

Annexe à la directive relative au règlement d'examen pour l'examen professionnel pour agent(e) de maintenance

Compétences pratiques et objectifs de performance

Version du 1.6.2016 / fmpro

Domaine de compétence pratique A: Exploitation des installations

no.	compétences pratiques	Présentation concrète / contenu	Objectifs de compétences	Tax
A1	Assurer la disponibilité des installations	Connaître l'impact des activités de remise en état sur la disponibilité des installations et pouvoir assurer la disponibilité des installations à un instant T Savoir reconnaître les signes de fonctionnement inhabituel d'une installation et les interpréter	Expliquer le fonctionnement des installations de son secteur d'activité (techniques du bâtiment, machines et installations, électricité, hôpital, clinique et home, immobilier), et au minimum des appareils frigorifiques, ventilateurs, pompes, ventilations, radiateurs. Illustrer les limites des activités de maintenance par des exemples concrets. Évaluer l'état des installations, élaborer des propositions d'après son évaluation et prendre des mesures visant à assurer la disponibilité opérationnelle.	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

A2	Assurer la sécurité des installations	Connaître les dispositions légales, directives et prescriptions en vigueur en matière de protection des personnes et de sécurité au travail	<p>Expliquer les consignes de sécurité applicables à la maintenance, aux installations et aux postes de travail au sein de son secteur d'activité (techniques du bâtiment, machines et installations, électricité, hôpital, clinique et home, immobilier).</p> <p>Appliquer les consignes de sécurité au travail dans ses activités quotidiennes</p> <p>et</p> <p>Nommer les missions des organes de sécurité et autorités de contrôle au sein de son secteur d'activité (techniques du bâtiment, machines et installations, électricité, hôpital, clinique et home, immobilier) dans le milieu professionnel.</p> <p>Appliquer les prescriptions en matière d'électricité. Apprécier les limites et risques liés aux installations électriques et les illustrer par des exemples concrets.</p> <p>Énumérer les substances dangereuses et explique les désignations, pictogrammes et consignes y relatifs.</p> <p>Appliquer les consignes visées dans l'art. 32b OPA concernant les installations et infrastructures.</p> <p>Établir une évaluation des risques avant de commencer une tâche dans la zone qui lui est attribuée.</p>	K3
A3	Assurer la fiabilité des installations	Réaliser les travaux d'entretien, d'inspection et de maintenance conformément aux prescriptions et à l'état général de la technique	<p>Connaître les prescriptions et directives internes et externes à son secteur (techniques du bâtiment, machines et installations, électricité, hôpital, clinique et home, immobilier), en tenir compte et les appliquer dans le cadre de la maintenance.</p> <p>Établir des exemples tels que des listes de contrôle, des instructions, des consignes de maintenance, des scénarios de panne, des consignes de montage.</p> <p>Expliquer les techniques de diagnostic et de maintenance récentes.</p>	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

A4	Assurer un usage économique des installations	Comprendre l'importance des inspections et consigner les données d'exploitation. Identifier les anomalies de fonctionnement.	Appliquer ses connaissances en matière de diagnostic à l'installation. Employer des méthodes de diagnostic ciblées et justifier leur utilisation. Interpréter la situation réelle/de consigne en tenant compte de l'utilisation prévue, soumettre des propositions économiques en conséquence s'agissant de la maintenance et en dériver les 7 tâches de la maintenance. Effectuer la surveillance de l'état des installations. Optimiser les intervalles de maintenance en tenant compte des exigences de processus. Dans le contexte de l'achat d'équipement, expliquer le lien entre coûts d'investissement et coûts d'exploitation du point de vue de la maintenance. Décrire les optimisations potentielles des coûts dans les stratégies de maintenance grâce à une analyse coût-bénéfice.	K3
A5	Entretien des installations durant le cycle de vie	Pouvoir participer à la planification Participer à la mise en service et à l'arrêt de l'installation Surveiller l'installation en cours de fonctionnement Pouvoir participer au démantèlement	Citer et expliquer les principales étapes et activités impliquées par la maintenance sur le cycle de vie d'une installation/d'un dispositif (planification/achat/mise en service/démantèlement/garantie/remplacement/amélioration/élimination). Expliquer l'interaction entre fabricant/fournisseur et maintenance dans un modèle à deux axes, à l'aide d'exemples.	K4
A6	Assurer la disponibilité des moyens d'exploitation	Connaître les moyens d'exploitation nécessaires à l'installation et leur utilisation Pouvoir acheter les moyens d'exploitation nécessaires.	Établir la consommation en moyens d'exploitation nécessaires à l'installation et participer à l'élaboration d'une stratégie d'approvisionnement. Effectuer une analyse ABC des moyens d'exploitation ou des pièces détachées. Soumettre des propositions en matière d'approvisionnement et de mise à disposition. Appliquer les consignes à la maintenance ou au contrôle des moyens d'exploitation et auxiliaires (par ex. dispositifs d'élingage, chariots élévateurs, engins de manutention, dispositifs de mesure, capteurs, activateurs, dispositifs de contrôle, outillage électrique). Appliquer les consignes de présentation concernant les exigences de l'infrastructure. Trouver des sources d'approvisionnement potentielles ou des entreprises susceptibles de fournir les moyens d'exploitation manquants.	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

A7	Assurer la disponibilité des infrastructures	Intégrer les infrastructures de maintenance conformément aux dispositions légales, aux consignes du fabricant et aux exigences opérationnelles.	Identifier les interactions entre installation, énergie, infrastructure, partenaires externes et maintenance dans le cadre du processus. Appliquer les dispositions légales. Souligner les relations, risques, prescriptions et obligations les plus importants entre partenaires internes/externes (Service level agreement, contrat d'entreprise, CO, SIA).	K4
A8	Réaliser des activités de surveillance	Procéder à des inspections, effectuer des mesures de contrôle, évaluer les données d'exploitation (<i>Condition monitoring</i>)	Appliquer les méthodes de mesure et de diagnostic optimales pour la surveillance de l'état. Expliquer la surveillance technique et du personnel et confronter les deux domaines. Identifier les états anormaux, les interpréter et prendre les mesures correspondantes (au minimum l'usure, le vieillissement, la fatigue statique, la cavitation, la pollution et la corrosion). Définir l'application du CM (<i>Condition monitoring</i>) aux techniques de contrôle des processus. Illustrer les notions d'émission, de transmission et d'immission par des exemples concrets.	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

A9	Réaliser des activités de diagnostic	Utiliser les outils de diagnostic comme il se doit et les appliquer en tenant compte et en comprenant les automatismes	<p><i>Diagnostic:</i> Expliquer la notion de tribologie par des exemples concrets. Expliquer les différents types de corrosion et pouvoir les détecter. Définir le terme «mesurer». Expliquer les méthodes de diagnostic suivantes par des exemples concrets. (Mesure mécanique des longueurs et diamètres, mesure de la tension et du courant, jauges de déformation, dispositifs mécaniques et électriques de mesure de la pression, dispositifs mécaniques et électriques de mesure de la température, vibromètre électrique, analyse de la fréquence, mesure d'impulsion de choc, endoscopie, thermographie, mesure à ultrasons de l'épaisseur d'une paroi, contrôle des fissures, analyses du lubrifiant).</p> <p><i>Automatisme:</i> Expliquer les avantages et les inconvénients des signaux analogiques/numériques/binaires. Expliquer les caractéristiques des pièces suivantes: transducteur, convertisseur, onduleur et transmetteur. Expliquer la différence entre commande et réglage. Décrire des exemples concrets et les propriétés des commandes. Décrire des exemples concrets et les propriétés des types de régulateurs statiques et discontinus (P/PI/PID). Expliquer la structure des techniques de contrôle des processus et décrire les différents niveaux de système par des exemples concrets (sur le terrain, au niveau du contrôle de processus et du contrôle de la production). Expliquer les exemples et champs d'application des capteurs actifs et passifs. Nommer les circuits de protection que l'on peut retrouver dans les commandes électroniques (circuit RC, varistance, diode de roue libre, optocoupleur, relais de coupure).</p>	K3
----	--------------------------------------	--	--	----

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

A10	Réaliser des analyses de défauts ou de défaillances	Respect des temps de réaction prédéfinis Connaissance et exécution des procédures appropriées ou de l'analyse des défaillances Mise en œuvre de mesures adaptées	Effectuer un diagnostic structuré des défaillances d'une installation en tenant compte des consignes et temps de réaction, puis corriger celles-ci. Pouvoir énumérer des méthodes adaptées en la matière (au minimum les méthodes arête de poisson et Kepner-Tregoe, le brainstorming) et évaluer leur appropriation au cas par cas. Effectuer une analyse des défaillances à l'aide des schémas de l'installation. Consigner les anomalies et défaillances dans son champ de responsabilité (au minimum en tenant un journal de l'installation, une liste des défaillances, une liste des événements), en utilisant les techniques appropriées. Rédiger une prise de position écrite simple ou des réclamations en cas de défaillances ou anomalies.	K4
A11	Optimiser des installations	Élaborer des propositions d'optimisation dans son domaine de responsabilité et soumettre celles-ci.	Élaborer et transmettre avec concision des propositions d'optimisation d'une installation dans le cadre des compétences attribuées et procéder à l'actualisation technique en termes de disponibilité, fiabilité, rentabilité, sécurité et écologie. Appliquer les principes légaux en vigueur dans le cadre de la reprise d'installations d'occasion (LSPro, directives européennes sur les machines) et procéder aux ajustements nécessaires. Éliminer systématiquement les insuffisances techniques (TOP). Évaluer la consommation en énergie et ressources des installations/dispositifs.	K3
A12	Mettre et remettre en service	Connaître le processus et planifier les participants nécessaires à la mise en service. Consigner les différentes phases et étapes d'une remise en service	Appliquer l'analyse des risques simples grâce aux 10 points de la check-liste publiée par l'IBN (techniques du bâtiment, machines et installations, électricité, hôpital, clinique et home, immobilier), en termes de personnel et de matériel. Expliquer une (re)mise en service en tenant compte de l'ensemble des prescriptions. Rédiger une description du déroulement d'une (re)mise en service ou d'une réception. Évaluer les différentes options de réception (réception préalable, réception partielle et réception finale) et rédiger les documents correspondants.	K3
A13	Établir des instructions ou directives de travail	Connaître les suites logiques des différentes étapes de travail. Respecter les règles de sécurité électrique et mécanique et s'y conformer.	Rédiger un descriptif du déroulement des processus pour les tâches allouées. Rédiger des directives de travail à l'aide des 10 points d'organisation du déroulement d'une opération. Appliquer la règle des 5 points en matière de sécurité électrique et les 8 règles de sécurité s'appliquant à la maintenance. Rédiger des directives/instructions de travail portant sur les dispositions régissant la sécurité au travail dans le domaine de la maintenance et de l'encadrement d'installations.	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

Domaine de compétence pratique B: Maintenance

no.	compétences pratiques	Présentation concrète / contenu	Objectifs de compétences	Tax
B1	Réaliser des remises en état planifiées	Être capable de délimiter son champ d'intervention (précisions concernant la disponibilité et la sécurité) Pouvoir planifier les ressources en personnel et en matériel allouées et les exploiter.	Établir et planifier des programmes de remise en état et des directives de travail en matière de matériel et de personnel. Appliquer ceux-ci en termes de disponibilité, de fiabilité, de rentabilité et de sécurité, ainsi que de respect de l'environnement. Rédiger des documents d'ordre pratique. Expliquer les 7 tâches de la maintenance en les illustrant par des exemples concrets. Expliquer les liens entre la remise en état et les opérations au sein du processus global et présenter ceux-ci à l'aide d'une description du processus (remise en état orientée sur le processus).	K3
B2	Réaliser des remises en état non planifiées (dépannage)	Pouvoir évaluer le volume de travail impliqué par les remises en état non planifiées (dépannages) Pouvoir obtenir les informations nécessaires. Pouvoir prendre les mesures immédiates qui s'imposent (en particulier en termes de sécurité) Pouvoir faire la transition entre une remise en état non planifiée et une remise en état planifiée	En appliquant les méthodes de résolution des problèmes (arête de poisson, Kepner-Tregoe, brainstorming), pouvoir limiter les causes d'une panne et les évaluer. Dans ce contexte, adopter une approche systématique et appliquer ses connaissances spécifiques au secteur (techniques du bâtiment, machines et installations, électricité, hôpital, clinique et home, immobilier). Connaître ses propres limites, exploiter son potentiel de manière optimale et demander l'aide de collaborateurs supplémentaires en cas de besoin. Appliquer les dispositions régissant la sécurité au travail ainsi que les directives internes et externes. Mettre en lumière l'importance et l'utilisation de la gestion documentaire. Appliquer ses connaissances relatives à l'influence de la planification de maintenance. Décrire les techniques de maintenance et leur mise en œuvre.	K3
B3	Planifier et réaliser des services d'entretiens	Être capable de planifier et de mettre en œuvre les services d'entretien en se fondant sur les consignes d'utilisation/d'entretien établies par les fournisseurs.	Établir des programmes d'entretien en tenant compte des consignes d'utilisation, de la sécurité au travail, des directives des fabricants et des dispositions en matière de protection de l'environnement. Élaborer des documents mettant en lumière les notions de disponibilité, de fiabilité, de rentabilité et de sécurité, ainsi que de respect de l'environnement. Citer les possibilités des logiciels de programmation d'entretien ainsi que leurs avantages et inconvénients. Expliquer l'application des stratégies et durées d'utilisation.	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

B4	Planifier et réaliser des inspections	Identifier les fonctions clé de l'installation, pouvoir utiliser les dispositifs de mesure nécessaires. Élaborer des check-listes et s'appuyer sur celles-ci pour repérer les écarts avec les valeurs de consigne. Préparer les opérations de remise en état nécessaires d'après l'inspection.	Identifier les unités d'observation pertinents pour la maintenance (techniques du bâtiment, machines et installations, électricité, hôpital, clinique et home, immobilier) et les structurer. Dégager une planification des inspections (check-liste par ex.) de ces observations. À l'aide de mesures (objectives/subjectives) ou sur la base des documents disponibles, établir le stock disponible des unités d'observation. Consigner la comparaison entre valeur réelle et valeur de consigne. Définir l'influence sur la stratégie de maintenance.	K3
B5	Planifier et réaliser des améliorations et des modernisations	Pouvoir identifier les insuffisances techniques et proposer des mesures adaptées.	À l'aide des documents, déterminer la nature de ces insuffisances, puis éliminer ou optimiser celles-ci en tenant compte des notions de disponibilité, de fiabilité, de rentabilité et de sécurité, ainsi que de respect de l'environnement. Mettre en œuvre une amélioration en trois étapes (TOP) d'après l'OSPro (Ordonnance relative à la sécurité des produits) et/ou le CIP (processus d'amélioration continue).	K4
B6	Communiquer avec les partenaires concernés	Pouvoir analyser les processus et structures afin d'utiliser les bons moyens de communication.	Reconnaître les liens de causalité dans la structure d'organisation à l'aide de l'organigramme/processus et en dégager des flux d'informations tenant compte des situations. Définir les flux d'informations et leur suite. Déterminer les informations pertinentes et les formuler de manière claire (au min. les commandes, rappels de paiement et réclamations). Rédiger des instructions pour les tiers.	K4
B7	Assurer la disponibilité des équipements nécessaires aux activités de maintenance	Connaître les activités de maintenance nécessaires pour que l'équipement de maintenance soit acheté et entretenu de manière écologique et économique. Connaître la nature des équipements de maintenance, leurs propriétés et leurs consignes d'entreposage.	Expliquer les rapports coûts-profits des articles en stock et outils. Évaluer la disponibilité nécessaire des articles en stock et outils. Nommer les prescriptions d'entreposage [fiches de sécurité] ou rédiger celles-ci et expliquer leurs conséquences. Évaluer la durée de vie des articles en stock. Élaborer des propositions en termes de gestion des stocks lors de l'introduction de nouvelles installations (à l'aide de l'analyse ABC). Effectuer ou conseiller les collaborateurs pour le nettoyage de l'entrepôt après suppression/remplacement d'une installation.	K4

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

B8	Appliquer des stratégies et des méthodes de maintenance	Pouvoir différencier différentes stratégies de maintenance et reconnaître les avantages et inconvénients.	Expliquer les avantages, inconvénients et caractéristiques des stratégies de maintenance suivantes: maintenance prédictive- <i>predictive maintenance</i> PDM, maintenance préventive- <i>preventive maintenance</i> PM, maintenance conditionnelle- <i>condition based maintenance</i> CBM, surveillance d'état- <i>condition monitoring</i> CM, analyse des modes de défaillances et de leurs effets FMEA, processus d'amélioration continue CIP, qualité totale TQM, maintenance productive totale TPM, maintenance basée sur la fiabilité RCM. Appliquer les termes de maintenance définis par la norme EN 13306, en conformité avec les stratégies de maintenance. Identifier et évaluer la stratégie mise en œuvre dans son propre secteur/processus. Décrire les stratégies à l'aide d'exemples et justifier leur choix.	K4
B9	Comprendre les formes organisationnelles et opérationnelles en maintenance	Connaître son référent et son poste au sein de l'organisation Pouvoir nommer le bon interlocuteur pour chaque situation	Nommer les avantages et inconvénients ainsi que les caractéristiques de l'organisation hiérarchique et de l'organisation matricielle. Comparer l'intérêt de ces deux structures organisationnelles. Reconnaître les liens de causalité à tous les niveaux de la structure d'organisation à l'aide de l'organigramme/processus et en dégager des positions tenant compte des fonctions. Pour ce faire, connaître les documents et informations nécessaires à chaque niveau, les compléter, les rédiger ou se les procurer.	K4

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

Domaine de compétence pratique C: Sécurité (Environnement, Hygiène, Sécurité et Qualité - EHSQ)

no.	compétences pratiques	Présentation concrète / contenu	Objectifs de compétences	Tax
C1	Elaborer un concept de mise en marche/arrêt d'installations	Connaître la mise en service, la remise en service et la mise à l'arrêt, respecter les consignes.	Appliquer les mesures, prescriptions et conditions préalables à une mise en service/à l'arrêt par du personnel interne ou externe. Utiliser des procédures (règle des 5 points en matière de sécurité électrique et 8 règles de sécurité s'appliquant à la maintenance) et des systématiques sûres. Pouvoir transposer les principes prescrits par la loi à ses compétences et connaissances spécialisées en matière de maintenance, et à l'exploitation d'installations. Faire appel à des spécialistes en cas de besoin.	K4
C2	Connaître et appliquer les lois, directives et prescriptions dans le domaine d'activités	Connaître les formations nécessaires et les intervalles d'inspection essentiels à la maintenance et aux installations. Connaître les principaux organes de surveillance et prescriptions de sécurité dans son secteur d'activités Pouvoir demander de l'aide ou de l'assistance en conséquence.	Rechercher les directives établies par la CFST et la SUVA et la directive MSST, puis les appliquer aux installations, à la maintenance ou au personnel. Appliquer la directive EPI d'après les prescriptions internes. Identifier les dispositions légales pertinentes pour la maintenance (techniques du bâtiment, machines et installations, électricité, hôpital, clinique et home, immobilier), telles que (au min.): l'ASIT, l'ordonnance sur les dispositifs médicaux, l'ordonnance sur les fluides réfrigérants, l'OIBT, la protection incendie (ECAB), la LPE, la LChim, la LPEP, l'OPAM, l'oMoD, le DETEC, l'OPair, l'ordonnance sur le CO2, l'OPB, les prescriptions d'étalonnage, les dispositifs d'élingage, les engins de manutention. Faire appel à des spécialistes en cas de besoin.	K4
C3	Réaliser des instructions et des formations pour son propre personnel	Pouvoir former les collaborateurs à la gestion des prescriptions internes et au déroulement du processus.	Repérer les comportements non conformes en termes de sécurité au travail et de prévention des accidents, établir des instructions correspondantes et veiller à leur mise en œuvre. Établir des procédures de travail systématiques. Intégrer les dispositions de sécurité essentielles comprises dans la notice d'utilisation au concept d'entretien et appliquer celles-ci.	K4
C4	Réaliser des instructions et des formations pour le personnel externe	Pouvoir former les collaborateurs à la gestion des prescriptions internes et au déroulement du processus et rédiger des consignes de sécurité	Repérer les comportements non conformes du personnel externe et pouvoir corriger ceux-ci en conséquence, former le personnel ou établir des consignes. Appliquer les prescriptions de surveillance et de formation.	K4

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

C5	Faire face à des situations sortant de l'ordinaire	Connaître les consignes à suivre et le comportement à adopter en cas d'urgence et appliquer ceux-ci.	Identifier les situations d'urgence dans lesquelles la maintenance joue un rôle majeur. Décrire l'importance d'adopter des procédures systématiques. Agir en fonction des plans d'urgence propres à l'entreprise.	K3
C6	Analyser et éliminer des situations potentiellement vulnérables	Connaître les normes internes et identifier les conséquences d'insuffisances techniques Élaborer des propositions pour éliminer les insuffisances techniques	Procéder à une détermination des dangers et à une évaluation des risques. (MSST Point 5) et définir le programme de mesures qui en découle (MSST Point 6) à l'aide du TOP (technique, organisationnel, personnel).	K3
C7	Connaître et appliquer les 10 éléments du concept MSST (CFST)	Connaître les 10 points du MSST et pouvoir les transposer au sein de l'entreprise. Pouvoir identifier les activités opérationnelles et les activités orientées sur l'utilisateur	Connaître la systématique / structure des 10 points MSST. Positionner des exemples issus du domaine d'activité sur la trame des 10 points MSST. Illustrer les activités opérationnelles, les activités orientées sur l'utilisateur et les tâches obligatoires par des exemples pratiques. Appliquer les check-listes de la SUVA dans ses tâches quotidiennes.	K4
C8	Connaître les bases techniques de la sécurité dans le domaine de la maintenance	Connaître les normes en vigueur dans son secteur et pouvoir citer des exemples	Pouvoir pointer les risques de sécurité impliqués par la modification d'installations (techniques du bâtiment, machines et installations, électricité, hôpital, clinique et home, immobilier). Expliquer les activités de contrôle, inspections/contrôles de sécurité de son secteur (techniques du bâtiment, machines et installations, électricité, hôpital, clinique et home, immobilier) à l'aide d'exemples et expliquer l'utilisation des outils en présentant leur manipulation correcte pour un travail sûr en matière de maintenance.	K4
C9	Vérifier des connexions et réaliser des tests initiaux	Connaître des exemples d'inspection initiale importante, en observant les dispositions légales et de sécurité.	Appliquer les prescriptions légales en vigueur pour le secteur et pouvoir citer des exemples de contrôles importants pour le respect de la sécurité.	K3

Domaine de compétence pratique D: Documentation

no.	compétences pratiques	Présentation concrète / contenu	Objectifs de compétences	Tax
D1	Elaborer la documentation d'installations	Appliquer les prescriptions internes et externes concernant la documentation.	<p>Citer les composantes de la documentation relative à l'installation (au min. les notices d'utilisation, documents d'entretien, documentation de sécurité, déclaration de conformité, cahier des charges, liste des pièces de rechange, nomenclature, données de réglage, schémas, plans, rapports de réglage, rapports d'essai, bilans énergétiques, consignes d'élimination). Énumérer les emplacements et obligations de conservation des documents, illustrer ces informations par des exemples concrets.</p> <p>Effectuer les modifications de manière conforme et demander leur consultation.</p> <p>Distinguer les documents statiques et dynamiques, décrire et justifier leurs différentes utilisations.</p> <p>Appliquer les dispositions légales en matière de documentation (au min. l'art. 32b, par 1+2 RS 832.30, ASIT, mesure OIBT).</p> <p>Citer les raisons motivant la conduite d'une documentation et illustrer ses propos par des exemples concrets.</p> <p>Connaître les contextes des obligations de documentation et les normes ISO (9001, 14001).</p>	K3
D2	Elaborer des procédures d'entretien / check-listes	Maintenir les documents originaux et documents de travail à jour.	<p>Construction, reprise ou mise en place des documents d'entretien et des check-listes dans la structure de documentation conformément aux prescriptions internes (par ex. QMS). Appliquer les dispositions légales en matière de documentation (au min. l'art. 32b, par 1+2 RS 832.30).</p> <p>Assurer la documentation pour les prestataires de services internes et externes. Justifier l'obligation de documentation au sein des commandes et contrats. Établir des check-listes et programmes d'entretien pour les tâches de maintenance et dans l'installation en elle-même.</p>	K3
D3	Créer des instructions, des directives, des procédures	Tenir compte des normes et réglementations en vigueur. Établir des consignes et prescriptions applicables à la maintenance ou aux installations.	<p>Rédiger des instructions, directives, procédures (au min. des instructions de travail, de dépannage, de montage, de maintenance et d'utilisation, des directives d'inspection, un planning chemin de fer, un diagramme de procédure, un organigramme).</p> <p>Appliquer les directives internes en matière de documentation.</p>	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

D4	Comprendre des schémas et des documents techniques	En tant que généraliste, pouvoir interpréter des documents techniques et appliquer les informations nécessaires à l'exploitation de l'installation. Connaître les schémas et documents techniques essentiels pour le secteur d'activité, pouvoir les appliquer et les expliquer.	Pouvoir différencier, expliquer et mettre en œuvre les différents types de schéma en tant que généraliste: électrique (schéma de raccordement, schéma de câblage, schéma de l'installation, schéma fonctionnel, schéma synoptique, schéma développé, schéma de principe, schéma combiné), pneumatique (diagramme fonctionnel et schéma de commande), hydraulique (diagramme fonctionnel et schéma de commande), canalisations, isométrie (schémas tuyauterie et instrumentation), schémas CVC et sanitaires. Pouvoir identifier les fonctions à l'intérieur des schémas, évaluer les conséquences de modifications et les estimer. Appliquer la documentation disponible à son secteur et à la maintenance avec efficacité et raison.	K4
D5	Mettre à jour des schémas et des documents techniques	Assurer la mise à jour et la disponibilité des documents auprès des installations / machines. Connaître les relations entre la maintenance, les installations et les documentations actuelles ou stratégies.	Procéder à des modifications de schéma dans la structure de la documentation d'après les directives internes (par ex. QMS). Identifier les modifications correctement et de manière concrète, et s'assurer de leur reprise et de leur intégration dans la documentation (documentation principale). Appliquer les dispositions légales en matière de documentation (au min. l'art. 32b, par 1+2 RS 832.30). Évaluer les ajustements pouvant être effectués par la maintenance sur la base de la modification de schéma. Assurer la disponibilité des documents requise au sein du processus.	K4
D6	Assurer l'historique des installations, la sauvegarde des données	Transmettre les données d'exploitation ou d'état de l'installation collectées au dispositif de stockage des données propre à la société. Pouvoir établir ou expliquer des affirmations ou des valeurs de référence grâce aux données historiques.	Recourir à l'historique de l'installation pour procéder aux améliorations nécessaires et en dégager des mesures adaptées (par ex. CIP, TOP, ...) Expliquer l'utilisation de données issues par ex. de: journaux de bord d'installations, d'ascenseurs, de grues, procès-verbaux de réception, documents d'entretien relatifs au réfrigérant, procès-verbaux de mesures OIBT ou entrées dans les lieux dans le cadre de locations. Possibilités et utilité d'applications pratiques telles que: consigner les données relatives aux problèmes techniques et l'historique de l'installation, les expliquer et les justifier. Identifier les problèmes éventuels présentés par les sauvegardes de données électroniques et expliquer les solutions envisageables. Énumérer les principales obligations de conservation de données dans la pratique et dans le cadre de la maintenance et les respecter. Illustrer l'utilisation des outils de traitement informatisé de données dans le domaine de la maintenance par des exemples concrets.	K4

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

D7	Réaliser des esquisses et des plans	Établir en autonomie des documents techniques simples, dessins, plans, schémas reprenant les connaissances spécialisées nécessaires.	Utiliser correctement les symboles normalisés dans les schémas ou les plans et compléter des schémas prêts à être utilisés. Dessiner des schémas à la main aux bonnes proportions et dimensions et en utilisant les symboles propres au secteur (techniques du bâtiment, machines et installations, électricité, hôpital, clinique et home, immobilier). (Dessins d'atelier, dessins fonctionnels, circuits de réglage, diagramme fonctionnel d'une commande, diagramme fonctionnel par étapes, hydraulique, pneumatique, système de ventilation, présentations symboliques d'installations et des raccords d'alimentation en énergie correspondants).	K3
D8	Connaître les bases et les formes de rapports de controlling	Comprendre correctement les opérations et travaux liés à la maintenance. Évaluer les prestations de maintenance et affecter les coûts.	Justifier et commenter ses retours / rapports et les différentes indications relatives aux prestations (par ex. panne, matériel, personnel, pièces détachées, données d'exploitation, clients, etc.). Expliquer et justifier l'utilité des données et appréciations dans le cadre de la maintenance. Obtenir les données nécessaires à l'établissement de valeurs de références ou dans le cadre de l'établissement de rapports et les évaluer en tenant compte des taux de rotation des pièces détachées du QMS. Illustrer le cheminement et l'utilité des retours dans le cadre de la maintenance par des exemples et les justifier.	K3
D9	Travailler avec des moyens électroniques (matériel et logiciels)	Appliquer les dispositifs électroniques propres à sa société dans son environnement de travail. Connaître les risques, possibilités et consignes à respecter avec les appareils électroniques et applications techniques.	Identifier et expliquer les problèmes, directives et solutions possibles pour les dispositifs électriques et électroniques dans le cadre de la maintenance et des installations. Expliquer et justifier les utilisations de logiciels et matériel informatique dans la maintenance, et plus précisément des automatismes, tout au long du cycle de vie d'une installation. Illustrer les possibilités d'enregistrement de données, sauvegardes et redondances par des exemples concrets. Expliquer concrètement les avantages et inconvénients des logiciels de maintenance.	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

Domaine de compétence pratique E: Communication

no.	compétences pratiques	Présentation concrète / contenu	Objectifs de compétences	Tax
E1	Conduire des entretiens	Connaître les principes de conduite d'entretiens (adaptés à la situation, concrets, respectueux)	Décrire la problématique entre l'expéditeur et le destinataire de messages. Pouvoir citer et utiliser les quatre aspects d'un message (parties de celui-ci). Pouvoir citer et utiliser les trois niveaux de transaction. Identifier les typologies (au moins d'après C.G. Jung) et classer les personnes en fonction. Utiliser les moyens de communication complémentaires (documents, schémas) de manière ciblée et réfléchie.	K3
E2	Instruire et former des collaborateurs internes et externes	Connaissance fondamentale, connaissance thématique, Pouvoir transmettre les connaissances nécessaires de manière structurée, en se fondant sur les documents.	Structurer une thématique d'après les documents existants et articuler celle-ci en différentes étapes de formation. Intégrer pour ce faire des documents tels que: notices, prescriptions, check-listes et programmes de manière optimale. Transmettre ces connaissances en fonction des destinataires et de leur niveau. Effectuer un contrôle des connaissances d'après les prescriptions internes.	K4
E3	Maîtriser les formes de communication écrite : rapport, exposé d'opinion, correspondance	Pouvoir établir des rapports de travail et des rapports simples tels que des rapports de panne.	Connaître le contenu et la structure d'un courrier commercial moderne (par ex. courrier, réclamation, rappel de paiement, commande, demande de devis, demande de garantie) et être conscient qu'ils reflètent la société. Tenir un journal des défaillances détaillé et reproductible, afin de pouvoir initier un processus d'amélioration continue en cas de besoin.	K3
E4	Soutenir et conseiller des partenaires internes et externes	Connaître l'environnement (directives, lieux et aspects de sécurité) Établir des informations adaptées à l'échelon hiérarchique concerné et les transmettre.	S'assurer de la prise en compte des directives internes, légales, en matière d'écologie et de sécurité au travail, et contrôler leur application. Apporter ses conseils et jouer un rôle d'interlocuteur pour ces questions, faire l'intermédiaire avec les spécialistes (par ex. CD, responsable des risques, offices, etc.). Surveillance du personnel opérationnel (interne et externe) dans ces domaines.	K4
E5	Traiter des plaintes	Prendre en charge et analyser les réclamations. Pouvoir dégager des mesures adaptées à partir des réclamations et les mettre en œuvre.	Analyser les formulaires de réclamation, les listes et formulaires de défauts, évaluer leur impact sur le processus et sur la disponibilité requise. À partir de cela, dégager les mesures qui s'imposent en tenant compte des aspects économiques.	K4
E6	Collecter et échanger des informations	Connaître les documents nécessaires et savoir où les obtenir Informers les personnes et services concernés en autonomie.	Appliquer le concept de communication de l'entreprise. Obtenir des informations ciblées (Internet, fournisseurs, magazines et séminaires spécialisés, normes, lois, directives, etc.). Appliquer les directives régissant l'échange d'e-mails. Être conscient des forces et faiblesses des différents supports d'échange d'informations.	K3

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

E7	Diriger une petite équipe	Pouvoir formuler les ordres avec clarté et contrôler leur respect Connaître les méthodes permettant de soutenir les collaborateurs.	Formuler des objectifs d'après les critères SMART. Exécuter les commandes dans le cadre des tâches, compétences et responsabilités attribuées. Diviser les commandes en étapes intermédiaires mesurables/évaluables et contrôler celles-ci. Aider (faire aider) les collaborateurs dans les étapes de la commande en cas de besoin. Être conscient des besoins des collaborateurs et prendre des mesures correspondantes.	K5
----	---------------------------	--	---	----

Domaine de compétence pratique F: Logistique, Organisation, Approvisionnement et Elimination

no.	compétences pratiques	Présentation concrète / contenu	Objectifs de compétences	Tax
F1	Comprendre les principes régissant l'approvisionnement	Connaître les différents types de contrat Connaître les différents éléments d'une commande (offre, commande, livraison, facturation)	Établir un cahier des charges en tenant compte de la disponibilité et de la fiabilité requises, d'un point de vue économique et en étant conscient des différents types de contrats (au min. contrat de travail, contrat d'entreprise, contrat cadre). Évaluer et comparer différentes offres. Commander des ouvrages ou prestations clairement définis à l'aide des formulaires de commande correspondants, en tenant compte des conditions générales de vente et les classer dans le tableau des comptes de manière ciblée. Effectuer des contrôles de réception des marchandises, des contrôles des performances, des mises en service et à l'arrêt conformément au cahier des charges. Établir un procès-verbal de réception et en dégager les défauts. Accompagner les opérations de correction des défauts, réaliser un contrôle final et lancer la facturation.	K4
F2	Exploiter un magasin/entrepôt	Connaître les principes fondamentaux en gestion des stocks Connaître les procédures de gestion des stocks et les appliquer.	Effectuer une analyse ABC des pièces détachées. Expliquer les conséquences éventuelles d'une mauvaise gestion des stocks. Appliquer les procédures de gestion des stocks et contribuer à l'optimisation de la procédure d'entreposage.	K4
F3	Planifier et gérer des déménagements et des transports	Clarifier les questions relatives à la place et aux emplacements ainsi qu'au déroulement chronologique Évaluer les spécificités de la marchandise à transporter (poids, volume, dangerosité, nature, aspects de sécurité) Connaître toutes les entités concernées et leur dépendance Utiliser les bons outils de travail	Planifier le déménagement, le transport ou le remplacement d'installations en tenant compte de la disponibilité. Convenir des processus avec toutes les parties prenantes, en termes spatiaux et temporels. Tenir compte des spécificités de la marchandise à transporter dans le cadre de l'infrastructure existante, en respectant les directives internes et externes, notamment en matière de sécurité au travail. Établir un concept d'information complet pour le déménagement/le transport/la mise en place.	K4

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

F4	Gérer l'élimination et le recyclage des déchets	Nommer les principes spécifiques aux déchets et le principe du pollueur-payeur contenu dans la Loi sur l'environnement Connaître le traitement des déchets spéciaux conforme aux directives S'assurer du tri des déchets produits dans son secteur et les envoyer au recyclage Mettre en place des zones d'entreposage adaptées aux marchandises	Appliquer le concept d'élimination des déchets à 4 niveaux en vue de réduire les quantités de déchets. Nommer les principes en matière d'élimination des déchets et le principe du pollueur-payeur défini dans la Loi sur la protection de l'environnement. Fournir les directives (LPE, LPEP, LChim, DETEC, et les ordonnances relatives aux déchets émanant de l'OFEV (par ex. l'oMoD, l'OTD, l'OPair)) afin de traiter les déchets spéciaux conformément aux dispositions en vigueur, et respecter celles-ci. Affecter et appliquer les n° ONU et les pictogrammes de danger. S'assure que les déchets produits par son secteur sont triés et les envoyer au recyclage. Créer des zones de stockage adaptées aux marchandises.	K3
F5	Prendre en considération les différentes formes d'organisation	Comparer les différents types d'organisation et pouvoir appliquer un type d'organisation à sa société et plus particulièrement à l'organisation de la maintenance.	Citer les avantages et inconvénients des organisations uni- et bidimensionnelles et appliquer celles-ci à sa propre structure d'organisation. Mettre en œuvre l'organisation propre à la société grâce à l'organigramme, la description de poste et le diagramme fonctionnel.	K3
F6	Engagement/mise en œuvre du personnel	En se fondant sur les commandes, pouvoir calculer le besoin en personnel et coordonner celui-ci (personnel interne et externe).	Établir quelles prestations peuvent être fournies en interne et les prestations impérativement extérieures. Coordonner celles-ci et les employer de manière rentable. Pour ce faire, observer le CO, la LTr, l'OLT, le CCT, l'OPA et le règlement du personnel.	K4
F7	Entreposage et applications	Connaître la différence entre la gestion des stocks centralisée ou décentralisée et leurs avantages et inconvénients.	Différencier les formes de gestion des stocks centralisée et décentralisée et nommer leurs avantages et inconvénients. Nommer les propriétés des différents types d'entrepôt (au min. les entrepôts de consignation, de consolidation, de matériel d'exploitation, de pièces détachées propres à la société, de mise en commun des pièces détachées, du service d'enlèvement, de livraisons <i>just-in-time</i>)	K3

Domaine de compétence pratique G: Contrôles des coûts et de la performance

no.	compétences pratiques	Présentation concrète / contenu	Objectifs de compétences	Tax
G1	Réaliser une analyse des coûts et profits	Expliquer les termes Pareto et Analyse ABC par un exemple Effectuer une balance coût-bénéfice et en tirer des conclusions Expliquer lorsqu'un <i>pay-back</i> doit être requis ou non	Expliquer et appliquer le principe de Pareto. Procéder à une analyse ABC des activités. Appliquer les règles de délégation (quoi, qui, pourquoi, comment, quand). Expliquer les principes «le mieux est l'ennemi du bien» et «aussi bien que nécessaire plutôt qu'aussi bien que possible», puis les appliquer à des exemples concrets. Établir une évaluation coût-profit en tenant compte des capacités financières, déterminer les délais d'amortissement et élaborer des bases de décision. Expliquer les relations entre <i>pay-back</i> , finances et sécurité.	K3
G2	Réaliser un contrôle des coûts et des performances	Dans le cadre du contrôle des travaux, comprendre comment déterminer l'état réel et effectuer une comparaison consigne/réel.	Fournir ou déterminer des valeurs de référence (au min. ratio de dépenses en maintenance, part des frais de personnel de maintenance, part des prestations de maintenance extérieures, part du dépannage en maintenance), des résultats de mesures et si besoin des check-listes permettant d'établir un diagnostic évaluant l'état réel. Fournir les valeurs de consigne et établir une comparaison CONSIGNE/RÉEL.	K3
G3	Réaliser une surveillance des consommations et des économies d'énergies, de l'efficacité énergétique	Connaître les différentes énergies primaires et secondaires Proposer des mesures d'économie d'énergie dans son secteur Connaître l'influence de la maintenance sur l'efficacité énergétique.	Décrire les sources d'énergie primaires et secondaires. Analyser les pertes en énergie et identifier dans l'ensemble les optimisations énergétiques potentielles. Expliquer la gestion de l'énergie (fiches de données, évaluations et valeurs de référence énergétiques) au sein du processus et en dégager des mesures relatives au comportement des collaborateurs, aux activités dans le cadre de la maintenance et aux investissements visant l'optimisation de la consommation énergétique.	K4
G4	Assistance et conseils à l'élaboration des budgets de maintenance	Connaître l'état de l'installation et contribuer à l'estimation des besoins.	Mettre en œuvre le concept de maintenance existant afin de contribuer à l'établissement du budget de maintenance. Évaluer l'état de l'installation et décrire les mesures de maintenance nécessaires.	K4
G5	Calculer ses propres performances	Pouvoir classer les différents facteurs de dépenses (temps, matériel, etc.) et les communiquer clairement.	Identifier la composition des coûts occasionnés par les travaux de maintenance et pouvoir répartir ceux-ci sur les différents postes de dépenses, communiquer l'ensemble aux supérieurs.	K4

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

Domaine de compétence pratique H: Compétences professionnelles

Nr.	compétences pratiques	Présentation concrète / contenu	Objectifs de compétences	Tax
H1	Formation technique de base, aptitude à la pensée analytique et en réseau	Interconnecter les formations techniques de base dans les domaines de l'électricité, de l'hydraulique, de la pneumatique, de la mécanique ou des automatismes et les appliquer de manière analytique.	Les connaissances spécialisées sont appliquées avec logique et les situations de travail sont correctement reconnues. La mise en relation des fondements permet de définir des solutions optimales visant la réalisation des objectifs. Grâce aux connaissances mises en œuvre, pouvoir déduire correctement les conséquences et effets d'une opération. Parmi les variantes potentielles, pouvoir évaluer celles qui combent au mieux les besoins. Grâce à la mise en relation de connaissances, pouvoir apporter des conseils dans différentes situations.	K4
H2	Connaissance de processus, aptitude à penser en processus	Mettre en lien la connaissance et le concept du processus et les appliquer.	Les étapes de processus et processus intermédiaires sont différenciés et réunis au sein d'un processus global logique, dans un ordre optimal. Le processus poursuit l'objectif et respecte la stratégie et les directives de maintenance de manière optimale.	K4
H3	Méthodologie et diagnostic	Utiliser la méthodologie et le diagnostic dans différentes situations de travail.	Le diagnostic systématique est bien utilisé en fonction de la situation. Les informations dégagées sont converties en une solution au problème méthodique et concrète grâce à une méthodologie de travail adaptée. Dans ce contexte, l'efficacité des ressources est prise en compte. Connaître ses propres limites et demander l'assistance de tiers si besoin.	K4
H4	Identification des potentiels d'optimisations et d'améliorations	Identifier le potentiel d'optimisation et d'amélioration d'un point de vue technique, économique et environnemental.	Les améliorations potentielles en termes techniques, économiques et environnementaux sont identifiées. Les propositions de solutions judicieuses sont évaluées en tenant compte des conditions cadres, elles sont mises en œuvre si le responsable dispose des compétences nécessaires, ou sont proposées à la mise en œuvre. Les ressources en personnel et en matériel sont préservées autant que possible tout en respectant les prescriptions de maintenance.	K4
H5	Connaissance du niveau de la technique en général, dans la branche ou le domaine d'activité	Contrôler l'actualité de l'état de la technique et appliquer les connaissances techniques relatives aux secteurs dans le domaine spécialisé.	L'état des installations propres et les méthodes sont évalués grâce aux connaissances actuelles de la technique et les modifications réalistes et courantes dans le domaine sont identifiées et proposées lorsque judicieux.	K4
H6	Utilisation économique des ressources	Mettre en œuvre une gestion économe des ressources grâce à des activités ciblées	Utilisation judicieuse des ressources grâce au principe simple «aussi bien que nécessaire, et pas plus». Ce type d'évaluation implique le respect de la sécurité, de la rentabilité, de la protection de l'environnement et des exigences techniques.	K4

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

H7	Connaissance de base dans le domaine de la gestion de projets	Appliquer les connaissances de base en gestion de projet.	Les projets peuvent être suivis, leur avancement évalué et les divergences critiques identifiées. Si nécessaire, les besoins de correction sont décrits et les mesures correspondantes sont prises.	K4
H8	Connaissance de base des bases juridiques et contractuelles	Appliquer et utiliser les connaissances fondamentales en droit et les principes en matière de contrats au quotidien.	Grâce aux connaissances de base en droit et en matière de contrats, pouvoir nommer les contenus contraires à la loi et décrire les contenus manquants. Les contenus supplémentaires nécessaires peuvent être décrits dans leurs grandes lignes, mais la rédaction des contenus juridiques est laissée à une personne dûment qualifiée.	K4
H9	Connaissance des différents systèmes d'assurance de qualité	Connaître des différents systèmes de garantie de qualité et les utiliser en pratique en temps que processus d'amélioration continue	Les spécificités des différents systèmes de qualité ayant trait à la maintenance sont connues et appliquées de manière concrète. Les améliorations nécessaires sont identifiées, décrites et intégrées à un processus d'amélioration continue, puis elles sont reprises dans les documents de qualité correspondants.	K4
H10	Manipulation de matières dangereuses	Surveiller et garantir le professionnalisme avec lequel les collaborateurs manipulent les substances dangereuses.	Reconnaître les substances dangereuses, leurs propriétés et leurs risques en fonction des situations. Les consignes de sécurité sont appliquées ou leur application par les collaborateurs est assurée. Les conséquences des risques potentiels sont évaluées et des mesures sont prises en réaction. Les attributions et responsabilités en matière de risques sont connues. Les personnes responsables en matière de substances dangereuses dans la structure/organisation de l'entreprise sont connues.	K4
H11	Compétences en informatique (connaissances de niveau utilisateur)	Utiliser les connaissances en informatique (maîtrise des programmes) de manière ciblée, les adapter en fonction des situations.	Les connaissances en informatique sont utilisées à bon escient et rapidement. Lorsque c'est judicieux, celles-ci sont utilisées en vue d'optimiser et de simplifier les processus. Connaître le concept informatique moderne. Les programmes utiles et nécessaires sont utilisés ou proposés à l'achat. Les logiciels adaptés sont utilisés pour contribuer à l'actualité de la documentation.	K4

Domaine de compétence pratique I: Compétences personnelles

no.	compétences pratiques	Présentation concrète / contenu	Objectifs de compétences	Tax
11	Haute disponibilité pour l'engagement, pour un service de piquet	Reconnaître et expliquer la nécessité du service de piquet. Accepter et promouvoir la grande disponibilité que cela implique de la part des collaborateurs	Accepter de faire preuve d'une grande disponibilité et être disposé à assurer le service de piquet. Faire preuve d'équité et respecter le principe de collégialité dans la répartition des tâches et tranches de travail.	K4
12	Conscience de ses responsabilités et de ses devoirs	Être conscient de ses responsabilités et obligations dans différentes situations de travail.	Être conscient de ses responsabilités et obligations dans différentes situations de travail. L'autonomie et une grande «responsabilité vis à vis des autres employés» sont ancrés dans le processus de travail. Les travaux sont organisés de sorte qu'ils peuvent également être pris en charge par d'autres collaborateurs. Les informations confidentielles quelle qu'en soit la nature sont traitées conformément aux directives et avec rigueur.	K4
13	Disponibilité à l'apprentissage et au changement	La disposition à apprendre et à accepter les changements est indispensable dans le processus de travail et elle est acceptée.	Reconnaître la nécessité d'une disposition permanente à apprendre et à accepter les changements. Les nouveautés et changements sont introduits de sorte qu'elles permettent aux collaborateurs de développer leurs compétences	K4
14	Capacités au travail en équipe, à la résolution de conflits	L'esprit d'équipe est une condition indispensable et les situations conflictuelles sont résolues de manière ciblée grâce à une aptitude réfléchie à gérer les conflits.	L'esprit d'équipe est vécu comme une évidence et encouragé. Les plateformes permettant de développer les compétences d'une équipe sont connues et comprises. Les problèmes sont réglés de manière constructive grâce à une communication adaptée, et une performance optimale est atteinte. Une grande importance est attachée aux facteurs clés que sont l'ouverture et l'aptitude à régler les conflits. Les conflits sont abordés et résolus de manière ciblée. Les relations humaines permettent d'instaurer un rapport de confiance approprié. Dans le cadre d'une commande, les ordres sont donnés de manière proportionnée.	K4
15	Capacités de communication	La communication est adaptée à chaque situation de travail de manière ciblée.	Une grande aptitude à la communication permet de maîtriser les situations de travail avec assurance et les situations difficiles sont résolues en tenant compte des différents points de vue. La communication est respectueuse et appropriée, même lorsque la pression est importante. La personnalité des autres est discernée et le comportement et la communication sont adaptés en conséquence. La présence est adaptée à la commande. La communication est formulée de manière appropriée à la personne ou au groupe destinataire. La communication est claire et compréhensible.	K4

Qualifikationsprofil mit Leistungskriterien

Anhang zur "Wegleitung zur Prüfungsordnung IHF"

16	Capacités à gérer les charges de travail	La capacité à gérer les charges de travail est favorisée par des mesures internes et externes.	Une grande résistance au travail permet d'éviter les erreurs techniques et réduit les tensions entre collaborateurs. Les situations stressantes sont identifiées au préalable, et désamorçées ou réduites lorsque possible. Garder le contrôle sur ses propres signes de stress. Les tensions, conflits et agressivités entre collaborateurs sont désamorçés. Le comportement et les propos sont mesurés, même dans les situations difficiles.	K4
17	Flexibilité	Les situations de travail inconstantes sont identifiées, analysées et maîtrisées de manière ciblée grâce à une grande flexibilité.	Une grande flexibilité permet de réagir de manière ciblée aux situations inconstantes. La flexibilité est orientée de manière à ce que l'environnement de travail soit intégré à la dynamique.	K5
18	Autonomie	Les situations de travail sont largement maîtrisées grâce aux propres compétences.	Une grande autonomie s'accompagne de solutions concrètes et d'une utilisation appropriée de la compétence décisionnelle. Les propres capacités sont connues à juste titre. Le travail, le comportement et l'implication permettent de favoriser la rentabilité de manière ciblée.	K5