

Directives du règlement concernant  
l'examen professionnel supérieur de nettoyeuse de bâtiments/nettoyeur de bâtiments du 03.01.2008

## TABLE DES MATIÈRES:

<b>1. Introduction</b>	<b>2</b>
1.1 But des directives	2
1.2 Profil de qualification	2
1.3 Organisation de l'examen	2
<b>2 Informations en vue de l'obtention du diplôme</b>	<b>3</b>
2.1 Démarches administratives	3
2.2 Réglementation relative aux frais	3
<b>3 Conditions d'admission</b>	<b>3</b>
<b>4 Examen</b>	<b>3</b>
4.1 Démarches administratives	3
4.2 Organisation et réalisation	3
4.3 Notation et coefficients	4
4.4 Réclamations à l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFPT)	4
<b>5 Dispositions finales</b>	<b>4</b>
<b>6 Contenus des épreuves</b>	<b>5</b>
6.1 Epreuve 1 «Connaissances professionnelles et calcul»	5
6.2 Epreuve 2 «Planification et suivi des objets»	6
6.3 Epreuve 3 «Conduite du personnel»	7
6.4 Epreuve 4 «Droit»	8
6.5 Epreuve 5 «Technique de travail»	9
6.6 Epreuve 6 «Economie d'entreprise»	10
6.7 Epreuve 7 «Sécurité du travail»	11
6.8 Epreuve 8 «Organisation de l'entreprise»	12
6.9 Epreuve 9 «Entreprise, environnement, marketing»	13
6.10 Epreuve 10 «Mémoire de diplôme»	14

## DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

EFQM	European Foundation for Quality Management	12
ISO	Organisation internationale de normalisation	12
ISO14001	La plus utilisée des normes de la série des normes ISO 14000 qui concernent le management environnemental.	13
MSST	médecins du travail et des autres spécialistes de la sécurité au travail	11
SIA	Société suisse des ingénieurs et des architectes	8
SUVA	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents (CNA)	11
TQM	La Qualité Totale (Total Quality Management)	12

# 1. Introduction

## 1.1 But des directives

Les directives s'appuient sur le règlement d'examen 5.21 et décrivent les dispositions détaillées concernant l'examen final. Alors que le règlement d'examen contient essentiellement des informations qui fixent les règles, les directives commentent et complètent si nécessaire les contenus en question. Elles contiennent des informations destinées aux futur(e)s diplômé(e)s, aux promoteurs de stages préparatoires et à toute autre personne intéressée par le contenu exact de l'examen.

Les directives renseignent notamment en détail sur les épreuves, tant sur l'étendue que sur le degré d'approfondissement des différentes matières. Les directives ont été rédigées par la commission d'examen en collaboration avec les organisations de soutien et visent à concevoir les contenus de l'examen de telle sorte que les candidat(e)s qui réussissent l'examen aient les qualifications requises par le secteur du nettoyage.

Les directives prennent effet à l'occasion de l'examen 2008. Leur validité est illimitée et un remplacement éventuel sera réglé dans une version ultérieure. Le secrétariat d'examen renseigne sur l'édition valable pour l'examen actuel.

## 1.2 Profil de qualification

Au travers de l'examen professionnel supérieur, les candidats doivent apporter la preuve qu'ils ont les connaissances et les capacités requises pour diriger une entreprise, un service ou une succursale de société en toute indépendance. Dans les entreprises de nettoyage des bâtiments ou de gestion d'immeubles, les nettoyeuses et nettoyeurs de bâtiments diplômés occupent des postes techniques et de direction à responsabilité dans tous les domaines de fonction. Ils ont la responsabilité de l'organisation du personnel, de l'exploitation et du travail ainsi que de la formation au sein de l'entreprise. Ils peuvent pour cela être employés dans une entreprise à un poste de direction ou diriger leur propre entreprise.

Ils travaillent principalement dans des entreprises de nettoyage des bâtiments et dans des entreprises spécialisées dans la désinfection, la lutte contre les parasites ou le nettoyage des façades. Ils travaillent en outre dans des hôpitaux, des entreprises de transport public ou des sociétés de gestion immobilière. En se fondant sur la politique de l'entreprise, les nettoyeuses et nettoyeurs de bâtiments diplômés élaborent les principes de base nécessaires, tels que la planification des besoins et de la charge de travail ainsi que la budgétisation des coûts et des revenus. En plus des grandes lignes de l'économie politique et d'entreprise, ils connaissent également les principes du bilan et du compte de résultats et sont en mesure de les interpréter. Ils connaissent les interactions entre les différents domaines tels que les achats, la planification et l'organisation, la production et les services, le marketing, la vente, le service à la clientèle et l'administration et sont en mesure d'appliquer ces connaissances aux processus.

Les nettoyeuses et nettoyeurs de bâtiments diplômés connaissent leur rôle en tant que dirigeant et instaurent les conditions nécessaires pour motiver les collaborateurs de leur société et leur permettre de se focaliser sur la clientèle.

Les nettoyeuses et nettoyeurs de bâtiments diplômés déterminent la procédure en cas de réclamations et de déclarations de sinistres. Ils élaborent des cahiers des charges et établissent des Service Level Agreements. Grâce à leur travail, ils connaissent les contrats d'entretien et de maintenance ainsi que les détails des contrats de travail et d'ouvrage. Ils ont conscience de leurs obligations à l'égard des générations futures et veillent à ce que leur entreprise respecte les dispositions légales et normatives en matière de protection de l'environnement.

## 1.3 Organisation de l'examen

### Commission d'examen

Toutes les tâches liées à l'octroi du diplôme sont assumées par la commission d'examen. Celle-ci élabore les données des problèmes.

### Experts

Les experts sont chargés de la surveillance, de la correction et de l'appréciation des examens écrits ainsi que de l'évaluation de la présentation et de la conduite de l'entretien technique dans le cadre des examens oraux.

### Direction d'examen et secrétariat d'examen

La direction d'examen est responsable de l'organisation et du déroulement de l'examen, en concertation avec la commission d'examen. Le secrétariat d'examen soutient la commission d'examen et la direction d'examen dans

le domaine administratif.

La commission d'examen, la direction d'examen et le secrétariat d'examen sont joignables à l'adresse suivante:

*Examen professionnel supérieur de nettoyeuse de bâtiments et de nettoyeur de bâtiments (EPS NEBA)*  
Secrétariat d'examen, Tribtschenstrasse 7, case postale 3065, 6002 Lucerne  
Tél. +41 41 368 5823 (08h00 – 12h00), fax +41 41 368 58 59, info@grafundpartnerag.ch

## **2. Informations en vue de l'obtention du diplôme**

### **2.1 Démarches administratives**

L'examen est généralement organisé tous les deux ans. Il est annoncé sur les sites web et dans les organes de communication des organisations de soutien. La publication et les documents d'inscription sont disponibles auprès du secrétariat d'examen.

Les pièces à joindre à l'inscription ainsi que les conditions d'admission sont décrites dans le règlement d'examen. Les attestations de travail et toutes les autres pièces jointes doivent être remises sous forme de copie et ne sont pas renvoyées.

### **2.2 Réglementation relative aux frais**

Les frais d'examen (env. 5000,00 CHF en règle générale) sont fixés pour chaque examen et sont entièrement à la charge des candidats. Ils sont annoncés à l'occasion de la publication. Les frais de matériel (env. 450,00 CHF) et les coûts du diplôme et de l'enregistrement (env. 65,00 CHF) sont perçus en sus. Les frais de matériel relatifs à la réalisation du mémoire de diplôme sont à la charge des candidats.

Le remboursement en cas de désistement éventuel est fixé dans la publication. Les désistements doivent être notifiés au moyen du formulaire de désistement (disponible auprès du secrétariat d'examen). Les personnes repassant l'examen bénéficient d'une réduction appropriée fixée par la direction d'examen, qui tient compte de la charge afférente aux épreuves déjà réussies. Aucun remboursement ne peut être demandé en cas d'interruption de l'examen.

## **3. Conditions d'admission**

Les conditions d'admission sont définies dans le règlement d'examen (3.3 Admission). L'expérience professionnelle exigée selon le point 3.31 b) doit avoir été acquise dans une fonction dirigeante et doit être attestée par écrit.

## **4. Examen**

### **4.1 Démarches administratives**

Toutes les informations en relation avec l'examen sont disponibles auprès du secrétariat d'examen. L'examen est réalisé dans la langue choisie au moment de l'inscription.

### **4.2 Organisation et réalisation**

Les droits sur le mémoire de diplôme sont transférés aux organisations de soutien dès sa remise et les candidats donnent leur accord en vue d'une publication ou diffusion éventuelle. Les aides, documents et livres requis ou autorisés lors de l'examen et des différentes épreuves sont communiqués dans la convocation.

#### 4.3 Notation et coefficients

Épreuve	Position	Mode	Intitulé	Durée en minutes	Note de position	Coef.	Note de l'épreuve
01			Connaissances professionnelles et calcul			Coef.	
	01.01	E	Connaissances professionnelles et calcul A	150	A	1	01
	01.02	E	Connaissances professionnelles et calcul B	120	B	1	
02			Planification et suivi des objets				
	02.01	E		210			02
03			Conduite du personnel				
	03.01	E		90			03
04			Droit				
	04.01	E		60			04
05			Techniques de travail				
	05.01	E		120			05
06			Economie d'entreprise				
	06.01	E		120			06
07			Sécurité du travail				
	07.01	E		90			07
08			Organisation de l'entreprise				
	08.01	E		120			08
09			Entreprise, environnement, marketing				
	09.01	E		90			09
10			Mémoire de diplôme			Coef f.	
	10.01	E	Réalisation du mémoire de diplôme	Travail à domicile	A	1	10
	10.02	E	Contenu technique	Travail à domicile	B	2	
	10.03	O	Présentation	env. 15	C	1	
	10.04	O	Entretien technique	40	D	2	

#### 4.4 Réclamations à l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFPT)

Les réclamations à l'encontre de la décision négative de la commission d'examen quant à la réussite de l'examen doivent être adressées à l'OFPT. L'aide-mémoire correspondant de l'OFPT est communiqué avec l'information sur les voies de recours.

#### 5. Dispositions finales

Les diplômés antérieurs de l'examen professionnel supérieur peuvent continuer à porter le titre de **nettoyeuse de bâtiments diplômée / nettoyeur de bâtiments diplômé**.

## **6. Contenus des épreuves**

### **6.1 Epreuve 1 «Connaissances professionnelles et calcul»**

#### **Objectifs:**

Les candidats

- savent élaborer et présenter une évaluation d'immeuble
- savent planifier les ressources adéquates et justifier leur choix
- savent établir et exposer des calculs

#### **Objectifs d'information:**

##### **6.1.1 Evaluation du bâtiment**

Les candidats

- savent établir une évaluation du bâtiment en procédant à une inspection ou en consultant les plans
- connaissent les types de bâtiments et les catégories de pièces afférentes
- reconnaissent les matériaux présents dans l'immeuble
- tiennent compte de l'aménagement des pièces et de l'environnement
- sont en mesure de conseiller correctement le client en tenant compte de ses besoins.
- établissent un catalogue des prestations/cahiers des charges sur la base des informations collectées
- sont en mesure de déterminer une infestation par des parasites et d'en déterminer les origines

##### **6.1.2 Planification**

Les candidats

- connaissent les différents facteurs d'influence sur la planification et sont en mesure d'en tenir compte conformément au mandat
- connaissent les systèmes de nettoyage, l'hygiène du nettoyage, la désinfection et la lutte contre les parasites et sont en mesure de les planifier et de les expliquer en tenant compte de la sécurité du travail
- connaissent les capacités requises et planifient l'intervention des collaborateurs en fonction du mandat
- connaissent les machines et les appareils et sont en mesure de les planifier conformément au mandat et de justifier leur choix
- connaissent les produits de nettoyage et d'entretien appropriés et sont en mesure de les planifier conformément au mandat et de justifier leur choix
- sont en mesure de planifier et d'expliquer la désinfection appropriée des surfaces

##### **6.1.3 Calcul**

Les candidats savent

- calculer la durée d'intervention des collaborateurs, machines et appareils dans le cadre d'un mandat
- déterminer les taux d'imputation horaire et les utiliser pour le calcul du mandat, en tenant compte des différents coûts salariaux
- calculer les coûts des appareils et des machines
- calculer les coûts des produits de nettoyage et d'entretien
- calculer les frais accessoires
- établir et analyser un calcul rétrospectif
- établir des offres, catalogue des prestations/cahier des charges compris, en tenant compte du calcul

### **6.2 Epreuve 2 «Planification et suivi des objets»**

#### **Objectifs:**

Les candidats

- savent établir et justifier un calendrier
- connaissent les différentes étapes de l'attribution du mandat à la remise et sont en mesure de les présenter mais aussi de les expliquer
- établissent et mettent à jour les documents nécessaires et en expliquent la signification

## **Objectifs d'information:**

### **6.2.1 Calendrier**

Les candidats

- savent établir le calendrier à l'aide d'offres et de documents de calcul
- planifient les collaborateurs nécessaires ainsi que les appareils, machines, produits et autres aides éventuels
- tiennent compte des influences extérieures telles que les délais fixés, les souhaits de la clientèle et les conditions-cadres saisonnières

### **6.2.2 Contacts**

Les candidats

- établissent une liste d'immeubles avec les coordonnées de toutes les instances et personnes déterminantes pour le mandat

### **6.2.3 Prise en charge de l'immeuble**

Les candidats sont en mesure

- d'énumérer et d'expliquer les informations et documents requis pour une évaluation du bâtiment
- d'établir un procès-verbal de prise en charge, relevé des dommages compris

### **6.2.4 Déclenchement du mandat**

Les candidats

- peuvent mettre les documents requis à la disposition d'un responsable de groupe ou de bâtiment et les exposer

### **6.2.5 Contrôle et surveillance du bâtiment**

Les candidats

- sont en mesure d'établir une comparaison différentielle à propos de l'offre ou de la confirmation de commande
- savent analyser les travaux effectués
- connaissent les instruments afin de réagir aux écarts

### **6.2.6 Réclamations, évaluation et résolution des sinistres**

Les candidats sont en mesure

- d'apprécier une réclamation et de trouver une réponse appropriée à la situation
- d'analyser une déclaration de sinistre
- de procéder à la réparation des dommages

### **6.2.7 Procès-verbal de remise**

Les candidats sont en mesure

- d'énumérer et d'expliquer les informations et documents requis pour un procès-verbal de remise
- d'établir un procès-verbal de remise

## 6.3 Epreuve 3 «Conduite du personnel»

### Objectifs:

#### Les candidats

- connaissent les principes de la formation de conduite efficace et savent les appliquer
- peuvent l'étayer et l'expliquer à l'aide d'exemples pratiques
- connaissent leur rôle en tant que dirigeant et instaurent les conditions nécessaires pour motiver leurs collaborateurs et leur permettre de se focaliser sur la clientèle

### Objectifs d'information:

#### 6.3.1 La conduite en tant que mission

- Décrire la notion de «conduite» au travers de différentes situations
- Citer les missions de direction importantes et leur interaction
- Citer les éléments essentiels de l'autorité et en déduire des comportements appropriés sur la base de situations concrètes
- Décrire différents styles de conduite et évaluer leur utilisation à travers des exemples

#### 6.3.2 L'individu en tant que personnalité/compétence de conduite

- Citer les grandeurs d'influence importantes sur le développement de la personnalité et énumérer les critères de personnalité importants
- S'évaluer en tant que dirigeant; présenter et engager des mesures pour l'enrichissement des compétences personnelles en matière de conduite

#### 6.3.3 Motivation

- Décrire les motivations humaines et les facteurs de motivation et présenter des possibilités d'incitations correspondantes
- Connaître les exigences à l'égard de l'orientation client et apprendre des méthodes avec des conditions-cadres correspondantes et développer une capacité de médiation pour que les collaborateurs puissent eux-mêmes se motiver en vue d'une focalisation sur la clientèle

#### 6.3.4 Différentes catégories de collaborateurs

- Décrire les caractéristiques de différentes catégories de collaborateurs et présenter les conditions de leur conduite optimale et ciblée

#### 6.3.5 Travail d'équipe

- Décrire les avantages, les limites et les possibilités d'intervention du travail d'équipe
- Présenter les possibilités de formation, de promotion et de suivi des équipes
- Citer les facteurs de réussite et les conditions d'une direction ciblée des équipes

#### 6.3.6 Diriger par le biais des objectifs et de la délégation

- Décomposer les objectifs prescrits en objectifs partiels et les formuler de façon appropriée pour la propre sphère de responsabilités
- Elaborer les propres objectifs et décrire les difficultés éventuelles pour les atteindre
- Décrire différentes formes de délégation des tâches et les responsabilités afférentes
- Evaluer le triangle entre tâches, compétences et responsabilité (TCR) et être en mesure de constater un déséquilibre
- Préparer, mettre en œuvre une instruction pratique ciblée pour un collaborateur et vérifier le résultat

#### 6.3.7 Promotion des collaborateurs

- Décrire les besoins et les capacités des collaborateurs et citer des mesures de promotion des prestations et de la personnalité
- Planifier l'intervention des collaborateurs conformément à leurs capacités et à leurs besoins, l'évaluer et tenir compte des conclusions correspondantes dans la planification du personnel, de la succession et du perfectionnement

- Recherche de collaborateurs, savoir appliquer et trancher les avantages et les inconvénients des différentes méthodes jusqu'à la sélection du collaborateur
- Introduire et accompagner un nouveau collaborateur
- Présenter les possibilités d'enrichissement de la sphère de responsabilités et d'organisation du travail personnel des collaborateurs au travers d'exemples
- Préparer et réaliser les évaluations des collaborateurs

#### **6.3.8 Conduite des entretiens / communication**

- Expliquer la tâche future et le domaine d'activité à un candidat, à un nouveau collaborateur ou à une nouvelle collaboratrice
- Préparer un entretien d'embauche de telle sorte que toutes les informations requises soient ensuite disponibles et qu'il y ait une vision complète du candidat
- Préparer, mener et évaluer de manière ciblée un entretien d'évaluation, de promotion et de confrontation

### **6.4 Epreuve 4 «Droit»**

#### **Objectifs:**

Les candidats

- connaissent les principes généraux du droit dans les domaines du droit des contrats (notamment contrat d'ouvrage), du droit du travail, du droit du bail, du droit réel et de l'écologie et peuvent les intégrer dans le système juridique dans sa globalité
- peuvent en expliquer et apprécier les influences sur leur travail

#### **Objectifs d'information:**

##### **6.4.1 Principes**

- Description générale du droit constitutionnel, du droit légal et du pouvoir réglementaire
- Distinction entre droit public et privé et citation des dispositions légales contraignantes et complémentaires

##### **6.4.2 Droit général des contrats/droit du travail/contrat de travail**

- Citer les lois essentielles pour la relation de travail et décrire leur influence sur le rapport de travail
- A l'aide des lois applicables, répondre à des questions simples, notamment sur le temps de travail et de repos, sur le droit des vacances, le droit de résiliation et la protection des femmes et des jeunes, sur l'égalité de traitement et la lutte contre le harcèlement sexuel sur le lieu de travail
- Citer les organismes de renseignement et d'exécution internes et externes compétents pour les questions de droit du travail dans le domaine de responsabilité
- Citer des exemples afférents à la fonction de représentant de l'employeur et de la responsabilité correspondante, notamment dans le domaine de la protection de la santé et de l'environnement

##### **6.4.3 Droit du bail et droit réel**

- Connaître les points essentiels d'un contrat de bail et d'un contrat de gestion immobilière
- Connaître les droits et les devoirs d'un bailleur
- Savoir distinguer entre loyer net, frais accessoires et services ainsi qu'entre prestations spécifiques au propriétaire et prestations spécifiques au locataire
- Connaître les questions juridiques fondées sur les droits réels tels que la propriété par étages ou les servitudes

##### **6.4.4 Prestations de garantie, contrôle du contrat**

- Définir les prestations de garantie d'un fournisseur à travers des exemples tirés de la pratique
- Connaître les compléments au contrat d'ouvrage (page de couverture SIA avec prestations de garantie)
- Evaluer et décrire les avantages et les risques (p. ex. responsabilité) d'un mandat simple, d'un contrat d'ouvrage et d'une communauté de travail

##### **6.4.5 Responsabilité civile produit**

- Décrire la signification de la responsabilité civile produit dans son contexte et présenter la responsabilité



## **6.5 Epreuve 5 «Technique de travail»**

### **Objectifs:**

Les candidats

- connaissent les méthodes de travail requises pour mettre en œuvre les exigences en vue d'un accomplissement efficace des prestations dans le domaine technique et infrastructurel
- connaissent les principes de la gestion de projets et des techniques de résolution des problèmes
- connaissent les principes fondamentaux des moyens informatiques modernes dans le secteur tertiaire

### **Objectifs d'information:**

#### **6.5.1 Méthode de travail personnelle**

- Planifier le temps de travail personnel à court, moyen et long terme avec des méthodes efficaces
- Enumérer des méthodes importantes d'organisation des tâches et expliquer leur utilisation à travers des exemples
- Citer des mesures de gestion du stress

#### **6.5.2 Correspondance/capacité à s'exprimer par écrit/reporting**

- Evaluer la teneur d'une information écrite et la résumer en fonction de l'auditoire
- Etablir des rapports et des analyses structurés

#### **6.5.3 Technique d'élocution et de présentation**

- Préparer de brefs exposés ainsi que des présentations de projets adaptés aux destinataires et les mener à bien à l'aide de supports de présentation efficaces

#### **6.5.4 Esquisses**

- Compléter les esquisses fournies ou réaliser des croquis afférents à de nouvelles parties d'installations ou processus, conformément aux instructions

#### **6.5.5 Conduite d'une réunion/animation**

- Préparer, diriger et analyser une réunion de manière ciblée
- Animer un groupe de travail
- Procéder à un Brainstorming/-writing, établir une Mindmap

#### **6.5.6 Gestion des mandats**

- Citer les principes de préparation des mandats, les planifier et les réaliser avec efficacité
- Procéder à l'attribution du mandat dans sa totalité, avec transfert de la responsabilité, de la compétence et définition du reporting

#### **6.5.7 Méthode de résolution des problèmes**

- Résoudre les problèmes techniques en temps utile grâce à la collecte, à l'analyse, à l'appréciation et à la pondération systématiques des faits
- Vérifier les causes de dérangement à l'aide d'une analyse des risques et ordonner des mesures préventives

#### **6.5.8. Gestion de projets**

- Piloter, diriger et encourager les équipes de projets à la frontière entre organisation de base et missions du projet
- Réaliser efficacement les projets caractérisés par des délais serrés, une grande quantité d'informations et la rareté des ressources
- Structurer des projets de telle sorte que la planification et la conduite restent transparents
- Planifier des projets avec une assistance logicielle

## 6.6 Epreuve 6 «Economie d'entreprise»

### Objectifs:

Les candidats

- connaissent les grandes lignes de l'économie politique et d'entreprise
- connaissent les principes du bilan et du compte de résultats et sont en mesure de les interpréter
- connaissent les grandes lignes de l'économie d'entreprise et leurs conséquences sur les prestations techniques et infra structurelles
- savent les mettre en œuvre et les évaluer en fonction des processus

### Objectifs d'information:

#### 6.6.1 Grandes lignes de l'économie politique dans l'environnement économique

- Décrire les principes de base du marché et retracer l'interaction de l'offre, de la demande et du prix au moyen d'exemples simples
- Décrire les grandeurs économiques réelles et nominales ainsi que les causes et les conséquences des variations conjoncturelles
- Citer certaines grandeurs de référence concernant les échanges extérieurs de la Suisse et expliquer les avantages et les inconvénients du site «Suisse»
- Comprendre les interactions de l'environnement technologique et scientifique

#### 6.6.2 Pensée entrepreneuriale et économique

- Justifier les décisions économiques et leurs conséquences
- Témoigner de la sensibilité aux coûts grâce aux achats planifiés
- Connaître l'importance de la gestion des liquidités

#### 6.6.3 Comptabilité financière

- Citer les principes de base de la comptabilité financière
- Connaître la différence entre comptabilité financière et comptabilité d'exploitation
- Connaître les positions correspondantes du bilan et leur évaluation/délimitation
- Connaître les principes de base de la fiscalité (TVA, impôt anticipé, impôts sur les bénéfices et le capital)
- Savoir interpréter des comptes annuels

#### 6.6.4 Comptabilité d'entreprise/Controlling

- Présenter la structure de la comptabilité à l'aide d'un schéma du flux des coûts
- Présenter l'importance des différentes comptabilités analytiques
- Affecter les différents coûts aux types de coûts prescrits
- Distinguer les coûts influençables des coûts non influençables
- Interpréter la comptabilité des centres de coûts (décompte d'exploitation/DE)
- Connaître les décomptes partiels des frais
- Analyser les écarts dans la comptabilité analytique et en déduire des mesures
- Interpréter les ratios de l'entreprise
- Expliquer le calcul par unités de production à l'aide des calculs rétrospectifs

#### 6.6.5 Compte des investissements/élaboration des offres

- Décrire les types d'investissements
- Expliquer la finalité du compte des investissements
- Effectuer des calculs de rentabilité simples
- Formuler et justifier des demandes d'investissement
- Analyser les offres de levée de moyens et de services et élaborer des bases de décision

#### 6.6.6 Analyse de valeur

- Expliquer l'objectif de l'analyse de valeur
- Présenter la démarche lors de l'analyse de valeur à l'aide d'exemples
- Citer les conditions et les mesures pour une création de valeur à long terme

### **6.6.7 Internalisation/Externalisation**

- Elaborer les critères de processus visant à définir la fourniture de prestations en interne, centralisée ou en externe

## **6.7 Epreuve 7 «Sécurité du travail»**

### **Objectifs:**

Les candidats

- connaissent les questions liées à la sécurité du travail et à l'ergonomie
- savent appliquer les directives pertinentes

### **Objectifs d'information:**

#### **6.7.1 Sécurité du travail**

- Citer les lois, les ordonnances et les institutions les plus courantes en matière de sécurité du travail
- Présenter des mesures d'amélioration de la sécurité du travail à l'aide d'une étude de cas
- Citer les moyens de protection personnels importants et en décrire l'utilisation
- Connaître et savoir appliquer les exigences de l'actuelle directive de la CFST (Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail)
- procéder à une analyse de l'entreprise selon la SUVA ,sur la base des principes d'auto évaluation d'une entreprise (sécurité et santé sur le lieu de travail) selon les 10 directives MSST.
- Savoir compléter un contrat (p. ex. mandat simple) avec les thèmes déterminants en matière de sécurité (p. ex. obligation de surveillance)

#### **6.7.2 Ergonomie**

- Connaître les points essentiels en matière d'ergonomie du lieu de travail
- Décrire la procédure d'amélioration de l'ergonomie

## 6.8 Epreuve 8 «Organisation de l'entreprise»

### Objectifs:

Les candidats

- connaissent les notions, définitions et fonctions fondamentales de la structure opérationnelle et organisationnelle
- savent les exposer et les expliquer en relation avec les processus
- connaissent les exigences à l'égard d'une convention de prestations de service

### Objectifs d'information:

#### 6.8.1 Structure opérationnelle/organisationnelle

- Expliquer les notions de base de l'organisation des entreprises et en exposer les différences
- Interpréter l'organigramme d'une entreprise moyenne et décrire les missions des unités d'organisation et leurs fonctions

#### 6.8.2 Fourniture des prestations

- Planification: présenter les principales missions et les objectifs d'une planification du travail
- Structure opérationnelle: décrire le passage des documents de commande
- Esquisser et expliquer le déroulement d'un mandat sur la base d'un concept de passage
- Présenter des méthodes et des possibilités pour accroître l'efficacité

#### 6.8.3 Assurance qualité

- Connaître et appliquer les normes qualitatives
- Présenter et expliquer le cycle de l'assurance qualité
- Présenter des possibilités d'atteindre la qualité
- Présenter les différences entre ISO, TQM et EFQM

#### 6.8.4 Rationalisation

- Décrire des mesures de rationalisation et élaborer des propositions sur la base d'exemples concrets

#### 6.8.5 Convention de prestations de service, SLA (service level agreement)

- Citer les exigences à l'égard d'une convention de prestations de service et les appliquer à l'aide d'exemples simples
- Etablir une offre de services au niveau correspondant

#### 6.8.6 Planification de l'infrastructure/procédures

- Expliquer la planification d'une infrastructure optimale pour les moyens d'exploitation et auxiliaires au travers d'un exemple

#### 6.8.7 Bases de la logistique

- Citer les notions de base importantes de la gestion du matériel telles que le stock disponible, la réserve de sécurité, la taille des lots, le délai de réapprovisionnement et expliquer leurs interactions
- Expliquer la gestion des commandes et connaître son imbrication avec la saisie des coûts
- Elaborer des concepts pour la logistique et le stockage des moyens d'exploitation et des pièces de rechange

## 6.9 Epreuve 9 «Entreprise, environnement, marketing»

### Objectifs:

Les candidats

- sont en mesure d'établir un businessplan intégrant la politique de l'entreprise et sa stratégie
- connaissent les influences extérieures sur une entreprise, comprennent les interactions entre les différents environnements et leur impact sur une entreprise
- connaissent les principes légaux et normatifs dans le domaine de la protection de l'environnement
- sont en mesure d'en évaluer les conséquences sur leur domaine de spécialité
- connaissent les principes du marketing

## Objectifs d'information:

### 6.9.1 Politique de l'entreprise, stratégie d'entreprise, businessplan

- Expliquer l'objectif et la finalité de la stratégie et de la politique d'entreprise (vision, charte, stratégie, objectifs)
- Expliquer l'objectif et la finalité de la stratégie d'entreprise (politique d'entreprise)
- Comprendre et expliquer les différentes politiques partielles et les objectifs qui en découlent
- Citer les conflits d'objectifs possibles entre la politique d'entreprise et le secteur spécialisé
- Interpréter la stratégie de base d'une entreprise et en déduire des mesures pour la propre sphère de responsabilité
- Etablir un businessplan complet adapté aux destinataires et l'intégrer dans la conduite de l'entreprise
- Se préparer à un entretien avec les banques et comprendre les propositions
- Connaître les variantes du financement des entreprises
- Connaître et appliquer les principes de la gestion des risques

### 6.9.2 Environnement social, relations entre les partenaires sociaux

- Citer les associations de partenaires sociaux du propre secteur ainsi que leur orientation et leurs relations avec les principales associations
- Décrire l'intérêt de la paix sociale ainsi que l'idée du partenariat social
- Donner des exemples de dispositions en matière d'obligations et de normes de la CCT (CCT = convention collective de travail) et expliquer la relation entre la CCT et la loi ainsi que le contrat de travail individuel
- Citer les partenaires et les parties prenantes d'une CCT et décrire son influence sur les salariés non syndiqués
- Décrire des exemples de partenariat social et de participation d'entreprise et en tenir compte dans la conduite des collaborateurs
- Comprendre les interactions entre l'environnement social et l'entreprise et les expliquer par des exemples

### 6.9.3 Systèmes de rémunération

- Présenter l'importance du salaire par rapport à d'autres besoins
- Procéder à une évaluation de la fonction et du poste de travail

### 6.9.4 Protection de l'environnement, environnement écologique

- Connaître les bases légales et les normes de la protection de l'environnement (ISO14001)
- Décrire les possibilités pour une utilisation minimale ou pour éviter, recycler et trier les substances polluantes ou à éliminer
- Citer différents interlocuteurs à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise concernant l'élimination des substances critiques
- Elaborer un plan de mesures pour réduire les coûts de l'énergie
- Comprendre et expliquer l'interaction entre l'environnement écologique et la rentabilité de l'entreprise

### 6.9.5 Marketing

- Connaître les principes essentiels du marketing de prestations
- Appliquer les instruments du marketing à travers des exemples
- Savoir vendre en (interne ou en) externe les propres services à l'aide des instruments de marketing, publicité comprise

## 6.10 Epreuve 10 «Mémoire de diplôme»

### Objectif:

- Les candidats élaborent un projet dans un domaine du nettoyage de bâtiments

### 6.10.1 Etendue et contenu

- Volume: env. 20 à 25 pages au format A4, annexes comprises
- Présenter les liens de causalités, les problématiques et les missions de façon claire et exhaustive
- Elaborer, évaluer des variantes et alternatives des possibilités de solutions classées par ordre de priorité et justifier la décision correspondante
- Présenter le mémoire de diplôme à l'aide de différents supports de présentation, tels que flipchart, panneau d'affichage, rétroprojecteur, beamer, etc.

### 6.10.2 Evaluation

Les quatre domaines suivants sont évalués:

- Structure et organisation
- Contenu technique (coefficient double)
- Technique de présentation
- Entretien technique (coefficient double)

La moyenne de ces points d'appréciation donne la note pour l'épreuve 10

### 6.10.3 Remarques concernant le mémoire de diplôme

- Le mémoire de diplôme fait partie intégrante de l'examen selon l'art. 5.11 du règlement.
- Conjointement avec le formulaire d'inscription, les candidats remettent au moins trois propositions de titre avec 3 à 5 thématiques pour un mémoire de diplôme selon le formulaire prescrit.
- Le mémoire de diplôme doit être conforme à une situation tirée de la réalité de l'entreprise et refléter un certain problème ou une problématique.
- Le titre agréé par la commission d'examen sera communiqué une semaine après l'examen écrit. La commission d'examen fixe deux thématiques correspondantes qui devront être traitées en détail.
- Les candidats ont huit semaines pour rédiger leur mémoire de diplôme et le remettre au secrétariat d'examen. La date de remise exacte sera communiquée lors de la publication du titre. La non-remise du mémoire de diplôme dans le délai imparti vaut échec à l'examen.
- Un mentor se tient à la disposition des candidats à trois reprises durant l'élaboration du mémoire. Les coordonnées du mentor seront transmises aux candidats lors de la publication du titre. La prise de rendez-vous incombe aux candidats.
- Lors de la publication des titres, les candidats sont invités à présenter leur travail devant un comité d'experts puis à participer à un entretien technique sur le thème abordé.

Lucerne, 03.01.2008

La commission d'examen

André Grobe, président

