

MODÈLE POUR LE TRAVAIL DE PROJET DE RESPONSABLE DES SERVICES DE PROPRETÉ AVEC BREVET FÉDÉRAL

Nom, prénom	
Adresse, domicile	
Date de naissance	
Date de création	

TABLE DES MATIÈRES

1. MANDAT	3
2. DOMAINE DE COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	4
3. SITUATION DE TRAVAIL 1	5
3.1 Description de la situation / Description de l'action	5
3.2 Lien avec les bases théoriques	7
3.3 Auto-évaluation	9
4. SITUATION DE TRAVAIL 2	11
4.1 Description de la situation / Description de l'action	11
4.2 Lien avec les bases théoriques	13
4.3 Auto-évaluation	15
5. LISTE DES ABRÉVIATIONS	17
6. LISTE DES SOURCES	17
7. ATTESTATION D'AUTHENTICITÉ	17

1. Mandat

Vous soumettez deux propositions de thèmes pour le travail de projet écrit.

Une proposition de thème comporte deux situations de travail tirées d'un domaine de compétence opérationnelle (chapitre 2). Vous recevez la consigne suivante, que vous traitez dans ce modèle pour le travail de projet écrit :

1. Dans le profil de qualification (annexe 1, directives, à partir de la page 14), choisissez deux domaines de compétences opérationnelles que vous souhaitez traiter. Les deux domaines de compétences opérationnelles forment la base des deux propositions de thèmes.
Domaine de compétences opérationnelles A : Conseiller et vendre les prestations de nettoyage
Domaine de compétences opérationnelles B : Fournir les prestations de nettoyage
Domaine de compétences opérationnelles C : Exécuter et contrôler les tâches administratives
Domaine de compétences opérationnelles 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 utiliser les compétences opérationnelles en question. Chaque situation de travail doit être un mandat ou une tâche que vous avez dû ou devez exécuter pour votre employeur. Les situations imaginaires ne sont pas autorisées. La description globale de chaque situation de travail compte env. cinq à dix lignes (taille de police recommandée: 11 points).
3. Au moment de l'inscription à l'examen, soumettez des propositions de thèmes.
4. Au moment de l'admission à l'examen, la commission AQ vous communique le thème ou les situations de travail à traiter dans le travail de projet écrit.
5. Décrivez votre démarche et ce que vous avez entrepris pour maîtriser les situations de travail (env. 10-30 lignes; taille de police recommandée: 11 points). Vous pouvez documenter librement les situations de travail et la démarche avec au maximum trois photos, croquis ou autres représentations. Pour ce faire, utilisez le modèle de travail de projet (ce document).
6. Pour chaque situation de travail, nommez au minimum trois et au maximum cinq bases théoriques, directives techniques ou contenus de module qui se sont avérés utiles ou nécessaires pour maîtriser la situation de travail décrite.
7. Expliquez pour quelle raison les bases, directives ou contenus de module choisis se sont avérés importants pour pouvoir maîtriser la situation de travail. (env. 2 à 5 lignes, taille de police recommandée: 11 points).
8. Évaluez votre démarche de façon autocritique. Basez-vous sur les questions clés suivantes:
 - Qu'est-ce qui a bien fonctionné? Quelles sont les forces de la démarche?
 - Qu'est-ce qui s'est avéré difficile? Quels sont les défis de la démarche?
 - Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de façon satisfaisante?
 - Que feriez-vous autrement la prochaine fois?L'évaluation de la démarche compte env. 15 à 30 lignes (taille de police recommandée: 11 points).

2. Domaine de compétences opérationnelles

À quel domaine de compétences opérationnelles appartiennent les deux situations de travail que vous décrivez ?
Cochez le domaine que la commission AQ vous a attribué lors de l'admission à l'examen professionnel.

Domaine de compétences opérationnelles A : Conseiller et vendre les prestations de nettoyage

Domaine de compétences opérationnelles B : Fournir les prestations de nettoyage

Domaine de compétences opérationnelles C : Exécuter et contrôler les tâches administratives

Domaine de compétences opérationnelles D : Diriger et encourager les collaborateurs

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 Établir des offres pour les prestations de nettoyage	a06 Vendre des prestations de nettoyage
B	Exécuter 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 personnes en formation	d01 Recruter et engager les collaborateurs et les apprentis pour l'entreprise du secteur du nettoyage	d02 Diriger et évaluer les collaborateurs et les personnes en formation 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	

3. Situation de travail 1

Dans ce chapitre, vous exécutez les mandats relatifs à la situation de travail 1 conformément à la situation de travail 1.1 de la proposition de thème approuvée par la commission AQ.

3.1 Description de la situation / Description de l'action

Décrivez la situation de travail dans laquelle vous avez dû ou devez mettre en œuvre la compétence opérationnelle tirée du domaine de compétences opérationnelles. La description compte env. 15 à 40 lignes (taille de police recommandée: 12 points). Vous décrivez la situation de travail (env. 5 à 10 lignes) et indiquez comment vous avez procédé et ce que vous avez entrepris (env. 10 à 30 lignes).

Vous pouvez documenter librement la situation de travail et la démarche avec au maximum trois photos, croquis ou autres représentations.

Description de la situation de départ (volume: env. 5 à 10 lignes)

Description de la démarche (volume: env. 10 à 30 lignes)

Trois photos/croquis/autres représentations au maximum qui peuvent être envoyées en annexe de l'e-mail contenant la requête du travail de projet et légendées correctement comme suit :

Nom de famille[ql1.1]_prénom_situation de travail 1_p. ex. photo d'un sinistre

3.2 Lien avec les bases théoriques

Indiquez trois à cinq bases théoriques, directives techniques ou contenus de module qui se sont avérés utiles ou nécessaires pour maîtriser la situation décrite. Justifiez votre choix et décrivez pourquoi ces bases sont importantes pour maîtriser la situation. La justification compte env. cinq à dix lignes par contenu (taille de police recommandée: 11 points).

Contenu*

1 : Justification :

Contenu

2 : Justification :

Contenu 3 :
Justification :

Contenu 4 :
Justification :

Contenu 5 :
Justification :

3.3 Auto-évaluation

Évaluez votre démarche de façon autocritique. Basez-vous sur les questions clés suivantes :

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné ? Quelles sont les forces de la démarche ?
- Qu'est-ce qui s'est avéré difficile ? Quels sont les défis de la démarche ?
- Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de façon satisfaisante ?
- Que feriez-vous autrement la prochaine fois ?

La description compte env. 15 à 30 lignes (taille de police recommandée: 11 points).

Qu'est-ce qui a bien fonctionné? Quelles sont les forces de la démarche ?

Qu'est-ce qui s'est avéré difficile ? Quels sont les défis de la démarche ?

Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de façon satisfaisante ?

Que feriez-vous autrement la prochaine fois ?

4. Situation de travail 2

Dans ce chapitre, vous exécutez les mandats relatifs à la situation de travail 2 conformément à la situation de travail 2.1 de la proposition de thème approuvée par la commission AQ.

4.1 Description de la situation / Description de l'action

Décrivez la situation de travail dans laquelle vous avez dû ou devez mettre en œuvre la compétence opérationnelle tirée du domaine de compétences opérationnelles. La description compte env. 15 à 40 lignes (taille de police recommandée: 11 points). Vous décrivez la situation de travail (env. 5 à 10 lignes) et indiquez comment vous avez procédé et ce que vous avez entrepris (env. 10 à 3 lignes).

Vous pouvez documenter librement la situation de travail et la démarche avec au maximum trois photos, croquis ou autres représentations.

Description de la situation de départ (volume: env. 5 à 10 lignes)

Description de la démarche (volume: env. 10 à 30 lignes)

Trois photos/croquis/autres représentations au maximum qui peuvent être envoyées en annexe de l'e-mail contenant la requête du travail de projet et légendées correctement comme suit :

Nom de famille[ql2.1]_prénom_situation de travail 1_p. ex. photo d'un sinistre

4.2 Lien avec les bases théoriques

Indiquez trois à cinq bases théoriques, directives techniques ou contenus de module qui se sont avérés utiles ou nécessaires pour maîtriser la situation décrite. Justifiez votre choix et décrivez pourquoi ces bases sont importantes pour maîtriser la situation. La justification compte env. cinq à dix lignes par contenu (taille de police recommandée: 11 points).

Contenu* 1 :

Justification :

Contenu* 2 :

Justification :

Contenu* 3 :
Justification :

Contenu* 4 :
Justification :

Contenu* 5 :

Justification :

4.3 Auto-évaluation

Évaluez votre démarche de façon autocritique. Basez-vous sur les questions clés suivantes :

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné ? Quelles sont les forces de la démarche ?
- Qu'est-ce qui s'est avéré difficile ? Quels sont les défis de la démarche ?
- Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de façon satisfaisante ?
- Que feriez-vous autrement la prochaine fois ?

La description compte env. 15 à 30 lignes (taille de police recommandée: 11 points).

Qu'est-ce qui a bien fonctionné ? Quelles sont les forces de la démarche ?

Qu'est-ce qui s'est avéré difficile ? Quels sont les défis de la démarche ?

Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de façon satisfaisante ?

Que feriez-vous autrement la prochaine fois ?

5. Liste des abréviations

Notez ici la signification des abréviations employées.

Abréviation	Signification

6. Liste des sources

Indiquez ici les sources que vous avez utilisées et citées. Dans le tableau, utilisez une ligne pour chaque source. Les sources peuvent être par exemple :

- Ouvrages spécialisés
- Matériel pédagogique
- Scripts de formations
- Liens de sites Internet (p. ex. pages d'accueil, vidéos sur YouTube, podcasts)
- Textes de plates-formes d'IA (p. ex. ChatGPT, DialogGPT de Microsoft, Meena de Google, Gemini, Rasa)

Source

7. Attestation d'authenticité

Je déclare avoir rédigé ce dossier de façon autonome et uniquement pour l'examen professionnel fédéral de responsable de services de propreté. J'ai indiqué les références des textes qui ne sont pas de moi.

Lieu, date

Nom, prénom

Signature