

INSTRUCTION POUR L'EXAMEN PROFESSIONNEL (TRAVAIL DE PROJET ET THÈME OPÉRATIONNEL) POUR RESPONSABLE DES SERVICES DE PROPRETÉ AVEC BREVET FÉDÉRAL

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ABRÉVIATIONS	3
1. Examen fédéral	4
1.1 Déroulement dans le temps	4
1.2 Soumission des propositions de thèmes: Travail de projet et thème opérationnel	5
2. Travail de projet écrit	6
2.1 Directives	6
2.2 Consignes pour l'inscription	7
2.3 Consignes	8
2.4 Critères d'évaluation	8
3. Présentation orale et entretien de synthèse sur le travail de projet écrit	8
3.1 Directives	8
3.2 Consignes	9
3.3 Déroulement	9
3.4 Critères d'évaluation	9
4. Examen oral sur le thème opérationnel	10
4.1 Directives	10
4.2 Choix des thèmes lors de l'inscription	11
4.3 Consignes pour l'entretien de synthèse	11
4.4 Déroulement	12
4.5 Critères d'évaluation	12
ANNEXE	13
1. Consignes pour le projet de travail écrit	13
2. Critères d'évaluation travail de projet écrit	14
3. Évaluation formelle situation de travail 1	15
4. Description et réflexion situation de travail 1	16
5. Évaluation formelle situation de travail 2	17
6. Description et réflexion situation de travail 2	18
7. Appréciation globale travail de projet écrit	19
8. Consignes pour l'examen oral	22
9. Critères d'évaluation et appréciation globale de l'examen oral	23
10. Critères d'évaluation et appréciation globale de l'entretien de synthèse sur le thème opérationnel	24

LISTE DES ABRÉVIATIONS

let.	lettre
resp.	respectivement
env.	environ
etc.	et cetera
ss	et suivants/suivantes (par exemple page 11 ss = pages 11, 12, 13)
RE	règlement de l'examen professionnel de responsable des services de propreté du 22 juin 2023
commission AQ	commission d'assurance qualité (cf. ch. 2.1 et 2.2 RE)
SP	services de propreté
e. a.	entre autres/et autres
etc.	et cetera
dir.	directives du règlement d'examen de l'examen professionnel de responsable des services de propreté du 22 juin 2023
p. ex.	par exemple
ch.	chiffre

1. Examen fédéral

L'examen fédéral comporte trois épreuves. Le tableau ci-dessous en donne un aperçu (ch. 5.11 RE).

Épreuve	Forme d'examen	Durée	Pondération
1	Travail de projet		
1.1	Travail de projet	écrit	rendu à l'avance
1.2	Présentation et entretien de synthèse	oral	1 h
2	Thème opérationnel	oral	0,75 h
		Total	1,75 h

Les points d'appréciation du travail de projet écrit (épreuve 1) et du thème opérationnel (épreuve 2) sont décrits dans les chapitres suivants.

1.1 Déroulement dans le temps

Le tableau suivant donne un aperçu du déroulement dans le temps de la procédure avant le début de l'examen (ch. 5.11 RE).

Délai avant le début	Échéance	Activité
5 mois	Publication	L'examen final est annoncé publiquement dans toutes les langues officielles cinq mois au moins avant le début des épreuves (ch. 3.11 RE)
3,5 mois	Inscription	Au moment de l'inscription, le candidat soumet entre autres deux propositions de thèmes pour le travail de projet (épreuve 1; ch. 3.2, let. d, RE) ainsi que l'indication du thème opérationnel (épreuve 2, ch. 3.2, let. d, RE).
3 mois	Admission	La décision concernant l'admission à l'examen final et les consignes relatives au travail de projet sont communiquées au candidat sous forme écrite par le secrétariat d'examen au moins trois mois avant le début de l'examen final. (ch. 4.1.1 dir.)
30 jours	Convocation	Le candidat est convoqué 30 jours au moins avant le début de l'examen final. (ch. 4.13 RE)
20 jours	Remise	Le candidat télécharge le travail de projet sur la plate-forme de remise.
0	Examen final fédéral	

1.2 Soumission des propositions de thèmes: travail de projet et thème opérationnel

L'inscription à l'examen et la soumission des deux propositions de thèmes pour le travail de projet écrit et le thème opérationnel choisi sont effectuées en ligne auprès des organes compétents suivants:

Suisse alémanique

Secrétariat d'examen, direction d'examen

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. Travail de projet écrit

Dans ce chapitre, le travail de projet écrit (épreuve 1, point d'appréciation 1.1) est décrit.

2.1 Directives

Sur la base des «Directives du règlement d'examen relatif à l'examen professionnel de responsable de services de propreté avec brevet fédéral du 22 juin 2023», le tableau suivant fournit une vue d'ensemble des conditions-cadres concernant le point d'appréciation 1.1 Travail de projet.

Point d'appréciation 1.1	Travail de projet
Forme d'examen	écrit (ch. 5.11 RE)
Durée	rendu à l'avance, les consignes sont données au moment de l'admission trois mois avant l'examen
Description	<p>Avec le travail de projet écrit, le candidat démontre qu'il est capable de traiter, approfondir, documenter et présenter de façon autonome une tâche prédéfinie. Les thèmes et les contenus doivent être choisis dans les domaines de compétences opérationnelles. Ceux-ci sont définis dans les «Directives du règlement d'examen relatif à l'examen professionnel de responsable des services de propreté du 22 juin 2023» (annexe 1 dir., page 13 ss). Il s'agit des domaines de compétences opérationnelles suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> A Conseiller et vendre des prestations de nettoyage B Fournir des prestations de nettoyage C Exécuter et contrôler des travaux administratifs D Diriger et encourager collaborateurs et apprentis
Cadre	<p>Lors de l'inscription, le candidat soumet deux propositions de thèmes qui conviennent pour l'élaboration du travail de projet. Des informations supplémentaires sur leur caractère sont énumérées dans le sous-chapitre suivant 2.2.</p> <p>Le travail de projet est un travail écrit orienté vers la pratique qui documente la description et l'enregistrement 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 dir. page 13 ss). Il faut s'y référer concrètement dans le travail de projet écrit.</p> <p>Le travail de projet est un travail individuel. Il doit être réalisé de façon autonome par le candidat. 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.</p> <p>Lorsqu'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 alors de la suite de la procédure en accord avec la commission AQ.</p>

Directives formelles	Les directives formelles (p. ex. volume, conception, contenus, indication des références, annexe) ainsi que la date de remise et l'ensemble des critères d'appréciation sont communiqués avec les consignes dans la publication de l'examen. Elles sont énumérées dans l' annexe 1 de ce document.
Type d'appréciation	L'appréciation est effectuée sur la base d'une grille d'appréciation. L'accent est mis en particulier sur le contenu, l'exactitude, la présentation, l'intelligibilité et la capacité à analyser sa pratique. Le travail de projet est évalué par une note entière ou une demi-note (chapitre 6 RE).
Critères de performance examinés	Les domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et critères de performance examinés sont décrits dans le profil de qualification. Toutes les compétences opérationnelles et critères de performance des domaines de compétences opérationnelles A, B, C et D peuvent être examinés (annexe 1 dir. page 13 ss).

2.2 Consignes pour l'inscription

Conformément aux directives (ch. 6.1.2 dir.), le candidat a l'obligation de soumettre deux propositions de thèmes pour le travail de projet au moment de l'inscription. Une proposition de thème comporte à chaque fois deux situations de travail tirées d'un domaine de compétence opérationnelle. Les situations de travail doivent être tirées de sa propre pratique professionnelle et convenir pour l'élaboration du travail de projet. Les domaines de compétences opérationnelles sont décrits dans le profil de qualification (**annexe 1** des directives, page 13 ss).

La commission AQ choisit une des deux propositions de thèmes que le candidat doit ensuite traiter dans son travail de projet écrit (ch. 6.1.2 dir.). Au cas où la commission AQ constate que les situations de travail soumises ne conviennent pas pour le travail de projet, elle définit elle-même un thème pour le travail de projet (deux situations de travail tirées d'un domaine de compétence opérationnelle).

La proposition de thème avec deux situations de travail définie par la commission AQ est communiquée par écrit au candidat au moment de l'admission à l'examen au plus tard trois mois avant le début de l'examen final (ch. 4.1.1 dir.).

Un refus de l'admission à l'examen ou des thèmes proposés pour le travail de projet écrit comporte une justification et les voies de droit (ch. 3.33 RE).

Le mandat concret est décrit dans l'**annexe 1** de cette instruction.

2.3 Consignes

L'organe responsable met à disposition un document modèle séparé pour l'élaboration du travail de projet écrit. Celui-ci doit impérativement être utilisé comme base. Il contient également les consignes détaillées pour le candidat.

2.4 Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation pour le travail de projet écrit sont énumérés dans l'**annexe 2** de cette instruction.

3. Présentation orale et entretien de synthèse sur le travail de projet écrit

Dans ce chapitre, la présentation orale et l'entretien de synthèse sur le travail de projet écrit (épreuve 1, point d'appréciation 1.2) sont décrits. Sur la base des «Directives du règlement d'examen relatif à l'examen professionnel de responsable des services de propreté avec brevet fédéral», le tableau suivant fournit une vue d'ensemble des conditions-cadres concernant l'épreuve 1, point d'appréciation 1.2.

3.1 Directives

Point d'appréciation 1.2	Présentation orale et entretien de synthèse sur le travail de projet écrit
Forme d'examen	oral (ch. 5.11 RE)
Durée	Présentation: 15 minutes Entretien de synthèse: 45 minutes
Description	Dans la partie orale de l'épreuve 1 (point d'appréciation 1.2), le candidat présente son travail de projet écrit et mène ensuite un entretien de synthèse. Pendant la présentation, il 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. Elle dure 15 minutes et se déroule dans la langue standard. Le candidat est lui-même 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 de synthèse qui s'ensuit dure 45 minutes et 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.
Langue	L'entretien d'examen est mené dans la langue standard.
Type d'appréciation	La présentation et l'entretien de synthèse composent ensemble un point d'appréciation. L'appréciation des deux parties est définie dans la grille d'appréciation du point d'appréciation 1.2.
Critères de performance examinés	Les domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et critères de performance examinés sont décrits dans le profil de qualification. Toutes les compétences opérationnelles et critères de performance des domaines de compétences opérationnelles A, B, C et D peuvent être examinés (annexe 1 dir. page 13 ss).

3.2 Consignes

Conformément aux directives (ch. 6.1.2 dir.), le candidat présente son travail de projet pendant 15 minutes dans la langue standard. Il est responsable de la mise en place de la salle et de la mise en marche des médias ainsi que des moyens techniques nécessaires pour sa présentation.

Pendant celle-ci, il doit se montrer le plus convaincant possible et présenter de façon claire et efficace les principaux contenus de son travail de projet. Raison pour laquelle il est recommandé d'utiliser des médias tels que diapositives, affiches ou prises de vue pour la présentation ainsi que pour l'illustration des contenus. Le candidat prépare la présentation de façon à synthétiser les principaux contenus de son travail et justifier intelligiblement et clairement sa démarche.

La présentation contient la formulation de la situation initiale ainsi que la démarche pour exécuter le mandat. Le candidat effectue une sélection de bases théoriques, de directives techniques ou de contenus de module qu'il a suivis pour maîtriser les situations initiales et qu'il a décrits dans son travail écrit. Il justifie cette sélection et explique l'importance des bases théoriques, directives techniques ou contenus de module utilisés pour son travail. Enfin, il explique son évaluation des points forts et des domaines à optimiser de sa démarche et de son travail écrit.

Les consignes concrètes de la présentation orale et entretien de synthèse sur le travail de projet écrit sont énumérées dans l'**annexe 8**.

3.3 Déroulement

Le lieu et la date ainsi que les moyens auxiliaires autorisés sont communiqués au moment de la convocation à l'examen au moins 30 jours avant le début de l'examen final (ch. 4.13 RE).

Avant l'examen oral, le candidat dispose de 15 minutes pour installer la salle, les médias utilisés et les moyens techniques auxiliaires et préparer la présentation.

L'entretien de synthèse est mené par deux expertes ou experts aux examens.

3.4 Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation de la présentation orale et de l'entretien de synthèse sur le travail de projet écrit sont

énumérés dans les **annexes 9 et 10** de la présente instruction.

4. Examen oral sur le thème opérationnel

Ce chapitre décrit l'entretien de synthèse sur le thème opérationnel choisi (épreuve 2).

4.1 Directives

Sur la base des «Directives du règlement d'examen relatif à l'examen professionnel de responsable des services de propreté avec brevet fédéral du 22 juin 2023», le tableau suivant fournit une vue d'ensemble des conditions-cadres concernant l'épreuve 2 orale sur le thème opérationnel.

Épreuve 2	Thème opérationnel oral
Forme d'examen	oral, entretien de synthèse
Durée	45 minutes
Description	<p>Lors de l'inscription à l'examen, le candidat communique une priorité thématique au sujet de laquelle il souhaite mener un entretien de synthèse. 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.</p> <p>Les exigences relatives au thème opérationnel ainsi que les moyens auxiliaires et l'équipement de travail autorisés sont décrits 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.</p>
Langue	En règle générale, l'entretien d'examen est mené dans la langue standard.
Type d'appréciation	L'appréciation s'effectue sur la base de la grille d'appréciation de l'épreuve 2. Pour l'entretien de synthèse sur le thème opérationnel, une note entière ou une demi-note est attribuée (chapitre 6 RE).
Thèmes opérationnels possibles	<p>Le thème opérationnel choisi doit être en lien avec le profil de qualification (annexe 1 des directives page 13 ss).</p> <p>Le candidat peut choisir le thème à examiner dans une liste de thèmes opérationnels. Le thème opérationnel ainsi défini pour l'entretien de synthèse peut être examiné et en lien avec toutes les compétences opérationnelles et critères de performance dans les domaines de compétences opérationnelles A, B, C et D (annexe 1, dir. page 13 ss).</p>

4.2 Choix des thèmes lors de l'inscription

Conformément aux directives (ch. 6.1.2 dir.), le candidat doit soumettre une proposition de thème opérationnel au moment de l'inscription. Cette proposition peut être choisie dans la liste suivante. Hormis les thèmes énumérés, aucun autre thème opérationnel supplémentaire n'est prévu.

1. Nettoyage de chantier (nettoyage préliminaire et de fin de chantier)
2. Nettoyage d'entretien
3. Nettoyage de façades
4. Nettoyage en cas de déménagement
5. Nettoyage spécial
6. Nettoyage de ménage privé
7. Nettoyage industriel
8. Nettoyage d'hôpital
9. Nettoyage de désinfection, nettoyage intermédiaire et nettoyage final salle d'opération
10. Nettoyage de véhicule (par exemple transports publics)

Les exemples suivants sont typiques pour des thèmes et des tâches dans l'entretien de synthèse relatif au thème opérationnel. La liste n'est pas exhaustive:

- Planification et organisation de prestations de nettoyage
- Analyse des dangers et sécurité au travail sur les sites
- Gestion de matériaux recyclables, de déchets et de matières et produits dangereux
- Élaboration de concepts
- Description de postes et exigences envers les collaborateurs
- Traitement des mandats, élaboration de descriptifs de prestations
- Documentation de prestations
- Instruction des équipes ou des utilisateurs
- Traitement des dommages
- Plan d'urgence
- Gestion de la qualité
- Communication avec la clientèle, gestion des conflits

4.3 Consignes pour l'entretien de synthèse

Dans l'entretien de synthèse décrit, le candidat démontre qu'il a acquis les compétences définies dans les quatre modules et qu'il les applique et les met en œuvre concrètement dans sa propre pratique professionnelle. Par ailleurs, il doit être en mesure de transposer ces compétences dans d'autres situations et entreprises. À l'aide du portrait de l'entreprise présenté, il démontre pendant l'entretien de synthèse qu'il dispose aussi bien des différentes compétences spécifiques des modules et qu'il est capable de les appliquer dans la pratique professionnelle, mais aussi qu'il a développé des capacités de mise en œuvre issues de différents modules et pertinentes pour son lieu de travail au sein de sa propre entreprise. Dans la tâche de mise en relation, des compétences de tous les modules doivent être appliquées.

A cet égard, il est important qu'il donne des renseignements sur les contenus du thème opérationnel préparé et qu'il puisse les mettre en relation avec d'autres thèmes professionnels.

Le candidat complète le choix du thème opérationnel en présentant une justification de sa décision et à l'aide d'une description d'un portrait de l'entreprise. Référez-vous à votre employeur et son offre ou sa spécialisation. Le portrait de l'entreprise aide l'équipe d'experts à mener un entretien de synthèse fondé sur les offres et la spécialisation de l'entreprise et à mettre les thèmes en lien avec tous les domaines de compétences opérationnelles.

De plus, le candidat choisit deux des quatre domaines de compétences opérationnelles (A, B, C, D). Ceux-ci seront examinés de façon approfondie. Les deux autres constituent les contenus complémentaires de l'examen oral (**annexe 1**, dir. page 13 ss).

4.4 Déroulement

Le lieu et la date ainsi que les moyens auxiliaires autorisés sont communiqués au moment de la convocation à l'examen au moins 30 jours avant le début de l'examen final (ch. 5 RE). Deux expertes ou experts aux examens mènent l'entretien de synthèse.

4.5 Critères d'évaluation

Le chapitre 6 du règlement d'examen (page 10, RE) régit l'évaluation et l'attribution des notes. Par conséquent, des notes allant de 6 à 1 sont attribuées pour la notation des épreuves. Les notes supérieures ou égales à 4,0 désignent des prestations suffisantes. Une note entière ou une demi-note est attribuée pour le travail de projet écrit (point d'appréciation 1.1), respectivement pour la partie orale avec la présentation et l'entretien de synthèse (point d'appréciation 1.2). La moyenne des notes du point d'appréciation 1.1 et du point d'appréciation 1.2 forme la note globale de l'épreuve 1. La note de l'entretien de synthèse relatif au thème opérationnel est la note de l'épreuve 2. Les deux notes des points d'appréciation de l'épreuve 1 (point d'appréciation 1.1 et point d'appréciation 1.2) et l'épreuve 2 comptent chacune pour un tiers.

Les critères d'évaluation sont indiqués dans l'**annexe 9**.

ANNEXE

1. Consignes pour le travail de projet écrit

Le candidat soumet deux propositions de thèmes pour le travail de projet au moment de l'inscription à l'examen. Chacune d'entre elles comporte deux situations de travail tirées d'un domaine de compétence opérationnelle. Le candidat reçoit les consignes suivantes qu'il traite dans le modèle du travail de projet écrit:

1. Dans le profil de qualification (annexe 1, dir. page 11 ss), choisissez deux domaines de compétences opérationnelles que vous souhaitez traiter. Ceux-ci forment la base des deux propositions de thèmes.
Domaine de compétences opérationnelles A: Conseiller et vendre des prestations de nettoyage
Domaine de compétences opérationnelles B: Fournir des 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 admises (env. 5 à 10 lignes; taille de police recommandée: 11 points).
3. Soumettez les deux propositions de thèmes au moment de l'inscription à l'examen.
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. Dans votre travail de projet écrit, 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 la situation de travail et la démarche avec au maximum trois photos, croquis ou autres représentations. Pour ce faire, veuillez utiliser le modèle.
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? Quels sont les points forts de la démarche?
 - Qu'est-ce qui s'est avéré difficile? Quels sont les défis de la mise en œuvre?
 - Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de façon satisfaisante?
 - Que feriez-vous autrement la prochaine fois?(env. 15 à 30 lignes; taille de police recommandée: 11 points).

2. Critères d'évaluation du travail de projet écrit

Pour les expertes et experts aux examens, la grille d'évaluation du travail de projet écrit forme la base de la notation et de la préparation pour la présentation et l'entretien de synthèse. La grille fournit au candidat des indications sur ce qui est évalué. Les critères formels des inscriptions sont évalués par «atteint» et «non atteint». Les critères de contenu sont évalués par bien (++) , suffisant (+) et insuffisant (-). La notation du travail de projet écrit s'effectue en notes entières et demi-notes. L'attribution des notes est axée sur les descriptions des profils de notes dans la grille d'évaluation.

		Évaluation	
		atteint	non atteint
Choix de la compétence opérationnelle	Les deux situations de travail prescrites par la commission AQ dans l'admission à l'examen sont décrites.		
Attestation d'authenticité	L'attestation d'authenticité est formulée et signée.		
Structure	Le document Word qui sert de modèle pour le travail de projet écrit est utilisé.		
Téléchargement	Le travail de projet écrit a été téléchargé dans les délais.		
Page de titre	Les indications requises sur la page de titre sont complètes: Travail de projet de responsable des services de propreté avec brevet fédéral: Nom, prénom, adresse, domicile, date de naissance, date de création		
Abréviations	Les abréviations utilisées sont les suivantes: <ul style="list-style-type: none"> • abréviations courantes (par exemple: etc., p. ex., resp., e. a.) ou • écrites entièrement à la première utilisation et mises entre parenthèses (par exemple: services de propreté (SP); ensuite, seulement SP ou • mentionnées dans une liste des abréviations. 		
Indications des références	Les textes qui n'ont pas été rédigés par la candidate ou le candidat sont signalés et les références utilisées sont indiquées entre parenthèses, sous forme de note de bas de page ou autre. Exemples de textes utilisés: extraits de normes, documents techniques et prescriptions de l'employeur.		
Représentations	Les tableaux et les illustrations sont décrits. (par exemple: illustration: espace de bureau; tableau: calcul)		

3. Évaluation formelle situation de travail 1

		Évaluation	
		atteint	non atteint
Type de situation de travail	La situation de travail est tirée de la propre activité professionnelle de la candidate ou du candidat.		
Longueur de la description	La description de la situation initiale compte 5 à 10 lignes. (taille de police recommandée: 11 points)		
	La description de la démarche et des actions effectuées compte env. 10 à 30 lignes. (taille de police recommandée: 11 points)		
Choix des bases théoriques	On choisit 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 décrite.		
	Pour chaque base, directive ou contenu de module choisi, une justification de la décision est décrite. De plus, on indique en 5 à 10 lignes leur importance pour maîtriser la situation de travail. (taille de police recommandée: 11 points)		
Auto-évaluation	Une auto-évaluation de la situation de travail a été rédigée.		
	L'auto-évaluation compte 15 à 30 lignes (taille de police recommandée: 11 points).		
Indications des références	Les textes qui n'ont pas été rédigés par la candidate ou le candidat sont signalés et les références utilisées sont indiquées entre parenthèses, sous forme de note de bas de page ou autre. Exemples de textes utilisés: extraits de normes, documents techniques et prescriptions de l'employeur.		
Représentations	Les photos, croquis ou autres représentations sont décrits. (p. ex. illustration: bureau; croquis: voie d'accès)		

4. Description et réflexion situation de travail 1

		Appréciation*		
		++	+	-
Description de la situation / Description de l'action	La situation de travail convient au domaine de compétence opérationnelle choisi.			
	La situation de travail est décrite de façon intelligible.			
	La démarche pour maîtriser la situation de travail et les actions entreprises sont décrites de façon intelligible.			
Lien avec les bases théoriques	Les bases théoriques, directives techniques ou contenus de module choisis correspondent à la situation de travail.			
	Les justifications correspondent aux bases théoriques, directives techniques ou contenus de module.			
Auto-évaluation	L'auto-évaluation se réfère aux actions entreprises et aux contenus.			
	L'auto-évaluation se réfère à des contenus concrets.			
	Les questions clés 1: Qu'est-ce qui a bien fonctionné? Quelles sont les forces de la démarche? ont reçu des réponses compréhensibles.			
	La réponse aux questions clés 1: Qu'est-ce qui a bien fonctionné? Quelles sont les forces de la démarche? est complète et aborde différents aspects.			
	Les questions clés 2: Qu'est-ce qui s'est avéré difficile? Quels sont les défis de la démarche? ont reçu des réponses compréhensibles.			
	La réponse aux questions clés 2: Qu'est-ce qui s'est avéré difficile? Quels sont les défis de la démarche? est complète et aborde différents aspects.			
	Les questions clés 3: Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de façon satisfaisante? a reçu une réponse compréhensible.			
	La réponse à la question clé 3: Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de façon satisfaisante? est complète et aborde différents aspects ou démontre pour quelle raison la situation de travail a pu être traitée de façon satisfaisante.			
	La question clé 4: Que feriez-vous autrement la prochaine fois? a reçu une réponse compréhensible.			
La réponse à la question clé 4: Que feriez-vous autrement la prochaine fois? est complète et aborde différents aspects.				

* ++ bien | + suffisant | - insuffisant

5. Évaluation formelle situation de travail 2

		Évaluation	
		atteint	non atteint
Type de situation de travail	La situation de travail est tirée de la propre activité professionnelle de la candidate ou du candidat.		
Longueur de la description	La description de la situation initiale compte 5 à 10 lignes. (taille de police recommandée: 11 points)		
	La description de la démarche et des actions effectuées compte env. 10 à 30 lignes. (taille de police recommandée: 11 points)		
Choix des bases théoriques	On choisit 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 décrite.		
	Pour chaque base, directive ou contenu de module choisi, une justification de la décision est décrite. De plus, on indique en 5 à 10 lignes leur importance pour maîtriser la situation de travail. (taille de police recommandée: 11 points)		
Auto-évaluation	Une auto-évaluation de la situation de travail a été rédigée.		
	L'auto-évaluation compte 15 à 30 lignes (taille de police recommandée: 11 points).		
Indications des références	Les textes qui n'ont pas été rédigés par la candidate ou le candidat sont signalés et les références utilisées sont indiquées entre parenthèses, sous forme de note de bas de page ou autre. Exemples de textes utilisés: extraits de normes, documents techniques et prescriptions de l'employeur.		
Représentations	Les photos, croquis ou autres représentations sont décrits. (p. ex. illustration: bureau; croquis: voie d'accès)		

6. Description et réflexion situation de travail 2

		Appréciation*		
		++	+	-
Description de la situation / Description de l'action	La situation de travail convient au domaine de compétence opérationnelle choisi.			
	La situation de travail est décrite de façon intelligible.			
	La démarche pour maîtriser la situation de travail et les actions entreprises sont décrites de façon intelligible.			
Lien avec les bases théoriques	Les bases théoriques, directives techniques ou contenus de module choisis correspondent à la situation de travail.			
	Les justifications correspondent aux bases théoriques, directives techniques ou contenus de module.			
Auto-évaluation	L'auto-évaluation se réfère aux actions entreprises et aux contenus.			
	L'auto-évaluation se réfère à des contenus concrets.			
	Les questions clés 1: Qu'est-ce qui a bien fonctionné? Quelles sont les forces de la démarche? ont reçu des réponses compréhensibles.			
	La réponse aux questions clés 1: Qu'est-ce qui a bien fonctionné? Quelles sont les forces de la démarche? est complète et aborde différents aspects.			
	Les questions clés 2: Qu'est-ce qui s'est avéré difficile? Quels sont les défis de la démarche? ont reçu des réponses compréhensibles.			
	La réponse aux questions clés 2: Qu'est-ce qui s'est avéré difficile? Quels sont les défis de la démarche? est complète et aborde différents aspects.			
	Les questions clés 3: Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de façon satisfaisante? a reçu une réponse compréhensible.			
	La réponse à la question clé 3: Qu'est-ce qui n'a pas pu être traité de façon satisfaisante? est complète et aborde différents aspects ou démontre pour quelle raison la situation de travail a pu être traitée de façon satisfaisante.			
	La question clé 4: Que feriez-vous autrement la prochaine fois? a reçu une réponse compréhensible.			
La réponse à la question clé 4: Que feriez-vous autrement la prochaine fois? est complète et aborde différents aspects.				

* ++ bien | + suffisant | - insuffisant

7. Appréciation globale du travail de projet écrit

Le travail de projet écrit fait l'objet d'une évaluation globale. Les appréciations des critères formels et de contenu des deux situations constituent une aide à l'évaluation. La notation est laissée à la libre appréciation des expertes et experts aux examens et se fonde sur les descriptions suivantes des différentes notes. Des demi-notes peuvent être attribuées. Les indicateurs possibles servent d'aide à la prise de décision. Ils ne doivent pas être remplis ou entièrement remplis pour la notation. Ils décrivent les attentes principales pour l'attribution d'une note et servent de référence aux expertes et experts aux examens sans limiter complètement leur évaluation.

Note	Évaluation	Indicateurs possibles
6	très bien	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les critères formels sont entièrement remplis. • Tous les critères de contenu sont positivement remplis. • Les situations de travail choisies ont une grande importance pour la pratique d'une responsable/un responsable des services de propreté. • Les descriptions attestent des connaissances techniques complètes, très solides et précises. • Le langage technique et les termes techniques sont utilisés correctement et de façon appropriée. • La procédure appliquée pour l'exécution des situations de travail est habile et systématique. • La procédure appliquée pour l'exécution des situations de travail est soigneuse et correcte. • Pour toutes les situations de travail décrites, la justification, le choix et l'importance des bases, directives ou contenus de module sont concluants, compréhensibles, clairs et complets. • La réflexion sur la situation de travail est approfondie et solide.
5	bien	<ul style="list-style-type: none"> • Les critères formels sont dans leur grande majorité remplis. • Les critères de contenu sont dans leur grande majorité positivement remplis. • Les situations de travail choisies ont de l'importance pour la pratique d'une responsable/un responsable des services de propreté. • La plupart des descriptions attestent des connaissances techniques complètes et dans l'ensemble solides. • Le langage technique et les termes techniques sont généralement utilisés correctement et de façon appropriée. • La procédure appliquée pour l'exécution de la situation de travail est dans l'ensemble systématique. • La procédure appliquée pour l'exécution des situations de travail est généralement soigneuse et correcte. • Pour la plupart des situations de travail décrites, la justification, le choix et l'importance des bases, directives ou contenus de module sont généralement concluants, compréhensibles, clairs et complets. • La réflexion sur la situation de travail est dans l'ensemble approfondie.

4	suffisant	<ul style="list-style-type: none"> • Les critères formels sont dans leur majorité remplis. • Les critères de contenu sont dans leur majorité positivement remplis. • Les situations de travail choisies ont une importance secondaire pour la pratique d'une responsable/un responsable des services de propreté. • Les descriptions attestent dans l'ensemble des connaissances techniques complètes et suffisantes pour l'exécution du mandat d'un responsable/une responsable des services de propreté. • Le langage technique et les termes techniques sont utilisés dans l'ensemble de façon correcte et appropriée. • La procédure appliquée pour l'exécution des situations de travail est visiblement systématique. • La procédure appliquée pour l'exécution des situations de travail est visiblement soigneuse et dans l'ensemble correcte. • Pour les situations de travail décrites, la justification, le choix et l'importance des bases, directives ou contenus de module sont compréhensibles, en règle générale clairs et complets. • La réflexion sur les situations de travail reste superficielle.
3	insuffisant	<ul style="list-style-type: none"> • Seul un petit nombre de critères formels sont remplis. • Les critères de contenu sont dans leur majorité non remplis. • Les situations de travail choisies ont peu d'importance pour la pratique d'une responsable/un responsable des services de propreté. • Les descriptions attestent de connaissances techniques clairement lacunaires et insuffisantes pour l'exécution du mandat d'une responsable/un responsable des services de propreté. • Le langage technique et les termes techniques sont employés rarement, de façon incorrecte et inappropriée. • La procédure appliquée pour l'exécution des situations de travail est généralement non systématique. • La procédure appliquée pour l'exécution des situations de travail est négligente et dans l'ensemble incorrecte. • Pour les situations de travail décrites, la justification, le choix et l'importance des bases, directives ou contenus de module sont dans l'ensemble incompréhensibles, peu clairs et incomplets. • La réflexion sur les situations de travail ne se réfère pas à ces situations, est trop superficielle et incomplète.

2	faible	<ul style="list-style-type: none"> • Seuls des critères formels isolés sont remplis. • Seuls des critères de contenu isolés sont remplis positivement. • Seules des situations de travail isolées voire aucune situation de travail ont de l'importance pour la pratique d'une responsable/un responsable des services de propreté. • Les descriptions attestent de connaissances techniques clairement lacunaires et insuffisantes pour l'exécution du mandat d'une responsable/un responsable des services de propreté. • Le langage technique et les termes techniques ne sont pas utilisés. • La procédure appliquée pour l'exécution des situations de travail n'est pas systématique. • Pour les situations de travail décrites, la justification, le choix et l'importance des bases, directives ou contenus de module sont incompréhensibles, peu clairs et incomplets. • La réflexion sur les situations de travail ne se réfère pas à celles-ci.
1	pas évaluable	<ul style="list-style-type: none"> • aucune indication disponible

8. Consignes pour l'examen oral

Le candidat reçoit les consignes suivantes qu'il traite dans la préparation à l'entretien de synthèse sur le travail de projet écrit:

L'examen oral sur le travail de projet écrit consiste en une présentation de 15 minutes. Pendant celle-ci, il présente son travail de projet de façon convaincante et met en évidence les principaux contenus de façon concise et efficace.

Préparez votre présentation de façon à formuler clairement les principaux contenus de votre travail. Utilisez des médias adaptés tels que diapositives, affiches ou prises de vue pour vous aider. La présentation se déroule dans la langue standard. Présentez intelligiblement votre démarche et justifiez-la. Veillez à la structure et la clarté de votre présentation afin de pouvoir démontrer avec succès vos connaissances et vos compétences.

Structurez votre présentation de façon logique et choisissez un type de présentation adapté aux contenus et à la culture de l'entreprise. Commencez par une brève introduction. Présentez ensuite la situation initiale et votre démarche pour exécuter le mandat. Choisissez et décrivez les bases théoriques, directives techniques ou contenus de module 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, directives techniques ou contenus de module choisis pour votre travail et pour maîtriser la situation initiale.

Présentez les contenus élaborés et indiquez les nouveaux aspects qui n'ont pas encore été traités ou qui n'ont pas encore été approfondis dans le dossier. Mettez en évidence des arguments pour les décisions/mesures prises et réfléchissez-y.

Enfin, vous appréciez ou réfléchissez aux points forts et aux domaines à optimiser de votre démarche et de votre travail écrit.

Vous êtes responsable de la mise en place de la salle et de la mise en marche des médias ainsi que des moyens techniques nécessaires pour votre présentation. Pour ce faire, vous pouvez entrer dans la salle d'examen 15 minutes avant le début de l'entretien de synthèse et effectuer la mise en place.

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

Pour l'appréciation, les expertes et experts aux examens se basent essentiellement sur les exigences de la pratique professionnelle. Lors de l'entretien de synthèse, ils examinent en premier lieu avec quelle précision les connaissances techniques ont été utilisées conformément aux compétences opérationnelles dans des situations concrètes basées sur la pratique. Les critères d'appréciation suivants montrent les exigences que le candidat doit remplir pendant l'examen oral. Les «indicateurs possibles» énumérés donnent des précisions sur les points auxquels les expertes et experts aux examens peuvent attacher de l'importance. Pour obtenir une bonne appréciation, il n'est pas nécessaire de les remplir tous. Les critères d'appréciation sont liés aux compétences opérationnelles suivantes (**annexe 1**, dir., page 14):

- a06 Vendre des prestations de nettoyage
- c01 Utiliser les médias pour la communication avec les clients de prestations de nettoyage et d'autres interlocuteurs
- d03 Planifier, organiser 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

Critères d'appréciation	Indicateurs possibles
PRÉSENTATION	
Gestion du temps	Respect du temps donné
Contenu et structure	<ul style="list-style-type: none"> • Conception logique et clairement structurée • Contenus significatifs • Approfondissement suffisant • Exactitude technique
Intelligibilité et expression	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation efficace de médias et de moyens auxiliaires • Volume sonore approprié • Langage corporel ouvert et favorable • Voix bien modulée et compréhensible • Contact visuel avec le public
Impression globale	Présentation convaincante
ENTRETIEN DE SYNTHÈSE	
Communication et interaction	<ul style="list-style-type: none"> • Expression claire, précise et bien compréhensible • Capacité d'argumentation logique et convaincante • Interaction active et appropriée avec les expertes/experts aux examens
Technicité	<ul style="list-style-type: none"> • Application de connaissances techniques sûre et conforme à la situation • Utilisation de termes techniques et du langage technique correcte et appropriée
Analyse et résolution des problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Identification globale et complète de défis et situations complexes • Analyse pertinente et complète des situations • Prise de mesures efficaces • Identification complète et réflexion sur les forces et faiblesses des solutions/mesures • Réflexion sur les forces et les faiblesses de résolutions de problèmes et de variantes
Impression globale	Entretien de synthèse convaincant et professionnel

10. Critères d'évaluation et appréciation globale de l'entretien de synthèse sur le thème opérationnel

Critères d'évaluation

Pendant l'entretien avec les expertes et experts aux examens, le candidat démontre qu'il dispose des compétences définies dans le profil professionnel à l'aide de son action professionnelle concrète et des exemples de mise en œuvre et d'application démontrés dans le thème opérationnel ainsi que des expériences tirées de son travail quotidien. Pendant l'entretien résultant des questions posées par les experts, le candidat démontre qu'il remplit les exigences suivantes:

- réponses aux questions précises, correctes sur le plan technique, suffisantes au niveau du contenu et compréhensibles
- réponses approfondies sur les analyses opérationnelles (SWOT)
- analyse, commentaire et réflexion sur les forces/faiblesses ainsi que opportunités/menaces de l'entreprise
- exemples concrets d'action et de résolution de problèmes issus du dossier et exemples supplémentaires tirés de l'entreprise qui démontrent, expliquent et analysent la mise en relation d'au minimum trois compétences de module
- proposition de solutions alternatives aux décisions prises
- regard critique sur les mesures prises dans l'entreprise, réflexion et enseignements à en tirer
- remise en question de son rôle personnel au sein de l'entreprise, dans les projets ou dans l'élaboration de ce thème opérationnel et enseignements à en tirer
- démonstration des éventuelles conséquences basées sur les enseignements tirés de son rôle personnel
- transposition des compétences dans d'autres situations ou entreprises

Appréciation globale

Pour l'appréciation, les expertes et experts aux examens se basent essentiellement sur les exigences de la pratique professionnelle. Pendant l'entretien de synthèse relatif au thème opérationnel, ils examinent en premier lieu les compétences opérationnelles du candidat dans le domaine choisi. Les critères d'évaluation suivants indiquent les performances à atteindre pour le candidat pendant l'entretien de synthèse relatif au thème opérationnel. Les «indicateurs possibles» énumérés donnent des précisions sur les critères auxquels les expertes et experts aux examens peuvent attacher de l'importance. Pour obtenir une bonne appréciation, il n'est pas nécessaire de les remplir tous.

- a06 Vendre des prestations de nettoyage
- c01 Utiliser des médias pour la communication avec les clients de prestations de nettoyage et d'autres interlocuteurs
- d03 Planifier, organiser et évaluer des formations pour les collaborateurs de l'entreprise du secteur du nettoyage.
- d04 Organiser et diriger des entretiens et séances dans l'entreprise du secteur du nettoyage

Critères d'appréciation	Indicateurs possibles
Communication et interaction	<ul style="list-style-type: none"> • Expression claire, précise et bien compréhensible • Capacité d'argumentation logique et convaincante • Interaction active et appropriée avec les expertes/experts aux examens
Technicité	<ul style="list-style-type: none"> • Application de connaissances techniques sûre et conforme à la situation • Utilisation de termes techniques et du langage technique correcte et appropriée
Analyse et résolution des problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Identification globale et complète de défis et situations complexes • Analyse pertinente et complète des situations • Prise de mesures efficaces • Identification complète et réflexion sur les forces et faiblesses des solutions/mesures • Réflexion sur les forces et les faiblesses de résolutions de problèmes et de variantes