



Plan d'études national de mise en œuvre à les écoles professionnelles

Agente d'exploitation / Agent d'exploitation CFC

2^e année d'apprentissage

Organe responsable : Association suisse des agents d'exploitation en collaboration avec l'Association suisse des enseignants en école professionnelle pour les agents d'exploitation (ASEEPAE)

Version: 1.0 du 22. Juli 2022

Rédigé par :
Angehrn Lukas
Both Dominique
Bouvier Hubert
Cadra Fornera Tamara
Eder Karin
Gachet Emile
Gilliand François
Halter Markus
Jan Marc-Henri
Lottenbach Pirmin
Maire Gaël
Müller Alex
Schütz Michael
Schwaiger Martin
Willi Peter

Table des matières

1	Conditions cadres découlant des documents de base	4
1.1	Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation CFC	4
1.2	Vue d'ensemble 2 ^e année d'apprentissage	6
2	Domaine de compétence opérationnelle A « Préparation des travaux d'exploitation »	9
2.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	9
2.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	9
2.3	Champ d'apprentissage 1 : Identifier les zones de danger dans les plans et en déduire les mesures à prendre	10
2.3.1	Activité typique	10
2.3.2	Définition des contenus des objectifs évaluateurs	10
2.3.3	Médias d'apprentissage	11
3	Compétence opérationnelle B « Nettoyage, entretien et maintenance des installations extérieures, des équipements et des bâtiments »	12
3.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	12
3.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	13
3.3	Champ d'apprentissage 1 : Entretien et contrôler les machines et les petits appareils	13
3.3.1	Activité typique	13
3.3.2	Définition des contenus des objectifs évaluateurs	13
3.3.3	Médias d'apprentissage	14
3.4	Champ d'apprentissage 2 : Nettoyer les machines, les petits appareils et les installations extérieures	14
3.4.1	Activité typique	14
3.4.2	Définition des contenus des objectifs évaluateurs	15
3.4.3	Médias d'apprentissage	15
3.5	Champ d'apprentissage 3 : Entretien et réparer les objets et les installations extérieures	16
3.5.1	Activité typique	16
3.5.2	Définition des contenus des objectifs évaluateurs	16
3.5.3	Médias d'apprentissage	17
3.6	Champ d'apprentissage 4 : Expliquer les installations à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments	18
3.6.1	Activité typique	18
3.6.2	Définition des contenus des objectifs évaluateurs	18
3.6.3	Médias d'apprentissage	19

4	Domaine de compétence opérationnelle C « Entretien des espaces verts »	20
4.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	20
4.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	20
4.3	Champ d'apprentissage 1 : Expliquer l'entretien des plantes et des espaces verts	20
4.3.1	Activité typique	21
4.3.2	Définition des contenus des objectifs évaluateurs	21
4.3.3	Médias d'apprentissage	22
4.4	Champ d'apprentissage 2 : Expliquer la manipulation de substances dangereuses pour les plantes et les espaces verts	22
4.4.1	Activité typique	22
4.4.2	Définition des contenus des objectifs évaluateurs	22
4.4.3	Médias d'apprentissage	23
4.5	Champ d'apprentissage 3 : Gérer la végétation des rives de manière écologique	23
4.5.1	Activité typique	23
4.5.2	Définition des contenus des objectifs évaluateurs	24
4.5.3	Médias d'apprentissage	24
5	Domaine de compétence opérationnelle D « Exploitation des installations de sport »	25
6	Domaine de compétence opérationnelle E « Finalisation des travaux d'exploitation »	26
7	Domaine de compétence opérationnelle F « Collaboration avec les clients et les collaborateurs »	27
7.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	27
7.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	27
7.3	Champ d'apprentissage 1 : Attribuer des tâches et les commenter	27
7.3.1	Activité typique	28
7.3.2	Définition des contenus des objectifs évaluateurs	28
7.3.3	Médias d'apprentissage	29
7.4	Champ d'apprentissage 2 : Traiter les réclamations des clients	29
7.4.1	Activité typique	29
7.4.2	Définition des contenus des objectifs évaluateurs	29
7.4.3	Médias d'apprentissage	30
8	Aides à la planification	31
9	Annexe	32

1 Conditions cadres découlant des documents de base


1.1 Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation CFC


Attribution des compétences opérationnelles des agent·e·s d'exploitation CFC sur les années d'apprentissage.

	1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage		
	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI
A: Préparation des travaux d'exploitation									
a1: Planifier les travaux d'exploitation sur la base du mandat ou de la planification hebdomadaire									
a2: Préparer les matériaux, les machines, les petits appareils et autres outils utilisés pour les travaux d'exploitation									
a3: Procéder à la signalisation du périmètre des travaux d'entretien, de nettoyage, de maintenance ou d'entretien des espaces verts									
a4: Informer les groupes concernés des restrictions liées aux travaux d'exploitation									
a5: Mettre en œuvre le plan de sécurité de l'installation exploitée									
B: Nettoyage, entretien et maintenance des installations extérieures, des équipements et des bâtiments									
b1: Utiliser des appareils de nettoyage, des chariots élévateurs, des plateformes élévatrices, des tronçonneuses et des débroussailleuses dans le cadre des travaux d'exploitation									
b2: Assurer la maintenance des machines et des petits appareils utilisés pour les travaux d'exploitation									
b3: Nettoyer les équipements des installations extérieures									
b4: Entretien la structure des installations extérieures									
b5: Contrôler et entretenir les équipements des installations extérieures et intérieures ou situés sur des parties de bâtiments									
b6: Nettoyer les équipements situés à l'intérieur ou sur des parties de bâtiments (Domaines spécifiques «Service de conciergerie» et «Installations de sport»)									
b7: Contrôler et entretenir le mobilier et les installations techniques des bâtiments (Domaines spécifiques «Service de conciergerie» et «Installations de sport»)									

	1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage		
	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI
C: Entretien des espaces verts									
c1: Entretien des espaces verts	Entreprise	EP		Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	
c2: Remplacer des plantes à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments				Entreprise	EP			EP	CI
c3: Soigner les plantes d'intérieur (<i>Domaine spécifique «Service de conciergerie»</i>)				Entreprise					CI
c4: Entretien des cours et des plans d'eau dans les espaces privés et publics (<i>Domaine spécifique «Service de voirie»</i>)						CI	Entreprise		CI
D: Exploitation des installations de sport									
d1: Surveiller la qualité de l'eau des piscines (<i>Domaine spécifique «Installations de sport»</i>)				Entreprise					CI
d2: Gérer et entretenir les locaux des installations techniques de traitement de l'eau des piscines et de préparation de la glace (<i>Domaine spécifique «Installations de sport»</i>)				Entreprise					CI
d3: Mettre en glace, entretenir et mettre hors glace des surfaces de jeux (<i>Domaine spécifique «Installations de sport»</i>)				Entreprise		CI			
d4: Surveiller les bassins pendant l'exploitation des piscines, en collaboration avec un spécialiste (<i>Domaine spécifique «Installations de sport»</i>)	Entreprise		CI						
E: Finalisation des travaux d'exploitation									
e1: Entreposer les produits chimiques, les produits phytosanitaires, les produits de désinfection et de nettoyage, les carburants ainsi que le matériel courant		EP	CI	Entreprise					
e2: Eliminer les déchets et les matières recyclables de l'installation exploitée	Entreprise		CI						
e3: Ranger le lieu de travail, entreposer les machines, les petits appareils et autres outils utilisés pour les travaux d'exploitation de sorte qu'ils soient prêts à être réutilisés et établir un rapport de ses propres travaux et des travaux effectués par les machines	Entreprise	EP					Entreprise		
F: Collaboration avec les clients et les collaborateurs									
f1: Instruire les collaborateurs sur les travaux d'exploitation à effectuer					EP	CI	Entreprise		
f2: Traiter les réclamations des clients en lien avec les travaux d'exploitation					EP		Entreprise		
f3: Préparer les infrastructures pour les événements et les manifestations, mettre sur pied et encadrer les événements et les manifestations				Entreprise			Entreprise	EP	

 Entreprise

 École professionnelle (EP)

 Cours interentreprises (CI)

1.2 Vue d'ensemble 2^e année d'apprentissage

Tous les objectifs évaluateurs de la 2^e année d'apprentissage pour le lieu de formation école professionnelle sont listés ici.

DCO A	Préparation des travaux d'exploitation	20 périodes
CO	Objectifs évaluateurs EP du DCO A	
a.2	Préparer les matériaux, les machines, les petits appareils et autres outils utilisés pour les travaux d'exploitation	
	a2.ep1a : Ils lisent différents plans de bâtiments, plans des conduites ainsi que des extraits du système d'information géographique (SIG). (C2)	
a.5	Mettre en œuvre le plan de sécurité de l'installation exploitée	
	a5.ep4 : Ils dessinent à l'aide d'un plan les zones de danger de leur installation. (K4)	
	a5.ep5 : Ils décrivent les mesures relatives à l'autoprotection, à la protection d'autrui et à la protection des biens en lien avec les différentes situations de travail. (C2)	
DCO B	Nettoyage, entretien et maintenance des installations extérieures, des équipements et des bâtiments	100 périodes
CO	Objectifs évaluateurs EP du DCO B	
b.2	Assurer la maintenance des machines et des petits appareils utilisés pour les travaux d'exploitation	
	b2.ep4a : Ils expliquent les fonctions de base des machines et des petits appareils. (C2)	
	b2.ep4b : Ils expliquent les différentes étapes du contrôle des fonctions sur des machines et des petits appareils après les travaux de maintenance. (C2)	
	b2.ep4c : Ils expliquent le fonctionnement des différents moteurs à combustion et du carburant approprié. (C2)	
	b2.ep7a : Ils expliquent les principaux appareils et machines de nettoyage ainsi que les moyens auxiliaires utilisés pour les machines et les petits appareils. (C2)	
	b2.ep7b : Ils citent les différents produits de nettoyage et d'entretien des machines et des petits appareils. (C2)	
b.3	Nettoyer les équipements des installations extérieures	
	b3.ep1 : Ils décrivent les mesures de sécurité requises lors de travaux de nettoyage à l'extérieur. (C2)	
	b3.ep3c : Ils expliquent les méthodes de nettoyage les plus courantes. (C2)	
	b3.ep5 : Ils expliquent les différences au niveau du nettoyage des installations extérieures en fonction des conditions météorologiques. (C2)	
	b3.ep6 : Ils expliquent les façons les plus courantes de déblayer la neige et la glace. (C2)	

b3.ep10 : Ils expliquent le système de séparation des eaux de drainage. (C2)

b.4 Entretien la structure des installations extérieures

b4.ep1b : Ils expliquent les plans de conduites nécessaires. (C3)

b4.ep4a : Ils expliquent les travaux d'entretien sur des objets, des installations ainsi que des surfaces routières et des chemins généraux. (C2)

b4.ep4b : Ils montrent les limites des compétences applicables dans l'entreprise pour les propres travaux d'entretien et de réparation effectués à l'extérieur. (C2)

b4.ep4c : Ils expliquent la structure des différentes sortes de revêtements des surfaces routières et des chemins généraux. (C2)

b4.ep8a : Ils expliquent les plans simples des conduites d'eau, des eaux usées, de drainage des eaux et des canalisations d'eaux usées ainsi que des puits. (C2)

b4.ep8b : Ils expliquent les listes de contrôle simples relatives aux hydrants, aux canalisations et aux puits. (C2)

b4.ep9a : Ils expliquent les bases de la physique du bâtiment. (C2)

b4.ep9b : Ils expliquent l'origine et le risque de légionelles. (C2)

b4.ep9c : Ils expliquent la formation de champignons et la lutte contre ceux-ci. (C2)

b4.ep10 : Ils expliquent la procédure à suivre lors de l'apparition d'un message d'erreur. (C2)

b.5 Contrôler et entretenir les équipements des installations extérieures et intérieures ou situés sur des parties de bâtiments

b5.ep10 : Ils expliquent les fonctions de base des installations techniques du bâtiment. (C2)

b5.ep13a : Ils expliquent les prescriptions légales et les directives de l'entreprise en matière d'entretien et de réparation sur des équipements d'installations intérieures et extérieures. (C2)

b5.ep13b : Ils décrivent les mesures de sécurité nécessaires lors de l'exécution de travaux d'entretien et de réparation sur des équipements d'installations intérieures et extérieures. (C2)

b5.ep13c : Ils montrent les limites des compétences applicables dans l'entreprise pour les propres travaux d'entretien et de réparation sur des équipements d'installations intérieures et extérieures. (C2)

DCO C	Entretien des espaces verts	60 périodes
--------------	------------------------------------	-------------

CO	Objectifs évaluateurs EP du DCO C
-----------	------------------------------------------

c.1 Entretien les espaces verts

c1.ep2a : Ils citent les principaux outils, machines et appareils utilisés pour l'entretien des espaces verts. (C1)

c1.ep2b : Ils citent les principes qui régissent un arrosage économique et écologique. (C2)

c1.ep2c : Ils expliquent les bases légales ainsi que les principes en matière d'économie et de protection de l'environnement dans le cadre des travaux de fertilisation. (C2)

c1.ep2e : Ils expliquent la nature des rives des ruisseaux, des rivières, des étangs et des lacs. (C2)

c1.ep2f : Ils expliquent la faune des rives et la manière de la protéger. (C2)

c1.ep2g : Ils expliquent les principes de l'entretien naturel de la végétation des rives le long des plans d'eau. (C2)

c1.ep2h : Ils expliquent les prescriptions légales qui régissent les travaux le long des rives. (C2)

c1.ep2i : Ils décrivent leurs activités en cas de pollution des eaux. (C2)

c1.ep4d : Ils expliquent les principaux soins des plantes annuelles et bisannuelles ainsi que des vivaces, des arbrisseaux, des arbustes et des arbres. (C2)

c1.ep10 : Ils expliquent les principales mesures de protection des plantes et leur importance dans le cadre de l'entretien des espaces verts à l'extérieur. (C2)

c.2 Remplacer des plantes à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments

c2.ep3 : Ils décrivent les directives applicables pour les divers types d'entreposage des plantes. (C2)

c2.ep5a : Ils citent les valeurs limites des substrats. (C1)

c2.ep5c : Ils décrivent les mesures d'urgence lors de travaux avec des substances dangereuses CMR. (C2)

DCO F	Collaboration avec les clients et les collaborateurs	20 périodes
--------------	-------------------------------------------------------------	-------------

CO Objectifs évaluateurs EP du DCO F

f.1 Instruire les collaborateurs sur les travaux d'exploitation à effectuer

f1.ep3a : Ils expliquent les points déterminants pour une transmission en bonne et due forme d'un ordre. (C2)

f1.ep3b : Ils informent les collaborateurs et les tiers sur la sécurité au travail, la protection de la santé, la prévention des incendies, la protection de l'environnement et l'efficacité énergétique. (C3)

f1.ep9 : Ils fournissent aux collaborateurs et à des tiers un feedback objectif sur l'exécution d'un mandat déterminé. (C3)

f1.ep10 : Ils décrivent les comportements possibles dans des situations de conflit. (C2)

f.2 Traiter les réclamations des clients en lien avec les travaux d'exploitation

f2.ep2 : Ils décrivent un traitement des réclamations orienté vers le service. (C2)

f2.ep3 : Ils décrivent le traitement d'une réclamation au niveau de compétence adéquat. (C2)

2 Domaine de compétence opérationnelle A « Préparation des travaux d'exploitation »

2.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

CO	Situation de travail
a.2	Préparer les matériaux, les machines, les petits appareils et autres outils utilisés pour les travaux d'exploitation
	Les professionnels définissent, à l'aide des plans correspondants, les matériaux, les machines, les petits appareils et les outils nécessaires à l'exécution des travaux. Ils organisent leur mise à disposition en temps utile sur le lieu de travail et tiennent compte de facteurs externes tels que les conditions météorologiques ou la circulation pour l'entreposage des matériaux, des équipements et des machines.
a.5	Mettre en œuvre le plan de sécurité de l'installation exploitée
	Les professionnels mettent en œuvre le concept de sécurité spécifique à l'installation conformément aux prescriptions relatives à la sécurité au travail, à la protection de la santé, à l'hygiène et à la protection contre les incendies. Ils analysent les dangers potentiels et remédient aux lacunes en matière de sécurité en concertation avec leur supérieur hiérarchique. En cas d'incident, ils agissent conformément au concept d'urgence et prennent les mesures appropriées. En cas d'accident dans leur entreprise, les professionnels prennent des mesures immédiates de sauvetage. Ils analysent la situation d'urgence et, après avoir assuré leur propre sécurité, évacuent les personnes en danger de la zone de risque. Ils appliquent leurs connaissances du BLS-AED (Basic Life Support - Automated External Defibrillator). Ils organisent la sécurisation du site de l'accident ou de la zone dangereuse et transmettent toutes les informations nécessaires lors de l'arrivée du service de secours.

2.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	périodes
CA 1 : Identifier les zones de danger dans les plans et en déduire les mesures à prendre	a2/a5	20

2.3 Champ d'apprentissage 1 : Identifier les zones de danger dans les plans et en déduire les mesures à prendre

Il existe 20 périodes d'enseignements pour ce champ d'apprentissage.

2.3.1 Activité typique

La personne en formation Sarah est chargée de planter un arbuste et doit pour cela creuser un trou. Pour ce faire, elle étudie en détail les plans des conduites existants. Elle regarde comment passent les conduites de gaz, d'électricité et d'eau et dessine les zones de danger. Elle choisit le lieu à creuser de manière à ce que les racines de l'arbuste ne soient pas blessées par une quelconque conduite. Avant de commencer à creuser, elle fait contrôler son plan par son supérieur.

2.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

a2.ep1a	Ils lisent différents plans de bâtiments, plans des conduites ainsi que des extraits du système d'information géographique (SIG). (C2)
a5.ep4	Ils dessinent à l'aide d'un plan les zones de danger de leur installation. (K4)
a5.ep5	Ils décrivent les mesures relatives à l'autoprotection, à la protection d'autrui et à la protection des biens en lien avec les différentes situations de travail. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales » et « Aptitudes », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

a2.ep1a	Ils lisent différents plans de bâtiments, plans des conduites ainsi que des extraits du système d'information géographique (SIG). (C2)
a5.ep5	Ils décrivent les mesures relatives à l'autoprotection, à la protection d'autrui et à la protection des biens en lien avec les différentes situations de travail. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a5.ep4	Ils dessinent à l'aide d'un plan les zones de danger de leur installation. (K4)
--------	---------------------------------------------------------------------------------

2.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition pour le cours des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Dans ce champ d'apprentissage, les unités de contenu suivantes sont à votre disposition :

Éléments opérationnels

« a2 : Préparer les matériaux, les machines, les petits appareils et autres outils utilisés pour les travaux d'exploitation »

« a5 : Mettre en œuvre le plan de sécurité de l'installation exploitée »

Module de connaissances

« Identifier les zones de danger dans les plans et en déduire les mesures à prendre »

3 Compétence opérationnelle B « Nettoyage, entretien et maintenance des installations extérieures, des équipements et des bâtiments »

3.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

CO Situation de travail

b.2 Assurer la maintenance des machines et des petits appareils utilisés pour les travaux d'exploitation

Les professionnels assurent la maintenance et le contrôle des machines et du petit appareillage selon les spécifications du fabricant ou le plan d'exploitation. Ils s'informent préalablement dans les manuels d'utilisation, les listes de contrôle ou les prescriptions de sécurité sur les travaux à effectuer et la réglementation en matière de responsabilité. Ils mettent en œuvre les directives de la branche et portent les EPI nécessaires. Après la maintenance, ils s'assurent du bon fonctionnement et de la disponibilité opérationnelle des équipements, des machines et des outils et les entreposent conformément à la réglementation.

b.3 Nettoyer les équipements des installations extérieures

Les professionnels nettoient des façades, des rues et des routes, des trottoirs, des terrains de jeux, des circuits de sport, des aires de sable et d'autres installations et équipements extérieurs. Ils utilisent pour les différentes surfaces, les appareils, les machines et les produits de nettoyage appropriés de manière ergonomique et respectueuse de l'environnement. Ce faisant, ils appliquent les mesures de sécurité et portent les EPI nécessaires. Ils surveillent les conditions météorologiques et définissent les étapes de travail en conséquence. Dans le cas de travaux de nettoyage effectués par des entreprises tierces, ils vérifient les travaux effectués.

b.4 Entretien la structure des installations extérieures

Les professionnels entretiennent et réparent les objets et installations extérieures ainsi que les surfaces routières et les chemins généraux. Ces travaux comprennent les travaux relatifs à l'eau, aux eaux usées et aux canalisations en lien avec des puits. Le mandat découle du plan de maintenance ou est délivré par le supérieur hiérarchique. Les professionnels analysent les défaillances du système de conduites ou du système de gestion des bâtiments et prennent les mesures immédiates appropriées tout en respectant les mesures de sécurité spécifiques.

b.5 Contrôler et entretenir les équipements des installations extérieures et intérieures ou situés sur des parties de bâtiments

Les professionnels vérifient et entretiennent les équipements sur des objets tels que des terrains de jeux, des installations de sport ou des signalisations ainsi que sur des installations telles que des systèmes solaires, des systèmes d'éclairage et d'irrigation extérieurs, sur les équipements intérieurs et sur des parties de bâtiments telles que les dispositifs d'éclairage et les protections solaires. Lorsqu'ils remplacent des appareils et des dispositifs d'éclairage usagés, ils veillent à utiliser des produits économes en énergie. Ces travaux englobent des réparations

dans le domaine sanitaire et sur des éléments en bois et en métal ainsi que des travaux de peinture et de plâtrage. Le mandat découle du plan de maintenance. En cas de dommages, les professionnels définissent l'urgence de la réparation sur place et prennent ensuite les mesures correspondantes. Ils appliquent les mesures de sécurité spécifiques. Ils vérifient ensuite le bon fonctionnement de l'objet dans le système de maintenance respectif.

3.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	périodes
CA 1 : Entretien et contrôler les machines et les petits appareils	b2	15
CA 2 : Nettoyer les machines, les petits appareils et les installations extérieures	b2/b3	20
CA 3 : Entretien et réparer les objets et les installations extérieures	b3/b4	25
CA 4 : Expliquer les installations à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments	b4/b5	40

3.3 Champ d'apprentissage 1 : Entretien et contrôler les machines et les petits appareils

Il existe 15 périodes d'enseignements pour ce champ d'apprentissage.

3.3.1 Activité typique

À cause d'un vent fort, une grande quantité de feuilles est tombée sur l'esplanade devant une installation sportive. Benoît, en formation, doit enlever les feuilles de l'esplanade avec une balayeuse aspirante. Avant cela, il fait le plein d'eau, vérifie le niveau de carburant et contrôle que la buse d'aspiration ne contient pas d'objets étrangers (p. ex. des bouteilles en plastique). De plus, il vérifie la présence d'objets ne pouvant être aspirés sur la surface à nettoyer et les enlève à la main. Avant de s'occuper à nouveau de la machine, il effectue le service journalier normal du parc.

3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

b2.ep4a	Ils expliquent les fonctions de base des machines et des petits appareils. (C2)
b2.ep4b	Ils expliquent les différentes étapes du contrôle des fonctions sur des machines et des petits appareils après les travaux de maintenance. (C2)

b2.ep4c	Ils expliquent le fonctionnement des différents moteurs à combustion et du carburant approprié. (C2)
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales » et « Aptitudes », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b2.ep4a	Ils expliquent les fonctions de base des machines et des petits appareils. (C2)
b2.ep4b	Ils expliquent les différentes étapes du contrôle des fonctions sur des machines et des petits appareils après les travaux de maintenance. (C2)
b2.ep4c	Ils expliquent le fonctionnement des différents moteurs à combustion et du carburant approprié. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

3.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition pour le cours des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Dans ce champ d'apprentissage, les unités de contenu suivantes sont à votre disposition :

Éléments opérationnels

« b2 : Assurer la maintenance des machines et des petits appareils utilisés pour les travaux d'exploitation »

Module de connaissances

« Entretien et contrôler les machines et les petits appareils »

3.4 Champ d'apprentissage 2 : Nettoyer les machines, les petits appareils et les installations extérieures

Il existe 20 périodes d'enseignements pour ce champ d'apprentissage.

3.4.1 Activité typique

Après un service hivernal intensif, Lucas, personne en formation, doit nettoyer la fraise à neige et la débarrasser des saletés. En raison de sa longue utilisation, l'épandeur à sel a accumulé beaucoup de sel. Lucas nettoie particulièrement bien cette zone, car il sait que la machine pourrait sinon rapidement tomber en panne.

3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b2.ep7a	Ils expliquent les principaux appareils et machines de nettoyage ainsi que les moyens auxiliaires utilisés pour les machines et les petits appareils. (C2)
b2.ep7b	Ils citent les différents produits de nettoyage et d'entretien des machines et des petits appareils. (C2)
b3.ep1	Ils décrivent les mesures de sécurité requises lors de travaux de nettoyage à l'extérieur. (C2)
b3.ep3c	Ils expliquent les méthodes de nettoyage les plus courantes. (C2)
b3.ep5	Ils expliquent les différences au niveau du nettoyage des installations extérieures en fonction des conditions météorologiques. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales » et « Aptitudes », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b2.ep7a	Ils expliquent les principaux appareils et machines de nettoyage ainsi que les moyens auxiliaires utilisés pour les machines et les petits appareils. (C2)
b2.ep7b	Ils citent les différents produits de nettoyage et d'entretien des machines et des petits appareils. (C2)
b3.ep1	Ils décrivent les mesures de sécurité requises lors de travaux de nettoyage à l'extérieur. (C2)
b3.ep3c	Ils expliquent les méthodes de nettoyage les plus courantes. (C2)
b3.ep5	Ils expliquent les différences au niveau du nettoyage des installations extérieures en fonction des conditions météorologiques. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

3.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition pour le cours des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Dans ce champ d'apprentissage, les unités de contenu suivantes sont à votre disposition :

Éléments opérationnels

- « b2 : Assurer la maintenance des machines et des petits appareils utilisés pour les travaux d'exploitation »
- « b3 : Nettoyer les équipements des installations extérieures »

Module de connaissances

- « Nettoyer les machines, les petits appareils et les installations extérieures »

3.5 Champ d'apprentissage 3 : Entretenir et réparer les objets et les installations extérieures

Il existe 25 périodes d'enseignements pour ce champ d'apprentissage.

3.5.1 Activité typique

Dans le bâtiment administratif où travaille la personne en formation, Charlotte, les canalisations d'évacuation sont entartrées. Sa tâche consiste maintenant à nettoyer les conduites. Comme elle connaît très bien le bâtiment, elle sait qu'il s'agit ici d'une conduite de drainage. Elle explique à Stéphane, en première année de formation, ce à quoi il faut faire attention lors du nettoyage et de l'utilisation de produits chimiques pour une telle conduite d'évacuation.

3.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b3.ep6	Ils expliquent les façons les plus courantes de déblayer la neige et la glace. (C2)
b3.ep10	Ils expliquent le système de séparation des eaux de drainage. (C2)
b4.ep1b	Ils expliquent les plans de conduites nécessaires. (C3)
b4.ep4a	Ils expliquent les travaux d'entretien sur des objets, des installations ainsi que des surfaces routières et des chemins généraux. (C2)
b4.ep4b	Ils montrent les limites des compétences applicables dans l'entreprise pour les propres travaux d'entretien et de réparation effectués à l'extérieur. (C2)
b4.ep4c	Ils expliquent la structure des différentes sortes de revêtements des surfaces routières et des chemins généraux. (C2)
b4.ep8a	Ils expliquent les plans simples des conduites d'eau, des eaux usées, de drainage des eaux et des canalisations d'eaux usées ainsi que des puits. (C2)
b4.ep8b	Ils expliquent les listes de contrôle simples relatives aux hydrants, aux canalisations et aux puits. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales » et « Aptitudes », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b3.ep6	Ils expliquent les façons les plus courantes de déblayer la neige et la glace. (C2)
b3.ep10	Ils expliquent le système de séparation des eaux de drainage. (C2)
b4.ep4a	Ils expliquent les travaux d'entretien sur des objets, des installations ainsi que des surfaces routières et des chemins généraux. (C2)
b4.ep4b	Ils montrent les limites des compétences applicables dans l'entreprise pour les propres travaux d'entretien et de réparation effectués à l'extérieur. (C2)
b4.ep4c	Ils expliquent la structure des différentes sortes de revêtements des surfaces routières et des chemins généraux. (C2)
b4.ep8a	Ils expliquent les plans simples des conduites d'eau, des eaux usées, de drainage des eaux et des canalisations d'eaux usées ainsi que des puits. (C2)
b4.ep8b	Ils expliquent les listes de contrôle simples relatives aux hydrants, aux canalisations et aux puits. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b4.ep1b	Ils expliquent les plans de conduites nécessaires. (C3)
---------	---------------------------------------------------------

Ils interprètent, en fonction de la situation, les plans de conduites rencontrés dans leur domaine d'intervention.

3.5.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition pour le cours des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Dans ce champ d'apprentissage, les unités de contenu suivantes sont à votre disposition :

Éléments opérationnels

- « b3 : Nettoyer les équipements des installations extérieures »
- « b4 : Entretien de la structure des installations extérieures »

Module de connaissances

- « Entretien et réparation des objets et des installations extérieures »

3.6 Champ d'apprentissage 4 : Expliquer les installations à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments

Il existe 40 périodes d'enseignements pour ce champ d'apprentissage.

3.6.1 Activité typique

La personne en formation, Karim, travaille à l'école « Rayon de soleil ». Son supérieur lui fait remarquer que les filtres du système de ventilation doivent être remplacés régulièrement, car l'encrassement ne garantit plus leur efficacité. Il demande à Karim de changer les filtres, qui prépare alors tout le matériel de travail nécessaire.

3.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b4.ep9a	Ils expliquent les bases de la physique du bâtiment. (C2)
b4.ep9b	Ils expliquent l'origine et le risque de légionelles. (C2)
b4.ep9c	Ils expliquent la formation de champignons et la lutte contre ceux-ci. (C2)
b4.ep10	Ils expliquent la procédure à suivre lors de l'apparition d'un message d'erreur. (C2)
b5.ep10	Ils expliquent les fonctions de base des installations techniques du bâtiment. (C2)
b5.ep13a	Ils expliquent les prescriptions légales et les directives de l'entreprise en matière d'entretien et de réparation sur des équipements d'installations intérieures et extérieures. (C2)
b5.ep13b	Ils décrivent les mesures de sécurité nécessaires lors de l'exécution de travaux d'entretien et de réparation sur des équipements d'installations intérieures et extérieures. (C2)
b5.ep13c	Ils montrent les limites des compétences applicables dans l'entreprise pour les propres travaux d'entretien et de réparation sur des équipements d'installations intérieures et extérieures. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales » et « Aptitudes », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b4.ep9a	Ils expliquent les bases de la physique du bâtiment. (C2)
b4.ep9b	Ils expliquent l'origine et le risque de légionelles. (C2)
b4.ep9c	Ils expliquent la formation de champignons et la lutte contre ceux-ci. (C2)
b4.ep10	Ils expliquent la procédure à suivre lors de l'apparition d'un message d'erreur. (C2)
b5.ep10	Ils expliquent les fonctions de base des installations techniques du bâtiment. (C2)

b5.ep13a	Ils expliquent les prescriptions légales et les directives de l'entreprise en matière d'entretien et de réparation sur des équipements d'installations intérieures et extérieures. (C2)
b5.ep13b	Ils décrivent les mesures de sécurité nécessaires lors de l'exécution de travaux d'entretien et de réparation sur des équipements d'installations intérieures et extérieures. (C2)
b5.ep13c	Ils montrent les limites des compétences applicables dans l'entreprise pour les propres travaux d'entretien et de réparation sur des équipements d'installations intérieures et extérieures. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

3.6.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition pour le cours des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Dans ce champ d'apprentissage, les unités de contenu suivantes sont à votre disposition :

Éléments opérationnels

« b4 : Entretien de la structure des installations extérieures »

« b5 : Contrôler et entretenir les équipements des installations extérieures et intérieures ou situés sur des parties de bâtiments »

Module de connaissances

« Expliquer les installations à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments »

4 Domaine de compétence opérationnelle C « Entretien des espaces verts »

4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

CO	Situation de travail
----	----------------------

c.1	Entretien des espaces verts
-----	-----------------------------

Les professionnels entretiennent les espaces verts à l'extérieur et le gazon des terrains de sport selon la saison. Ils vérifient régulièrement la qualité du gazon et prennent les mesures nécessaires. En cas de besoin, ils consultent le plan d'entretien ou les listes de contrôle correspondantes. Ils effectuent les travaux d'entretien nécessaires sur les haies, les plantes vivaces, les arbustes et les bordures, en tenant compte des mesures de sécurité spécifiques. Ils utilisent les équipements pour l'entretien des espaces verts en tenant compte des mesures de sécurité nécessaires. Ils effectuent les travaux requérant des produits phytosanitaires et antiparasitaires sous la conduite d'un titulaire d'une licence spécifique. Ils fixent des priorités pertinentes pour les travaux à réaliser et les documentent.

Les professionnels remplacent des plantes à l'intérieur et à l'extérieur selon les indications du plan établi à cet effet. Ils contrôlent la livraison et entreposent les plantes dans les endroits prévus à cet effet. Ils prennent les mesures de sécurité nécessaires pour eux-mêmes et pour les tiers. Avant la plantation, ils procèdent aux mesures et effectuent les travaux préparatoires. Après la plantation, ils arrosent et fertilisent les plantes selon le plan.

4.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	périodes
CA 1 : Expliquer l'entretien des plantes et des espaces verts	c1/c2	30
CA 2 : Expliquer la manipulation de substances dangereuses pour les plantes et les espaces verts	c1/c2	15
CA 3 : Gérer la végétation des rives de manière écologique	c1	15

4.3 Champ d'apprentissage 1 : Expliquer l'entretien des plantes et des espaces verts

Il existe 30 périodes d'enseignements pour ce champ d'apprentissage.

4.3.1 Activité typique

Selon la liste des tâches de Marine, l'entretien du terrain de football est prévu aujourd'hui. Elle doit vérifier s'il y a des végétaux comme le trèfle ou des champignons qui ne devraient pas être sur le terrain, vérifier si le gazon est abîmé et s'il faut le remplacer. Comme des matchs sont prévus le même jour, elle vérifie que le gazon est praticable, car il a beaucoup plu la nuit dernière et des flaques et des zones détrempées se sont formées. Comme la pelouse n'est pas praticable, elle en discute avec son supérieur.

4.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

c1.ep2a	Ils citent les principaux outils, machines et appareils utilisés pour l'entretien des espaces verts. (C1)
c1.ep2b	Ils citent les principes qui régissent un arrosage économique et écologique. (C2)
c1.ep2c	Ils expliquent les bases légales ainsi que les principes en matière d'économie et de protection de l'environnement dans le cadre des travaux de fertilisation. (C2)
c1.ep4d	Ils expliquent les principaux soins des plantes annuelles et bisannuelles ainsi que des vivaces, des arbrisseaux, des arbustes et des arbres. (C2)
c2.ep3	Ils décrivent les directives applicables pour les divers types d'entreposage des plantes. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales » et « Aptitudes », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c1.ep2a	Ils citent les principaux outils, machines et appareils utilisés pour l'entretien des espaces verts. (C1)
<i>Ils citent les principaux outils, machines et appareils définis selon une liste séparée pour l'entretien des espaces verts.</i>	
c1.ep2b	Ils citent les principes qui régissent un arrosage économique et écologique. (C2)
c1.ep2c	Ils expliquent les bases légales ainsi que les principes en matière d'économie et de protection de l'environnement dans le cadre des travaux de fertilisation. (C2)
c1.ep4d	Ils expliquent les principaux soins des plantes annuelles et bisannuelles ainsi que des vivaces, des arbrisseaux, des arbustes et des arbres. (C2)
c2.ep3	Ils décrivent les directives applicables pour les divers types d'entreposage des plantes. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

4.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition pour le cours des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Dans ce champ d'apprentissage, les unités de contenu suivantes sont à votre disposition :

Éléments opérationnels

« c1 : « Entretenir les espaces verts »

« c2 : Remplacer des plantes à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments »

Module de connaissances

« Expliquer l'entretien des plantes et des espaces verts »

4.4 Champ d'apprentissage 2 : Expliquer la manipulation de substances dangereuses pour les plantes et les espaces verts

Il existe 15 périodes d'enseignements pour ce champ d'apprentissage.

4.4.1 Activité typique

Pendant que Marine arrose le gazon, elle remarque que des plantes invasives poussent à certains endroits. Elle suppose qu'il s'agit de néophytes et examine la question avec son supérieur. Une fois leurs soupçons confirmés, ils discutent de la marche à suivre et décident d'arracher les néophytes à la main et de les éliminer dans les règles de l'art.

4.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

c1.ep10	Ils expliquent les principales mesures de protection des plantes et leur importance dans le cadre de l'entretien des espaces verts à l'extérieur. (C2)
c2.ep5a	Ils citent les valeurs limites des substrats. (C1)
c2.ep5b	Ils décrivent les mesures d'urgence lors de travaux avec des substances dangereuses CMR. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales » et « Aptitudes », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c1.ep10 Ils expliquent les principales mesures de protection des plantes et leur importance dans le cadre de l'entretien des espaces verts à l'extérieur. (C2)

c2.ep5a Ils citent les valeurs limites des substrats. (C1)

Ils citent des caractéristiques de sols fertiles.

c2.ep5b Ils décrivent les mesures d'urgence lors de travaux avec des substances dangereuses CMR. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

4.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition pour le cours des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Dans ce champ d'apprentissage, les unités de contenu suivantes sont à votre disposition :

Éléments opérationnels

« c1 : « Entretien des espaces verts »

« c2 : Remplacer des plantes à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments »

Module de connaissances

« Expliquer la manipulation de substances dangereuses pour les plantes et les espaces verts »

4.5 Champ d'apprentissage 3 : Gérer la végétation des rives de manière écologique

Il existe 15 périodes d'enseignements pour ce champ d'apprentissage.

4.5.1 Activité typique

Alexandre est aujourd'hui responsable de la gestion des berges de la rivière. Il veille à ne pas utiliser de produits chimiques, garantissant ainsi la durabilité et l'écologie des berges de la rivière et des riverains. Pour le travail, il s'assure qu'il dispose d'un équipement de protection individuelle (EPI) adéquat. Il met en œuvre les mesures de protection des eaux adaptées en utilisant aussi bien la liste de contrôle pour la protection des rives de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) que les dispositions de l'organisation cantonale compétente en matière de protection des eaux. Lorsqu'il découvre une substance huileuse à la surface de l'eau à certains endroits de la rive, il prend immédiatement des mesures.

4.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

c1.ep2e	Ils expliquent la nature des rives des ruisseaux, des rivières, des étangs et des lacs. (C2)
c1.ep2f	Ils expliquent la faune des rives et la manière de la protéger. (C2)
c1.ep2g	Ils expliquent les principes de l'entretien naturel de la végétation des rives le long des plans d'eau. (C2)
c1.ep2h	Ils expliquent les prescriptions légales qui régissent les travaux le long des rives. (C2)
c1.ep2i	Ils décrivent leurs activités en cas de pollution des eaux. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales » et « Aptitudes », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c1.ep2e	Ils expliquent la nature des rives des ruisseaux, des rivières, des étangs et des lacs. (C2)
c1.ep2f	Ils expliquent la faune des rives et la manière de la protéger. (C2)
c1.ep2g	Ils expliquent les principes de l'entretien naturel de la végétation des rives le long des plans d'eau. (C2)
c1.ep2h	Ils expliquent les prescriptions légales qui régissent les travaux le long des rives. (C2)
c1.ep2i	Ils décrivent leurs activités en cas de pollution des eaux. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

4.5.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition pour le cours des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Dans ce champ d'apprentissage, les unités de contenu suivantes sont à votre disposition :

Éléments opérationnels

« c1 : « Entretien des espaces verts »

Module de connaissances

« Gérer la végétation des rives de manière écologique »

5 Domaine de compétence opérationnelle D « Exploitation des installations de sport »

Aucun objectif évaluateur scolaire dans le DCO D pour la 2^e année d'apprentissage.



6 Domaine de compétence opérationnelle E « Finalisation des travaux d'exploitation »

Aucun objectif évaluateur scolaire dans le DCO E pour la 2^{re} année d'apprentissage.

7 Domaine de compétence opérationnelle F « Collaboration avec les clients et les collaborateurs »

7.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

CO Situation de travail

f.1 Instruire les collaborateurs sur les travaux d'exploitation à effectuer

Les professionnels instruisent les collaborateurs sur les travaux d'exploitation à effectuer. Ils procèdent de manière impartiale et communiquent de façon compréhensible, verbalement ou d'une autre manière. Ils vérifient si le travail, les processus de travail et les mesures de précaution nécessaires pour la sécurité au travail et la protection de la santé, la prévention des incendies, la protection de l'environnement et les économies d'énergie ont été compris, puis procèdent aux vérifications. Ils fournissent des feedbacks constructifs et traitent les situations de conflit de manière à trouver des solutions. Si nécessaire, ils élaborent des instructions de travail simples pour les équipements techniques.

f.2 Traiter les réclamations des clients en lien avec les travaux d'exploitation

Les professionnels traitent les réclamations des clients basées sur les travaux d'exploitation conformément aux directives de l'entreprise et en s'efforçant de trouver des solutions. Ils reçoivent les réclamations et les demandes dans un esprit constructif et réagissent avec calme et objectivité. Ils analysent le problème, déterminent quel groupe de personnes est compétent pour traiter la réclamation et la transmettent au service concerné et à leur supérieur. Ils analysent les réclamations traitées et prennent les mesures d'amélioration requises.

7.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	périodes
CA 1 : Attribuer des tâches et les commenter	f1	12
CA 2 : Traiter les réclamations des clients	f1/f2	8

7.3 Champ d'apprentissage 1 : Attribuer des tâches et les commenter

Il existe 12 périodes d'enseignements pour ce champ d'apprentissage.

7.3.1 Activité typique

Pour l'entretien d'une piste du centre sportif « Forever », la personne en formation, Nina, qui est en deuxième année d'apprentissage, peut emmener sa personne en formation de première année. Elle lui indique les tâches qu'elle doit effectuer, les ressources qu'elle peut utiliser et le délai dans lequel elle doit les réaliser. Elle souligne à cette occasion quel équipement elle doit absolument emporter pour garantir la sécurité au travail et la protection de la santé. À la fin, Nina vérifie une nouvelle fois le travail de la personne et lui rend compte de la manière dont elle l'a réalisé.

7.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

f1.ep3a	Ils expliquent les points déterminants pour une transmission en bonne et due forme d'un ordre. (C2)
f1.ep3b	Ils informent les collaborateurs et les tiers sur la sécurité au travail, la protection de la santé, la prévention des incendies, la protection de l'environnement et l'efficacité énergétique. (C3)
f1.ep9	Ils fournissent aux collaborateurs et à des tiers un feedback objectif sur l'exécution d'un mandat décerné. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales » et « Aptitudes », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

f1.ep3a	Ils expliquent les points déterminants pour une transmission en bonne et due forme d'un ordre. (C2)
---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

Ils décrivent des tâches possibles avec des objectifs concrets.

Objectifs évaluateurs Aptitudes

f1.ep3b	Ils informent les collaborateurs et les tiers sur la sécurité au travail, la protection de la santé, la prévention des incendies, la protection de l'environnement et l'efficacité énergétique. (C3)
f1.ep9	Ils fournissent aux collaborateurs et à des tiers un feedback objectif sur l'exécution d'un mandat décerné. (C3)

7.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition pour le cours des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Dans ce champ d'apprentissage, les unités de contenu suivantes sont à votre disposition :

Éléments opérationnels

« f1 : Instruire les collaborateurs sur les travaux d'exploitation à effectuer »

Module de connaissances

« Attribuer des tâches et les commenter »

7.4 Champ d'apprentissage 2 : Traiter les réclamations des clients

Il existe 8 périodes d'enseignements pour ce champ d'apprentissage.

7.4.1 Activité typique

Suite à d'importantes chutes de neige, Arnaud, qui est en formation, et son équipe ont fort à faire avec l'entretien hivernal. Arnaud déblaie le trottoir avec sa balayeuse-déneigeuse et des masses de neige se forment sur le terrain d'un riverain. Celui-ci est loin d'être ravi de voir la neige enlevée s'accumuler sur son terrain. Il demande à Arnaud d'enlever immédiatement de là le tas de neige. Arnaud se montre compréhensif envers la colère du riverain. Mais il lui fait aussi gentiment remarquer que, selon l'ordonnance communale, le déblaiement des terrains privés est de la responsabilité des riverains. Malgré ses mots, Arnaud n'arrive pas à faire entendre raison au riverain, il en informe donc son supérieur.

7.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

f1.ep10	Ils décrivent les comportements possibles dans des situations de conflit. (C2)
f2.ep2	Ils décrivent un traitement des réclamations orienté vers le service. (C2)
f2.ep3	Ils décrivent le traitement d'une réclamation au niveau de compétence adéquat. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales » et « Aptitudes », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

f1.ep10	Ils décrivent les comportements possibles dans des situations de conflit. (C2)
f2.ep2	Ils décrivent un traitement des réclamations orienté vers le service. (C2)

f2.ep3 Ils décrivent le traitement d'une réclamation au niveau de compétence adéquat. (C2)

Ils reconnaissent les limites de leurs compétences au sein de l'entreprise et transmettent les informations.

Ils expliquent les techniques de communication à l'oral ou à l'écrit en utilisant les moyens courants (p. ex. téléphone, e-mail).

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

7.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition pour le cours des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Dans ce champ d'apprentissage, les unités de contenu suivantes sont à votre disposition :

Éléments opérationnels

« f1 : Instruire les collaborateurs sur les travaux d'exploitation à effectuer »

« f2 : Traiter les réclamations des clients en lien avec les travaux d'exploitation »

Module de connaissances

« Traiter les réclamations des clients »

8 Aides à la planification

Pour la mise en œuvre dans les écoles professionnelles, les outils suivants sont à disposition :

- Agente d'exploitation / Agent d'exploitation CFC : Vue d'ensemble des champs d'apprentissage sur les trois années d'apprentissage (pour les domaines de compétences opérationnelles A, B, C, E, F)

9 Annexe

Vous trouverez ici les listes actuelles mentionnées dans les objectifs évaluateurs en rapport avec les champs d'apprentissage suivants :

- DCO C : Champ d'apprentissage 1