

Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale

Agente de propreté AFP / Agent de propreté AFP

(N°: 80103)

15 septembre 2010

Table des matières	Page
Introduction	2
1 Profil de la profession	2
2 Explication concernant l'application du plan de formation	3
 A Compétences opérationnelles	 6
1 Compétences professionnelles / objectifs généraux, objectifs particuliers et objectifs évaluateurs	6
2 Compétences méthodologiques	19
3 Compétences sociales et personnelles	20
 B Tableau des leçons de l'école professionnelle	 22
 C Organisation, répartition et durée des cours interentreprises	 23
 D Procédure de qualification	 25
 E Approbation et entrée en vigueur	 27

Annexe:

Répertoire des documents de mise en application de la formation professionnelle initiale

Introduction

1 Profil de la profession

Les agents de propreté de niveau AFP maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les comportements ci-après:

- a. Ils s'occupent du nettoyage, de l'entretien et de la maintenance d'objets tels que des immeubles et des moyens de transport ainsi que de leurs équipements et de leur mobilier;
- b. Ils utilisent les machines, les appareils, les produits de nettoyage et les ressources conformément à leur mandat, dans une optique économique et en ménageant l'environnement pour l'entretien d'objets et pour des travaux simples dans le cadre de nettoyages spéciaux;
- c. Ils se distinguent par leur orientation client et leur diligence, qui garantissent à leurs travaux un niveau de qualité et de fiabilité élevé;
- d. Ils appliquent scrupuleusement dans leur activité les prescriptions en matière de protection de l'environnement, de protection de la santé, de sécurité au travail et d'hygiène en prenant les mesures appropriées.

2 Explication concernant l'application du plan de formation

Dans le cadre de la formation initiale destinée aux agents de propreté AFP et pour la compréhension de ce plan de formation, les quatre points suivants sont importants:

1. A la fin de leur formation, les personnes à former doivent disposer de compétences leur permettant de maîtriser les exigences professionnelles. En fonction des étapes de travail, des missions ou des types de travaux, ces exigences se composent de trois parties différentes.
 - Il est nécessaire de maîtriser les exigences professionnelles, comme nettoyer et entretenir les matériels et les surfaces, ou utiliser les produits chimiques de nettoyage, les machines et les appareils. Pour cela, des **compétences professionnelles** sont nécessaires. A l'issue de leur enseignement professionnel, les agents de propreté AFP disposent de compétences professionnelles dans les domaines suivants. Ces objectifs de formation professionnelle sont désignés en tant qu'objectifs généraux et objectifs particuliers.
 - 1.1 Objectif général - Nettoyage, entretien et maintenance**
 - 1.1.1 Objectif particulier - Produits de nettoyage et d'entretien
 - 1.1.2 Objectif particulier - Machines et appareils
 - 1.1.3 Objectif particulier - Matériaux / méthodes de nettoyage
 - 1.1.4 Objectif particulier - Systèmes de nettoyage
 - 1.1.5 Objectif particulier - Fin et contrôle des missions
 - 1.2 Objectif général - Sécurité du travail, protection de la santé, protection de l'environnement et hygiène**
 - 1.2.1 Objectif particulier - Sécurité du travail et protection de la santé
 - 1.2.2 Objectif particulier - Protection de l'environnement
 - 1.2.3 Objectif particulier - Hygiène
 - Des **compétences méthodologiques** sont nécessaires pour assurer une bonne organisation personnelle du travail et de l'apprentissage, un travail ordonné et planifié et une mise en œuvre appropriée des moyens de travail. Dans le cas des agents de propreté AFP (voir plus précisément page 19 de ce plan de formation), ces méthodes sont:
 - Organisation efficace des processus de travail
 - Stratégies d'information et de communication
 - Stratégies pour un apprentissage tout au long de la vie
 - Il est nécessaire de maîtriser les exigences en matière de rapports humains, comme le contact avec les supérieurs, les collègues, les clients. Pour cela, des **Compétences sociales et personnelles** sont nécessaires. Elles permettent aux agents de propreté AFP d'agir de façon assurée et consciencieuse face aux exigences en matière de communication et de travail d'équipe. Ces employés renforcent leur personnalité et sont prêts à œuvrer à leur propre développement. Dans le cas des agents de propreté AFP (voir plus précisément pages 20/21 de ce plan de formation), ces compétences sont:
 - Autonomie et responsabilité

- Capacité à communiquer
- Capacité à gérer des conflits
- Aptitude au travail en équipe
- Civilité et présentation
- Résistance au stress
- Conscience et comportement écologiques

2. Les **compétences professionnelles** sont mises en œuvre sur trois plans, avec des objectifs généraux, des objectifs particuliers et des objectifs évaluateurs.

- Les objectifs généraux décrivent de façon globale les cadres thématiques et les domaines de compétence de la formation et expliquent les raisons pour lesquelles ceux-ci sont importants pour les agents de propreté AFP.
- Les objectifs particuliers concrétisent les objectifs généraux et décrivent les attitudes, les comportements ou les caractéristiques comportementales principales des personnes en formation.
- De leur côté, les objectifs évaluateurs traduisent les objectifs particuliers en comportement concret que les personnes en formation doivent manifester dans les trois lieux de formation.

Les objectifs généraux et objectifs particuliers s'appliquent aux trois lieux de formation tandis que les objectifs évaluateurs sont formulés spécifiquement pour les lieux de formation suivants: école professionnelle, entreprise et cours interentreprises.

3. En liaison avec les objectifs évaluateurs professionnels, les compétences méthodologiques et les Compétences sociales et personnelles sont promues dans les trois lieux de formation. A elles trois, elles forment un faisceau de compétences. L'école professionnelle fournit les éléments de compréhension et d'orientation, tandis que les lieux de formation et les cours interentreprises qualifient essentiellement pour l'action professionnelle pratique.
4. L'indication des niveaux taxonomiques dans le cas des objectifs évaluateurs dans les trois lieux de formation sert à bien montrer le niveau d'exigence de ces objectifs. On distingue six niveaux de compétence (C1 à C6) qui expriment chacun un niveau de performances. En voici le détail:

C1 (Savoir)

Restituer des informations et s'y référer dans des situations similaires (énumérer, connaître).

Exemple: Les agents de propreté AFP citent les différentes machines de nettoyage des sols, leurs accessoires et leurs possibilités d'utilisation.

C2 (Comprendre)

Non seulement restituer des informations, mais également les comprendre (expliquer, décrire, commenter, démontrer)

Exemple: Les agents de propreté AFP expliquent les particularités du nettoyage d'entretien, intermédiaire et approfondi ainsi que les exigences imposées aux systèmes de nettoyage.

C3 (Appliquer)

Utiliser des informations sur des faits dans différentes situations.

Exemple: Les agents de propreté AFP nettoient et entretiennent les bâtiments neufs et les bâtiments transformés, cela selon la procédure de travail prescrite.

C4 (Analyser)

Segmenter les faits en éléments individuels, identifier la relation entre les éléments et examiner comment ces éléments sont organisés entre eux.

Exemple: Les agents de propreté AFP contrôlent leurs travaux au regard des exigences selon les prescriptions de l'instructeur des cours interentreprises.

C5 (Synthétiser)

Combiner les différents éléments d'un fait et les réunir en une entité ou bien élaborer la solution d'un problème.

Exemple: Les agents de propreté AFP sont capables d'identifier les causes des risques pour leur santé et d'en évaluer les conséquences possibles.

C6 (Evaluer)

Juger, selon des critères, des informations et des faits précis.

Exemple: Ce plan de formation ne comporte pas d'objectifs évaluateurs à ce niveau.

A Compétences opérationnelles

1 Compétences professionnelles - Objectifs généraux, objectifs particuliers et objectifs évaluateurs

1.1. Objectif général - Nettoyage, entretien et maintenance

Le nettoyage, l'entretien et le maintien de la valeur d'objets (biens immobiliers et mobiliers) à l'intérieur et à l'extérieur constituent le noyau compétence des agents de propreté *AFP*.

Ils utilisent de façon efficace, rentable et écologiquement appropriée les machines, appareils, produits chimiques de nettoyage, accessoires et méthodes de nettoyage. Ils assurent ainsi que les bâtiments et leurs équipements sont nettoyés et entretenus, dans les règles de l'art, au plan de l'aspect et de l'hygiène.

1.1.1 Objectif particulier - Produits de nettoyage et d'entretien

Les agents de propreté *AFP* sont conscients de la nécessité d'utiliser les produits de nettoyage et d'entretien dans le respect des lois et de l'ordonnance. Ils utilisent ces produits de façon appropriée au plan de la rentabilité et de l'écologie.

Objectifs évaluateurs école professionnelle

1.1.1.1 Produits de nettoyage et d'entretien

Les agents de propreté *AFP* indiquent les éléments constitutifs, la composition, l'utilisation et le mode d'action des produits de nettoyage et d'entretien suivants:

- Produits de nettoyage acides
 - Produits de nettoyage neutres
 - Produits de nettoyage alcalins
 - Produits de nettoyage avec solvants
 - Produits de nettoyage spéciaux
 - Produits de protection pour l'entretien
- (C2)

Objectifs évaluateurs entreprise

1.1.1.1 Produits de nettoyage et d'entretien

J'utilise les produits de nettoyage et d'entretien, en particulier

- les produits de nettoyage acides
- les produits de nettoyage neutres
- les produits de nettoyage alcalins
- les produits de nettoyage avec solvants
- les produits de nettoyage spéciaux
- les produits de protection pour l'entretien

pour le nettoyage et l'entretien dans les règles de l'art et conformément aux prescriptions. (C3)

Objectifs évaluateurs cours interentreprise

1.1.1.1 Produits de nettoyage et d'entretien

A l'aide d'exemples pratiques, les agents de propreté *AFP* identifient les conséquences et les dommages liés à un emploi non conforme des produits suivants:

- Produits de nettoyage acides
- Produits de nettoyage neutres
- Produits de nettoyage alcalins
- Produits de nettoyage avec solvants
- Produits de nettoyage spéciaux
- Produits de protection pour l'entretien

Ils utilisent ces produits dans les règles de l'art. (C4)

1.1.1.2 Matériels et moyens auxiliaires

Les agents de propreté *AFP* décrivent la nature et l'utilisation conforme des matériels et moyens auxiliaires suivants à l'aide de modèles, en particulier:

- Pads
- Brosses
- Chiffons et système multi-couleur

Pour les matériels et moyens auxiliaires suivants, ils indiquent l'utilisation conforme:

- Systèmes de dosage
 - Mouilleurs et frotteurs
 - Lame pour vitre
- (C2)

1.1.1.2 Matériels et moyens auxiliaires

J'utilise avec économie et conformément aux prescriptions les matériels et moyens auxiliaires, en particulier les pads, brosses, tiges de rallonge, chiffons, éponges, seaux, verres doseurs, mouilleurs et frotteurs, lame pour vitres ainsi que tournevis.

(C3)

1.1.1.2 Matériels et moyens auxiliaires

Les agents de propreté *AFP* utilisent dans les règles de l'art tous les matériels et moyens auxiliaires usuels, en particulier les pads, brosses, tiges de rallonge, chiffons, éponges, seaux, verres doseurs, mouilleurs et frotteurs, lame pour vitre ainsi que tournevis.

Pour les différentes possibilités de nettoyage et d'entretien, ils indiquent l'utilisation optimale des matériels et moyens auxiliaires. (C3)

Compétences méthodologiques

- 2.1 Organisation efficace des processus de travail
- 2.3 Stratégies pour un apprentissage tout au long de la vie

Compétences sociales et personnelles

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.7 Conscience et comportement écologiques

1.1.2 Objectif particulier - Machines et appareils

Les agents de propreté *AFP* sont conscients de la nécessité d'utiliser les machines et appareils de façon rentable, soigneuse et dans le respect de l'environnement. Ils utilisent ceux-ci dans les règles de l'art pour le nettoyage et l'entretien d'objets, dans le respect des prescriptions légales, et ils assurent leur entretien.

Objectifs évaluateurs école professionnelle

1.1.2.1 Machines à nettoyer les sols

Les agents de propreté *AFP* citent les différentes machines de nettoyage des sols, leurs accessoires et leurs possibilités d'utilisation:

- Machine monobrosse

Objectifs évaluateurs entreprise

1.1.2.1 Machines à nettoyer les sols

J'utilise les machines à nettoyer les sols suivantes et leurs accessoires selon les besoins, de façon rentable et dans le respect de l'environnement:

Objectifs évaluateurs cours interentreprise

1.1.2.1 Machines à nettoyer les sols

Les agents de propreté *AFP* utilisent les machines à nettoyer les sols suivantes et leurs accessoires conformément à la déclaration de conformité:

- Autolaveuse
 - Balayeuse aspiratrice
 - Aspirateur eau et poussière
 - Machine d'extraction
 - Nettoyeur haute pression
 - Champouineuse
- (C1)

1.1.2.2 Machines spéciales

Les agents de propreté AFP citent les machines spéciales suivantes, leurs accessoires et leurs possibilités d'utilisation:

- Machine pour le nettoyage des fenêtres
 - Nettoyeur à vapeur
 - Générateur de mousse
 - Ponceur vibreur
- (C1)

- Machine monobrosse
- Autolaveuse
- Balayeuse aspiratrice
- Aspirateur eau et poussière
- Machine d'extraction
- Nettoyeur haute pression
- Champouineuse

En l'occurrence, j'observe les indications du fabricant et j'assure l'entretien et la maintenance. (C3)

1.1.2.2 Machines spéciales

J'utilise les machines spéciales suivantes et leurs accessoires selon les besoins, de façon rentable et dans le respect de l'environnement:

- Machine pour le nettoyage des fenêtres
- Nettoyeur à vapeur
- Générateur de mousse

En l'occurrence, j'observe les indications du fabricant et j'assure l'entretien et la maintenance. (C3)

- Machine monobrosse
- Autolaveuse
- Balayeuse aspiratrice
- Aspirateur eau et poussière
- Machine d'extraction
- Nettoyeur haute pression
- Champouineuse

Ils consignent dans leur dossier de formation leurs possibilités d'emploi ainsi que leurs avantages et inconvénients. (C3)

1.1.2.2 Machines spéciales

Les agents de propreté AFP utilisent les machines spéciales suivantes et leurs accessoires conformément à la déclaration de conformité:

- Machine pour le nettoyage des fenêtres
- Nettoyeur à vapeur
- Générateur de mousse
- Ponceur vibreur

Ils consignent dans leur Dossier de formation leurs possibilités d'emploi ainsi que leurs avantages et inconvénients. (C3)

Compétences méthodologiques

- 2.1 Organisation efficace des processus de travail
- 2.3 Stratégies pour un apprentissage tout au long de la vie

Compétences sociales et personnelles

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.6 Résistance au stress
- 3.7 Conscience et comportement écologiques

1.1.3 Objectif particulier - Matériaux / méthodes de nettoyage

Les agents de propreté *AFP* sont conscients de la nécessité d'utiliser les méthodes de nettoyage de façon adaptée et efficace. Ils enlèvent les souillures non adhérentes et adhérentes présentes sur les différents revêtements et matières, et ils entretiennent ceux-ci dans les règles de l'art et dans le respect de l'environnement.

Objectifs évaluateurs école professionnelle

1.1.3.1 Matériaux / Matières de revêtements de sols / Matières de façades

Les agents de propreté *AFP* décrivent la structure, le traitement et les caractéristiques de nettoyage des matériaux et des matières de revêtement de sols et matières de façades suivants:

- Pierre naturelle
- Pierre artificielle
- Revêtements céramiques
- Bois et matières contenant du liège
- Matières plastiques et matières apparentées
- Asphalte
- Caoutchouc
- Revêtements textiles
- Verre
- Enduits, peintures (C3)

1.1.3.2 Techniques pour les souillures non adhérentes

Les agents de propreté *AFP* expliquent l'utilisation des techniques suivantes d'élimination des souillures non adhérentes:

- Essuyage humide
- Aspiration à sec
- Aspiration à la brosse

Objectifs évaluateurs entreprise

1.1.3.1 Matériaux / Matières de revêtement de sols / Matières de façades

Pour les matériaux, matières de revêtement de sols et matières de façades suivants, je détermine les méthodes de nettoyage appropriées et les traitements de protection.

- Pierre naturelle
- Pierre artificielle
- Revêtements céramiques
- Bois et matières contenant du liège
- Matières plastiques et matières apparentées
- Asphalte
- Caoutchouc
- Matière en fibres naturelles
- Matière en fibres synthétiques
- Métaux
- Verre
- Enduits, peintures (C3)

1.1.3.2 Techniques pour les souillures non adhérentes

J'élimine les souillures non adhérentes sur différentes matières de revêtement:

- Essuyage humide
- Aspiration à sec
- Aspiration à la brosse
- Balayage
- Balayage avec aspiration simultanée

Objectifs évaluateurs cours interentreprise

1.1.3.1 Matériaux / Matières de revêtement de sols / Matières de façades

Pour les matériaux, matières de revêtement de sols et matières de façades suivants, les agents de propreté *AFP* décrivent sur place les méthodes de nettoyage appropriées et les traitements de protection selon les instructions.

- Pierre naturelle
- Pierre artificielle
- Revêtements céramiques
- Bois et matières contenant du liège
- Matières plastiques et matières apparentées
- Asphalte
- Caoutchouc
- Matière en fibres naturelles
- Matière en fibres synthétiques
- Métaux
- Verre
- Enduits, peintures (C3)

1.1.3.2 Techniques pour les souillures non adhérentes

Les agents de propreté *AFP* éliminent sur place les souillures non adhérentes sur différentes matières de revêtement selon les instructions:

- Essuyage humide
- Aspiration à sec
- Aspiration à la brosse
- Balayage

- Balayage
- Balayage avec aspiration simultanée

Ils décrivent leur processus et leurs exigences en matière d'hygiène (C2)

1.1.3.3 Techniques d'élimination des souillures adhérentes

Les agents de propreté *AFP* expliquent l'utilisation des techniques suivantes d'élimination des souillures adhérentes:

- Essuyage humide
- Brossage humide
- Aspiration avec brossage
- Nettoyage par pulvérisation
- Brossage à sec
- Polissage et aspiration
- Elimination des taches
- Nettoyage à sec (avec poudre)
- Shampouinage sec-humide
- Extraction par aspersion

Ils décrivent leur processus et leurs exigences en matière d'hygiène (C2)

1.1.3.4 Traitements de protection

Les agents de propreté *AFP* expliquent l'utilisation des traitements de protection suivants:

- Enduction
- Cirage
- Imprégnation
- Huilage
- Bouchage des pores
- Cristallisation
- Vitrification (C2)

En l'occurrence, j'utilise les appareils, machines et produits appropriés et je veille à l'hygiène. (C3)

1.1.3.3 Techniques d'élimination des souillures adhérentes

J'élimine les souillures adhérentes sur différentes matières de revêtement:

- Essuyage humide
- Brossage humide
- Aspiration avec brossage
- Nettoyage par pulvérisation
- Brossage à sec
- Polissage et aspiration

Elimination des taches

Nettoyage à sec (avec poudre)

Shampouinage sec-humide

Extraction par aspersion

En l'occurrence, j'utilise les appareils, machines et produits appropriés et je veille à l'hygiène. (C3)

1.1.3.4 Traitements de protection

J'entretiens différentes matières de revêtement avec les traitements suivants:

- Enduction
- Cirage
- Imprégnation
- Huilage
- Bouchage des pores
- Vitrification

En l'occurrence, j'utilise les appareils, machines et produits appropriés. (C3)

- Balayage avec aspiration simultanée

En l'occurrence, ils utilisent les appareils, machines et produits appropriés et veillent à l'hygiène. (C3)

1.1.3.3 Techniques d'élimination des souillures adhérentes

Les agents de propreté *AFP* éliminent sur place les souillures adhérentes sur différentes matières de revêtement selon les instructions:

- Essuyage humide
- Brossage humide
- Aspiration avec brossage
- Nettoyage par pulvérisation
- Brossage à sec
- Polissage et aspiration

Elimination des taches

Nettoyage à sec (avec

poudre)

Shampouinage sec-humide

Extraction par aspersion

En l'occurrence, ils utilisent les appareils, machines et produits appropriés et veillent à l'hygiène. (C3)

1.1.3.4 Traitements de protection

Les agents de propreté *AFP* entretiennent différentes matières de revêtement avec les traitements suivants, sur place, selon les instructions:

- Enduction
- Cirage
- Imprégnation
- Huilage
- Bouchage des pores
- Vitrification

En l'occurrence, ils utilisent les appareils, machines et

Compétences méthodologiques

- 2.1 Organisation efficace des processus de travail
- 2.3 Stratégies pour un apprentissage tout au long de la vie

Compétences sociales et personnelles

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.7 Conscience et comportement écologiques

1.1.4 Objectif particulier - Systèmes de nettoyage

Les agents de propreté *AFP* sont capables de nettoyer et d'entretenir selon les prescriptions et dans le respect de l'environnement tous les types de bâtiments (logements d'habitation, bureaux, magasins, hôpitaux) ainsi que des moyens de transports et leurs équipements et mobiliers. En l'occurrence, ils veillent à mettre en œuvre des processus de nettoyage rentables et efficaces, à l'aide des méthodes et systèmes de nettoyage appropriés.

Objectifs évaluateurs école professionnelle

1.1.4.1 Entretien

Les agents de propreté *AFP* décrivent le processus de nettoyage et d'entretien dans les locaux suivants, ainsi que de leurs équipements et mobiliers, en particulier:

- Logements d'habitation
 - Bureaux
 - Magasins
 - Ateliers
 - Installations et locaux techniques
 - Hôpitaux / foyers
- (C2)

Objectifs évaluateurs entreprise

1.1.4.1 Entretien

Je nettoie et entretiens selon le processus de travail prescrit les locaux suivants et leurs équipements et mobiliers, en particulier:

- Logements d'habitation
- Bureaux
- Magasins
- Ateliers
- Installations et locaux techniques
- Hôpitaux / foyers

et/ou:

Moyens de transport

En l'occurrence, je respecte les exigences en matière de nettoyage d'entretien, intermédiaire et approfondi et j'utilise les systèmes de nettoyage respectifs et les méthodes correspondantes, ceci dans les règles de l'art. (C3)

Objectifs évaluateurs cours interentreprise

1.1.4.1 Entretien

Les agents de propreté *AFP* expliquent les particularités du nettoyage d'entretien, intermédiaire et approfondi, ainsi que les exigences imposées aux systèmes de nettoyage. (C2)

1.1.4.2 Nettoyages spéciaux dans les bâtiments neufs/les bâtiments transformés

Les agents de propreté *AFP* décrivent les caractéristiques, les exigences et les particularités du nettoyage grossier des bâtiments, du nettoyage soigné et du nettoyage de finition. (C2)

1.1.4.2 Nettoyages spéciaux dans les bâtiments neufs/les bâtiments transformés

Je nettoie et entretiens les bâtiments neufs et les bâtiments transformés, cela selon la procédure de travail prescrite.

En l'occurrence, je respecte les exigences du nettoyage grossier des bâtiments, du nettoyage soigné et du nettoyage de finition, y compris les traitements de fond (les traitements de protection), et j'utilise dans les règles de l'art les systèmes de nettoyage respectifs et les méthodes correspondantes selon les instructions. (C3)

1.1.4.3 Nettoyages spéciaux des façades

Les agents de propreté *AFP* décrivent les matières typiques utilisées sur les façades et le processus d'un nettoyage avec traitement de protection. (C2)

1.1.4.3 Nettoyages spéciaux des façades

Je nettoie et entretiens les façades selon le processus de travail prescrit, cela dans les règles de l'art et de façon sûre.

J'effectue les traitements de protection sur les éléments de façade selon les prescriptions. (C3)

1.1.4.3 Nettoyages spéciaux des façades

Les agents de propreté *AFP* nettoient des matières typiques sur des façades, sur place, dans les règles de l'art et selon les instructions. (C3)

Compétences méthodologiques

2.1 Organisation efficace des processus de travail

Compétences sociales et personnelles

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Capacité à gérer des conflits
- 3.4 Aptitude au travail en équipe
- 3.5 Civilité et présentation
- 3.6 Résistance au stress
- 3.7 Conscience et comportement écologiques

1.1.5 Objectif particulier - Fin et contrôle des missions

Les agents de propreté *AFP* sont conscients du fait que les missions doivent être menées à leur terme selon les prescriptions. Ils contrôlent leurs travaux, maintiennent propre le poste de travail, procèdent au rangement et remplissent les rapports nécessaires, ils intègrent leurs notes dans le dossier de formation. Ils informent leur supérieur de l'achèvement de la mission.

Objectifs évaluateurs école professionnelle

1.1.5.1 Contrôle de la qualité

Les agents de propreté *AFP* décrivent les critères de qualité essentiels en matière de nettoyage, d'entretien et de maintien de la valeur et ils indiquent l'importance du contrôle des travaux (C2)

1.1.5.2 Contrôle des travaux / Travaux finaux

Les agents de propreté *AFP* décrivent les étapes et les mesures permettant de contrôler que le matériel de travail, les appareils et la machine peuvent continuer à être utilisés. (C2)

1.1.5.3 Dossier de formation

Les agents de propreté *AFP* expliquent la structure ainsi que le sens et la finalité du dossier de formation. (C2)

Objectifs évaluateurs entreprise

1.1.5.1 Contrôle de qualité et autocontrôle

Je contrôle mes travaux au regard des exigences de qualité selon les instructions.

Je signale à mon supérieur les divergences par rapport à la mission (C4)

1.1.5.2 Contrôle des travaux / Travaux finaux

Je nettoie soigneusement et correctement mon poste de travail.

Je nettoie mon matériel de travail, mes appareils et les machines, je vérifie qu'ils sont au complet et je les prépare pour leur utilisation. (C4)

1.1.5.3 Dossier de formation

Je tiens la documentation d'apprentissage de façon consciencieuse et selon les prescriptions. J'en parle régulièrement avec mon supérieur. (C3)

Objectifs évaluateurs cours interentreprise

1.1.5.1 Contrôle de la qualité

Les agents de propreté *AFP* contrôlent leurs travaux au regard des exigences de qualité selon les prescriptions de l'instructeur des cours interentreprises.

En cas de défaut de qualité, ils en décrivent les causes et indiquent comment les supprimer. (C4)

1.1.5.2 Contrôle des travaux / Travaux finaux

Les agents de propreté *AFP* rangent leur poste de travail proprement et correctement.

Ils nettoient leur matériel de travail, leurs appareils et leurs machines, ils vérifient qu'ils sont au complet et ils les préparent pour leur utilisation. (C4)

Compétences méthodologiques

2.1 Organisation efficace des processus de travail

2.3 Stratégies pour un apprentissage tout au long de la vie



Verband Schweizer Reinigungs-Unternehmen

Compétences sociales et personnelles

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Capacité à gérer des conflits
- 3.7 Conscience et comportement écologiques

1.2 Objectif général - Sécurité du travail, protection de la santé, protection de l'environnement et hygiène

Les mesures personnelles et générales de sécurité du travail ainsi que de protection de la santé, de protection contre l'incendie et de protection de l'environnement sont d'une importance capitale pour les agents de propreté *AFP* en vue de mettre les collègues, l'entreprise, l'entrepreneur ainsi que leurs travaux à l'abri d'effets négatifs.

Dans le cadre de leur travail, les agents de propreté *AFP* se comportent de façon exemplaire au plan de la sécurité du travail, de la protection de la santé ainsi que de la protection de l'environnement. Ils mettent en œuvre de façon consciencieuse et avec autonomie les prescriptions légales et les règlements d'entreprise.

1.2.1 Objectif particulier - Sécurité du travail et protection de la santé

Les agents de propreté *AFP* sont conscients des secteurs à risque dans le cadre de leur travail. Ils les identifient et assurent d'eux-mêmes la sécurité du travail et la protection du travail au moyen de mesures appropriées.

Objectifs évaluateurs école professionnelle

1.2.1.1 Prescriptions

Les agents de propreté *AFP* expliquent les prescriptions visant à protéger leur santé et leur environnement selon la solution par branches et les directives CFST. (C2)

1.2.1.2 Mesures

Les agents de propreté *AFP* expliquent les mesures de sécurité du travail visant leur personne et leur environnement conformément aux directives de la branche et aux directives CFST, en particulier:

- Fonction des équipements de protection généraux
- Fonction et utilisation de l'équipement de protection individuel
- Mesures lors du travail avec des machines, des

Objectifs évaluateurs entreprise

1.2.1.1 Prescriptions

Je suis capable d'identifier les causes des risques pour ma santé et d'en évaluer les conséquences possibles.

En l'occurrence, je prends en compte les règles valables dans l'entreprise ainsi que la solution par branches et les directives CFST. (C5)

1.2.1.2 Mesures

Je suis capable, à l'aide de mesures appropriées, de protéger les voies respiratoires, les yeux, les oreilles, la peau et l'appareil locomoteur de ma propre personne et de mes collègues.

J'installe des systèmes d'aide à la montée de façon sûre et dans le respect des prescriptions. (C5)

Objectifs évaluateurs cours interentreprise

1.2.1.1 Prescriptions

Les agents de propreté *AFP* sont capables d'identifier les causes des risques pour leur santé et d'en évaluer les conséquences possibles.

En l'occurrence, ils prennent en compte les règles valables dans les cours interentreprises ainsi que la solution par branches et les directives CFST. (C5)

1.2.1.2 Mesures

Les agents de propreté *AFP* sont capables, à l'aide de mesures appropriées, de protéger leurs voies respiratoires, leurs yeux, leurs oreilles, leur peau et leur appareil locomoteur, et de faire également attention à la santé de leurs collègues.

Ils installent des systèmes d'aide à la montée de façon sûre et dans le respect des prescriptions, en suivant les instructions.

appareils, des produits et des accessoires (C2)		Ils utilisent des plates-formes élévatrices avec prudence, selon la déclaration de conformité et les prescriptions, en suivant les instructions. (C3)
1.2.1.3 Prévention Les agents de propreté <i>AFP</i> citent les mesures de prévention des accidents et des blessures dans leur environnement de travail et selon les brochures SUVA et les solutions par branches. (C1)	1.2.1.3 Prévention J'observe avec constance les consignes d'utilisation ainsi que les signaux de danger relatifs aux substances dangereuses, de même que les modes d'emploi des machines. Je mets en œuvre consciencieusement ces prescriptions des fabricants et je préviens ainsi les accidents et les blessures. En cas de doute, je m'informe auprès de mon supérieur. (C3)	1.2.1.3 Prévention Les agents de propreté <i>AFP</i> observent avec constance les consignes d'utilisation ainsi que les signaux de danger relatifs aux substances dangereuses, de même que les modes d'emploi des machines. Ils mettent en œuvre consciencieusement ces prescriptions des fabricants. En cas de doute, ils s'informent auprès de l'instructeur des cours interentreprises. (C3)
1.2.1.4 Premiers soins Les agents de propreté <i>AFP</i> sont capables d'expliquer les mesures en matière de premiers soins et de montrer leur importance. (C2)	1.2.1.4 Premiers soins Je montre comment je dois me comporter en cas de blessures et d'accidents et quels moyens doivent être mis en œuvre (pharmacie d'urgence, comportement en cas d'incendie). (C2)	1.2.1.4 Premiers soins Les agents de propreté <i>AFP</i> montrent comment ils doivent se comporter en cas de blessures et d'accidents et quels moyens doivent être mis en œuvre. (C2)

Compétences méthodologiques

- 2.2 Stratégies d'information et de communication
- 2.3 Stratégies pour un apprentissage tout au long de la vie

Compétences sociales et personnelles

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Capacité à gérer des conflits
- 3.4 Aptitude au travail en équipe

1.2.2 Objectif particulier - Protection de l'environnement

Les agents de propreté *AFP* reconnaissent l'importance et la valeur de la protection de l'environnement. Ils sont capables d'analyser et d'évaluer les principaux champs d'action dans leur zone de travail et de mettre en œuvre des mesures appropriées pour protéger l'environnement.

Objectifs évaluateurs école professionnelle

1.2.2.1 Protection de l'environnement dans l'entreprise

A l'aide d'exemples évocateurs, les agents de propreté *AFP* indiquent les principes de l'entreprise et les mesures de protection de l'environnement. (C2)

Objectifs évaluateurs entreprise

1.2.2.1 Protection de l'environnement dans l'entreprise

J'applique quotidiennement, de façon correcte et consciencieuse, les principes d'entreprise de la protection de l'environnement. (C3)

1.2.2.2 Manipulations des substances

J'évite, réduis, élimine ou recycle les déchets et les substances dangereuses, avec constance, correctement selon les normes légales et les prescriptions de l'entreprise. (C3)

Objectifs évaluateurs cours interentreprise

1.2.2.1 Protection de l'environnement dans les cours interentreprises

Dans leur travail dans le cadre des cours interentreprises, les agents de propreté *AFP* mettent en œuvre les principes de la protection de l'environnement de façon autonome et selon les prescriptions. (C3)

1.2.2.3 Manipulations des substances

Les agents de propreté *AFP* évitent, réduisent, éliminent ou recyclent les déchets et les substances dangereuses, avec constance, correctement selon les normes légales et les prescriptions des cours interentreprises. (C3)

Compétences méthodologiques

- 2.1 Organisation efficace des processus de travail
- 2.2 Stratégies d'information et de communication

Compétences sociales et personnelles

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.7 Conscience et comportement écologiques

1.2.3 Objectif particulier - Hygiène

Les agents de propreté *AFP* reconnaissent l'importance et la valeur de l'hygiène personnelle et de l'hygiène en entreprise. Ils identifient les causes des problèmes d'hygiène et ils appliquent les mesures d'hygiène prescrites de façon générale ou par le client.

Objectifs évaluateurs école professionnelle

1.2.3.1 Hygiène personnelle, hygiène en entreprise / hygiène du personnel

Les agents de propreté *AFP* citent les exigences et les principes applicables à l'hygiène personnelle et à l'hygiène en entreprise.

Ils expliquent les mesures et les règles fondamentales applicables à l'hygiène personnelle et à l'hygiène en entreprise. (C2)

Objectifs évaluateurs entreprise

1.2.3.1 Hygiène personnelle, hygiène en entreprise / hygiène du personnel

Dans les bâtiments visés par des prescriptions d'hygiène, j'assure, avec les mesures correspondantes, l'hygiène personnelle et l'hygiène en entreprise, selon les prescriptions. (C3)

1.2.3.2 Hygiène hospitalière

J'assure en cas de besoin, avec les mesures conformes aux règles de l'art, l'hygiène dans les hôpitaux et les foyers, selon les prescriptions. (C3)

Objectifs évaluateurs cours interentreprise

1.2.3.1 Moyens de désinfection

Les agents de propreté *AFP* utilisent les moyens de désinfection habituels sur les surfaces et dans les locaux prescrits, dans les règles de l'art, selon les instructions (C3)

Compétences méthodologiques

- 2.1 Définition de processus efficaces
- 2.3 Stratégies pour un apprentissage tout au long de la vie

Compétences sociales et personnelles

- 3.1 Autonomie et responsabilité
- 3.7 Conscience et comportement écologiques

2 Compétences méthodologiques

Grâce à une bonne organisation personnelle du travail, les **compétences méthodologiques** permettent aux agents de propreté *AFP* un travail ordonné et planifié, une utilisation appropriée des accessoires et la résolution ciblée de leurs tâches.

2.1 Organisation efficace des processus de travail

Un mode de travail clair et systématique est nécessaire pour résoudre les tâches professionnelles. C'est la raison pour laquelle les agents de propreté *AFP* utilisent les machines, appareils, matériaux et moyens auxiliaires de façon à permettre des processus et des étapes de travail efficaces. Ils planifient et organisent leurs travaux de façon efficace et rentable selon les prescriptions.

2.2 Stratégies d'information et de communication

Les moyens modernes de la technologie de l'information et de la communication sont toujours plus importants au sein de l'entreprise. Les agents de propreté *AFP* en sont conscients et contribuent à ce que les supérieurs, les collègues et les clients soient informés selon les prescriptions. En cas de besoin, ils se procurent eux-mêmes ou, sur l'ordre reçu, les informations appropriées leur permettant de maîtriser leurs tâches selon les prescriptions légales et d'entreprise.

2.3 Stratégies pour un apprentissage tout au long de la vie

L'apprentissage tout au long de la vie est important pour être en mesure de répondre à l'évolution des exigences au plan professionnel et pour son propre développement. Les agents de propreté *AFP* en sont conscients et adoptent les stratégies d'apprentissage qui leur conviennent de manière à apprendre avec plaisir, succès et satisfaction. Ils approfondissent leurs compétences et s'informent en lisant la littérature spécialisée et en assistant à des manifestations professionnelles.

3 Compétences sociales et personnelles

Les **Compétences sociales et personnelles** permettent aux agents de propreté *AFP* de répondre de façon sûre et consciencieuse aux défis rencontrés dans les situations relevant de la communication et du travail d'équipe. En l'occurrence, ils renforcent leur personnalité et sont prêts à œuvrer à leur propre développement.

3.1 Autonomie et responsabilité

Dans une entreprise, les agents de propreté *AFP* sont conjointement responsables des processus d'entreprise, de la protection de l'environnement et de la sécurité du travail. Ils sont prêts à prendre des décisions dans leur domaine et à agir de façon consciencieuse.

3.2 Capacité à communiquer

Une communication correcte dans le cadre des relations avec les supérieurs, les collaborateurs et les clients est très importante. Les agents de propreté *AFP* sont capables de s'identifier à d'autres personnes, ils font preuve de franchise et sont ouverts au dialogue.

3.3 Capacité à gérer des conflits

Dans la vie professionnelle de tous les jours, là où se côtoient des personnes ayant des opinions et des modes de pensée différents, des situations conflictuelles peuvent survenir. Les agents de propreté *AFP* en sont conscients et réagissent dans de tels cas avec calme et de façon réfléchie. Ils se montrent disposés à s'expliquer, acceptent d'autres points de vue, s'expriment avec pertinence et recherchent des solutions constructives.

3.4 Aptitude au travail en équipe

Il arrive fréquemment qu'il soit impossible de résoudre seul les problèmes professionnels et personnels, il est souvent nécessaire de faire appel à un travail d'équipe efficace. Les agents de propreté *AFP* sont capables de travailler au sein de l'équipe de façon ciblée et productive. En l'occurrence, dans leurs relations avec les supérieurs et les collaborateurs, ils sont coopératifs et respectent les règles générales qui sont importantes pour une coopération fructueuse.

3.5 Civilité et présentation

Dans leur activité, les agents de propreté *AFP* entretiennent des contacts avec des personnes variées qui ont certaines attentes en matière de comportement et de bonnes manières. Ils s'habillent de façon appropriée, se comportent comme il convient, ils sont ponctuels, ordonnés et fiables.

3.6 Résistance au stress

Les différentes tâches et les différents processus de travail dans une entreprise sont exigeants. Les agents de propreté *AFP* peuvent s'accommoder des contraintes horaires en s'attaquant aux tâches qui leur sont confiées et à celles qui se présentent, avec calme, rapidité et de façon réfléchie. Dans les situations critiques, ils conservent une vue d'ensemble et informent dans tous les cas leur supérieur.

3.7 Conscience et comportement écologiques

Le traitement consciencieux et réfléchi des substances et des déchets qui polluent l'environnement est important et il est imposé par la loi. Les agents de propreté *AFP* sont conscients de la pollution affectant les personnes et l'environnement du fait des matériels qu'ils emploient et de leur activité. Pour travailler de façon à ménager l'environnement, ils utilisent aussi peu que possible les ustensiles affectant l'environnement et uniquement en fonction des besoins.

B Tableau des leçons de l'école professionnelle

La répartition des leçons sur les quatre semestres est fonction des données régionales et elle s'effectue en concertation avec les autorités compétentes, les organisateurs des cours interentreprises et les prestataires dans la pratique professionnelle. Les valeurs totales dans les disciplines enseignées sont impératives, la répartition spécifique constitue des valeurs indicatives pour les enseignants.

Disciplines enseignées	1 ^{re} année	2 ^e année	Total
Nettoyage, entretien, maintien de la valeur	160	180	340
Sécurité au travail, protection de la santé, protection de l'environnement et hygiène	40	20	60
Total connaissances professionnelles	200	200	400
Enseignement de culture générale	120	120	240
Education physique et sportive	40	40	80
Total leçons	360	360	720

C Organisation, répartition et durée des cours interentreprises

1. Objectif

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation dans la pratique professionnelle et la formation scolaire. La présence aux cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation.

2. Responsable

Le responsable des cours est Allpura.

3. Organes

Les organes des cours sont:

- a) la commission de surveillance
- b) les commissions des cours (nationales/cantoniales/régionales)
- c) les centres de cours interentreprises ou d'autres lieux de formation comparables

4. Durée, date et contenus

4.1 Durée des cours interentreprises:

- la première année (cours 1) 5 journées de 8 heures
- le troisième semestre (cours 2a) 3 journées de 8 heures
- le troisième semestre (cours 2b) 2 journées de 8 heures

Total 10 journées

4.2 Les objectifs évaluateurs dans les cours interentreprises sont atteints suivant une structure en spirale. Le cœur est toujours constitué des sujets suivants:

Cours / date	Sujets / contenus	Objectifs particuliers Objectifs évaluateurs
Cours 1 / 1 ^{re} année 5 jours	Produits de nettoyage et d'entretien Machines et appareils Matériaux / méthodes de nettoyage Systèmes de nettoyage Fin et contrôle des missions Sécurité du travail et protection de	1.1.1 1.1.1.1, 1.1.1.2 1.1.2 1.1.2.1, 1.1.2.2 1.1.3 1.1.3.1, 1.1.3.2 1.1.3.3 1.1.4 1.1.4.1, 1.1.4.3 1.1.5 1.1.5.1, 1.1.5.2 1.2.1

	la santé Protection de l'environnement	1.2.1.1, 1.2.1.2, 1.2.1.3, 1.2.1.4 1.2.2 1.2.2.1, 1.2.2.2
Cours 2a /2 ^e année / 3 ^e semestre 3 jours	Produits de nettoyage et d'entretien Machines et appareils Matériaux / méthodes de nettoyage Systèmes de nettoyage Fin et contrôle des missions Sécurité du travail et protection de la santé Protection de l'environnement	1.1.1 1.1.1.1, 1.1.1.2 1.1.2 1.1.2.1, 1.1.2.2 1.1.3 1.1.3.1, 1.1.3.3, 1.1.3.4 1.1.4 1.1.4.1, 1.1.4.3 1.1.5 1.1.5.1, 1.1.5.2 1.2.1 1.2.1.1, 1.2.1.2, 1.2.1.3 1.2.2 1.2.2.1, 1.2.2.2
Cours 2b /2 ^e année / 3 ^e semestre 2 jours	Produits de nettoyage et d'entretien Machines et appareils Matériaux / méthodes de nettoyage Systèmes de nettoyage Fin et contrôle des missions Sécurité du travail et protection de la santé Protection de l'environnement Hygiène	1.1.1 1.1.1.1, 1.1.1.2 1.1.2 1.1.2.1 1.1.3 1.1.3.1, 1.1.3.3, 1.1.3.4 1.1.4 1.1.4.1, 1.1.4.3 1.1.5 1.1.5.1, 1.1.5.2 1.2.1 1.2.1.1, 1.2.1.2, 1.2.1.3 1.2.2 1.2.2.1, 1.2.2.2 1.2.3 1.2.3.1

5. Evaluation

Les cours font l'objet d'une évaluation. La procédure est définie dans la directive applicable aux cours interentreprises.

D Procédure de qualification

1. Organisation

La procédure de qualification est effectuée dans une entreprise d'apprentissage, dans une autre entreprise appropriée ou dans une école professionnelle. Un poste de travail et les équipements nécessaires en parfait état sont mis à la disposition de la personne en formation.

La convocation à l'examen sera accompagnée de la liste des matériels devant être apportés par la personne en formation.

Des instructions relatives à l'examen pourront être distribuées au préalable.

2. Domaines de qualification

2.1 Travaux pratiques

Dans ce domaine de qualification, l'obtention des objectifs évaluateurs est testée pendant 8 heures sur la base de l'entreprise et des cours interentreprises. Le domaine de qualification comprend:

- Position 1: Objectif général 1.1 / Nettoyage, entretien, maintien de la valeur (coefficient trois)
- Position 2: Objectif général 1.2 / Sécurité au travail, protection de la santé, protection de l'environnement et hygiène (coefficient un)

2.2 Connaissances professionnelles

Dans ce domaine de qualification, l'obtention des objectifs évaluateurs dans l'enseignement professionnel est testée pendant 2 heures par écrit et oralement. Le domaine de qualification comprend:

- Position 1: Epreuve écrite (90 minutes):
- Sous-position 1: Machines et appareils (objectif particulier 1.1.2)
 - Sous-position 2: Sécurité au travail, protection de la santé, protection de l'environnement et hygiène (objectif général 1.2)
- Position 2: Epreuve orale (30 minutes):
- Sous-position 1: Produits de nettoyage et entretien (objectif particulier 1.1.1)
 - Sous-position 2: Matériaux / méthodes de nettoyage (objectif particulier 1.1.3)
 - Sous-position 3: Systèmes de nettoyage (objectif particulier 1.1.4)

2.3 Culture générale

L'examen final dans le domaine de qualification culture générale s'inspire de l'ordonnance de l'OFFT relative aux exigences minimales en matière de culture générale dans la formation professionnelle initiale.

3. Note d'expérience

La note d'expérience est la moyenne, arrondie à une décimale, de la somme des notes dans:

- l'enseignement professionnel;
- les cours interentreprises.

La note d'enseignement professionnel est la moyenne, arrondie à une note entière ou une moitié de note, de la somme de toutes les notes de bulletins semestriels de l'enseignement professionnel.

La note des cours interentreprises est la moyenne, arrondie à une note entière ou une moitié de note, de la somme des preuves de compétences notées.

4. Evaluation

La norme en matière de réussite à l'examen, le calcul et la pondération des notes s'inspirent de l'ordonnance relative à la formation professionnelle initiale.

E Approbation et entrée en vigueur

Le présent plan de formation entre en vigueur le 1^{er} janvier 2011.

Berne, 15 septembre 2010

Allpura

La présidente

Jasmine Jost

Allpura

Le directeur du projet

Willi Stähli

Ce plan de formation est agréé par l'Office fédéral de la formation et de la technologie selon l'article 10, alinéa 1, de l'ordonnance relative à la formation professionnelle initiale des agents de propreté AFP du 15 septembre 2010.

Berne, 15 septembre 2010

OFFICE FEDERAL DE LA FORMATION ET DE LA TECHNOLOGIE

La directrice:

Dr Ursula Renold

Annexe au plan de formation

Répertoire des documents de mise en application de la formation professionnelle initiale

Document	Date	Source d'approvisionnement
Ordonnance relative à la formation professionnelle initiale "Agents de propreté AFP"	15 septembre 2010	<i>Electronique</i> Office fédéral de la formation et de la technologie http://www.bbt.admin.ch <i>Version imprimée</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (http://www.bundespublikationen.ch/)
Plan de formation "Agents de propreté AFP"	15 septembre 2010	Allpura Neuengasse 20 3001 Berne Tél. 031 310 11 11 www.allpura.ch
Plan d'enseignement standard pour l'entreprise	publié en 2011	Allpura Neuengasse 20 3001 Berne Tél. 031 310 11 11 www.allpura.ch
Dossier de formation	publié en 2011	Allpura Neuengasse 20 3001 Berne Tél. 031 310 11 11 www.allpura.ch
Directive relative au dossier de formation	publiée en 2011	Allpura Neuengasse 20 3001 Berne Tél. 031 310 11 11 www.allpura.ch
Equipement minimal et recommandations en matière de qualité pour les entreprises de formation entreprise d'apprentissage	publié en 2011	Allpura Neuengasse 20 3001 Berne Tél. 031 310 11 11 www.allpura.ch
Rapport de formation	publié en 2011	Allpura

		Neuengasse 20 3001 Berne Tél. 031 310 11 11 www.allpura.ch
Plan d'enseignement standard pour les cours interentreprises	publié en 2011	Allpura Neuengasse 20 3001 Berne Tél. 031 310 11 11 www.allpura.ch
Réglementation d'organisation des cours interentreprises	publiée en 2011	Allpura Neuengasse 20 3001 Berne Tél. 031 310 11 11 www.allpura.ch
Plan d'enseignement standard pour l'enseignement professionnel	publié en 2011	Allpura Neuengasse 20 3001 Berne Tél. 031 310 11 11 www.allpura.ch
Directive relative à la procédure de qualification	publiée en 2011	Allpura Neuengasse 20 3001 Berne Tél. 031 310 11 11 www.allpura.ch
Formulaire de notation	publié en 2011	SDBB CSFO Centre suisse de services Formation professionnelle / orientation professionnelle, universitaire et de carrière Haus der Kantone Speichergasse 6 Postfach 583 3000 Berne 7 Tél. 031 320 29 00 info@sdbb.ch www.sdbb.ch