconnu par l'organe responsable.						
Validité	5 ans après la date de délivrance						
Échec	L'attestation des compétences peut être repassée deux fois. Les frais de répétition de l'examen sont fixés par le prestataire de module.						

Description du module E

«Mettre en réseau et préparer l'examen»

Référence pour tous les domaines de compétences opérationnelles du profil de qualification	
<p>Le module traite la mise en réseau des domaines de compétences opérationnelles A-D du profil de qualification. Il prépare aux épreuves 1 et 2. Les exigences relatives au travail de projet (travail sur un cas) ainsi que la préparation aux thèmes opérationnels sont approfondies. Un document modèle pour le travail de projet écrit est préparé en commun (épreuve 1 ch. 5.11 RE)</p> <p>Les RSP analysent les tâches de dirigeants et développent des propositions de solutions efficaces pour des situations tirées de l'expérience de la conduite professionnelle et des services de propreté. Ils présentent les propositions de solutions qu'ils ont élaborées à un petit public, formé par exemple de formateurs et d'autres participants au module, et démontrent leurs compétences techniques et de conduite lors d'une table ronde avec d'autres experts de la technique de nettoyage.</p>	
Conditions de participation au module	<p>Attestations de compétences réussies des modules suivants selon le règlement d'examen de responsable des services de propreté:</p> <p>A: Conseiller et vendre les prestations de nettoyage B: Fournir les prestations de nettoyage C: Exécuter et contrôler les travaux administratifs D: Diriger et encourager les collaborateurs et les apprentis si exigé selon le règlement d'examen chiffre 3.3: Module de base PN «Pratique de nettoyage» avec certificat</p>
Durée d'apprentissage y compris attestation des compétences	<p>Enseignement présentiel 32 leçons de 45 minutes</p> <p>Total des leçons 32</p>
Attestation des compétences (dernier jour de cours)	
Forme	Présentation de propositions de solutions à des situations tirées de l'expérience de la conduite professionnelle et des services de propreté documents modèles pour le travail de projet écrit (épreuve 1 ch. 6.11)
Moyens auxiliaires	Open Book
Durée	oral: 20 minutes de présentation, 20 minutes de discussion de groupe
Appréciation	réussi / non réussi
Condition pour réussir l'attestation de compétences du module	appréciation réussi Temps de présence (au minimum 80%) atteint ou absence compensée par des prestations complémentaires définies
Déroulement	Le dernier jour des unités de formation et après une période de préparation appropriée. Par un prestataire de formation pour le module reconnu par l'organe responsable.
Validité	5 ans après la date de délivrance
Échec	L'attestation des compétences peut être repassée deux fois. Les frais de répétition de l'examen sont fixés par le prestataire de module.