

## DIRECTIVES

relatives au règlement de

**l'examen professionnel de spécialiste établissements de bains**

du 1 septembre 2014

---

Sur la base du ch. 2.21a du règlement d'examen du 31 janvier 2013, la commission d'examen (CE) établit les directives suivantes :

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
1.1	But des directives .....	3
1.2	Description du métier.....	3
1.3	Examen .....	3
<b>2</b>	<b>Informations relatives à l’obtention du brevet .....</b>	<b>4</b>
2.1	Procédure administrative .....	4
2.2	Frais incombant aux candidat(e)s .....	4
<b>3</b>	<b>Conditions d’admission.....</b>	<b>4</b>
3.1	Formation, expérience professionnelle .....	4
<b>4</b>	<b>Examen .....</b>	<b>5</b>
4.1	Procédure administrative .....	5
4.2	Organisation et exécution .....	5
4.3	Attribution des notes .....	11
4.4	Recours auprès du Secrétariat d’Etat à la formation, à la recherche et à l’innovation (SEFRI) 11	
<b>5</b>	<b>Dispositions finales .....</b>	<b>12</b>
5.1.	Dispositions transitoires .....	12
5.2.	Entrée en vigueur .....	12
<b>6</b>	<b>Annexes.....</b>	<b>13</b>
Annexe 1	Description du projet .....	13
Annexe 2	Plan du mémoire .....	14
Annexe 3	Couverture du mémoire.....	15
Annexe 4	Bibliographie du mémoire.....	16
Annexe 5	Présentation d’un tableau.....	17
Annexe 6	Déclaration d’autonomie .....	17
Annexe 7	Critères de performance pour l’évaluation du mémoire.....	18
Annexe 8	Le rôle de l’expert lors de la constitution du mémoire.....	19
Annexe 9	Evaluation du mémoire .....	20
Annexe 10	Evaluation des connaissances professionnelles attestées.....	21
Annexe11	Aperçu des DCP (domaines de compétences professionnelles).....	22

## 1 INTRODUCTION

### 1.1 But des directives

Les directives informent de manière générale le/la candidat(e) et contiennent toutes les informations relatives à l'examen professionnel de spécialiste établissements de bains. Elles précisent et expliquent les différents points du règlement d'examen.

### 1.2 Description du métier

Cf. Point 1.1 du RE (règlement d'examen)

### 1.3 Examen

#### 1.31 CE (commission d'examen)

Cf. Point 2.2 du RE

#### 1.32 Secrétariat d'examen

L'igba est chargé d'assurer le secrétariat de l'examen et, donc, des tâches administratives supplémentaires et de la direction de la CE. Toute correspondance est à adresser à l'adresse suivante

#### Geschäftsstelle igba

Examen professionnel spécialiste établissements de bains

Manessestr. 1, 8003 Zurich, 043 322 00 73

[berufspruefung@igba.ch](mailto:berufspruefung@igba.ch), [www.igba.ch](http://www.igba.ch)

Le secrétariat d'examen est chargé des tâches administratives suivantes :

- préparation et réalisation de la publication de l'examen (sur décision de la CE) dans les trois langues officielles, comprenant toutes les informations nécessaires (dates, lieux des examens et de la remise des diplômes, conditions d'admission, adresse d'inscription, délai d'inscription, etc.) ;
- correspondance avec les candidat(e)s (admission à l'examen, enregistrement des inscriptions, facturation des taxes d'examen, demande des documents nécessaires, invitation à l'examen et à la remise des diplômes, publication des notes, traitement des demandes de recours, etc.) ;
- préparation des examens (organisation des lieux, préparation des épreuves, recherche d'experts pour les différentes épreuves, élaboration du programme d'examen à l'attention de la CE, envoi de la convocation et des informations au sujet des examens aux experts, formation des experts, formulaires d'évaluation) ;
- organisation de la cérémonie de remise des diplômes (invitations, commande des diplômes, réalisation des certificats) ;
- communication au SEFRI de toutes les dates et décisions nécessaires ;
- réunions de la CE : préparation, invitation, participation, procès-verbal
- mise en œuvre des décisions de la CE en ce qui concerne la préparation des examens ;
- contacts avec les instituts de formation agréés pour les cours préparatoires.

#### 1.33 Experts convoqués pour l'examen

(cf. point 4.4 du règlement d'examen)

## 2 INFORMATIONS RELATIVES À L'OBTENTION DU BREVET

### 2.1 Procédure administrative

#### 2.1.1 Publication

L'examen professionnel de spécialiste établissements de bains a généralement lieu au terme du cours préparatoire d'employé(e) spécialisé(e) établissements de bains. Celui-ci est habituellement réalisé à deux ou trois ans d'intervalle.

La publication de l'examen, son règlement et les directives paraissent sur le site internet de l'igba [www.igba.ch](http://www.igba.ch) en allemand, français et italien. Les documents peuvent être obtenus auprès du secrétariat d'examen.

#### 2.1.2 Dossier d'inscription

Le/la candidat(e) doit s'inscrire à l'examen par écrit, au moyen du formulaire d'inscription officiel. Pour plus d'informations, cf. le point 3.2 du RE.

### 2.2 Frais incombant aux candidat(e)s

#### 2.2.1 Taxe d'examen

Les frais sont indiqués dans la publication.

## 3 CONDITIONS D'ADMISSION

### 3.1 Formation, expérience professionnelle

Les conditions d'admission à l'examen final sont régies par les ch. 3.31 – 3.33 du règlement d'examen. Le ch. 3.31a du RE est précisé comme suit :

La durée d'expérience professionnelle dans un établissement de bains est basée sur une activité annuelle. La durée du cours préparatoire est considérée comme de l'expérience professionnelle.

## 4 EXAMEN

### 4.1 Procédure administrative

Cf. point 4.0 du RE

### 4.2 Organisation et exécution

Epreuve	Mode d'interrogation	Durée
1 Compétences de direction, compétences sociales et communicatives	Oral	Env. 40 min. (dont 20 min. de préparation)
2 Connaissances spécialisées de l'exploitation de bains	Écrit	3 h
3 Etude de cas relative à l'hygiène, à la sécurité, aux installations techniques (technique d'eau des bains, chauffage, ventilation)	Pratique	Env. 40 min. (dont 20 min. de préparation)
4 Mémoire	Écrit	Réalisé au préalable
5 Présentation du mémoire suivie d'un entretien professionnel	Oral	env. 40 min. (y.c. env. 20 min de préparation)
<b>Total</b>		<b>env. 5h</b>

#### 4.21 Compétences de direction, compétences sociales et communicatives

La commission d'examen répertorie 20 exemples pratiques (thèmes) différents issus du quotidien professionnel d'un(e) spécialiste établissements de bains. Ces thèmes visent à évaluer les capacités du/de la candidat(e) en matière de direction, mais également ses compétences sur le plan social et de la communication.

Lors de l'examen, le/la candidat(e) tire au sort une étude de cas, qu'il/elle devra traiter sous la forme d'un jeu de rôle réalisé par un figurant. Deux expert(e)s feront passer l'examen oral.

Les compétences professionnelles et les critères de performance pour cette épreuve sont :

#### DCP A Rapports avec la clientèle

- interpréter correctement réclamations et remarques des clients et y réagir de manière appropriée et rapide ;
- appliquer de manière adéquate les principes et les règles d'un entretien constructif avec le client ;
- en cas de conflit avec le client, intervenir pour calmer la situation et chercher une solution.

**DCP B Exploitation de l'établissement**

- mettre en pratique efficacement les modèles de communication (par ex. : analyse transactionnelle) ;
- savoir énoncer les principes d'un entretien de négociation constructif ;
- analyser les conflits, les interpréter correctement et formuler des propositions de solutions réalistes pour les résoudre ;
- être conscient(e) de l'importance de la dynamique d'une équipe (caractéristiques, phases, rôles) dans le quotidien professionnel ;
- utiliser efficacement la méthode du retour dans la pratique ;
- mener et structurer des entretiens difficiles ;
- mettre en pratique les différentes possibilités à disposition en matière d'information et de communication dans la pratique, en fonction de la situation.

**DCP D Gestion des conflits**

- identifier les causes de conflits ouverts et potentiels ;
- identifier la dynamique et le mode d'apparition de conflits ouverts et potentiels ;
- identifier les conflits potentiels à temps et mettre en œuvre les mesures préventives adéquates ;
- développer ses propres stratégies de gestion des conflits afin de résoudre les problèmes.

**DCP I Démonstration des compétences personnelles**

- penser en réseau et de façon globale ;
- penser de manière analytique et conceptuelle ;
- avoir le souci du service ;
- être à l'aise avec autrui ;
- diriger de manière claire et fiable ;
- être capable de fixer des priorités ;
- être stable sur le plan physique et psychique ;
- prendre ses responsabilités par rapport à l'environnement.

**Déroulement de l'examen**

1. Le figurant participe au jeu de rôle. Il/elle **présente** l'épreuve au/à la candidat(e) et lui en explique les conditions.
2. Juste avant le début de l'épreuve, le/la candidat(e) tire **au sort** un exemple pratique. Le/la candidat(e) dispose de 20 minutes pour se préparer au jeu de rôle.
3. Les 2 expert(e)s sont responsables du déroulement correct de l'épreuve et prend des notes à ce sujet.
4. Le **jeu de rôle** dure 20 minutes (+/- 10 %) durant lesquelles le thème doit être traité dans son intégralité.
5. Les deux experts commentent et évaluent le jeu de rôle avant de convenir ensemble de la note à donner.

#### 4.22 Démonstration des connaissances spécialisées des domaines de compétences professionnelles dans un établissement de bains

Cette épreuve écrite est structurée comme suit :

- Questions à choix multiple (cocher, vrai/faux, un mot/un concept) 65 % - 70 %
- Questions ouvertes :  
suite logique, mots-clés, phrases courtes, esquisses 20 % - 25 %
- Etude de cas simple (association des connaissances) :  
texte simple compréhensible, probant, logique 10 % - 15 %

Elle comporte des questions portant sur toutes les compétences professionnelles de tous les domaines de compétences professionnelles, cf. annexe 7A-G. L'épreuve est considérée comme réussie si le/la candidat(e) a répondu correctement à au moins 60 % du maximum de points. La grille de calcul des notes se trouve à l'annexe 6.

Les compétences professionnelles et les critères de performance pour cette épreuve sont :

##### **DCP A Rapports avec la clientèle**

- savoir se procurer les structures et instruments qui permettent de répondre aux besoins divers des différents types de clients de l'établissement de bains, le plus naturellement et pacifiquement possible ;
- interpréter correctement réclamations et remarques des clients et y réagir de manière appropriée et rapide ;
- mettre en place un « système de feedback du client » qui incite le client à donner son avis.

##### **DCP C Assurer la rentabilité**

- élaborer, interpréter et mettre en œuvre des modèles d'entreprise de façon adéquate ;
- élaborer un système de gestion de l'occupation en fonction du modèle d'entreprise, l'interpréter et le mettre en œuvre ;
- élaborer un plan d'animation/d'événement, l'interpréter et le mettre en œuvre ;
- élaborer un plan de marketing/publicité, l'interpréter et le mettre en œuvre ;
- élaborer un plan de contrôle de la qualité, l'interpréter et le mettre en œuvre ;
- savoir identifier, analyser, interpréter les indicateurs pertinents pour l'établissement et, le cas échéant, être capable de prendre les mesures qui s'imposent.

##### **DCP E Respect des bases légales applicables**

- appliquer correctement les dispositions juridiques en matière d'emploi, de l'embauche jusqu'à la fin de la relation professionnelle ;
- appliquer de manière adéquate les lois en matière de santé et de sécurité au travail (CFST) dans l'entreprise ;
- interpréter correctement les dispositions légales en matière de responsabilité civile et les mettre en œuvre de manière adéquate dans l'entreprise ;
- évaluer et interpréter les autres dispositions et normes juridiques concernant le secteur et prendre les mesures qui s'imposent, le cas échéant ;
- élaborer un plan d'affectation du personnel tenant compte des dispositions légales ;
- organiser la surveillance de l'établissement et de l'eau dans le respect des dispositions légales en la matière.

**DCP F Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel**

- élaborer, interpréter et mettre en œuvre un système d'hygiène de façon adéquate ;
- connaître les avantages et les inconvénients des différentes étapes de la technique des eaux des bains et les utiliser ;
- garantir le fonctionnement parfait des installations techniques (traitement de l'eau, chauffage, ventilation) dans le respect des critères économiques et écologiques ;
- interpréter correctement les dysfonctionnements des installations techniques (technique des eaux des bains, chauffage, ventilation) et mettre en œuvre les mesures adéquates pour y remédier ;
- élaborer un système d'entretien systématique des bâtiments, des alentours, des installations et des appareils afin d'en conserver la valeur, l'interpréter et le mettre en œuvre ;
- en cas de projets de construction (construction neuve, rénovation, remise en état), attirer l'attention du bureau d'ingénieur sur les besoins spécifiques de l'établissement.

**DCP G Garantir la sécurité de l'établissement de bains et prévenir les risques d'accidents**

- utiliser la chaîne de sauvetage, les voies de transport, ainsi que les mesures immédiates de sauvetage dans le bon ordre ;
- intégrer de manière adéquate, préventive et dans un esprit de service les dispositions légales en matière de santé et sécurité au travail (CFST), tant dans le fonctionnement de l'établissement de bains (visiteurs, hygiène, attractions) que dans sa gestion (personnel, installations techniques et autres, appareils, bâtiments, alentours).
- assurer une formation efficace, systématique et régulière des collaborateurs en matière de sauvetage, garantissant que l'ensemble du personnel est à tout moment en mesure de réaliser un sauvetage optimal en cas de besoin ;
- élaborer un plan d'urgence et de surveillance adéquat pour l'établissement de bains, l'interpréter et le mettre en œuvre.

**DCP H Assurer un fonctionnement de l'établissement respectueux de l'environnement et des ressources**

- élaborer, interpréter et mettre en œuvre un système de contrôle de la consommation (d'énergie, de gaz, d'électricité, des produits chimiques et de l'eau) de l'établissement et, le cas échéant, prendre les mesures nécessaires pour diminuer la consommation de l'énergie et des ressources ;
- élaborer un système de gestion durable des déchets (éviter, diminuer, recycler et éliminer de manière appropriée) et le mettre en œuvre ;
- connaître les principes de l'entretien naturel, durable et respectueux de la biodiversité des espaces verts ;
- interpréter et appliquer de manière adéquate dans l'entreprise les normes et lois en matière de protection de l'environnement ;
- connaître les avantages et les inconvénients du traitement de l'eau biologique par rapport aux méthodes chimiques conventionnelles ;
- en cas de projets de construction prévus (construction neuve, rénovation, remise en état), mettre en œuvre dans l'équipe des mesures de réduction de la consommation d'énergie et des ressources (énergie, gaz, électricité, chimie, eau).

**DCP I Démonstration des compétences personnelles**

- penser en réseau et de façon globale ;
- penser de manière analytique et conceptuelle ;
- avoir le souci du service ;
- être capable de fixer des priorités ;
- prendre ses responsabilités par rapport à l'environnement.
- Travailler de manière autonome



#### 4.23 Etude de cas relative à l'hygiène, à la sécurité et aux installations techniques (technique des eaux des bains, chauffage, ventilation)

La commission d'examen répertorie 20 exemples pratiques différents issus du quotidien professionnel. Ces thèmes servent à évaluer les compétences pratiques du/de la candidat(e) en matière d'installations techniques, de sécurité et d'hygiène.

Lors de l'épreuve, le/la candidat(e) tire un thème au sort. Les exemples doivent porter sur des situations se produisant en piscine, dans un lac ou sur une rivière. L'examen pratique se déroule devant deux experts.

Les compétences professionnelles et les critères de performances pour cette épreuve sont :

##### **DCP F Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel**

- élaborer, interpréter et mettre en œuvre un système d'hygiène de façon adéquate ;
- interpréter correctement les dysfonctionnements des installations techniques (technique des eaux des bains, chauffage, ventilation) et mettre en œuvre les mesures adéquates pour y remédier ;

##### **DCP G Garantir la sécurité de l'établissement de bains et prévenir les risques d'accidents**

- assurer un sauvetage efficace, maintenir la victime en vie (avec ou sans support) jusqu'à l'arrivée des secours professionnels ;
- intégrer de manière adéquate, préventive et dans un esprit de service les dispositions légales en matière de santé et sécurité au travail (CFST), tant dans le fonctionnement de l'établissement de bains (visiteurs, hygiène, attractions) que dans sa gestion (personnel, installations techniques et autres, appareils, bâtiments, alentours).
- Effectuer une formation efficace, systématique et régulière dans le domaine du sauvetage, garantissant à l'entreprise des compétences de sauvetage optimales de la part de tous les collaborateurs et en tout temps.

##### **DCP H Assurer un fonctionnement de l'établissement respectueux de l'environnement et des ressources**

- élaborer, interpréter et mettre en œuvre un système de contrôle de la consommation (d'énergie, de gaz, d'électricité, des produits chimiques et de l'eau) de l'établissement et, le cas échéant, prendre les mesures nécessaires pour diminuer la consommation de l'énergie et des ressources ;
- élaborer un système de gestion durable des déchets (éviter, diminuer, recycler et éliminer de manière appropriée) et le mettre en œuvre ;
- connaître les avantages et les inconvénients du traitement de l'eau biologique par rapport aux méthodes chimiques conventionnelles.

##### **DCP I Démonstration des compétences personnelles**

- penser en réseau et de façon globale ;
- avoir le souci du service ;
- être capable de fixer des priorités ;
- être stable sur le plan physique et psychique ;
- prendre ses responsabilités par rapport à l'environnement.
- Être empreint de prestance devant les clients.

### Déroulement de l'examen

1. Une expert **présente** l'épreuve au/à la candidat(e) et lui en explique les conditions.
2. Juste avant le début de l'épreuve, le/la candidat(e) tire **au sort** un exemple pratique. Le/la candidat(e) dispose de 20 minutes pour se préparer à l'étude de cas.
3. Le second expert est responsable du déroulement conforme de l'épreuve et prend des notes à ce sujet.
4. La **situation donnée doit** être traitée en 20 minutes (+/- 10 %).
5. Les deux experts commentent et évaluent le jeu de rôle avant de convenir ensemble de la note à donner.

#### 4.24 Mémoire

- a) Le thème du mémoire doit être en rapport avec le secteur des bains et montrer un rapport direct avec le travail des candidat(e)s.
- b) La CE doit approuver le thème ; le/la candidat(e) remet au secrétariat d'examen, avec son inscription, son thème accompagné d'une description du projet selon l'annexe 1 des directives (langue, données du problème, objectifs, procédure). La description du problème doit être rédigée selon les prescriptions (cf. annexe 1).
- c) La CE confirme ou définit les objectifs à atteindre par le/la candidat(e) selon l'annexe 1.
- d) En cas de rejet du thème, le/la candidat(e) dispose de 2 semaines pour le retravailler et le représenter.
- e) Le/la candidat(e) peut demander le soutien des expert(e)s afin d'être aidé(e) dans la réalisation de son mémoire. Le rôle des expert(e)s est décrit dans l'annexe 8 des présentes directives.
- f) Le mémoire est rédigé sous forme d'un travail individuel.
- g) A compter de l'approbation de son thème, le/la candidat(e) dispose de 2 mois pour réaliser son mémoire.
- h) Le/la candidat(e) déclare avoir réalisé son mémoire en toute autonomie, sans aide extérieure (déclaration d'authenticité selon l'annexe 5 des directives).

Le mémoire est un travail écrit de 10 à 15 pages A4, hors annexes, table des matières et encarts. Les annexes ou les encarts ne doivent pas être plus importants que le mémoire en soit. Chaque page A4 comprend en principe 35 à 40 lignes tapées à l'ordinateur, avec la police Arial 11 et une marge à gauche de 3 ou de 2 cm. Le canevas proposé à l'annexe 2 doit être reconnaissable.

Les mémoires sont en principe confidentiels ; les experts déterminent si la publication par l'igba est indiquée. Toute publication doit être approuvée par la CE et ne peut se faire que moyennant l'accord du/de la candidat(e).

La version définitive du mémoire doit être remise à la direction d'examen au plus tard un mois avant la date de la présentation en trois exemplaires identiques reliés sur papier et CD. La version papier est le document qui sera évalué. Le CD contient une copie du travail identique à la version papier en format MS-Word et PDF.

Les compétences professionnelles et les critères de performance pour cette épreuve sont :

**DCP I Démonstration des compétences personnelles**

- penser en réseau et de façon globale ;
- penser de manière analytique et conceptuelle ;
- être capable de fixer des priorités ;
- être stable sur le plan physique et psychique ;
- être capable d'autocritique ;
- prendre ses responsabilités par rapport à l'environnement.

**4.25 Présentation du mémoire suivie d'un entretien entre spécialistes**

Les compétences professionnelles et les critères de performance pour cette épreuve sont :

**DCP I Démonstration des compétences personnelles**

- penser en réseau et de façon globale ;
- penser de manière analytique et conceptuelle ;
- avoir le souci du service ;
- facilité dans les contacts sociaux ;
- diriger de manière claire et fiable ;
- être capable de fixer des priorités ;
- être stable sur le plan physique et psychique ;
- prendre ses responsabilités par rapport à l'environnement ;
- travailler de manière autonome

**Au sujet du déroulement de l'entretien entre spécialistes**

1. La direction des examens effectue un **entretien d'introduction** avec le/la candidat(e) et explique les conditions-cadres. Le candidat a le loisir de se préparer selon les indications de la direction des examens
2. Dans la phase de préparation, qui dure env. 20 minutes, les candidat(e)s reçoivent des informations concernant le déroulement de l'entretien entre spécialistes :
  - env. 5 à 10 minutes de présentation du propre travail ou de parties de celui-ci selon les prescriptions de la direction des examens
  - env. 15 à 20 minutes d'entretien entre spécialistes avec les expert(e)s
3. Le début de l'entretien entre spécialistes est réalisé par un(e) expert(e), il/elle mène l'entretien. Le/la deuxième expert(e) participe également à la discussion.
4. Les deux expert(e)s discutent de l'entretien et l'évaluent entre spécialistes. La note doit être attribuée à l'unanimité.

**4.3 Attribution des notes**

Cf. point 6.0 du RE

**4.4 Recours auprès du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)**

Le formulaire du SEFRI de recours contre une décision par rapport à un examen final peut être obtenu auprès du secrétariat d'examen ou sur le site Internet du SEFRI [www.admin.bbt.ch](http://www.admin.bbt.ch) (adresse : cf. ch. 1.32 des directives).

## 5 DISPOSITIONS FINALES

### 5.1. Dispositions transitoires

Cf. point 9.2 du RE

### 5.2. Entrée en vigueur

Les présentes directives entrent en vigueur en date du 28 février 2014.

Zurich, le 28 février 2014

Pour la commission d'examen



Norbert Hüsken  
Président de la CE

Annexe 1	Description du projet
Annexe 2	Plan du mémoire
Annexe 3	Couverture du mémoire
Annexe 4	Bibliographie Couverture du mémoire
Annexe 5	Présentation d'un tableau
Annexe 6	Déclaration d'autonomie
Annexe 7	Evaluation des connaissances professionnelles
Annexe 8	Le rôle de l'expert lors de la constitution du mémoire
Annexe 9	Evaluation du mémoire
Annexe 10	Evaluation des connaissances professionnelles attestées
Annexe 11	Aperçu des DCP (domaines de compétences professionnelles)
Annexe 11A	DCP Rapports avec la clientèle
Annexe 11B	DCP Exploitation de l'établissement
Annexe 11C	DCP Assurer la rentabilité
Annexe 11D	DCP Gestion des conflits
Annexe 11E	DCP Respect des bases légales applicables
Annexe 11F	DCP Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel
Annexe 11G	DCP Garantir la sécurité de l'établissement de bains et prévenir les risques d'accidents
Annexe 11H	DCP Assurer un fonctionnement de l'établissement respectueux de l'environnement et des ressources

## 6 ANNEXES

### Annexe 1 Description du projet

#### Thème

Le thème du mémoire doit être en rapport avec le secteur des bains et montrer un rapport direct avec le travail du/de la candidat(e).

#### Langue

Allemand, italien ou français, formulation courte, concise et explicite

#### Forme

Police : Arial 11, max. 1 feuille A4

#### Description du problème

Définition de la situation actuelle (formulation évaluable et contrôlable, neutre, concrète)

#### Objectifs

Définition de la situation cible (formulation évaluable et contrôlable, neutre, concrète)

#### Procédure

Présenter et décrire le processus (mesures) permettant de passer de la situation actuelle à la situation cible

#### Critères de performance pour l'évaluation du mémoire

1. Forme (structure, hiérarchisation, présentation, illustrations, tableaux, graphiques, statistiques, annexes, point de vue personnel, de quelle manière le participant a-t-il traité le sujet ?)
2. Etat actuel (situation initiale, définition du problème, quelle situation doit être corrigée ?)
3. Etat visé (définition de l'objectif, quelle situation doit être atteinte ?)
4. Démarche (approches, solutions, variantes, de quelle manière l'objectif sera-t-il atteint ?)

## Annexe 2 Plan du mémoire

### *Couverture*

La couverture doit être conforme au modèle proposé en annexe 3.

### *Table des matières*

La table des matières comprend le titre des chapitres et leurs sections avec leurs numéros de page respectifs. La numérotation des chapitres doit être structurée.

### *Avant-propos*

L'avant-propos comprend les éléments suivants :

- a) déclaration indiquant que le contenu du mémoire reflète le point de vue personnel de l'auteur ;
- b) motifs du choix du thème ;
- c) objectifs du mémoire

### *Synthèse (note de synthèse)*

La note de synthèse résume les différentes parties du mémoire en :

- a) Présentation du problème
- b) Méthodologie
- c) Résultats
- d) Conclusions

### *Introduction, comprenant les éléments suivants :*

- a) définition du problème ;
- b) questions ;
- c) point de vue de l'auteur

### *Partie principale, comprenant les éléments suivants :*

- a) approche théorique des données du problème ;
- b) présentation des principes de base ;
- c) présentation des résultats obtenus

### *Conclusions, comprenant les éléments suivants :*

- a) synthèse des thèses élaborées ;
- b) réponses aux questions posées dans l'introduction ;
- c) justifier les résultats obtenus

### *Annexe*

L'annexe sert à produire des documents complémentaires relatifs au projet tels que des tableaux, des formulaires, des questionnaires, des procès-verbaux d'entretien et autres.

### *Bibliographie (annexe 4)*

La bibliographie doit être structurée par ordre alphabétique, conformément au modèle proposé à l'annexe 2. Une liste d'abréviations et une liste des illustrations sont jointes au mémoire.

### *Tableaux, illustrations, statistiques, graphiques (annexe 5)*

Chaque illustration doit être encadrée et désignée par un titre numéroté et souligné (cf. annexe 3). La source doit figurer sous l'illustration.

### *Déclaration d'authenticité*

L'auteur(e) confirme par écrit qu'il a réalisé son mémoire en toute autonomie et sans aide extérieure, exclusivement sur la base des sources mentionnées (selon l'annexe 6 des directives).

### Annexe 3 Couverture du mémoire

TITRE

SOUS-TITRE

**Mémoire  
rédigé en vue de l'obtention du titre de  
spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF**

**Elaboré par :  
Prénom, nom  
Adresse<sup>1</sup>  
Téléphone, adresse électronique**

**Déposé le :  
Date**

**Expert 1  
Prénom, nom  
Adresse<sup>1</sup>  
Téléphone, adresse électronique**

**Expert 2  
  
Prénom, nom  
Adresse<sup>1</sup>  
Téléphone, adresse électronique**

## Annexe 4 Bibliographie du mémoire

### A) Citation d'une source parue, par ex. revue ou journal

1. Nom, prénom de l'auteur
2. Titre de l'article ou de la publication
3. Titre de la revue
4. Editeur
5. Série
6. Volume ou année ou, pour une revue, numéro
7. Lieu de parution, maison d'édition, année de parution ; pour un journal, date de parution exacte
8. Nombre de pages

*Exemples :*

SIA 385/9 Eau et installations de régénération de l'eau dans les piscines publiques  
Projet de procédure d'opposition (avril 2010)  
p. 50 / A.10 Prévention des accidents

Ch. Saunus Tödliche Unfallgefahr bei Wasseransaugstellen  
SportBäderFreizeitbauten 4/2005

### B) Citation d'une source Internet

1. Adresse du site Internet
2. Rubrique correspondante

*Exemples :*

[www.vhf.ch](http://www.vhf.ch).

Rubrique Droit et sécurité, réponse à la question 1 du Prof. Dr. Walter Fellmann, Lucerne

[www.badmeister.ch](http://www.badmeister.ch)

Téléchargements Recommandation de règlement de bains, version française, page xy



## Annexe 5 Présentation d'un tableau

Exemple secteur des bains

	Budget	Résultat effectif	Différence par rapport au budget	Différence par rapport au budget
	Produit Charges	Produit Charges	en CHF	en %
PRODUIT				
Produit prévu	36.000	30.000	- 6.000	- 16,67 %
<i>Produit total</i>	<i>36.000</i>	<i>30.000</i>	<i>-6.000</i>	<i>- 16,67 %</i>
Charges				
Frais de personnel	- 21.600	- 20.000	1.600	7,41 %
Energie, eau, etc.	- 6.480	- 5.000	1.480	22,84 %
Entretien	- 3.600	- 3.000	600	16,67 %
Divers	- 3.600	- 3.000	600	16,67 %
<i>Charges totales</i>	<i>- 35.280</i>	<i>- 31.000</i>	<i>4.280</i>	<i>12,13 %</i>
<b>Excédent de produit ou excédent de charges (-) (bénéfice ou perte (-))</b>	<b>720</b>	<b>-1.000</b>	<b>- 1.720</b>	<b>- 238,89 %</b>

Source : Franz Xaver Bühler, documents pédagogiques pour le brevet professionnel 2011/2013  
Module de gestion d'entreprise, indicateurs d'entreprise

## Annexe 6 Déclaration d'autonomie

Proposition d'exemple de texte :

Par la présente, je confirme avoir réalisé la présente étude de manière autonome et de ne pas avoir utilisé d'autres ressources que celles indiquées. Les parties de l'étude reproduites à partir d'autres ouvrages en ce qui concerne le fond ou à la forme (font également partie les sources reproduites d'Internet), ont été indiquées quant à leur source.

Nom Peter Muster

Date Zurich, le 1<sup>er</sup> janvier 2014

## Annexe 7 Critères de performance pour l'évaluation du mémoire

### Sens et but

Ces critères de performance permettent une meilleure transparence et une meilleure comparabilité des mémoires individuels. Ils servent de ligne directrice aux experts pour permettre une évaluation objective. Ces critères de performance constituent en même temps un instrument efficace à disposition des candidats à l'examen professionnel, permettant de remettre en question leur mémoire de manière critique.

Les critères de performance sont articulés au niveau du contenu en un volet à caractère général et en un autre volet à thème plus spécifique. La partie à caractère général est obligatoire pour tous les candidats à l'examen professionnel, sans distinction. Dans la partie à thème spécifique, le thème choisi par le candidat sera exposé au contraire de manière explicite, en se fondant sur la description du mémoire.

Les critères de performance indiqués ci-dessous sont donc une concrétisation des objectifs des directives et du règlement des examens. Ces objectifs sont contraignants pour tous les candidats.

### Critères de performance généraux

- Le mémoire comprend un objectif clair (qu'est-ce que le candidat veut-il suggérer et atteindre à l'aide du mémoire ?).
- La motivation personnelle par rapport au thème du mémoire doit être clairement reconnaissable. (Quel est l'état **actuel** ? Quel « défaut » le/la candidat(e) aimerait combler à l'aide du mémoire ?)
- La position personnelle du/de la candidat(e) par rapport à la problématique décrite par lui/par elle ressort-elle clairement dans le mémoire ? est-elle clairement compréhensible ? (Quel est l'**état visé** ? Pour quelle(s) raison(s) le/la candidat(e) a-t-il/elle choisi cette approche ?)
- La structure du mémoire est cohérente et logique. Elle est conçue de telle manière à ce que le client attendu (supérieur, autorité, architecte) en décèle rapidement le sens et le but.

## Annexe 8 Le rôle de l'expert lors de la constitution du mémoire

Le mémoire est un élément important de l'examen professionnel et doit être réalisé par le/la candidat(e) en son nom propre. A l'aide des indications, des feedbacks des expert(e)s ainsi que des critères de performance, le candidat doit être en mesure de rendre et de présenter un mémoire pertinent, compréhensible au niveau des résultats et réalisé dans la forme appropriée, et ce de manière autonome. Cette partie de l'examen simule en fin de compte la vie professionnelle quotidienne. Les cadres dirigeants réalisent les tâches confiées de manière autonome. Ils dirigent et délèguent. (Voir directives, pt. 4.24, DCP I)

En principe, les expert(e)s proposent une aide à l'autoassistance. Ils soutiennent le/la candidat(e) lors de questions et de problèmes concrets à l'aide de conseils et de suggestions. Les expert(e)s ne jugent et n'évaluent **pas** personnellement le mémoire du/de la candidat(e). Les expert(e)s n'effectuent pas de prise de position sur une opinion personnelle formulée par le/la candidat(e) sur le mémoire. Les expert(e)s peuvent tout au plus s'assurer que l'avis personnel du/de la candidat(e) est compréhensible.

Dans le cas où un candidat aimerait avoir recours à un conseil par écrit ou à un entretien-conseil personnel, l'approche suivante est préconisée :

1. Le/la candidat(e) formule des questions et des problèmes par écrit et de façon concrète, et les envoie par courriel à l'expert(e).
2. Si l'expert(e) peut répondre aux questions à la satisfaction du/de la candidat(e), un entretien personnel n'a pas besoin d'avoir lieu.
3. Des entretiens personnels n'ont pas lieu d'être en cas de questions et de problèmes formulés vaguement et de manière imprécise.
4. Le principe suivant s'applique : « Aussi peu de séances que possible, mais autant que nécessaire ».
5. L'expert(e) ne lit **pas**, n'interprète **pas** et n'évalue **pas** les versions du mémoire ou les parties de celui-ci.
6. La totalité de l'échange de courriels entre l'expert(e) et le/la candidat(e) est envoyé à la direction à des fins d'archivage. (« Cc-culture »)

Si un entretien-conseil personnel a eu lieu, le/la candidat(e) établit un procès-verbal des décisions et l'envoie à l'expert(e) à des fins de contrôle. Si l'accord relatif au procès-verbal est donné de la part des deux partenaires, celui-ci est livré à la direction pour procéder à l'archivage.

## Annexe 9 Evaluation du mémoire

Nom/prénom .....

Titre du mémoire .....

Déposé le .....

### Epreuve partielle « Mémoire »

<b>Forme</b>	<b>Correct</b>	
1.1 Volume (8 à max. 12 pages A4, hors table des matières et annexe)	O	O
1.2 Table des matières selon l'annexe 1 des directives	O	O
1.3 Présentation, structure	O	O
1.4 Conformité avec le projet de mémoire	O	O
1.5 Citations conformes à l'annexe 4 des dir.	O	O
1.6 Déclaration d'authenticité selon les dir. 4.24h	O	O
1.7 CV cf. point 3.2a du RE	O	O
<b>Contenu</b>		
2.1 Objectifs tel qu'indiqués dans la description de projet atteints	O	O
2.2 Procédure logique et compréhensible	O	O
2.3 Connaissances spécialisées du DCP appliquées de manière adéquate	O	O

Note entre 1 et 6, uniquement notes pleines/demi-notes \_\_\_\_\_

**Objectif atteint** **Oui Non**

### Epreuve partielle « Présentation du mémoire suivie d'un entretien entre spécialistes »

3.1 Argumentation logique, objective et compréhensible	O	O
3.2 Attitude de communication authentique	O	O
3.3 Attitude détendue	O	O

Note entre 1 et 6, uniquement notes pleines/demi-notes \_\_\_\_\_

**Objectif atteint** **Oui Non**

**Commentaire(s) de l'expert 1 :** .....

.....

**Commentaire(s) de l'expert 2 :** .....

.....

## Annexe 10 Evaluation des connaissances professionnelles attestées

Nom/prénom .....

Date, heure .....

### CONNAISSANCES PROFESSIONNELLES A Rapports avec la clientèle

- C Assurer la rentabilité
- D Gestion des conflits
- E Respect des bases légales applicables
- F Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel
- G Garantir la sécurité de l'établissement de bains et prévenir les risques d'accidents

Le total des points est de 100. L'examen est réparti équitablement entre les différents domaines de compétences professionnelles. L'examen « Evaluation des connaissances professionnelles attestées » est considéré comme réussi, lorsque 60 % au minimum du nombre de points maximal est atteint. Ci-dessous sont indiqués les détails concernant les différents paliers de calcul des notes :

0% - 11.5%	=	0.0	jusqu'à	11.5 points	=	note 0	pas réussi
12% - 18.5%	=	12.0	jusqu'à	18.5 points	=	note 0.5	pas réussi
19% - 25.5%	=	19.0	jusqu'à	25.5 points	=	note 1	pas réussi
26% - 32.5%	=	26.0	jusqu'à	32.5 points	=	note 1.5	pas réussi
33% - 39.5%	=	33.0	jusqu'à	39.5 points	=	note 2	pas réussi
40% - 46.5%	=	40.0	jusqu'à	46.5 points	=	note 2.5	pas réussi
47% - 53.5%	=	47.0	jusqu'à	53.5 points	=	note 3	pas réussi
54% - 59.5%	=	54.0	jusqu'à	59.5 points	=	note 3.5	pas réussi
60% - 67.5%	=	60.0	jusqu'à	67.5 points	=	note 4	réussi
68% - 75.5%	=	68.0	jusqu'à	75.5 points	=	note 4.5	réussi
76% - 83.5%	=	76.0	jusqu'à	83.5 points	=	note 5	réussi
84% - 92.5%	=	84.0	jusqu'à	92.5 points	=	note 5.5	réussi
93 % - 100%	=	93.0	jusqu'à	100 points	=	note 6	réussi

**Total des points obtenus :** \_\_\_\_\_ **points**                      \_\_\_\_\_ **Note**

Lieu, date et heure : .....

Expert 1 .....

Expert 2 .....

## Annexe 11 Aperçu des DCP (domaines de compétences professionnelles)

Domaines de compétences professionnelles		Compétences professionnelles							
A	Rapports avec la clientèle	A1 – Connaissance du groupe d'utilisateurs potentiels	A2 – Connaissance des besoins des groupes d'utilisateurs potentiels	A3 – Evaluation des réactions de la clientèle	A4 – Réactions face aux réactions de la clientèle	A5 – Attitude par rapport à la diversité culturelle	A6 – Gestion des clients difficiles		
B	Exploitation de l'établissement	B1 – Capacité à remettre en question son style de direction	B2 – Connaissance de la dynamique d'un processus de création d'équipe	B3 – Utilisation de la culture du feedback dans un contexte social	B4 – Prise de conscience du comportement en matière de communication (propre et d'autrui)	B5 – Identification des attitudes et des dynamiques à l'œuvre lors de conflits sociaux	B6 – Utilisation des modes de communication et des sources d'informations adéquats	B7 – Identification, représentation et communication de processus	
C	Assurer la rentabilité	C1 – Analyse et interprétation des indicateurs pertinents pour l'entreprise	C2 – Elaboration, analyse et interprétation de modèles d'entreprise	C3 – Elaboration et mise en œuvre d'un système de gestion de l'occupation dans le domaine des sports aquatiques	C4 – Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'animation et d'événements	C5 – Elaboration et mise en œuvre de plans de marketing et de publicité	C6 – Elaboration et mise en œuvre de plans de contrôle de la qualité		
D	Gestion des conflits	D1 – Identification de conflits ouverts et potentiels	D2 – Identification des causes d'un conflit	D3 – Conception de différentes options de résolution des conflits	D4 – Mise en œuvre de solutions de résolution de conflits				
E	Respect des bases légales applicables	E1 – Respect des dispositions de base en matière de droit du travail	E2 – Respect des normes en matière de surveillance dans les bains publics	E3 – Respect des normes et des lois dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé	E4 – Assimilation des normes de responsabilité civile propres au secteur	E5 – Prise en compte du contexte juridique élargi propre au secteur			
F	Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel	F1 – Analyse, élaboration et mise en œuvre de systèmes d'hygiène	F2 – Connaissance des différentes étapes de technique des eaux des bains dans le secteur	F3 – Mise en œuvre de systèmes d'entretien des bâtiments, des installations et des appareils visant à en conserver la valeur	F4 – Surveillance et optimisation des installations techniques (technique des eaux des bains, chauffage et ventilation)	F5 – Connaissance des principes et des critères d'une construction efficace d'installations			
G	Garantir la sécurité de l'établissement de bains et prévenir les risques d'accidents	G1 – Mise en place d'un système de sauvetage efficace	G2 – Organisation et mise en place d'une formation dans le domaine du sauvetage	G3 – Elaboration d'une organisation en cas d'urgence	G4 – Mise sur pied d'un système d'identification des dangers et de l'évaluation des risques qui en découle	G5 – Mise en place d'une gestion de l'établissement conforme aux dispositions en matière de santé et sécurité au travail (CFST)			
H	Assurer un fonctionnement de l'établissement respectueux de l'environnement et des ressources	H1 – Informations au sujet du respect de la durabilité dans un établissement de bains	H2 – Connaissance des mesures de respect de la biodiversité en établissement de bains	H3 – Mise en œuvre de mesure de réduction de la consommation d'énergie et des ressources en établissement de bains	H4 – Surveillance et optimisation du fonctionnement de l'établissement en matière d'utilisation économe et durable des ressources	H5 – Respect des normes et des lois en matière de protection de l'environnement			
I	Démonstration des compétences personnelles	I1 - Penser en réseau et de façon globale	I2 - Pensée analytique et conceptuelle	I3 – Travail autonome	I4 – Souci du service	I5 – Facilité dans les contacts sociaux	I6 – Attitude de direction claire et fiable	I7 – Capacité à fixer des priorités	I8 - Stabilité sur le plan physique et psychique
		I9 – Capacité à l'autocritique	I10 – Souci de l'environnement						

**Annexe 11A**

**Profil de qualification par domaine de compétences professionnelles**

**Spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF**

**A Rapports avec la clientèle**

**Description du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF assure une exploitation de l'établissement de bains sûre, actuelle et tenant compte des besoins de la clientèle. Par clientèle, on entend la population tout entière, mais également des institutions privées et publiques (par ex. associations, écoles, services de santé publique, entreprises).

**Contexte du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF connaît les besoins de sa clientèle variée et réagit de manière appropriée à leurs commentaires et réactions, dans le respect des dispositions légales et des principes économiques de base. En cas de conflit, il/elle est responsable d'une gestion réfléchie de ceux-ci et intervient pour calmer la situation et chercher une solution.

Le domaine de compétences professionnelles A – Rapports avec la clientèle – est lié aux domaines de compétences professionnelles suivants :

- B Exploitation de l'établissement
- C Assurer la rentabilité
- D Gestion des conflits
- E Respect des bases légales applicables

## Domaine de compétences professionnelles - A

Compétences professionnelles	Critères de performances
A1 – Connaissance du groupe d'utilisateurs potentiels A2 – Connaissance des besoins du groupe d'utilisateurs potentiels A3 – Evaluation des réactions de la clientèle A4 – Réactions face aux réactions de la clientèle A5 – Attitude par rapport à la diversité culturelle A6 – Gestion des clients difficiles	Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est capable de :  1. se procurer les structures et instruments qui permettent de répondre aux besoins divers des différents types de clients de l'établissement de bains, le plus naturellement et pacifiquement possible ;  2. mettre en place un « système de feedback du client » qui incite le client à donner son avis ;  3. interpréter correctement réclamations et remarques des clients et y réagir de manière appropriée et rapide ;  4. appliquer de manière adéquate les principes et les règles d'un entretien constructif avec le client ;  5. en cas de conflit avec le client, intervenir pour calmer la situation et chercher une solution.
<b>Précision des définitions thématiques</b>	
2.2 Techniques de communication    2.4 Feedback 2.5 Diversité culturelle                2.9 Harcèlement sexuel 6.4 Modèle d'entreprise                6.5 Marketing/publicité 6.6 Droits et devoirs                    6.7 Gestion du service 6.8 Animation/événements	
<b>Compétences personnelles</b>	
I1 - Penser en réseau et de façon globale I3 – Travail autonome I4 – Souci du service I5 – Facilité dans les contacts sociaux I6 – Attitude de direction claire et fiable I7 – Capacité à fixer des priorités I8 - Stabilité sur le plan physique et psychique I9 – Souci de l'environnement	



**Annexe 11B****Profil de qualification par domaine de compétences professionnelles****Spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF****B Exploitation de l'établissement****Description du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF peut être responsable de l'ensemble d'un établissement de bains ou d'un domaine spécifique (par ex. installations techniques, hygiène, sécurité). Il/elle est par conséquent responsable de l'efficacité globale d'un établissement de bains.

**Contexte du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est en mesure d'interpréter correctement les connaissances spécialisées propre à l'ensemble du secteur et, avec son équipe, de les mettre en œuvre en fonction du niveau et de la situation. Il/elle est capable d'analyser activement et objectivement son rôle de direction, connaît ses forces et ses faiblesses, ainsi que les moyens (instruments, outils) de simplifier et de soutenir sa tâche.

Le domaine de compétences professionnelles B – Exploitation de l'établissement – est lié aux domaines de compétences professionnelles suivants :

- A Rapports avec la clientèle
- C Assurer la rentabilité
- D Gestion des conflits
- E Respect des bases légales applicables
- F Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel
- G Garantir la sécurité de l'établissement de bains et prévenir les risques d'accidents
- H Assurer un fonctionnement de l'établissement respectueux de l'environnement et des ressources

## Domaine de compétences professionnelles - B

Compétences professionnelles	Critères de performances
B1 – Capacité à remettre en question son style de direction B2 – Connaissance de la dynamique d'un processus de création d'équipe B3 – Utilisation de la culture du feedback dans un contexte social B4 – Identification du comportement en matière de communication (propre et d'autrui) B5 – Identification des attitudes et des dynamiques à l'œuvre lors de conflits sociaux B6 – Utilisation des modes de communication et des sources d'informations adéquats B7 – Identification, représentation et communication de processus	Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est capable de :  1. mettre en pratique efficacement les modèles de communication (par ex. : analyse transactionnelle) ;  2. énoncer les principes d'un entretien de négociation constructif ;  3. analyser les conflits, les interpréter correctement et formuler des propositions de solutions réalistes pour les résoudre ;  4. être conscient(e) de l'importance de la dynamique d'une équipe (caractéristiques, phases, rôles) dans le quotidien professionnel ;  5. utiliser efficacement la méthode du retour dans la pratique ;  6. développer un style de direction adapté à la situation, authentique et objectif et le mettre en œuvre efficacement ;  7. mener et structurer des entretiens difficiles ;  8. mettre en pratique les différentes possibilités disponibles en matière d'information et de communication dans la pratique, en fonction de la situation.
<b>Précision des définitions thématiques</b>	
2.2 Techniques de communication                      2.7 Gestion de crise 2.3 Travail en équipe                                      2.4 Feedback 2.5 Diversité culturelle                                    2.6 Direction 2.8 Instruments de direction                            2.9 Harcèlement sexuel 6.1 Information/Communication/Administration	
Compétences personnelles	
I1 – Penser en réseau et de façon globale I2 – Pensée analytique et conceptuelle I3 – Travail autonome I4 – Souci du service I5 – Facilité dans les contacts sociaux I6 – Attitude de direction claire et fiable I7 – Capacité à fixer des priorités I8 – Stabilité sur le plan physique et psychique I9 – Souci de l'environnement	

**C Assurer la rentabilité****Description du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF assume la responsabilité financière de l'ensemble de l'établissement de bains ou d'une partie de celui-ci uniquement. Il/elle analyse le modèle d'entreprise et s'assure de la bonne exécution des objectifs financiers à l'aide de systèmes de contrôle de la qualité, de mesures marketing et d'un tableau de bord de gestion.

**Contexte du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est en mesure d'élaborer, d'analyser et d'interpréter les instruments de gestion d'entreprise (modèle d'entreprise, gestion du personnel, contrôle de la qualité, mesures de marketing) pour un établissement de bains. Il/elle est capable de tirer des conclusions des indicateurs portant sur l'établissement ainsi obtenus et de prendre les mesures qui s'imposent.

Le domaine de compétences professionnelles C – Assurer la rentabilité – est lié aux domaines de compétences professionnelles suivants :

- A Rapports avec la clientèle
- B Exploitation de l'établissement
- E Respect des bases légales applicables
- F Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel
- H Assurer un fonctionnement de l'établissement respectueux de l'environnement et des ressources

## Domaine de compétences professionnelles - C

Compétences professionnelles	Critères de performances
C1 – Analyse et interprétation des indicateurs pertinents pour l’entreprise C2 – Elaboration, analyse et interprétation de modèles d’entreprise C3 – Elaboration et mise en œuvre d’un système de gestion de l’occupation dans le domaine des sports aquatiques C4 - Elaboration et mise en œuvre d’un concept d’animation et d’événements C5 - Elaboration et mise en œuvre de systèmes de marketing et de publicité C6 - Elaboration et mise en œuvre de systèmes de contrôle de la qualité	Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est capable de :  1. élaborer, interpréter et mettre en œuvre des modèles d’entreprise de façon adéquate ;  2. élaborer un système de gestion de l’occupation en fonction du modèle d’entreprise, l’interpréter et le mettre en œuvre;  3. élaborer un plan en matière d’animation et d’événements, l’interpréter et le mettre en œuvre ;  4. élaborer un plan en matière de marketing et de publicité, l’interpréter et le mettre en œuvre ;  5. élaborer un plan en matière de contrôle de la qualité, l’interpréter et le mettre en œuvre ;  6. identifier, analyser, interpréter les indicateurs relatifs à l’établissement et, le cas échéant, prendre les mesures qui s’imposent.
<b>Précision des définitions thématiques</b>	
5.1 Surveillance/optimisation de l’établissement 5.2 Entretien/maintenance des installations/appareils 6.2 Indicateurs d’entreprise                      6.3 Contrôle de la qualité 6.4 Modèle d’entreprise                              6.5 Marketing/publicité 6.7 Gestion du service 6.8 Animation/événements	
<b>Compétences personnelles</b>	
I1 – Penser en réseau et de façon globale I2 – Pensée analytique et conceptuelle I3 – Travail autonome I4 – Souci du service I6 – Attitude de direction claire et fiable I7 – Capacité à fixer des priorités I9 – Souci de l’environnement	

**D** **Gestion des conflits**

**Description du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF assure une exploitation de l'établissement de bains la plus harmonieuse et pacifique possible.

**Contexte du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF identifie rapidement les conflits et leurs causes et prend des mesures préventives, désamorce les conflits et cherche une solution.

Le domaine de compétences professionnelles D – Gestion des conflits – est lié aux domaines de compétences professionnelles suivants :

- A Rapports avec la clientèle
- B Exploitation de l'établissement
- E Respect des bases légales applicables
- G Garantir la sécurité de l'établissement de bains et prévenir les risques d'accidents

## Domaine de compétences professionnelles - D

Compétences professionnelles	Critères de performances
D1 – Identification de conflits ouverts et potentiels D2 – Identification des causes d’un conflit D3 – Développement de différentes options de résolution des conflits D4 – Mise en œuvre de solutions de résolution de conflits	Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est capable de :  1. identifier les causes de conflits ouverts et potentiels ;  2. identifier la dynamique et le mode d’apparition de conflits ouverts et potentiels ;  3. identifier les conflits potentiels à temps et mettre en œuvre les mesures préventives adéquates ;  4. développer ses propres stratégies de gestion des conflits afin de résoudre les problèmes.
<b>Précision des définitions thématiques</b>	
2.2 Techniques de communication      2.3 Esprit d’équipe 2.4 Feedback                                      2.5 mixité culturelle 2.6 Direction                                      2.7 Gestion de crise 2.8 Instruments de direction              2.9 Harcèlement sexuel	
<b>Compétences personnelles</b>	
I1 – Penser en réseau et de façon globale I2 – Travail autonome I3 - Pragmatisme et capacité à prendre des décisions I4 – Souci du service I5 – Facilité dans les contacts sociaux I6 – Attitude de direction claire et fiable I7 – Capacité à fixer des priorités I8 – Stabilité sur le plan physique et psychique I9 – Souci de l’environnement	

**E** **Respect des bases légales applicables****Description du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF assure le respect des dispositions légales applicables dans le cadre des activités de l'établissement.

**Contexte du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF applique correctement les dispositions légales en matière de droit du travail, la norme relative à la surveillance dans les piscines publiques (surveillance de l'eau, surveillance de l'établissement), les lois en matière de santé et sécurité au travail et de protection de l'environnement, ainsi que les dispositions légales relatives au contexte élargi de son secteur (par ex. directives techniques, responsabilité civile, lois en matière de santé et d'environnement).

Le domaine de compétences professionnelles E – Respect des bases légales applicables – est lié aux domaines de compétences professionnelles suivants :

- A Rapports avec la clientèle
- B Exploitation de l'établissement
- C Assurer la rentabilité
- F Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel
- G Garantir la sécurité de l'établissement de bains et prévenir les risques d'accidents
- H Assurer un fonctionnement de l'établissement respectueux de l'environnement et des ressources

## Domaine de compétences professionnelles - E

Compétences professionnelles	Critères de performances
E1 – Respect des dispositions de base en matière de droit du travail E2 – Respect des normes en matière de surveillance dans les piscines publiques E3 – Respect des normes et des lois dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail E4 – Assimilation des réglementations en matière de responsabilité propres au secteur E5 – Prise en compte du contexte juridique élargi propre au secteur	Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est capable de :  1. appliquer correctement les dispositions juridiques en matière d’emploi, de l’embauche jusqu’à la rupture de la relation professionnelle ;  2. élaborer un plan d’affectation du personnel tenant compte des dispositions légales ;  3. organiser la surveillance de l’établissement et de l’eau dans le respect des dispositions légales en la matière ;  4. appliquer de manière adéquate les lois en matière de santé et de sécurité au travail (CFST) dans l’entreprise ;  5. interpréter correctement les dispositions légales en matière de responsabilité civile et les mettre en œuvre de manière adéquate dans l’entreprise ;  6. évaluer et interpréter les autres dispositions et normes juridiques concernant le secteur et prendre les mesures qui s’imposent, le cas échéant.
<b>Précision des définitions thématiques</b>	
1.1 Santé et sécurité au travail (CFST)    1.2 Expert igba 1.3 Prévention de la santé                    5.2 Bases légales 5.4 Environnement                                6.6 Droits et devoirs 6.9 Droit du travail	
Compétences personnelles	
I1 – Penser en réseau et de façon globale I3 – Travail autonome I4 – Souci du service I5 – Facilité dans les contacts sociaux I6 – Attitude de direction claire et fiable I7 – Capacité à fixer des priorités I9 – Souci de l’environnement	



**F Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel****Description du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF garantit le fonctionnement parfait des infrastructures (bâtiments, alentours, installations techniques et autres, appareils). Il/elle les utilise et en assure la maintenance dans le respect des principes d'hygiène, de protection de l'environnement et de manière économique.

**Contexte du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est en mesure de faire fonctionner les systèmes de chauffage, de ventilation et de traitement de l'eau sans panne et de manière adaptée aux besoins, de mettre ces installations techniques en service et hors service et, en cas de panne, de prendre les mesures qui s'imposent. Il/elle assure l'entretien des bâtiments, des alentours, des installations et des appareils afin d'en conserver la valeur, élabore des systèmes d'hygiène pratiques à appliquer et apporte ses connaissances en matière de construction d'installations lors de projets en la matière.

Le domaine de compétences professionnelles F - Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel - est lié aux domaines de compétences professionnelles suivants :

- B Exploitation de l'établissement
- C Assurer la rentabilité
- E Exploitation des bases légales applicables
- G Garantir la sécurité de l'établissement de bains et prévenir les risques d'accidents
- H Assurer un fonctionnement de l'établissement respectueux de l'environnement et des ressources

## Domaine de compétences professionnelles - F

Compétences professionnelles	Critères de performances
F1 – Analyse, élaboration et mise en œuvre de systèmes d'hygiène F2 – Connaissance des différentes étapes de traitement de l'eau dans le secteur F3 – Mise en œuvre de systèmes d'entretien et de maintenance des bâtiments, des installations et des appareils F4 – Surveillance et optimisation des installations techniques (technique des eaux des bains, chauffage et ventilation) F5 – Connaissance des principes et des critères d'une construction efficace d'installations F6 – Gestion de l'établissement respectueuse de l'environnement	Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est capable de : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. élaborer, interpréter et mettre en œuvre un système d'hygiène de façon adéquate ;</li> <li>2. connaître les avantages et les inconvénients des différentes étapes de la technique des eaux des bains et les exploiter ;</li> <li>3. garantir le fonctionnement parfait des installations techniques (technique des eaux des bains, chauffage, ventilation) dans le respect des critères économiques et écologiques ;</li> <li>4. interpréter correctement les dysfonctionnements des installations techniques (technique des eaux des bains, chauffage, ventilation) et mettre en œuvre les mesures adéquates pour y remédier ;</li> <li>5. élaborer un système d'entretien systématique des bâtiments, des alentours, des installations et des appareils, afin d'en conserver la valeur l'interpréter et le mettre en œuvre ;</li> <li>6. en cas de projets de construction (construction neuve, rénovation, remise en état), attirer l'attention du bureau d'ingénieurs sur les besoins spécifiques de l'établissement.</li> </ol>
<b>Précision des définitions thématiques</b>	
1.1 Santé et sécurité au travail (CFST)    3.1 Etapes de traitement 3.2 Traitement biologique des eaux des bains 4.1 Désinfection                                    4.2 Plan d'hygiène 5.1 Surveillance/optimisation de l'établissement 5.2 Bases légales                                    5.4 Environnement 6.2 Indicateurs d'entreprise                    6.3 Contrôle de la qualité 6.4 Modèle d'entreprise	
<b>Compétences personnelles</b>	
I1 – Penser en réseau et de façon globale I2 – Pensée analytique et conceptuelle I3 – Travail autonome I6 – Attitude de direction claire et fiable I7 – Capacité à fixer des priorités I9 – Souci de l'environnement	

**Annexe 11G****Profil de qualification par domaine de compétences professionnelles****Spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF****G Garantir la sécurité de l'établissement de bains et prévenir les risques d'accidents****Description du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est en mesure d'identifier et de pallier les risques d'accidents dans l'établissement et assure la surveillance (de l'eau et de l'établissement), ainsi que la prévention des risques.

**Contexte du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est en mesure d'assurer un sauvetage réussi et de former ses collaborateurs de manière efficace et pratique au sauvetage.

Il/elle est capable d'identifier à temps les risques et dangers découlant du fonctionnement de l'établissement (visiteurs, personnel, bâtiments, alentours, installations, appareils, équipements), de les interpréter correctement et de mettre en place un dispositif de sécurité adéquat (organisation de surveillance et d'urgence).

Le domaine de compétences professionnelles G – Garantir la sécurité de l'établissement de bains et prévenir les risques d'accidents – est lié aux domaines de compétences professionnelles suivants :

- A Rapports avec la clientèle
- B Exploitation de l'établissement
- D Gestion des conflits
- E Exploitation des bases légales applicables
- F Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel

## Domaine de compétences professionnelles - G

Compétences professionnelles	Critères de performances
G1 – Effectuer un sauvetage efficace G2 – Organisation et mise en place d’une formation interne des collaborateurs en matière de sauvetage G3 – Mise sur pied d’une organisation d’urgence G4 – Mise sur pied d’un système d’identification des dangers et de l’évaluation des risques qui en découle G5 – Mise en place d’une gestion de l’établissement conforme aux dispositions en matière de santé et sécurité au travail (CFST)	Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est capable de :  1. assurer un sauvetage efficace, maintenir la victime en vie (avec ou sans support) jusqu'à l'arrivée des secours professionnels ;  2. utiliser la chaîne de sauvetage, les voies de transport, ainsi que les mesures immédiates de sauvetage dans le bon ordre ;  3. assurer une formation efficace, systématique et régulière des collaborateurs en matière de sauvetage, garantissant que l’ensemble du personnel est à tout moment en mesure de réaliser un sauvetage optimal en cas de besoin ;  4. élaborer un plan d’urgence et de surveillance adéquat pour l’établissement de bains, l’interpréter et le mettre en œuvre.  5. intégrer de manière adéquate, préventive et dans un esprit de service les dispositions légales en matière de santé et sécurité au travail (CFST), tant dans le fonctionnement de l’établissement de bains (visiteurs, hygiène, attractions) que dans sa gestion (personnel, installations techniques et autres, appareils, bâtiments, alentours).
<b>Précision des définitions thématiques</b>	
1.2 Droits et devoirs                      2.3 Esprit d’équipe 2.5 Direction                                    3.1 Santé et sécurité au travail (CFST) 3.2 CR Eau/BLS-AED                        3.3 Formation des collaborateurs 6.1 Surveillance/optimisation de l’établissement 7.3 Contrôle de la qualité                    7.4 Modèle d’entreprise 8.2 Construction d’installations 8.3 Maintenance des bâtiments/des appareils	
<b>Compétences personnelles</b>	
I1 – Penser en réseau et de façon globale I2 – Pensée analytique et conceptuelle I3 – Travail autonome I4 – Souci du service I5 – Facilité dans les contacts sociaux I6 – Attitude de direction claire et fiable I7 – Capacité à fixer des priorités I8 – Stabilité sur le plan physique et psychique I9 – Souci de l’environnement	

**H Assurer un fonctionnement de l'établissement respectueux de l'environnement et des ressources**

**Description du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF assure un fonctionnement de l'établissement respectueux des ressources et contribue efficacement au respect de la biodiversité ainsi qu'à favoriser une consommation durable.

**Contexte du domaine de compétences professionnelles**

Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est capable de faire fonctionner les installations techniques d'un établissement de bains en économisant les ressources et l'énergie. Lors de projets de construction, il/elle apporte ses connaissances et son expérience dans ce domaine. Il/elle assure la gestion naturelle des espaces verts et met en œuvre une gestion des déchets durables et informe la clientèle ainsi que les commerces partenaires de la piscine (restaurant, magasins de journaux et autres) en matière de consommation durable.

Le domaine de compétences professionnelles H – Assurer un fonctionnement de l'établissement respectueux de l'environnement et des ressources – est lié aux domaines de compétences professionnelles suivants :

B Pilotage de l'établissement

C Assurer la rentabilité

E Exploitation des bases légales applicables

F Offrir un environnement de travail propre et parfaitement fonctionnel

## Domaine de compétences professionnelles - H

Compétences professionnelles	Critères de performances													
<p>H1 – Informations au sujet du respect de la durabilité dans l'établissement de bains</p> <p>H2 – Connaissance des mesures de respect de la biodiversité en établissement de bains</p> <p>H3 – Mise en œuvre de mesure de réduction de la consommation d'énergie et des ressources en établissement de bains</p> <p>H4 – Surveillance et optimisation du fonctionnement de l'établissement en matière d'utilisation économe et durable des ressources</p> <p>H5 – Respect des normes et des lois en matière de protection de l'environnement</p>	<p>Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est capable de :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. élaborer, interpréter et mettre en œuvre un système de contrôle de la consommation (d'énergie, de gaz, d'électricité, des produits chimiques et de l'eau) de l'établissement et, le cas échéant, prendre les mesures nécessaires pour diminuer la consommation de l'énergie et des ressources ;</li> <li>2. élaborer un système de gestion durable des déchets (éviter, diminuer, recycler et éliminer de manière appropriée) et le mettre en œuvre ;</li> <li>3. connaître les principes de l'entretien naturel, durable et respectueux de la biodiversité des espaces verts ;</li> <li>4. interpréter et appliquer de manière adéquate dans l'entreprise les normes et lois en matière de protection de l'environnement ;</li> <li>5. connaître les avantages et les inconvénients du traitement de l'eau biologique par rapport aux méthodes chimiques conventionnelles.</li> <li>6. en cas de projets de construction prévus (construction neuve, rénovation, remise en état), mettre en œuvre dans l'équipe des mesures de réduction de la consommation d'énergie et des ressources (énergie, gaz, électricité, chimie, eau).</li> </ol>													
<p><b>Précision des définitions thématiques</b></p>														
<table border="0"> <tr> <td>5.4 Environnement</td> <td>3.1 Etapes de processus</td> </tr> <tr> <td>4.2 Plan d'hygiène</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.1 Surveillance/optimisation de l'établissement</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.2 Bases légales</td> <td>6.2 Indicateurs d'entreprise</td> </tr> <tr> <td>6.3 Contrôle de la qualité</td> <td>6.4 Modèle d'entreprise</td> </tr> <tr> <td>5.3 Construction d'installations</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.2 Traitement biologique des eaux des bains</td> <td></td> </tr> </table>		5.4 Environnement	3.1 Etapes de processus	4.2 Plan d'hygiène		5.1 Surveillance/optimisation de l'établissement		5.2 Bases légales	6.2 Indicateurs d'entreprise	6.3 Contrôle de la qualité	6.4 Modèle d'entreprise	5.3 Construction d'installations		3.2 Traitement biologique des eaux des bains
5.4 Environnement	3.1 Etapes de processus													
4.2 Plan d'hygiène														
5.1 Surveillance/optimisation de l'établissement														
5.2 Bases légales	6.2 Indicateurs d'entreprise													
6.3 Contrôle de la qualité	6.4 Modèle d'entreprise													
5.3 Construction d'installations														
3.2 Traitement biologique des eaux des bains														
<p><b>Compétences personnelles</b></p>														
<p>I1 - Penser en réseau et de façon globale</p> <p>I2 - Pensée analytique et conceptuelle</p> <p>I3 – Travail autonome</p> <p>I6 – Attitude de direction claire et fiable</p> <p>I7 – Capacité à fixer des priorités</p> <p>I9 – Capacité à l'autocritique</p>														