

Directives relatives au règlement de l'examen professionnel de spécialiste éta- blissements de bains

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

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

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 établissement 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

Secrétariat OdA igba

Examen professionnel spécialiste établissements de bains, Manessestr. 1, 8003 Zurich, +41 43 555 00 10, info@igba.ch, 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

2.11 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 en allemand, français et italien. Les documents peuvent être obtenus auprès du secrétariat d'examen.

2.12 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

2.21 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

Cf. point 5.1 du RE

4.21 Leadership (épreuve 1)

La commission d'examen répertorie des exemples pratiques représentatifs issus du quotidien professionnel d'un(e) spécialiste établissements de bains. Ces exemples pratiques 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 un exemple pratique, 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'un esprit d'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 30 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 (épreuve 2)

Cette épreuve écrite est structurée comme suit :

- Pondération des questions ouvertes : suite logique, mots-clés, phrases courtes, esquisses
45 % - 55 % du maximum de points
- Pondération des questions relatives à un exemple pratique : texte simple compréhensible, probant, logique
45 % - 55 % du maximum de points

Elle comporte des questions portant sur toutes les compétences professionnelles de l'ensemble des domaines de compétences professionnelles, conformément à l'annexe 11. 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 B Gestion de l'exploitation

- savoir nommer les bases d'une négociation menée avec succès
- analyser les conflits, les interpréter correctement et formuler des propositions de solutions réalistes pour les résoudre
- reconnaître la signification de la dynamique d'un esprit d'équipe (caractéristiques, phases, rôles) dans le quotidien professionnel

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 D Gestion des conflits

- reconnaître les causes de conflits potentiels et existants
- reconnaître les manifestations et la dynamique de conflits potentiels et existants

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 de la technique des eaux des bains et des installations techniques dans le respect des critères économiques et écologiques ;
- interpréter correctement les dysfonctionnements de la technique des eaux des bains et des installations techniques 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, technique des eaux des bains et installations techniques, 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 Exemples pratiques relatifs à l'hygiène, à la sécurité, à la technique des eaux des bains et aux installations techniques (épreuve 3)

La commission d'examen répertorie des exemples pratiques représentatifs issus du quotidien professionnel. Ces exemples pratiques servent à évaluer les compétences professionnelles du/de la candidat(e) en matière de technique des eaux des bains, d'installations techniques, de sécurité et d'hygiène. Lors de l'épreuve, le/la candidat(e) tire un thème au sort. 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 en matière de technique des eaux des bains et d'installations techniques 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, technique des eaux des bains et installations techniques, 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. Le/la candidat(e) reçoit un exemple pratique 30 minutes avant l'examen. Le/la candidat(e) dispose de 30 minutes pour se préparer à l'exemple pratique.
2. Les deux experts sont responsables du déroulement conforme de l'épreuve et prennent des notes à ce sujet.
3. La situation donnée doit être traitée en 20 minutes (+/- 10 %).
4. Les deux experts commentent et évaluent l'exemple pratique avant de convenir ensemble de la note à donner.

4.24 Mémoire (épreuve 4)

- 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 en temps voulu au secrétariat d'examen son thème accompagné d'une description du projet selon les prescriptions des directives (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 sa description du projet, 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 6 des directives).
- i) Le mémoire est un travail écrit de 10 à 15 pages A4 (hors table des matières, annexes et encarts). Ce nombre de pages est à respecter.
- j) Une page A4 du mémoire comprend 30 à 35 lignes tapées à l'ordinateur, avec la police Arial 11, un espace interligne de 1,25 et une marge à gauche de 3 ou de 2 cm.
- k) La présentation du mémoire doit avoir lieu conformément aux prescriptions des directives (annexes 2, 3, 4, 5).
- l) La version définitive du mémoire doit être remise au secrétariat d'examen en temps voulu en trois exemplaires identiques (document papier sous forme reliée) ainsi que sous forme électronique (format pdf). Les deux formes (papier et électronique) doivent être identiques. Le document papier sous forme reliée constitue la base pour l'évaluation.
- m) Les délais suivants sont valables pour le processus complet d'établissement du mémoire :
Remise de la description du projet : semaine civile 37

Remise du mémoire : 2^e semaine civile (de la prochaine année)

Présentation du mémoire : pendant l'examen

- n) 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 préalable du/de la candidat(e).

Les critères de performance pertinents pour le mémoire en question relatifs aux domaines de compétences professionnelles (A-H) sont valables pour l'évaluation conformément à l'annexe 11, ainsi que :

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 ;
- travailler de façon autonome

4.25 Présentation du mémoire suivie d'un entretien entre spécialistes (épreuve 5)

Les critères de performance pertinents pour le mémoire en question relatifs aux domaines de compétences professionnelles (A-H) sont valables pour l'évaluation conformément à l'annexe 11, ainsi que :

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 ;
- être autocritique

Au sujet du déroulement de la présentation du mémoire

1. L'épreuve complète dure 30 minutes (+/- 10 %). Au cours de celle-ci, le/la candidat(e) dispose de 15 minutes (minimum) à 20 minutes (maximum) pour présenter son mémoire. A l'issue de la présentation, celui-ci fait l'objet d'un entretien entre spécialistes.
2. Le début de la présentation du mémoire est réalisé par un(e) expert(e), il/elle mène l'entretien relatif à cette épreuve. Suite à la présentation, le/la deuxième expert(e) participe à l'entretien entre spécialistes. Les deux expert(e)s prennent des notes sur le déroulement de l'ensemble de l'épreuve.
3. Les deux expert(e)s discutent de la présentation du mémoire (y compris l'entretien entre spécialistes) 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 Répétition

Au cas où le mémoire (épreuve 4) a obtenu une évaluation insuffisante pour des raisons relatives au contenu (cf. annexe 8 des Directives), le processus complet « Mémoire » doit être mené correctement avec un autre thème, conformément au chiffre 4.24 des Directives.

Au cas où le mémoire a été rejeté et évalué comme insuffisant uniquement pour des raisons formelles (cf. annexe 9 des Directives), cette épreuve peut être répétée avec un thème identique.

Il faut répéter à chaque fois la présentation du mémoire suivie d'un entretien professionnel (épreuve 5) si le résultat de l'épreuve n° 4 est insuffisant.

4.5 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 <https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home.html> (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 1^{er} octobre 2025.

Zurich, le 29 septembre 2025

Pour la commission d'examen



Ueli Jäger
Président de la CE

6. Annexes

Annexe 1. Description du projet

Remarques formelles

Langue

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

Forme

- Arial 11pt
- max. 1 feuille A4

Contenu

Thème/Titre

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).

Description de la situation

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

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. Les titres du mémoire doivent correspondre à la table des matières.

Avant-propos

- a) déclaration indiquant que le contenu du mémoire correspond au 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 de la situation
- b) Objectifs
- c) Résultats
- d) Conclusions

Introduction

- a) Description de la situation initiale
- b) Liste des avantages et des inconvénients de la situation initiale
- c) Formulation des objectifs

Partie principale

- a) Description de la procédure
- b) Description des différentes solutions possibles avec leurs avantages et leurs inconvénients
- c) Description des défis opérationnels liés aux différentes solutions (en termes de personnel, de gestion d'entreprise, de clientèle, etc.)
- d) Évaluation des différentes solutions à l'aide de critères et de pondérations pertinents

Conclusions

- a) Proposition d'une solution avec argumentaire
- b) Contrôle des objectifs
- c) Réflexion sur la procédure

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. L'annexe ne doit pas être d'une plus grande ampleur que le mémoire.

Bibliographie

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

Chaque illustration doit être encadrée et désignée par un titre numéroté et souligné (cf. annexe 5). La source doit figurer sous l'illustration.

Déclaration d'authenticité

La déclaration d'authenticité doit être présentée conformément à l'annexe 3.

1.4 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

Adresse¹

Téléphone, adresse électronique

Déposé le :

Date

Expert 1

Prénom, nom

Adresse

Téléphone, adresse électronique

Expert 2

Prénom, nom

Adresse

Téléphone, adresse électronique

(pas de fotos)

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.

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

www.badmeister.ch

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

c) Citation d'une source dans le texte

Exemples :

(www.vhf.ch, ...)

1 www.vhf.ch, ...

2 Brohammer Klaus: Die Legislaturziele des Regierungsrats, Zürich, August 2025, S. 55ff

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>
Excédent de produit ou excédent de charges (-) (bénéfice ou perte (-))	720	-1.000	- 1.720	- 238,89 %

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^{er} janvier 2025

Annexe 7. Le rôle de l'expert(e) 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 jamais 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(e) candidat(e) aimerait avoir recours à un conseil par écrit ou à un entretien-conseil personnel, l'approche suivante est préconisée :

- Le/la candidat(e) formule des questions / problèmes concrets par écrit et les envoie par courriel à l'expert(e).
- Si l'expert(e) peut répondre aux questions à la satisfaction du/de la candidat(e), la nécessité d'un entretien-conseil personnel n'est pas démontrée.
- Des entretiens personnels n'ont pas lieu d'être en cas de questions / problèmes formulés vaguement.
- Le principe suivant s'applique : « Aussi peu de séances que possible, mais autant que nécessaire ».
- L'expert(e) ne lit **pas**, n'interprète **pas** et n'évalue **pas** les versions du mémoire ou les parties de celui-ci.
- 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 doit être archivé au secrétariat d'examen.

Annexe 8. Critères de performance pour l'évaluation du contenu du mémoire

Ces critères de performance garantissent la transparence et la comparabilité des différents travaux de projet et servent de base aux experts pour une évaluation objective. Parallèlement, les diplômés de l'examen professionnel disposent d'un outil efficace pour analyser leur travail de projet de manière critique.

Les critères de performance énumérés ci-dessous concrétisent les directives et le règlement d'examen. Ces directives sont contraignantes pour tous les diplômés.

- **Conformité avec la description du projet.** Le projet est conforme à la description du projet.
- **Description de la situation initiale.** Le problème est décrit de manière compréhensible et claire.
- **Liste des avantages et des inconvénients de la situation initiale.** Les avantages et les inconvénients sont décrits de manière compréhensible et claire.
- **Formulation des objectifs.** Le projet contient des objectifs mesurables. La question centrale est la suivante : que souhaitent atteindre les diplômés avec leur projet ?
- **Description de la procédure.** La procédure est décrite de manière compréhensible et claire.
- **Description des différentes solutions possibles avec leurs avantages et leurs inconvénients.** Les différentes solutions possibles et leurs avantages et inconvénients sont décrits de manière compréhensible et claire.
- **Description des défis opérationnels des différentes solutions.** Les défis en termes de personnel, de gestion d'entreprise et de clientèle (éventuellement d'autres) sont décrits de manière compréhensible et claire.
- **Évaluation.** L'évaluation des différentes solutions s'effectue à l'aide de critères clairs et de pondérations pertinentes.
- **Proposition d'une solution avec argumentaire.** La solution proposée est justifiée par des arguments clairs et compréhensibles.
- **Contrôle des objectifs.** Les objectifs formulés ont été atteints et contrôlés.

Pondération

La pondération de l'évaluation des critères de performance relatifs au contenu pour le mémoire (épreuve 4) s'élève de 75 % à 80 %.

Annexe 9. Critères de performance pour l'évaluation formelle du mémoire

Les critères de performance énumérés ci-dessous concrétisent les directives du guide et du règlement d'examen. Ces directives sont contraignantes pour tous les diplômés.

- **Remise dans les délais.** Le travail de projet a été remis dans les délais (cf. guide 4.24m).
- **Remise correcte.** Le travail de projet a été remis correctement (cf. guide 4.24l).
- **Volume.** Le volume du travail de projet correspond aux directives (voir directive 4.24i).
- **Annexe.** Le volume de l'annexe est pertinent et proportionné.
- **Table des matières.** La table des matières correspond aux titres du travail de projet (voir directive annexe 2).
- **Déclaration d'authenticité.** La déclaration d'authenticité est correctement rédigée (voir guide, annexe 6).

En cas de non-respect des critères de performance, un délai de grâce unique de deux semaines est accordé pour satisfaire aux critères de performance, faute de quoi le travail de projet (partie 4 de l'examen) est considéré comme non réussi.

Pondération

Pour le mémoire (épreuve 4), la pondération de l'évaluation des critères de performance formels s'élève de 20 % à 25 %.

Annexe 10. Evaluation des connaissances professionnelles attestées

Le total des points est de 100. L'examen est réparti équitablement entre les différents domaines de compétences professionnelles (annexe 11). 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	-	9.5	points	=	Note 1	échoué
10	-	19.5	points	=	Note 1.5	échoué
20	-	29.5	points	=	Note 2	échoué
30	-	39.5	points	=	Note 2.5	échoué
40	-	49.5	points	=	Note 3	échoué
50	-	59.5	points	=	Note 3.5	échoué
60	-	68.5	points	=	Note 4	réussi
69	-	77.5	points	=	Note 4.5	réussi
78	-	86.5	points	=	Note 5	réussi
87	-	95.5	points	=	Note 5.5	réussi
96	-	100	points	=	Note 6	réussi

Annexe 11 Aperçu des DCP (domaines de compétences professionnelles)

Domaines de compétences professionnelles		Compétences professionnelles							
A	Rapports avec la clientèle	A1 – Connaissance des groupes 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 de la technique des eaux des bains et des installations techniques	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 – 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 des groupes 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.
Précision des définitions thématiques	
Techniques de communication Feedback Diversité culturelle Harcèlement sexuel Modèle d'entreprise Marketing/publicité Droits et devoirs Gestion du service Animation/événements	
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 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. technique des eaux des bains et 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.
Précision des définitions thématiques	
Techniques de communication Gestion de crise Travail en équipe Feedback Diversité culturelle Direction Instruments de direction Harcèlement sexuel	
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	

Annexe 11C**Profil de qualification par domaine de compétences professionnelles****Spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF****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.
Précision des définitions thématiques	
Surveillance/optimisation de l’établissement Entretien/maintenance des installations/appareils Indicateurs d’entreprise Contrôle de la qualité Modèle d’entreprise Marketing/publicité Gestion du service Animation/événements	
Compétences personnelles	
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	

Annexe 11D**Profil de qualification par domaine de compétences professionnelles****Spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF****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.
Précision des définitions thématiques	
Techniques de communication Feedback Direction Instruments de direction	
Compétences personnelles	
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	

Annexe 11E**Profil de qualification par domaine de compétences professionnelles****Spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF****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 règlementations 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.
Précision des définitions thématiques	
Santé et sécurité au travail (CFST) Prévention de la santé Environnement Droit du travail Expert igba Bases légales Droits et devoirs	
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	

Annexe 11F**Profil de qualification par domaine de compétences professionnelles****Spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF****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, technique des eaux des bains et installations techniques, 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 étapes pertinentes de la technique des eaux des bains 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 de la technique des eaux des bains et des installations techniques 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 : 1. élaborer, interpréter et mettre en œuvre un système d’hygiène de façon adéquate ; 2. connaître les avantages et les inconvénients des différentes étapes de la technique des eaux des bains et les exploiter ; 3. garantir le fonctionnement parfait de la technique des eaux des bains et des installations techniques dans le respect des critères économiques et écologiques ; 4. interpréter correctement les dysfonctionnements de la technique des eaux des bains et des installations techniques et mettre en œuvre les mesures adéquates pour y remédier ; 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 ; 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.	
Précision des définitions thématiques		
Santé et sécurité au travail (CFST) Traitement biologique des eaux des bains Désinfection Surveillance/optimisation de l’établissement Bases légales Indicateurs d’entreprise Modèle d’entreprise		Etapes de traitement Plan d’hygiène Environnement Contrôle de la qualité
Compétences personnelles		
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).
Précision des définitions thématiques		
Droits et devoirs Direction CR Eau/BLS-AED Surveillance/optimisation de l’établissement Contrôle de la qualité Construction d’installations Maintenance des bâtiments/des appareils	Esprit d’équipe Santé et sécurité au travail (CFST) Formation des collaborateurs Modèle d’entreprise	
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		

Annexe 11G**Profil de qualification par domaine de compétences professionnelles****Spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF****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													
H1 – Informations au sujet du respect de la durabilité dans l'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	Un(e) spécialiste établissements de bains avec brevet fédéral BF est capable de : 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 ; 2. élaborer un système de gestion durable des déchets (éviter, diminuer, recycler et éliminer de manière appropriée) et le mettre en œuvre ; 3. connaître les principes de l'entretien naturel, durable et respectueux de la biodiversité des espaces verts ; 4. interpréter et appliquer de manière adéquate dans l'entreprise les normes et lois en matière de protection de l'environnement ; 5. connaître les avantages et les inconvénients du traitement de l'eau biologique par rapport aux méthodes chimiques conventionnelles. 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).													
Précision des définitions thématiques														
<table><tr><td>Environnement</td><td>Etapes de processus</td></tr><tr><td>Plan d'hygiène</td><td></td></tr><tr><td>Surveillance/optimisation de l'établissement</td><td></td></tr><tr><td>Bases légales</td><td>Indicateurs d'entreprise</td></tr><tr><td>Contrôle de la qualité</td><td>Modèle d'entreprise</td></tr><tr><td>Construction d'installations</td><td></td></tr><tr><td>Traitement biologique des eaux des bains</td><td></td></tr></table>		Environnement	Etapes de processus	Plan d'hygiène		Surveillance/optimisation de l'établissement		Bases légales	Indicateurs d'entreprise	Contrôle de la qualité	Modèle d'entreprise	Construction d'installations		Traitement biologique des eaux des bains
Environnement	Etapes de processus													
Plan d'hygiène														
Surveillance/optimisation de l'établissement														
Bases légales	Indicateurs d'entreprise													
Contrôle de la qualité	Modèle d'entreprise													
Construction d'installations														
Traitement biologique des eaux des bains														
Compétences personnelles														
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 – Capacité à l'autocritique														