



BodenSchweiz
SolSuisse
PavimentiSvizzeri

Berufsbildung Boden & Parkett
Formation professionnelle sol & parquet
Formazione professionale pavimenti & parquetto



ISP

Directives du règlement concernant

l'examen professionnel supérieur de
maître poseuse de revêtements de sols /
maître poseur de revêtements de sols

Version du 28 septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

1 Dispositions générales	3
1.1 But des directives.....	3
1.2 Instances.....	3
1.2.1 Organe responsable.....	3
1.2.2 Commission AQ.....	3
1.2.3 Secrétariat d'examen.....	3
2 Profil de la profession	4
2.1.1 Domaine d'activité.....	4
2.1.2 Principales compétences opérationnelles.....	4
2.1.3 Exercice de la profession.....	4
2.1.4 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture.....	5
3 Étapes pour devenir maître poseur de revêtements de sols	6
4 Organisation de l'examen final	7
4.1 Démarches administratives.....	7
4.1.1 Publication de l'examen.....	7
4.1.2 Inscription, délais et documents à transmettre.....	7
4.1.3 Aperçu chronologique des délais (depuis la publication jusqu'au début de l'examen).....	7
4.2 Conditions d'admission.....	7
4.2.1 Expérience professionnelle.....	7
4.2.2 Équivalence.....	8
4.2.3 Compensation des désavantages.....	8
4.3 Frais.....	8
5 Certificats de modules	9
5.1 Organisation et mise en œuvre.....	9
5.2 Certificats de modules.....	9
5.3 Équivalence.....	9
5.4 Description des certificats de module.....	9
6 Examen final et évaluation	17
6.1 Vue d'ensemble des épreuves d'examen.....	17
6.2 Description des épreuves d'examen.....	17
6.3 Critères d'évaluation par épreuve.....	18
6.4 Évaluation et notation.....	18
6.5 Réussite de l'examen final.....	19
6.6 Répétition de l'examen.....	19
6.7 Recours auprès du SEFRI.....	19
7 Entrée en vigueur / validité des directives	19
8 Adoption	20
9 Annexe	21
9.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles.....	21
9.2 Niveau d'exigence avec critères de performance.....	22
9.3 Informations détaillées concernant les exigences pour le travail de diplôme.....	35
9.3.1 Sujet.....	35
9.3.2 Contenu.....	35
9.3.3 Volume.....	35
9.3.4 Structure.....	35
9.3.5 Supervision.....	36
9.3.6 Évaluation.....	36

1 Dispositions générales

1.1 But des directives

Sur la base du ch. 2.21 let. a du règlement concernant l'examen professionnel supérieur de maître poseur de revêtements de sols* du 28 septembre 2023, la commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ) publie les directives suivantes. Elles sont révisées périodiquement par la commission AQ et adaptées au besoin.

Les directives précisent le règlement. Au chapitre 5, elles décrivent les modules de l'organe responsable. Elles s'adressent aux candidats, aux experts ainsi qu'aux prestataires de modules.

1.2 Instances

1.2.1 Organe responsable

L'organe responsable de l'examen professionnel supérieur pour les maîtres poseurs de revêtements de sols est composé de SolSuisse (Association des commerces spécialisés de revêtements de sols) et la Communauté d'Intérêts marché Suisse du Parquet (ISP).

SolSuisse

Association des commerces spécialisés de revêtements de sols
Industriestrasse 23
5036 Oberentfelden

ISP

Communauté d'Intérêts marché Suisse du Parquet
Winterhaldenstrasse 14A
3627 Heimberg

1.2.2 Commission AQ

Toutes les tâches liées à l'octroi du diplôme sont confiées à une commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ). La commission AQ est composée de cinq à sept membres, nommés par l'organe responsable pour une période administrative de quatre ans. La liste détaillée des tâches de la commission AQ est décrite dans le règlement au ch. 2.2.

1.2.3 Secrétariat d'examen

Au nom de la commission AQ, un secrétariat d'examen effectue les tâches administratives associées à l'examen et constitue le point de contact en cas de questions.

Formation professionnelle sol & parquet
Industriestrasse 23
5036 Oberentfelden
berufsbildung@bodenschweiz.ch
Téléphone 062 822 29 40
Page Web: www.boden-parkettleger.ch

* Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

2 Profil de la profession

2.1.1 Domaine d'activité

Les maîtres poseurs de revêtements de sols dirigent une entreprise ou occupent un poste dirigeant dans le domaine des revêtements de sols. Leur activité s'adresse autant à une clientèle privée qu'institutionnelle. Les maîtres poseurs de revêtements de sols sont responsables de la gestion stratégique, économique et technique de l'entreprise ou du secteur d'activité qui leur a été confié. Ils dirigent le personnel de différents niveaux et de différents domaines. Ils entretiennent des relations commerciales avec des fournisseurs, des groupes d'achat, des sous-traitants et des entreprises de services externes et sont responsables de l'acquisition d'une clientèle clé. La coordination globale avec d'autres personnes ou corps de métier impliqués dans les projets ainsi que des contacts réguliers avec les autorités, les banques et les assurances font également partie de leur quotidien.

2.1.2 Principales compétences opérationnelles

Les maîtres poseurs de revêtements de sols analysent les développements et les tendances du marché de la construction, le marché des achats, les chaînes de livraison et l'évolution des prix et négocient des conditions cadres et des conditions de base avec des fournisseurs. Ils ouvrent de nouveaux secteurs d'activité ou développent les secteurs existants, élaborent un business plan adapté et planifient des investissements. Par ailleurs, ils développent des stratégies de marketing et de vente orientées vers l'avenir. Dans ce but, ils tiennent également compte des nouveaux médias et des nouveaux canaux d'information pour atteindre une nouvelle clientèle ainsi que des tiers.

Les maîtres poseurs de revêtements de sols planifient les locaux commerciaux et les ressources d'exploitation en fonction des besoins qu'ils anticipent et concluent des contrats avec des sociétés immobilières et des entreprises de services externes. Ils définissent et optimisent des procédures opérationnelles, élaborent des concepts de gestion des risques et de qualité ainsi qu'un concept de sécurité propre à l'entreprise. De plus, ils concluent des contrats avec des banques et des assurances, afin de garantir le mieux possible la sécurité de l'entreprise et de son personnel.

Les maîtres poseurs de revêtements de sols définissent les conditions de base, les marges et les prix de vente de leur gamme de produits et de leurs services. Ils sont responsables du budget et assurent la comptabilité en interne ou par l'intermédiaire d'entreprises de services externes. Par ailleurs, ils contrôlent le flux de paiements et les liquidités de l'entreprise et évaluent les résultats trimestriels, semestriels et annuels. Ils vérifient les offres, les devis et les contrats de service. Ils contrôlent également les factures de la clientèle et des fournisseurs et vérifient leur plausibilité et leur exactitude.

Les maîtres poseurs de revêtements de sols surveillent activement l'évolution de la situation en ce qui concerne les nouveaux projets et les appels d'offres avec pour objectif de conclure des contrats avec une nouvelle clientèle et la clientèle clé existante. Ils mènent les entretiens initiaux et les négociations relatives à l'adjudication et concluent des contrats avec la clientèle. Par la suite, ils présentent le personnel impliqué à la clientèle et soutiennent la remise de l'ouvrage lors de la fin du projet.

Les maîtres poseurs de revêtements de sols planifient et anticipent le besoin en personnel, se chargent du recrutement des employés et des apprentis, mènent des entretiens d'embauche, des négociations salariales, des entretiens avec le personnel et prévoient des mesures de développement du personnel.

Les maîtres poseurs de revêtements de sols décident de l'introduction de nouvelles technologies ou de produits alternatifs et de l'orientation à donner à la conception de la gamme de produits. Ils élaborent des solutions de technique de vente et de pose et évaluent celles de leur personnel ou de tiers. Ils garantissent également le bon suivi des réclamations en fonction des compétences et de la hiérarchie.

2.1.3 Exercice de la profession

Les maîtres poseurs de revêtements de sols portent la responsabilité d'une entreprise ou d'un secteur d'activité. Cela nécessite un grand sens des responsabilités, une capacité de convaincre, de la flexibilité et un esprit de décision. Les maîtres poseurs de revêtements de sols développent des

stratégies efficaces pour se positionner avec succès et durablement sur le marché. Ils pensent et agissent en réseau et disposent d'excellentes facultés conceptuelles et organisationnelles.

La responsabilité entrepreneuriale implique également une importante charge de travail. Cela nécessite un sens de l'identification et un engagement très important ainsi qu'une grande flexibilité au niveau des horaires de travail. Cela implique également la capacité de résister au stress et de faire preuve de calme, de prendre du recul et de déléguer des tâches et des responsabilités au sein d'une équipe.

Les maîtres poseurs de revêtements de sols sont les représentants de l'entreprise sur la plan interne et externe. Ils communiquent de manière adéquate avec la clientèle, le personnel et les tiers, font preuve de confiance en soi et sont à l'aise lors de négociations. Ils sont capables de maintenir et de développer un réseau professionnel.

Les maîtres poseurs de revêtements de sols sont conscients de leur devoir de diligence en matière de durabilité et de sécurité. Ils maîtrisent l'application des normes et des directives légales en matière de protection de l'environnement, de sécurité au travail et de protection de la santé et la garantissent pour le personnel.

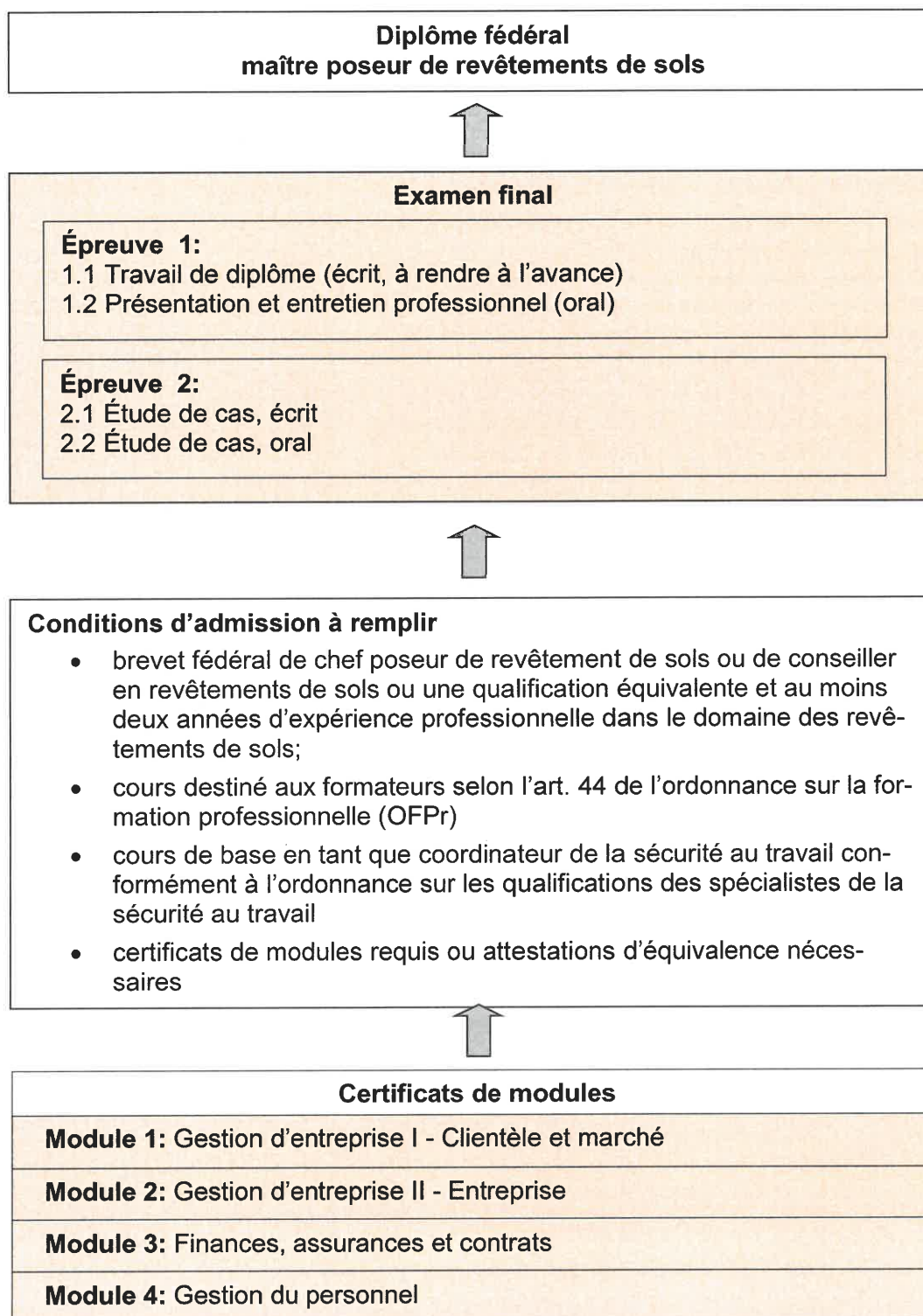
Les maîtres poseurs de revêtements de sols travaillent principalement au bureau. Ils se rendent cependant régulièrement sur le lieu des objets de construction et dans des salles d'exposition pour assurer des rendez-vous liés aux projets avec la clientèle, le personnel ou des tiers.

2.1.4 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Les maîtres poseurs de revêtements de sols apportent leur contribution à ces domaines dans la mesure où ils assurent des postes de travail et des places d'apprentissage et en développant leurs produits et leurs services en fonction des dernières évolutions technologiques et des derniers standards de la branche de la construction. Ils suivent activement les tendances de la société et savent reconnaître et exploiter les opportunités du marché pour offrir des produits sûrs et écologiques.

Les maîtres poseurs de revêtements de sols intègrent de nouvelles possibilités de recyclage, de reconditionnement et de conservation des revêtements de sols et des parquets dans leurs activités professionnelles. Lors du remplacement ou de la commande de ressources d'exploitation, ils tiennent également compte de critères écologiques et d'efficacité énergétique. Par ailleurs, ils contribuent à une utilisation responsable des matières premières et de l'énergie en privilégiant des produits de haute qualité et respectueux de l'environnement ainsi qu'en se tournant vers des techniques et des processus de travail efficaces et écologiques.

3 Étapes pour devenir maître poseur de revêtements de sols



4 Organisation de l'examen final

4.1 Démarches administratives

4.1.1 Publication de l'examen

L'examen final est annoncé publiquement au moins 6 mois à l'avance dans les trois langues officielles sur le site www.boden-parkettleger.ch ainsi que dans les revues spécialisées (règlement, ch. 3.1).

4.1.2 Inscription, délais et documents à transmettre

Les conditions d'inscription à l'examen final sont décrites au ch. 3.2 du règlement d'examen. Le formulaire d'inscription peut être obtenu auprès du secrétariat d'examen. L'inscription doit être envoyée au secrétariat d'examen. Elle doit être remise au bureau de poste au plus tard à la date indiquée sur le formulaire d'inscription. Le timbre-poste d'un bureau de poste en Suisse fait foi pour la date de l'inscription.

4.1.3 Aperçu chronologique des délais (depuis la publication jusqu'au début de l'examen)

au moins 6 mois avant le début de l'examen	Publication de l'examen dans les trois langues officielles. (règlement, ch. 3.11)
au moins 4 mois avant le début de l'examen	Inscription des candidats auprès du secrétariat d'examen. (règlement, ch. 3.2)
au moins 3 mois avant le début de l'examen	Notification écrite de l'admission à l'examen final. (règlement, ch. 3.33)
au moins 6 semaines avant le début de l'examen	Date limite pour retirer l'inscription à l'examen final. (règlement, ch. 4.21)
au moins 5 semaines avant le début de l'examen	Dépôt du travail de diplôme par les candidats au secrétariat d'examen.
au moins 30 jours avant le début de l'examen	Convocation des candidats à l'examen final. (règlement, ch. 4.13)
au moins 20 jours avant le début de l'examen	Soumission de toute demande de récusation d'experts par les candidats. (règlement, ch. 4.14)

4.2 Conditions d'admission

Toute personne qui remplit les conditions conformément au règlement, ch. 3.3.

4.2.1 Expérience professionnelle

L'expérience professionnelle requise se réfère à un taux d'occupation d'au moins 80% et doit avoir été acquise et attestée au moment du début de l'examen.

L'expérience professionnelle peut également avoir été acquise à un temps partiel inférieur à 80%, la période étant prolongée en conséquence. Cependant, un taux d'occupation d'au moins 50% doit être attesté.

4.2.2 Équivalence

La commission AQ décide de l'équivalence d'autres qualifications (y compris étrangères) sur demande écrite des candidats.

4.2.3 Compensation des désavantages

Les candidats pouvant attester d'un handicap peuvent trouver des informations sur la demande d'indemnisation du handicap dans la notice «Compensation des inégalités frappant les personnes handicapées dans le cadre d'examens professionnels et d'examens professionnels supérieurs» du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI). La notice peut être téléchargée à l'adresse suivante:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home/formation/fpc/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

4.3 Frais

Les frais sont énumérés dans le règlement en vertu du chiffre 3.4.

Les taxes d'examen applicables seront publiées avec la publication de l'examen. Les taxes pour l'établissement du diplôme et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires d'un diplôme ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Ces frais sont à la charge du candidat.

Lors de la confirmation de l'admission à l'examen, le candidat reçoit la facture pour le paiement de la taxe d'examen et du programme d'examen. Une admission à l'examen n'est possible que si la taxe d'examen a été réglée, preuve à l'appui, avant le début de l'examen.

Toute personne qui interrompt l'examen ou s'absente de l'examen sans excuse n'a pas droit à un remboursement des frais d'examen.

Les candidats répétant l'examen doivent payer les frais des épreuves à répéter.

5 Certificats de modules

5.1 Organisation et mise en œuvre

La responsabilité de l'organisation et de la mise en œuvre des certificats de modules, y compris la détermination des frais, incombe aux prestataires de modules. Les fournisseurs de modules sont responsables de la qualité de la formation et de l'attestation des compétences conformément aux exigences de la commission AQ. Les prestataires de modules sont répertoriés dans la liste des cours préparatoires du SEFRI: www.becc.admin.ch/becc/public/sufi/

5.2 Certificats de modules

Les certificats de modules s'obtiennent en réussissant les attestations de compétences.

Lorsqu'une attestation de compétence est réussie, le fournisseur du module délivre un certificat. Les certificats de module sont valides pour une période de cinq ans à compter de la date de délivrance. Après ce délai, l'intégralité de l'attestation de compétences doit être répétée pour l'admission à l'examen final.

Les recours liés à l'échec des attestations de compétences doivent être adressés à l'organe de recours indiqué par le fournisseur de modules concerné.

5.3 Équivalence

La commission AQ décide de l'équivalence ou de la reconnaissance d'autres diplômes et expériences sur demande écrite des candidats.

5.4 Description des certificats de module

La description de chaque certificat de module comprend:

- les compétences opérationnelles pertinentes avec les critères de performance correspondants ou niveau d'exigences (voir annexe);
- une liste des contenus d'apprentissage les plus importants;
- la forme et la durée de l'attestation de compétence.

Module 1: Gestion d'entreprise I - Clientèle et marché

Compétences opérationnelles

A1: Surveiller activement les développements et les tendances du marché dans la branche de la construction

A2: Négocier les conditions cadres avec les fournisseurs

A3: Faire évoluer les secteurs d'activité existants ou en développer de nouveaux

A4: Développer des stratégies de marketing et de vente orientées vers l'avenir

F1: Examiner de nouveaux produits et de nouvelles technologies dans le but de développer la gamme de produits.

D1: Représenter l'entreprise lors d'évènements choisis

D2: Soigner les relations commerciales avec la clientèle, les fournisseurs et les groupes d'achat.

D3: Acquérir de nouveaux contrats avec une nouvelle clientèle et la clientèle clé existante

Description du module

Le module 1 est consacré à la gestion d'entreprise vers l'extérieur. Les participants analysent les développements et les tendances du marché ainsi que l'évolution des besoins de la clientèle. Les négociations avec les producteurs et les fournisseurs seront également traitées ainsi que les stratégies de marketing et de vente, le développement ultérieur des domaines d'activité et de la gamme de produits. D'autres points centraux du module sont la représentation de l'entreprise lors d'évènements, le maintien des relations d'affaires et de la clientèle clé existante ainsi que l'acquisition de nouveaux clients.

Critères de performance (ou niveau d'exigence)**Les maîtres poseurs de revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...**

- échangent régulièrement des informations à propos des innovations avec les associations professionnelles, les concurrents ainsi que les groupes d'achat.
 - se tiennent informés grâce à de la littérature spécialisée appropriée.
 - se rendent à des salons professionnels.
 - anticipent l'évolution future des besoins de la clientèle.
 - élaborent des opportunités de marché pour l'entreprise ou le secteur d'activité.
 - examinent périodiquement leurs produits et services en fonction des nouveaux développement et des tendances du marché.
-
- évaluent les fournisseurs potentiels en ce qui concerne la conception de la gamme de produits.
 - comparent les conditions de prix et les conditions en fonction de la qualité, la quantité, la disponibilité et les délais de livraison.
 - comparent les fournisseurs en termes de collaboration et de services.
 - établissent des partenariats avec des fournisseurs appropriés.
-
- définissent des objectifs pour l'entreprise à court, moyen et long terme.
 - identifient à un stade précoce le potentiel de nouveaux secteurs d'activité ou d'une expansion.
 - identifient les synergies et la valeur ajoutée de secteurs d'activités existants.
 - évaluent les avantages d'un nouveau secteur d'activité ou d'une expansion.
 - communiquent de manière convaincante les propositions correspondantes aux décideurs.
 - mettent en place un nouveau secteur d'activité ou une expansion en fonction des objectifs prioritaires de l'entreprise.
 - développent la ligne directrice de l'entreprise ou le secteur d'activité.
-
- déterminent le positionnement sur le marché, les groupes cibles et les segments de la clientèle.
 - élaborent des stratégies de marketing et de vente spécifiques à la clientèle, aux produits et à l'entreprise.
 - déterminent des critères pour le contrôle des objectifs marketing et de vente.
 - élaborent des stratégies de prix conformes au marché.
 - initient un processus d'élimination ou d'extension de l'offre de produits et de services.
-
- déterminent les avantages et la valeur ajoutée des technologies et des produits pour l'entreprise.
 - déterminent les avantages et la valeur ajoutée pour la clientèle.
 - organisent des tests de produits.
 - décident d'un éventuel ajout dans la gamme de produits.
-
- déterminent les groupes cibles et le rayon d'action à atteindre.
 - déterminent la forme et la nature de la représentation.
 - sélectionnent des occasions et des événements ponctuels ou récurrents appropriés.
 - sélectionnent de manière ciblée des réseaux professionnels à rejoindre.
-
- définissent des mesures marketing basées sur la stratégie marketing et de vente.
 - définissent des événements spéciaux organisés en fonction de la clientèle ou de produits.
 - se rendent personnellement à certains rendez-vous avec des fournisseurs ou des groupes d'achat.
 - évaluent le succès des mesures marketing et des événements clients.
-
- se tiennent informés sur la situation du marché et les projets de construction en cours.
 - utilisent activement leur réseau existant.
 - obtiennent des documents d'appel d'offres.
 - contactent personnellement des architectes, des organes responsables et des sociétés immobilières.
 - préparent la nature et la quantité d'informations en fonction de la clientèle.
 - expliquent les avantages de leurs produits et services lors de l'entretien initial avec la clientèle potentielle de manière appropriée et convaincante pour le destinataire.
 - mènent des entretiens d'attribution avec les décideurs.
 - concluent des contrats avec la clientèle.
 - présentent le personnel impliqué auprès de la clientèle lors du début du projet.
 - soutiennent la remise de l'ouvrage sur place à la fin du projet.

Contenu pédagogique

- Vision, innovations, tendances
- Analyse de marché, acteurs du marché, concurrence
- Instruments marketing, mesures marketing
- Visibilité, présence en ligne
- Fidélisation de la clientèle, types de clientèle
- Diversification
- Limites opérationnelles, divisions, fusions
- Marché des achats, chaînes d'approvisionnement, coûts d'acquisition, coûts de stockage, évolution des prix
- Remboursements, suppléments, services complémentaires
- Association professionnelle, évènements culturels, salons professionnels
- Compétences de réseautage, techniques de communication
- Prospection à froid
- Entretiens de conseil, entretiens de vente, techniques de clôture
- Constructions écologiques et soucieuses de l'environnement, produits alternatifs, produits respectueux de l'environnement

Évaluation des compétences

L'évaluation des compétences pour le module 1 se compose de:

- 1) une étude de cas, écrit, 90 minutes
- 2) un jeu de rôle, oral, 30 minutes

Module 2: Gestion d'entreprise II - Entreprise

Compétences opérationnelles

B1: Planifier de nouveaux locaux commerciaux ou complémentaires pour l'entreprise ou le secteur d'activité

B2: Mettre les ressources d'exploitation à disposition de manière appropriée et en fonction des besoins

B3: Organiser des procédures opérationnelles pour l'entreprise ou le secteur d'activité

B4: Élaborer un concept de gestion des risques pour l'entreprise ou le secteur d'activité

B6: Élaborer des concepts de qualité pour l'entreprise ou le secteur d'activité

B7: Élaborer des concepts de sécurité spécifiques à l'entreprise

F2: Élaborer des solutions de technique de vente et d'installation et examiner celles proposées par le personnel ou des tiers

F3: Assurer un suivi des réclamations technique et conforme à la hiérarchie.

Description du module

Le module 2 est consacré à la conception et à la mise en œuvre des processus opérationnels et des méthodes de travail. Il s'agit de définir les conditions préalables, les conditions cadres et les facteurs de réussite pour le choix de l'emplacement et de la planification de locaux commerciaux et de ressources d'exploitation. D'autres points centraux sont la superstructure et la structure opérationnelle de l'entreprise ainsi que l'organisation appropriée des procédures opérationnelles. L'élaboration de la gestion des risques, de concepts de qualité et de sécurité pour l'entreprise ou le secteur d'activité sont également traités. D'autres points centraux du module sont l'élaboration et l'évaluation de solutions de techniques de vente et d'installation ainsi que le traitement des réclamations professionnel et respectueux de la hiérarchie.

Critères de performance (ou niveau d'exigence)**Les maîtres poseurs de revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...**

- vérifient les locaux en fonction du respect des exigences légales pour l'utilisation prévue.
 - vérifient la conformité des conditions contractuelles avec les conditions habituelles du secteur.
 - choisissent des locaux commerciaux en fonction des objectifs prioritaires de l'entreprise et du business plan.
 - comparent l'infrastructure existante, les itinéraires de livraison et les connexions au réseau de transport en fonction des besoins pour l'utilisation prévue.
 - tiennent compte de l'acceptabilité de l'emplacement par les futurs utilisateurs dans la planification.
 - tiennent compte des zones d'expansion possibles ainsi que des possibilités d'utilisation étendues dans leurs clarifications.
-
- coordonnent l'entretien, le service ou le remplacement régulier de véhicules, machines, outils et appareils existants en interne ou avec des entreprises de services externes.
 - maintiennent à jour la sécurité et la compatibilité de l'infrastructure informatique opérationnelle.
 - tiennent compte, lors de nouveaux achats, de l'éventuelle valeur ajoutée de progrès technologiques et d'innovations ainsi que de critères environnementaux et d'efficacité énergétique.
 - évaluent le besoin, le rapport coûts / avantages et l'amortissement de nouveaux achats.
 - comparent les avantages et les inconvénients d'un achat ou du leasing.
 - mènent des négociations avec des fournisseurs actuels ou futurs.
-
- définissent des flux internes, des moyens et des processus d'information.
 - analysent périodiquement la pertinence des procédures opérationnelles existantes.
 - normalisent les méthodes de travail selon les fonctions.
 - tiennent également compte de critères écologiques et d'efficacité énergétique lors du contrôle des procédures et des systèmes.
 - vérifient l'organigramme de la structure organisationnelle de l'entreprise ou du secteur d'activité.
-
- déterminent la forme juridique appropriée pour l'entreprise ou le secteur d'activité.
 - évaluent régulièrement les risques entrepreneuriaux des activités commerciales.
 - élaborent des mesures pour éviter, réduire et gérer les risques entrepreneuriaux.
 - planifient l'éventuelle succession à temps.
-
- définissent des normes de qualité et de durabilité en fonction des exigences légales, entrepreneuriales et individuelles.
 - présentent le personnel impliqué.
 - mettent du temps et des moyens à disposition.
 - introduisent des mécanismes pour le contrôle, la correction et la vérification de l'efficacité.
-
- se tiennent informés des exigences légales et des directives spécifiques à la branche.
 - définissent les exigences et les procédures propres à l'entreprise.
 - définissent des mesures de formation appropriées.
 - soutiennent la personne responsable de la sécurité pour sa mise en œuvre organisationnelle et disciplinaire.
 - vérifient le respect des mesures de sécurité de manière périodique.
 - documentent les mesures en fonction des directives de la SUVA.
-
- analysent les problèmes techniques de vente ou d'installation.
 - élaborent des solutions, au besoin avec l'implication de tiers.
 - vérifient l'aspect pratique des solutions développées.
 - développent des solutions alternatives au besoin.
-
- clarifient la cause, le type et l'étendue de la réclamation.
 - décident de la suite à donner à la réclamation.
 - élaborent des solutions acceptables.
 - organisent le post-traitement de la réclamation dans l'équipe.
 - prennent des mesures pour éviter d'autres réclamations.

Contenu pédagogique

- Installations, p. ex. pour des bureaux ou des salles d'exposition
- Infrastructure et moyens informatiques (équipement, logiciels, multimédia, sécurité des données, protection des données)
- Système de saisie, de documentation, de sauvegarde
- Traitement des commandes, établissement de rapports
- Terrains, bâtiments
- Vente, commerce (production, bureaux), entrepôt
- Acceptabilité de la clientèle, du personnel, des fournisseurs, etc.
- Budget
- Formes juridiques (SA, Sàrl, etc.)
- Succession, remise de l'entreprise, reprise de l'entreprise
- Exigences légales (code des obligations, code civil, responsabilité civile, responsabilité du fait des produits, poursuite pour dettes, droit sur les faillites, etc.)
- Droit lié à l'urbanisme et à l'écologie
- Standards de construction, labels, normes SIA, directives des fabricants, fiches techniques
- Exigences légales (p. ex. issues de secours, installations sanitaires, entrées, salles communes, etc.)
- Sécurité du travail, protection de la santé (directives SUVA, CFST), solutions liées à la branche
- Systèmes de contrôle de qualité
- Processus d'amélioration
- Durabilité, ressources et efficacité énergétique
- Recyclage, reconditionnement et conservation
- Standards, certifications, (p. ex. ISO, EMAS)
- Audits internes
- Responsabilités, réalisation, traitement, niveaux d'escalade

Évaluation des compétences

L'évaluation des compétences pour le module 2 se compose de:

- 1) une épreuve avec tâches nécessitant une réponse approfondie, écrite, 30 minutes
- 2) une étude de cas, écrite, 30 minutes
- 3) une épreuve avec tâches nécessitant une réponse courte, écrite, 30 minutes

Module 3: Finances, assurances et contrats

Compétences opérationnelles

A5: Planifier des investissements à moyen et à long terme

B5: Conclure des assurances, des contrats de bail et des contrats avec des entreprises de prestations de services externes

C1: Établir le budget pour l'entreprise ou le secteur d'activité

C2: Déterminer les conditions de base, les marges et les prix de vente pour la gamme de produits et les services

C3: Surveiller le flux de paiements et les liquidités de l'entreprise ou du secteur d'activité

C4: Vérifier que les offres, les devis et les contrats de services soient complets et plausibles

C5: Vérifier que les factures de la clientèle et des fournisseurs soient complètes et plausibles

Description du module

Le module 3 traite des investissements, des finances et des assurances. L'accent est mis sur la planification des investissements à moyen et court terme, au business plan et au budget. Les chiffres clés de la

comptabilité financière et opérationnelle, des flux de paiements, des liquidités ainsi que des résultats trimestriels, semestriels et annuels sont traités. D'autres points centraux sont les conditions de base, les marges et les prix de vente, l'examen des offres, des devis et des contrats de services ainsi que le traitement de factures de créanciers et de débiteurs. Les contrats avec les banques et les assurances sont également traités dans ce module.

Critères de performance (ou niveau d'exigence)

Les maîtres poseurs de revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...

- déterminent le volume d'investissement.
 - vérifient le type de financement.
 - estiment le potentiel de risque.
 - examinent l'impact économique, écologique et social des investissements sur l'organisation de l'entreprise.
 - élaborent un business plan.
 - si nécessaire, font appel à des conseillers externes.
 - prennent des décisions d'investissements.
-
- déterminent les besoins opérationnels en fonction de la situation de départ actuelle et du delta déterminant.
 - se tiennent informés des standards propres à la branche.
 - négocient les conditions et les services avec les fournisseurs.
 - font vérifier juridiquement, au besoin, des offres ou des contrats
 - vérifient régulièrement si les contrats et les couvertures d'assurance doivent être optimisés.
-
- analysent les coûts fixes et récurrents.
 - estiment les coûts variables.
 - tiennent compte des investissements nécessaires.
 - déterminent les postes d'un budget annuel conformément aux directives générales des objectifs prioritaires de l'entreprise et du business plan.
 - tiennent compte des changements de personnel à venir.
 - prennent des dispositions et posent des questions ciblées au personnel administratif ou aux entreprises de services externes.
-
- déterminent la structure des coûts internes à l'entreprise.
 - déterminent des suppléments et des marges.
 - calculent les frais effectifs.
-
- déterminent les chiffres clés de la comptabilité financière et opérationnelle.
 - comparent les fournisseurs et les débiteurs sur une base mensuelle.
 - examinent les résultats financiers intermédiaires et trimestriels.
 - vérifient la plausibilité des documents fournis par le personnel ou les entreprises de services externes.
 - négocient des comptes courants avec les banques.
 - définissent des conditions de paiement.
-
- vérifient les offres ou les devis établis par le personnel.
 - vérifient les contrats de service établis par le personnel.
-
- vérifient l'exhaustivité des rapports internes.
 - comparent les factures avec les conditions convenues dans l'offre.
 - vérifient la conformité des factures de la clientèle avec les documents de facturation correspondants.
 - vérifient que les factures des fournisseurs soient conformes à la quantité et la qualité livrée ainsi qu'aux bons de livraison correspondants.
 - tiennent compte des échéances et des escomptes.
 - si nécessaire, font des consultations internes ou avec des fournisseurs ou la clientèle.
 - valident les factures contrôlées.
 - surveillent les rappels et les recouvrements.

Contenu pédagogique

- Moyens propres, moyens externes
- Business plan
- Comptabilité, fiduciaire, plan comptable pour PME, respect du budget
- Chiffres d'exploitation clés, structure du calcul des coûts, facteurs d'établissement des coûts, écarts par rapport aux frais effectifs.
- Références de stock, rapports quotidiens, rapports de chantiers
- Cotisations et primes
- Droit fiscal
- Contrats bancaires, crédits
- Courtiers, assurances, société immobilière
- Droit du bail, échéance, délais de préavis

Évaluation des compétences

L'évaluation des compétences pour le module 3 se compose de:

- 1) une épreuve de comptabilité, écrite, 180 minutes
- 2) une épreuve avec tâches nécessitant une réponse approfondie, écrite, 60 minutes

Module 4: Gestion du personnel

Compétences opérationnelles

E1: Planifier les besoins en personnel pour l'entreprise ou le secteur d'activité

E2: Recruter du personnel et des apprentis pour des secteurs d'activité nouveaux ou existants

E3: Mener des entretiens d'embauche et des négociations salariales

E4: Mener des entretiens avec le personnel conformément à la hiérarchie

E5: Planifier à l'avance des mesures de développement de personnel

Description du module

Le module 4 est consacré à la gestion du personnel en entreprise. Il traite de la planification du personnel et du recrutement, de la description de postes conformément aux fonctions, de la rédaction d'offres d'emploi ciblées et de l'élaboration de processus de sélection. L'accent est également mis sur les négociations salariales, les conditions contractuelles et conformes au droit du travail ainsi que la sécurité sociale. La planification et les entretiens avec le personnel, la fixation d'objectifs et de mesures de développement du personnel sont également traités dans ce module.

Critères de performance (ou niveau d'exigence)

Les maîtres poseurs de revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...

- élaborent des offres d'emploi ciblées conformément aux fonctions.
- comparent les capacités et les qualifications du personnel avec les besoins actuels et futurs.
- planifient des capacités tampons par des sous-traitants.
- prennent des décisions et cas de départ, de reprise ou d'externalisation.
- font activement recours à leur réseau pour les recrutements directs.
- rédigent des offres d'emploi ciblées basées sur les descriptions de postes.
- déterminent les canaux de publication et les médias appropriés.
- comparent les candidatures reçues avec les descriptions de postes.
- font une présélection, au besoin en collaboration avec l'équipe.
- mènent des entretiens d'embauche de manière structurée.
- formulent des engagements et des refus conformément aux groupes cibles.

- négocient des contrats de travail conformément à la réglementation du marché du travail et à la branche.
- concluent des contrats de travail dans le respect des conditions cadres légales et opérationnelles.
- créent un programme d'intégration pour le nouveau personnel.
- mènent régulièrement des entretiens formels et informels.
- veillent au respect des conditions cadres.
- préparent des entretiens formels structurés.
- documentent des entretiens formels conformément au droit.
- s'entendent sur des objectifs adaptés.
- donnent des retours professionnels et constructifs.
- donnent des perspectives de développement au personnel.
- émettent des certificats de travail pour le personnel et les apprentis.
- dissolvent les rapports de travail conformément à la loi lors du départ de personnel.
- évaluent la nécessité d'une formation continue du point de vue des employeurs et des employés.
- clarifient l'aptitude du personnel à acquérir d'autres qualification ou à apporter des améliorations fonctionnelles.
- organisent des offres internes et externes adaptées.
- définissent les conditions cadres pour la participation à des mesures de formation ou de formation continue.
- assurent le transfert de connaissances au sein de l'entreprise.

Contenu pédagogique

- Descriptions de postes, mises au concours de postes, répartition des compétences
- Cahier des charges
- Salaire, frais, avantages complémentaires
- Assurances sociales, principe des 3 piliers
- Code des obligations, droit du travail
- Convention collective de travail CCT
- Modèles de temps de travail, réglementation des vacances, maladie et accident.
- Entretiens et formes des entretiens, règles relatives au feed-back
- Possibilités de formations, prestataires de formations
- Développement du personnel, formation continue Conditions cadres / obligations envers l'employeur

L'évaluation des compétences pour le module 4 se compose de:

- 1) une études de cas, écrite, 90 minutes
- 2) un jeu de rôle, oral, 30 minutes

6 Examen final et évaluation

6.1 Vue d'ensemble des épreuves d'examen

Épreuve	Points d'appréciation		Forme d'examen	Durée	Pondération	
					Point d'appréciation	Épreuve
1 Travail de diplôme, présentation et entretien professionnel	1.1	Travail de diplôme	écrit	rendu à l'avance	1	2
	1.2	Présentation et entretien professionnel	oral	60 min	1	
2 Étude de cas	2.1	Étude de cas, écrit	écrit	120 min	1	1
	2.2	Étude de cas, oral	oral	45 min	1	
				Total	225 min	

6.2 Description des épreuves d'examen

Épreuve 1: Travail de diplôme, présentation et entretien professionnel

Cette épreuve relie tous les domaines de compétences opérationnelles (A à F).

Les candidats démontrent qu'ils ont les compétences nécessaires pour gérer et développer une entreprise ou un secteur d'activité dans le domaine des revêtements de sols.

1.1 Travail de diplôme:

Dans le cadre du travail de diplôme, les candidats traitent en profondeur d'un sujet en lien avec la gestion d'entreprise stratégique et opérationnelle. Ils démontrent qu'ils sont en mesure de traiter une problématique de gestion d'entreprise de manière globale, autonome et pratique et de la documenter par écrit. Le travail de diplôme est rédigé à l'avance.

Des informations détaillées sur ce point d'appréciation figurent au point 6.3 Critères d'évaluation par épreuve et au point 9.3 de l'annexe Informations détaillées sur les exigences pour le travail de diplôme.

1.2 Présentation et entretien professionnel:

Lors de la présentation du travail de diplôme, les candidats démontrent leurs capacités à présenter de manière compréhensible des problématiques complexes à un public cible défini. Lors de l'entretien professionnel qui suit, les candidats démontrent qu'ils sont capables de répondre aux questions des experts sur leur travail de diplôme et leur présentation, d'exprimer des opinions, de prendre et de justifier des positions. La présentation du travail de diplôme dure au moins 20 et au maximum 30 minutes, la durée totale de la présentation et de l'entretien professionnel est de 60 minutes au maximum.

Épreuve 2: Étude de cas

Cette épreuve relie les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles B, E et F. Les candidats démontrent leurs capacités à analyser des situations professionnelles typiques dans un temps donné et à développer et justifier des solutions appropriées.

2.1 Étude de cas, écrit

Les candidats reçoivent la description écrite d'une situation professionnelle typique avec des questions clés (p. ex., traitement des réclamations, processus de rappels, évaluation de solutions de vente ou de pose). Ils traitent le cas et définissent leur solution, le résultat visé et leurs justifications par écrit.

2.2 Étude de cas, oral

Dans le cadre d'un jeu de rôle, des exigences sont simulées dans une situation de communication professionnelle typique (p. ex, conflit de personnel). La situation initiale est décrite oralement par les experts.

Les experts jouent ensuite le rôle des interlocuteurs tandis que les candidats exercent leur fonction professionnelle. Les candidats n'ont pas de temps de préparation.

6.3 Critères d'évaluation par épreuve

La matière d'examen correspond au profil de la profession conformément au par. 1.2 du règlement et des domaines de compétence A à F avec le niveau d'exigence de l'annexe 9 des directives. Les critères de performance énumérés dans les domaines de compétences opérationnelles définissent le contenu et le niveau des examens.

Évaluation de l'épreuve 1: Travail de diplôme, présentation et entretien professionnel

Travail de diplôme

- Élaboration d'un business plan avec concept
- Définition complète des processus
- Instruments de marketing et de gestion adaptés et applicables
- Calcul de rentabilité compréhensible et correct
- Mesures de mise en œuvre complètes et réalisables
- Preuve de réflexion et de connaissances essentielles
- Conditions formelles remplies

Présentation

- Recours et utilisation des moyens et des supports à disposition orientés vers le groupe cible.
- Présentation structurée
- Explications compréhensibles pour des tiers
- Connaissances acquises démontrées et remises en question de manière critique

Entretien professionnel

- Précision et assurance de la formulation
- Argumentation fluide, fondée et orientée vers l'objectif
- Réponses aux questions d'un point de vue entrepreneurial

Évaluation de l'épreuve 2: Étude de cas

Étude de cas, écrit

- Qualité de la solution
- Priorités fixées en fonction des intérêts de l'entreprise
- Approche structurée
- État d'esprit et décisions relatives à l'entreprise adaptées

Étude de cas, oral

- Processus de recherche de solutions compréhensible et structuré
- Communication adaptée au destinataire (gestion d'entretien, attitude respectueuse)
- Engagement, étapes suivantes définies et déterminées

6.4 Évaluation et notation

L'évaluation et la notation ont lieu conformément au règlement, ch. 6.2 et ch. 6.3.

Les travaux sont évalués sur la base des points déterminés à l'avance. Le nombre de points dépend de la portée et de la difficulté d'une tâche.

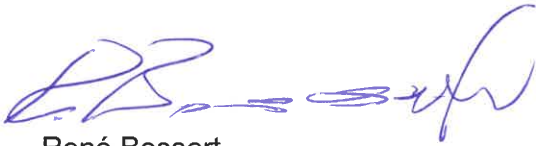
La conversion des points en notes est effectuée selon la formule suivante:

8 Adoption

Adoptées par l'organe responsable pour l'examen professionnel des maîtres poseurs de revêtements de sols

Oberentfelden, 8.11.2023

SolSuisse



René Bossert
Président



Daniel Heusser
Directeur

Heimberg, 5.12.2023

ISP



Bruno Durrer
Président



Mark Teutsch
Directeur

$$\text{note} = \frac{\text{nombre de points obtenus} \times 5}{\text{nombre maximum de points}} + 1$$

Des notes complètes ou des demi-notes sont attribuées pour chaque point d'appréciation. La note par épreuve d'examen correspond à la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. La note globale de l'examen correspond à la moyenne (pondérée) des notes des deux épreuves d'examen. Elle est arrondie à la première décimale.

La règle suivante s'applique aux notes arrondies pour le calcul de la moyenne: si le deuxième chiffre après la virgule est égal ou supérieur à 5, arrondir à la décimale supérieure la plus proche; s'il est égal ou inférieur à 4, il est arrondi à la décimale inférieure la plus proche.

6.5 Réussite de l'examen final

Les conditions sont énoncées au ch. 6.4 du règlement.

Le résultat sera annoncé aux candidats après la séance d'attribution des notes de la commission AQ.

La fiche d'information du SEFRI sur le droit de consultation des pièces du dossier peut être téléchargée à l'adresse suivante:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home/formation/fpc/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

6.6 Répétition de l'examen

Les conditions sont énoncées au ch. 6.5 du règlement d'examen.

6.7 Recours auprès du SEFRI

Les recours des candidats concernant la non-admission à l'examen et la non-délivrance du diplôme fédéral suisse peuvent être soumis au SEFRI dans un délai de 30 jours suivant la réception de la décision négative. La fiche d'information correspondante du SEFRI peut être téléchargée à l'adresse suivante: <https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home/formation/fpc/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

7 Entrée en vigueur / validité des directives

Ces directives se fondent sur le règlement du 28 septembre 2023.

Elles entrent en vigueur le 28 septembre 2023 et remplacent toutes les directives parues avant cette date.

9 Annexe

9.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
A	Diriger l'entreprise ou le secteur d'activité dans le domaine des revêtements de sols de manière stratégique	A1: Surveiller activement les développements et les tendances du marché dans la branche de la construction	A2: Négocier les conditions cadres avec les fournisseurs	A3: Faire évoluer les secteurs d'activité existants ou en développer de nouveaux	A4: Développer des stratégies de marketing et de vente orientées vers l'avenir	A5: Planifier des investissements à moyen et à long terme	
B	Assurer et optimiser les procédures opérationnelles d'une entreprise ou d'un secteur d'activité dans le domaine des revêtements de sols	B1: Planifier de nouveaux locaux commerciaux ou complémentaires pour l'entreprise ou le secteur d'activité	B2: Mettre les ressources d'exploitation à disposition de manière appropriée et en fonction des besoins	B3: Organiser des procédures opérationnelles pour l'entreprise ou le secteur d'activité	B4: Élaborer une gestion des risques pour l'entreprise ou le secteur d'activité	B5: Conclure des assurances, des contrats de bail et des contrats avec des entreprises de prestations de services extérieures	B6: Élaborer des concepts de qualité pour l'entreprise ou le secteur d'activité B7: Élaborer des concepts de sécurité spécifiques à l'entreprise
C	Diriger les finances d'une entreprise ou d'un secteur d'activité dans le domaine des revêtements de sols	C1: Établir le budget pour l'entreprise ou le secteur d'activité	C2: Déterminer les conditions de base, les marges et les prix de vente pour la gamme de produits et les services	C3: Surveiller le flux de paiements et les liquidités de l'entreprise ou du secteur d'activité	C4: Vérifier que les offres, les devis et les contrats de services soient complets et plausibles	C5: Vérifier que les factures de la clientèle et des fournisseurs soient complètes et plausibles	
D	Soigner le réseau professionnel du domaine des revêtements de sols et des domaines liés	D1: Représenter l'entreprise lors d'événements choisis	D2: Soigner les relations commerciales avec la clientèle, les fournisseurs et les groupes d'achat.	D3: Acquérir de nouveaux contrats avec une nouvelle clientèle et la clientèle clé existante			
E	Diriger et encourager le personnel d'une entreprise ou d'un secteur d'activité dans le domaine des revêtements de sols	E1: Planifier le besoin en personnel pour l'entreprise ou le secteur d'activité	E2: Recruter du personnel et des apprentis pour des secteurs d'activité nouveaux ou existants	E3: Mener des entretiens d'embauche et des négociations salariales	E4: Mener des entretiens avec le personnel conformément à la hiérarchie	E5: Planifier à l'avance des mesures de développement de personnel	
F	Diriger une entreprise du domaine des revêtements de sols de manière professionnelle	F1: Examiner de nouveaux produits et de nouvelles technologies dans le but de développer la gamme de produits.	F2: Élaborer des solutions de technique de vente et d'installation et examiner celles proposées par le personnel ou des tiers	F3: Assurer un suivi des réclamations technique et conforme à la hiérarchie.			

9.2 Niveau d'exigence avec critères de performance

Domaine de compétences opérationnelles A – Diriger l'entreprise ou le secteur d'activité dans le domaine des revêtements de sols de manière stratégique.	
Description des compétences opérationnelles	<p>Les maîtres poseurs de revêtements de sols portent la responsabilité stratégique d'une entreprise ou d'un secteur d'activité dans le domaine des revêtements de sols. Ils analysent les développements du marché ainsi que l'évolution des besoins de la clientèle. Ils créent des conditions appropriées en négociant des conditions cadres et des conditions de base avec les fournisseurs. Les maîtres poseurs de revêtements de sols identifient et utilisent les opportunités du marché, développent des secteurs d'activité ou en mettent en place de nouveaux. Ils définissent leurs objectifs d'entreprise et développent des stratégies de marché et de vente appropriées. Par ailleurs, ils planifient des investissements à moyen et long terme.</p>
Contexte	<p>La gestion de l'entreprise constitue une tâche importante des maîtres poseurs de revêtements de sols. Ces principes de base doivent être élaborés avec soin et prévoyance afin que les travaux puissent être réalisés efficacement, de manière rentable et durable. Afin de garantir cela à long terme, les maîtres poseurs de revêtements de sols doivent observer et analyser les développements de la branche et du marché et ainsi développer stratégiquement leur entreprise. Ils identifient le potentiel pour de nouveaux secteurs d'activité ou des activités supplémentaires et évaluent les avantages et les synergies des secteurs existants. Grâce à une stratégie de marketing et de vente tournée vers l'avenir, ils définissent leurs groupes cibles et les canaux de communication appropriés pour les atteindre. Dans le cas d'investissements, ils évaluent le potentiel de risque ainsi que les effets économiques, écologiques et sociaux sur l'organisation de l'entreprise.</p>
Compétences opérationnelles	<p>Critères de performance Les maîtres poseurs de revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...</p> <ul style="list-style-type: none"> - échangent régulièrement des informations à propos des innovations avec les associations professionnelles, les concurrents ainsi que les groupes d'achat. - se tiennent informés grâce à la littérature spécialisée appropriée. - se rendent à des salons professionnels. - anticipent l'évolution future des besoins de la clientèle. - élaborent des opportunités de marché pour l'entreprise ou le secteur d'activité. - examinent périodiquement leurs produits et services en fonction des nouveaux développements et des tendances du marché.
A1: Surveiller activement les développements et les tendances du marché dans la branche de la construction	
A2: Négocier les conditions cadres avec les fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> - évaluent les fournisseurs potentiels en ce qui concerne la conception de la gamme de produits. - comparent les conditions de prix et les conditions en fonction de la qualité, la quantité, la disponibilité, les délais de livraison ainsi que de critères écologiques.

	<ul style="list-style-type: none"> - comparent les fournisseurs en termes de collaboration et de services. - établissent des partenariats avec des fournisseurs appropriés.
A3: Faire évoluer les secteurs d'activité existants ou en développer de nouveaux	<ul style="list-style-type: none"> - définissent des objectifs pour l'entreprise à court, moyen et long terme. - identifient à un stade précoce le potentiel de nouveaux secteurs d'activité ou d'une expansion. - identifient les synergies et la valeur ajoutée de secteurs d'activités existants. - évaluent les avantages d'un nouveau secteur d'activité ou d'une expansion. - communiquent de manière convaincante les propositions correspondantes aux décideurs. - mettent en place un nouveau secteur d'activité ou une expansion en fonction des objectifs prioritaires de l'entreprise. - développent la ligne directrice de l'entreprise ou le secteur d'activité.
A4: Développer des stratégies de marketing et de vente orientées vers l'avenir	<ul style="list-style-type: none"> - déterminent le positionnement sur le marché, les groupes cibles et les segments de la clientèle. - élaborent des stratégies de marketing et de vente spécifiques à la clientèle, aux produits et à l'entreprise. - déterminent des critères pour le contrôle des objectifs marketing et de vente. - élaborent des stratégies de prix conformes au marché. - initient un processus d'élimination ou d'extension de l'offre de produits et de services.
A5: Planifier des investissements à moyen et à long terme	<ul style="list-style-type: none"> - déterminent le volume d'investissement. - vérifient le type de financement. - estiment le potentiel de risque. - examinent l'impact économique, écologique et social des investissements sur l'organisation de l'entreprise. - élaborent un business plan. - si nécessaire, font appel à des conseillers externes. - prennent des décisions d'investissements.

<p>Domaine de compétences opérationnelles B – Assurer et optimiser les procédures opérationnelles d'une entreprise ou d'un secteur d'activité dans le domaine des revêtements de sols.</p>	<p>Description des compétences opérationnelles</p> <p>Les maîtres poseurs de revêtements de sols sont responsables de la conception et de la mise en œuvre des processus opérationnels et des méthodes de travail. Ils planifient les locaux commerciaux et les ressources d'exploitation en fonction des besoins qu'ils anticipent. Ils conçoivent la superstructure et la structure opérationnelle de l'entreprise et l'organisation détaillée. Par ailleurs, ils élaborent un concept de gestion des risques et de qualité ainsi qu'un concept de sécurité spécifique à l'entreprise. De plus, ils concluent des contrats avec des banques et des assurances, afin de garantir le mieux possible la sécurité de l'entreprise et de son personnel.</p>
<p>Contexte</p> <p>Lors du choix de l'emplacement des locaux commerciaux, les maîtres poseurs de revêtements de sols respectent les exigences légales, leurs besoins futurs ainsi que l'acceptabilité des utilisateurs. Ils planifient et optimisent les procédures opérationnelles de manière à permettre une activité efficace et une amélioration constante de la productivité. Ils garantissent que les ressources d'exploitation soient disponibles en fonction des besoins et des objectifs et que le personnel et l'infrastructure soient équipés de manière optimale. En cas de remplacement ou de nouvelles acquisitions de ressources d'exploitation, ils tiennent également compte de critères de compatibilité environnementale et d'efficacité énergétique ainsi que des avantages offerts par des évolutions et des innovations technologiques.</p> <p>Un concept de gestion des risques constitue un instrument important pour gérer l'entreprise de manière optimale, même en périodes de crise, et pour réagir à des développements imprévus. Les maîtres poseurs de revêtements de sols identifient les risques entrepreneuriaux possibles des activités de l'entreprise et développent des mesures pour éviter, réduire et gérer les risques. Il leur est ainsi plus facile de maîtriser des éventuelles situations complexes. Dans le cadre de la souscription d'assurances, de contrat de bail et de contrats avec des entreprises de services externes, ils choisissent la meilleure solution possible avec le meilleur rapport avantages / coûts pour l'entreprise.</p> <p>En établissant des standards de qualité et des aspects de durabilité, les maîtres poseurs de revêtements de sols garantissent une bonne exécution des travaux et la satisfaction de la clientèle. Il est ainsi nécessaire de fournir les moyens et le temps appropriés pour faire respecter ces standards et afin que la qualité puisse être contrôlée et garantie. En tant qu'employeurs, les maîtres poseurs de revêtements de sols portent également la responsabilité d'assurer la sécurité au travail du personnel. Par conséquent, ils développent un concept de sécurité spécifique à l'entreprise, documentent son respect et vérifient qu'il soit appliqué.</p>	

Compétences opérationnelles	Critères de performance Les maîtres poseurs de revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...
B1: Planifier de nouveaux locaux commerciaux ou complémentaires pour l'entreprise ou le secteur d'activité	<ul style="list-style-type: none"> - vérifient les locaux en fonction du respect des exigences légales pour l'utilisation prévue. - vérifient la conformité des conditions contractuelles avec les conditions habituelles du secteur. - choisissent des locaux commerciaux en fonction des objectifs prioritaires de l'entreprise et du business plan. - comparent l'infrastructure existante, les itinéraires de livraison et les connexions au réseau de transport en fonction des besoins pour l'utilisation prévue. - tiennent compte de l'acceptabilité de l'emplacement par les futurs utilisateurs dans la planification. - tiennent compte des zones d'expansion possibles ainsi que des possibilités d'utilisation étendues dans leurs clarifications.
B2: Mettre les ressources d'exploitation à disposition de manière appropriée et en fonction des besoins	<ul style="list-style-type: none"> - coordonnent l'entretien, le service ou le remplacement régulier de véhicules, machines, outils et appareils existants en interne ou avec des entreprises de services externes. - maintiennent à jour la sécurité et la compatibilité de l'infrastructure informatique opérationnelle. - tiennent compte, lors de nouveaux achats, de l'éventuelle valeur ajoutée de progrès technologiques et d'innovations ainsi que de critères environnementaux et d'efficacité énergétique. - évaluent le besoin, le rapport coûts / avantages et l'amortissement de nouveaux achats. - comparent les avantages et les inconvénients d'un achat ou du leasing. - mènent des négociations avec des entreprises de services actuelles ou futures.
B3: Organiser des procédures opérationnelles pour l'entreprise ou le secteur d'activité	<ul style="list-style-type: none"> - définissent des flux internes, des moyens et des processus d'information. - analysent périodiquement la pertinence des procédures opérationnelles existantes. - normalisent les méthodes de travail selon les fonctions. - tiennent également compte de critères écologiques et d'efficacité énergétique lors du contrôle des procédures et des systèmes. - vérifient l'organigramme de la structure organisationnelle de l'entreprise ou du secteur d'activité.
B4: Élaborer un concept de gestion des risques pour l'entreprise ou le secteur d'activité	<ul style="list-style-type: none"> - déterminent la forme juridique appropriée pour l'entreprise ou le secteur d'activité. - évaluent régulièrement les risques entrepreneuriaux des activités commerciales. - élaborent des mesures pour éviter, réduire et gérer les risques entrepreneuriaux. - planifient l'éventuelle succession à temps.
B5: Conclure des assurances, des contrats de bail et des contrats avec des entreprises de prestations de services externes	<ul style="list-style-type: none"> - déterminent les besoins opérationnels en fonction de la situation de départ actuelle et du delta déterminant. - se tiennent informés des standards propres à la branche. - négocient les conditions et les services avec les fournisseurs. - font vérifier juridiquement, au besoin, des offres ou des contrats - vérifient régulièrement si les contrats et les couvertures d'assurance doivent être optimisés.

<p>B6: Élaborer des concepts de qualité pour l'entreprise ou le secteur d'activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - définissent des normes de qualité et de durabilité en fonction des exigences légales, entrepreneuriales et individuelles. - présentent le personnel impliqué. - mettent du temps et des moyens à disposition. - introduisent des mécanismes pour le contrôle, la correction et la vérification de l'efficacité.
<p>B7: Élaborer des concepts de sécurité spécifiques à l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - se tiennent informés des exigences légales et des directives spécifiques à la branche. - définissent les exigences et les procédures propres à l'entreprise. - définissent des mesures de formation appropriées. - soutiennent la personne responsable de la sécurité pour sa mise en œuvre organisationnelle et disciplinaire. - vérifient le respect des mesures de sécurité de manière périodique. - documentent les mesures en fonction des directives de la SUVA.

Domaine de compétences opérationnelles C – Diriger les finances d'une entreprise ou d'un secteur d'activité dans le domaine des revêtements de sols	
Description des compétences opérationnelles	<p>Les maîtres poseurs de revêtements de sols portent la responsabilité globale des finances d'une entreprise ou d'un secteur d'activité. Ils sont responsables du budget et assurent la comptabilité en interne ou par l'intermédiaire d'entreprises de services externes. Ils déterminent les chiffres clés de la finance et de la comptabilité, surveillent les flux de trésorerie ainsi que les liquidités de l'entreprise et évaluent les résultats de l'entreprise avec les résultats financiers trimestriels, semestriels et annuels. Ils définissent les conditions de base, les marges et les prix de vente de leur gamme de produits et de leurs services. Ils établissent des offres, des devis et des contrats de service. Par ailleurs, ils évaluent la plausibilité de factures de créditeurs et de débiteurs et les valident.</p>
Contexte	<p>Une gestion compétente des finances est d'une importance centrale pour la réussite économique d'une entreprise. Lors de la préparation du budget, la surveillance des flux de trésorerie, la détermination des chiffres clés et la structure des calculs, les maîtres poseurs de revêtements de sols tiennent compte d'un nombre important d'informations. Grâce à leur vue d'ensemble, ils sont en mesure d'évaluer de manière réaliste les recettes et les dépenses, de prendre les mesures appropriées en cas d'écart par rapport au budget, ainsi que d'évaluer les résultats intermédiaires et annuels. Afin de garantir les liquidités de l'entreprise, ils doivent contrôler régulièrement et soigneusement les recettes et les dépenses. En cas de défauts de paiement, les maîtres poseurs de revêtements de sols doivent être en mesure de réclamer les paiements manquants conformément à la loi.</p>
Compétences opérationnelles	<p>Critères de performance Les maîtres poseurs de revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...</p>
C1: Établir le budget pour l'entreprise ou le secteur d'activité	<ul style="list-style-type: none"> - analysent les coûts fixes et récurrents. - estiment les coûts variables. - tiennent compte des investissements nécessaires. - déterminent les postes d'un budget annuel conformément aux directives générales des objectifs prioritaires de l'entreprise et du business plan. - tiennent compte des changements de personnel à venir. - prennent des dispositions et posent des questions ciblées au personnel administratif ou aux entreprises de services externes.
C2: Déterminer les conditions de base, les marges et les prix de vente pour la gamme de produits et les services	<ul style="list-style-type: none"> - déterminent la structure des coûts internes à l'entreprise. - déterminent des suppléments et des marges. - calculent les frais effectifs.

<p>C3: Surveiller le flux de paiements et les liquidités de l'entreprise ou du secteur d'activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - déterminent les chiffres clés de la comptabilité financière et opérationnelle. - comparent les fournisseurs et les débiteurs sur une base mensuelle. - examinent les résultats financiers intermédiaires et trimestriels. - vérifient la plausibilité des documents fournis par le personnel ou les entreprises de services externes. - négocient des comptes courants avec les banques. - définissent des conditions de paiement.
<p>C4: Vérifier que les offres, les devis et les contrats de services soient complets et plausibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - vérifient les offres ou les devis établis par le personnel. - vérifient les contrats de service établis par le personnel.
<p>C5: Vérifier que les factures de la clientèle et des fournisseurs soient complètes et plausibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - vérifient l'exhaustivité des rapports internes. - comparent les factures avec les conditions convenues dans l'offre. - vérifient la conformité des factures de la clientèle avec les documents de facturation correspondants. - vérifient que les factures des fournisseurs soient conformes à la quantité et la qualité livrée ainsi qu'aux bons de livraison correspondants. - tiennent compte des échéances et des escomptes. - si nécessaire, font des consultations internes ou avec des fournisseurs ou la clientèle. - valident les factures contrôlées. - surveillent les rappels et les recouvrements.

Domaine de compétences opérationnelles D – Soigner le réseau professionnel du domaine des revêtements de sols et des domaines liés	
Description des compétences opérationnelles	Les maîtres poseurs de revêtements de sols sont les représentants de l'entreprise sur la plan interne et externe. Ils soignent leur réseau professionnel, d'une part pour échanger des informations professionnelles avec des collègues de la profession, d'autre part pour gagner et conserver la clientèle, des fournisseurs et des groupes d'achat pour l'entreprise. Ils participent à des évènements et organisent leurs propres évènements pour la clientèle. Ils surveillent activement l'évolution des projets en cours et des appels d'offres avec pour objectif de conclure des contrats avec une nouvelle clientèle et la clientèle clé existante. Ils mènent les entretiens initiaux et les négociations et concluent des contrats avec la clientèle.
Contexte	Afin de s'affirmer face à la concurrence et sur le marché, les maîtres poseurs de revêtements de sols acquièrent activement de nouvelles commandes. Pour cela, ils se montrent convainquants grâce à leurs connaissances techniques, mais également grâce à leur personnalité avenante. Ils disposent de compétences appropriées en matière de négociation et de communication afin de mener à bien des entretiens d'attribution et de conclure les contrats.
Compétences opérationnelles	Critères de performance Les maîtres poseurs de revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...
D1: Représenter l'entreprise lors d'évènements choisis	<ul style="list-style-type: none"> - déterminent les groupes cibles et le rayon d'action à atteindre. - déterminent la forme et la nature de la représentation. - sélectionnent des occasions et des évènements ponctuels ou récurrents appropriés. - sélectionnent de manière ciblée des réseaux professionnels à rejoindre.
D2: Soigner les relations commerciales avec la clientèle, les fournisseurs et les groupes d'achat.	<ul style="list-style-type: none"> - définissent des mesures de marketing basées sur la stratégie marketing et de vente. - définissent des évènements spéciaux organisés en fonction de la clientèle ou de produits. - se rendent personnellement à certains rendez-vous avec des fournisseurs ou des groupes d'achat. - évaluent le succès des mesures marketing et des évènements clients.
D3: Acquérir de nouveaux contrats avec une nouvelle clientèle et la clientèle clé existante	<ul style="list-style-type: none"> - se tiennent informés sur la situation du marché et les projets. - utilisent activement leur réseau existant. - obtiennent des documents d'appel d'offres. - contactent personnellement des architectes, des organes responsables et des sociétés immobilières. - préparent la nature et la quantité d'informations en fonction de la clientèle. - expliquent les avantages de leurs produits et services lors de l'entretien initial avec la clientèle potentielle de manière appropriée et convaincante pour le destinataire. - mènent des entretiens d'attribution avec les décideurs. - concluent des contrats avec la clientèle.

	<ul style="list-style-type: none">-- présentent le personnel impliqué auprès de la clientèle lors du début du projet.- soutiennent la remise de l'ouvrage sur place à la fin du projet.
--	--

Domaine de compétences opérationnelles E – Diriger et encourager le personnel d'une entreprise ou d'un secteur d'activité dans le domaine des revêtements de sols.	
Description des compétences opérationnelles	Les maîtres poseurs de revêtements de sols dirigent le personnel de différents niveaux et de différents domaines. Ils planifient le besoin en personnel à l'avance. Lors de l'embauche de nouveau personnel, ils déterminent les conditions cadres, mènent des entretiens d'embauche et des négociations salariales et concluent des contrats de travail conformément à la loi. Ils mènent régulièrement des entretiens formels et informels avec le personnel en tenant compte de la hiérarchie. Par ailleurs, ils planifient des mesures appropriées pour la promotion et le développement ultérieur du personnel et fixent les conditions cadres appropriées.
Contexte	<p>Une bonne planification des besoins en personnel est essentielle au succès à long terme d'une entreprise. La sélection de personnel approprié joue donc un rôle central. Afin d'éviter de mauvaises décisions, les maîtres poseurs de revêtements de sols prennent des décisions en matière de personnel de manière précise et fondée en fonction des besoins de l'entreprise à moyen et long terme ainsi qu'en matière de culture d'entreprise.</p> <p>Dans le cadre de la gestion du personnel, ils répondent aux différents besoins et respectent les principes d'égalité de traitement. Ils sont conscients de leur responsabilité sociale lors de négociations salariales ainsi que dans le cadre de situations relevant du droit du personnel telles que des embauches, des licenciements ou des cas de maladie. Ils résolvent des situations difficiles grâce à leurs compétences en matière de communication. Ils donnent des retours factuels et constructifs et offrent au personnel des perspectives de développement et de potentiel. Grâce à une planification de formation et de formation continue, ils maintiennent non seulement les compétences professionnelles du personnel à jour, mais ils maintiennent et promeuvent également le bien-être et la santé du personnel.</p>
Compétences opérationnelles	<p>Critères de performance Les maîtres poseurs de revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...</p> <ul style="list-style-type: none"> - élaborent des offres d'emploi ciblées conformément aux fonctions. - comparent les capacités et les qualifications du personnel avec les besoins actuels et futurs. - planifient des capacités tampons par des sous-traitants. - prennent des décisions et cas de départ, de reprise ou d'externalisation. <p>E1: Planifier les besoins en personnel pour l'entreprise ou le secteur d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> - font activement recours à leur réseau pour les recrutements directs. - rédigent des offres d'emploi ciblées basées sur les descriptions de postes. - déterminent les canaux de publication et les médias appropriés. - comparent les candidatures reçues avec les descriptions de postes. - font une présélection, au besoin en collaboration avec l'équipe. <p>E2: Recruter du personnel et des apprentis pour des secteurs d'activité nouveaux ou existants</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - mènent des entretiens d'embauche de manière structurée. - formulent des engagements et des refus conformément aux groupes cibles.
E3: Mener des entretiens d'embauche et des négociations salariales	<ul style="list-style-type: none"> - négocient des contrats de travail conformément à la réglementation du marché du travail et à la branche. - concluent des contrats de travail dans le respect des conditions cadres légales et opérationnelles. - créent un programme d'intégration pour le nouveau personnel.
E4: Mener des entretiens avec le personnel conformément à la hiérarchie	<ul style="list-style-type: none"> - mènent régulièrement des entretiens formels et informels. - veillent au respect des conditions cadres. - préparent des entretiens formels structurés. - documentent des entretiens formels conformément au droit. - s'entendent sur des objectifs adaptés. - donnent des retours professionnels et constructifs. - donnent des perspectives de développement au personnel. - émettent des certificats de travail pour le personnel et les apprentis. - dissolvent les rapports de travail conformément à la loi lors du départ de personnel.
E5: Planifier à l'avance des mesures de développement de personnel	<ul style="list-style-type: none"> - évaluent la nécessité d'une formation continue du point de vue des employeurs et des employés. - clarifient l'aptitude du personnel à acquérir d'autres qualifications ou à apporter des améliorations fonctionnelles. - organisent des offres internes et externes adaptées. - définissent les conditions cadres pour la participation à des mesures de formation ou de formation continue. - assurent le transfert de connaissances au sein de l'entreprise.

Domaine de compétences opérationnelles F – Diriger une entreprise du domaine des revêtements de sols de manière professionnelle	
Description des compétences opérationnelles	Les maîtres poseurs de revêtements de sols portent la responsabilité professionnelle globale pour l'offre de produits et de services de l'entreprise ou du secteur d'activité. Ils décident de l'introduction de nouvelles technologies ou de produits alternatifs et de l'orientation de la conception de la gamme de produits. Par ailleurs, ils élaborent des solutions techniques et de pose et évaluent les solutions proposées par d'autres. En outre, ils garantissent le bon suivi des réclamations en fonction des compétences et de la hiérarchie.
Contexte	<p>L'image de l'entreprise et son succès économique dépendent en grande partie de sa capacité à fournir des services de qualité adaptés aux souhaits de la clientèle, aux exigences techniques et aux normes. Les maîtres poseurs de revêtements de sols s'assurent que cet objectif soit atteint. Ils ont une fonction de modèle envers le personnel et les encouragent à fournir un travail technique et des services de première qualité.</p> <p>Les maîtres poseurs de revêtements de sols disposent de connaissances techniques appropriées relatives à la vente et à la pose, afin d'élaborer des solutions, comme p. ex. pour l'introduction de produits sans solvants ou pour évaluer les solutions proposées par le personnel ou des tiers. Cela implique de connaître les normes actuelles et les critères de qualité. Ils traitent les réclamations de manière à ce qu'elles puissent être résolues à la satisfaction de la clientèle et sans coûts supplémentaires.</p>
Compétences opérationnelles	Critères de performance Les maîtres poseurs de revêtements de sols agissent de manière professionnelle lorsqu'ils...
F1: Examiner de nouveaux produits et de nouvelles technologies dans le but de développer la gamme de produits.	<ul style="list-style-type: none"> – déterminent les avantages et la valeur ajoutée des technologies et des produits pour l'entreprise. – déterminent les avantages et la valeur ajoutée pour la clientèle. – organisent des tests de produits. – décident d'un éventuel ajout dans la gamme de produits.
F2: Élaborer des solutions de technique de vente et d'installation et examiner celles proposées par le personnel ou des tiers.	<ul style="list-style-type: none"> – analysent les problèmes techniques de vente ou d'installation. – élaborent des solutions, au besoin avec l'implication de tiers. – vérifient l'aspect pratique des solutions développées. – développent des solutions alternatives au besoin.
F3: Assurer un suivi des réclamations technique et conforme à la hiérarchie.	<ul style="list-style-type: none"> – clarifient la cause, le type et l'étendue de la réclamation. – décident de la suite à donner à la réclamation. – élaborent des solutions acceptables. – organisent le post-traitement de la réclamation dans l'équipe.

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- prennent des mesures pour éviter d'autres réclamations. |
|--|---|

9.3 Informations détaillées concernant les exigences pour le travail de diplôme

Les informations contenues dans le règlement d'examen, ch. 5.11 et les directives, point 6.2 pour le travail de diplôme sont précisées ici.

9.3.1 Sujet

Dans le cadre du travail de diplôme, les candidats traitent en profondeur d'un sujet de gestion d'entreprise stratégique et opérationnelle, sur la base du niveau d'exigences conformément à l'annexe 9.2 des directives.

Le travail de diplôme comprend un business plan avec concept, une définition des processus, des instruments de marketing et de gestion, un calcul de rentabilité, des mesures de mise en œuvre définies et une réflexion.

Sujets possibles:

- Création d'entreprise / start-up, reprise, plan de succession, fusion;
- Clientèle / marché: p. ex. nouveau secteur d'activité ou expansion;
- Exploitation: p. ex. réorganiser ou restructurer un département.

Le sujet peut être choisi librement. Il doit cependant avoir un lien direct avec le domaine des revêtements de sols (suisse ou international) et les compétences opérationnelles des domaines de compétences A à F.

Le candidat décrit le sujet sélectionné dans un plan (point de départ, objectif, lien avec le domaine des revêtements de sols et l'environnement de travail, points forts prévus). Le plan avec le sujet sélectionné doit être transmis par voie électronique au secrétariat d'examen à l'attention de la commission AQ avec le formulaire d'inscription. Le plan comprend un maximum d'une page A4 (Arial 11 pt., interligne 1,5). La commission AQ vérifie si le sujet choisi répond aux exigences de l'examen (lien avec le domaine des revêtements de sols et les compétences opérationnelles) et donne son approbation dans un délai de 3 semaines. Le sujet peut être modifié au maximum deux fois.

9.3.2 Contenu

Le travail de diplôme doit être rédigé par le candidat de manière autonome et individuelle.

Des textes provenant de la littérature pertinente, de sites internet ou d'autres sources sont autorisés, mais doivent être énumérés avec référence à la source dans la bibliographie. Cela s'applique également, par exemple, aux statistiques, aux graphiques et aux images repris.

Le travail de diplôme doit être rédigé dans la langue dans laquelle le candidat passe l'examen final.

9.3.3 Volume

- au moins 20-25 pages A4 de corps de texte
- impression en mode recto
- caractères Arial 11 pt, interligne 1,5.

Les images, graphiques, statistiques, etc. ainsi que les annexes (telles que les règlements, les brochures, les descriptions de produits, les plans stratégiques) ne comptent pas parmi les 20-25 pages A4. Le travail de diplôme doit être soumis à temps en 2 exemplaires reliés ainsi que par voie électronique au secrétariat d'examen à l'attention de la commission AQ.

9.3.4 Structure

- Page de titre avec le sujet, la date de reddition et informations concernant l'auteur
- Table des matières
- Le travail de diplôme proprement dit (selon 9.3.3., volume)
- Liste des abréviations
- Bibliographie / sources
- Table des illustrations
- Déclaration d'authenticité
- Annexe

9.3.5 Supervision

Pendant la phase de préparation, le candidat peut profiter d'un entretien intermédiaire de 30 minutes. Le candidat en prend lui-même l'initiative sur la base de ses intérêts et contacte le secrétariat d'examen. La commission AQ nomme le superviseur et l'informe de ses tâches. L'organisation des entretiens se fait par le biais du secrétariat d'examen.

9.3.6 Évaluation

Le travail de diplôme est évalué par deux experts sur la base d'une grille d'évaluation. Le formulaire d'évaluation est disponible à l'avance pour les candidats. (voir également les directives 6.3, critères d'évaluation par épreuve d'examen).