

Programme de formation pour les cours interentreprises

EMPLOYÉ(E) EN INTENDANCE AFP

1. Domaine de compétences opérationnelles:
Conseil et service aux clients
2. Domaine de compétences opérationnelles :
Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements
3. Domaine de compétences opérationnelles:
Réalisation des travaux du circuit du linge
4. Domaine de compétences opérationnelles:
Préparation et distribution de repas
5. Domaine de compétences opérationnelles:
Exécution de travaux administratifs
6. Domaine de compétences opérationnelles:
Promotion de sa propre santé

Mai 2016

Avant-propos / Introduction

L'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale et les plans de formation ont été approuvés par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI le 10 septembre 2015 et sont entrés en vigueur au 1er janvier 2016.

Les domaines de compétences ont été définis au sein de groupes de travail et les organisations membres de l'OrTra intendance Suisse ont été invitées à exprimer leurs opinions et à faire des suggestions au cours de procédures de consultation.

Les objectifs évaluateurs énumérés dans le programme de formation sont contraignants pour les trois secteurs d'apprentissage (cours interentreprises, écoles professionnelles et entreprises formatrices). Les membres des groupes de travail des secteurs cours interentreprises, entreprises formatrices et écoles professionnelles ont déterminé le contenu des formations en fonction des objectifs évaluateurs. La commission pour le développement de la profession et la qualité a harmonisé les contenus des 3 secteurs d'apprentissage.

Un groupe restreint de responsables CI enseignant dans des cours interentreprises de divers cantons dans les secteurs de formation correspondants a élaboré le contenu du plan d'études des cours interentreprises.

Ce plan d'études à l'intention des responsables de CI vise à aider ces derniers dans l'enseignement des matières pratiques et à présenter le système d'insertion des apprentis dans leur métier. Il doit contribuer à assurer une coordination à l'échelle de toute la Suisse, ainsi qu'à faciliter le passage de certains apprentis d'un canton à l'autre. Il sert de base à l'élaboration de modèles d'apprentissage propres aux cours. Le plan d'études CI ne contient pas d'approches pédagogiques détaillées mais est conçu de manière à laisser une marge de manœuvre suffisante aux responsables afin que ces derniers puissent dispenser un enseignement axé sur les aspects pratique et opérationnel.

Dans le concept pédagogique-didactique établi par ailleurs, les enseignants définissent l'approche pédagogique du cours interentreprises et de l'école professionnelle. Ce concept montre comment les cours interentreprises et l'enseignement de connaissances professionnelles sont structurés et méthodiquement/pédagogiquement aménagés de manière à mettre en œuvre ces approches. Il offre une sécurité aux responsables CI et aux enseignants lors de la préparation et du déroulement du cours et constitue un facteur important de qualité du cours.

OrTra intendance suisse

Compétences employé(e) en intendance AFP

L'objectif de la formation professionnelle initiale est de former des professionnels qualifiés pour le marché du travail. Les compétences déterminantes pour la profession sont établies dans la formation. Une compétence est la capacité d'agir avec efficacité dans une situation professionnelle donnée. A cet effet, le professionnel doit mobiliser une série de ressources appropriées à la situation (compétences opérationnelles).

Au cours de leur formation, les apprentis apprennent à identifier, à l'aide d'exemples concrets, quelles ressources (compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles) mettre en œuvre dans telle ou telle situation. C'est la raison pour laquelle il ne suffit pas d'enseigner les ressources, mais il faut exercer à les appliquer de manière appropriée à la situation donnée (mobilisation). C'est avant tout la pratique qui est ici importante, mais aussi le secteur d'apprentissage de l'école qui soutient une utilisation appropriée des ressources.

Afin de promouvoir l'information sur les compétences, un concept pédagogique-didactique présentant des exemples de situations de travail potentielles a été conçu. Ces indications servent à étayer l'information sur les compétences au sein de l'école professionnelle.

Compétences professionnelles

Les employés en intendance utilisent les termes techniques, les outils de travail et entretiennent les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.

Compétences méthodologiques

Les employés en intendance organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.

Compétences sociales

Les employés en intendance savent comment entretenir leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients, et aborder les défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles de manière constructive. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.

Compétences personnelles

Les employés en intendance analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel.

Ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.

Niveaux taxonomiques employé(e) en intendance AFP

C1 Savoir

Les employés en intendance restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires.

2.2.1 Ils nomment les propriétés de matériaux donnés.

C2 Comprendre

Les employés en intendance expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots.

1.3.1 Ils expliquent l'offre proposée en matière de mets et de boissons.

C3 Appliquer

Les employés en intendance mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles.

4.2.7 Ils préparent des mets à partir de produits finis ou semi-finis.

C4 Analyser

Les employés en intendance analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles.

Aucun objectif évaluateur à ce niveau de taxonomie.

C5 Synthétiser

Les employés en intendance combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout.

Aucun objectif évaluateur à ce niveau de taxonomie.

C6 Evaluer

Les employés en intendance évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés.

Aucun objectif évaluateur à ce niveau de taxonomie.

Compétences opérationnelles employé(e) en intendance AFP

Domaine d'activité

Les employés en intendance accomplissent des activités professionnelles simples dans le domaine de l'intendance. Ils disposent de bonnes aptitudes pratiques et travaillent en équipe en respectant les instructions reçues. Dans le cadre de leur activité, ils s'engagent en faveur du bien-être des personnes.

Compétences opérationnelles importantes

Les compétences opérationnelles des employés en intendance sont réparties en six domaines de compétences opérationnelles:

- a) conseil et service aux clients;
- b) nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements;
- c) réalisation des travaux du circuit du linge;
- d) préparation et distribution de repas;
- e) exécution de travaux administratifs;
- f) promotion de sa propre santé.

Les domaines de compétences opérationnelles sont décrits comme suit :

a) conseil et service aux clients

Les employés en intendance appréhendent les souhaits et les besoins des clients et les satisfont conformément à la culture de l'entreprise. Ils communiquent de façon respectueuse et valorisante et contribuent, par un comportement orienté vers les clients, au bien-être de ceux-ci. Ils dispensent des conseils basés sur les instructions reçues durant la planification du service et accomplissent des tâches de service orientées vers les clients. Après avoir reçu les instructions nécessaires, ils dressent et décoorent des tables et des buffets en fonction des situations.

b) nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements

Ils maintiennent les locaux et les équipements en ordre selon les directives en vigueur en matière d'hygiène et en utilisant l'énergie et les ressources de manière efficace. Ils effectuent des travaux de nettoyage réguliers de façon ergonomique et efficace. Ils procèdent à l'entretien des appareils et des machines selon les directives en vigueur. Ils connaissent les contrôles à effectuer au niveau des locaux et des équipements et savent à qui et comment les défauts constatés doivent être annoncés.

c) réalisation des travaux du circuit du linge

Ils sont en mesure de réaliser les travaux définis relatifs au circuit du linge et à la remise en état des textiles et savent utiliser correctement les machines selon les techniques appropriées et en utilisant l'énergie et les ressources de manière efficace. Ils respectent les normes d'hygiène et appliquent les directives en vigueur dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé.

d) préparation et distribution de repas

Ils connaissent les règles d'une alimentation saine et sont en mesure de préparer certains éléments des repas selon les directives et en respectant les normes d'hygiène. Ils savent utiliser correctement les machines et les appareils pour la distribution des repas et sont en mesure d'effectuer des tâches relatives à au processus du lavage de la vaisselle. Ils effectuent les travaux en utilisant l'énergie et les ressources de manière efficace.

e) exécution de travaux administratifs

Ils effectuent des travaux administratifs et contribuent, dans le cadre de leur activité, à l'assurance qualité. Ils utilisent les moyens de communication et d'information avec assurance.

f) promotion de sa propre santé

Ils prennent soin de leur santé psychique et physique et peuvent évaluer leur propre personnalité. Ils sont en mesure de respecter les limites de leur fonction dans tous les domaines d'activité.

AFP Domaine de compétences opérationnelles 1

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour les cours interentreprises

Classé par les 2 années d'apprentissage

<p>Domaine de compétences opérationnelles 1: conseil et service aux clients</p> <p>En matière de conseil et de service, les souhaits et les besoins des clients sont prioritaires. Les employés en intendance effectuent des travaux simples soigneusement et en respectant les exigences de la culture de l'entreprise. En se comportant de manière assurée, ouverte et orientée vers les clients, ils contribuent à faire en sorte que ceux-ci se sentent les bienvenus. Les employés en intendance respectent les règles du service de façon précise et efficiente et dressent les tables de façon correcte et appropriée aux situations.</p>		
<p>1^{ère} année d'apprentissage</p>		<p>8 heures</p>
<p>Compétence opérationnelle 1.2: communiquer de façon respectueuse et valorisante</p> <p>Les employés en intendance communiquent de façon respectueuse et valorisante.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</p>	<p>Contenu</p>	
<p>1.2.5 Ils appliquent les règles de comportement et les formes de civilité. (C3) 1</p>	<p>Exercer les règles de comportement et les formes de civilité avec les clients, les supérieurs hiérarchiques et les membres de l'équipe</p>	
<p>1.2.6 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. (C3) 1 - 2</p>	<p>Appliquer les règles de comportement et les formes de civilité avec les clients, les supérieurs hiérarchiques et les membres de l'équipe sur la base de jeux de rôles et en fonction de la situation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • salutations • proximité/distance • sphère privée (éviter de poser des questions trop personnelles) • prise de congé/remerciements <p>par ex. avec des clients au restaurant, des collègues lors des changements d'équipes, le matin dans les vestiaires</p>	

Compétence opérationnelle 1.3: conseiller les clients de façon compétente en fonction des instructions reçues durant la planification du service

Les employés en intendance conseillent les clients en fonction des instructions reçues durant la planification du service.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
1.3.5 Ils prennent note des réclamations et les retransmettent. (C3) 1 - 2	La gestion des réclamations. Les possibilités d'informer les supérieurs hiérarchiques (voie de service: oral/ téléphonique/p ar écrit), par ex. si: <ul style="list-style-type: none">• le café est froid.• la soupe est trop salée• un menu comportant de la viande a été servi à des végétariens.	

Compétence opérationnelle 1.4: dresser des tables et des buffets de façon adaptée aux situations

Les employés en intendance dressent des tables et des buffets de façon adaptée aux situations.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
1.4.1 Ils dressent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations. (C3) 1 - 2	Dresser des tables: <ul style="list-style-type: none">• le couvert de base• les sets en papier et les chemins de table Dresser des buffets: <ul style="list-style-type: none">• apéritif• buffet de collation adapté à l'endroit et à l'occasion• table de service	

Compétence opérationnelle 1.5: effectuer des tâches de service orientées vers les clients		
Les employés en intendance effectuent des tâches de service orientées vers les clients.		
Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
1.5.3 Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations. (C3) 1 - 2	Alimenter le stock des marchandises sur la base des listes d'inventaire: par ex. boissons au buffet Effectuer les travaux requis dans le restaurant sur la base de la liste de mise en place: <ul style="list-style-type: none"> • couvert de base • buffet d'apéritif/ buffet de collation adapté à l'endroit et à l'occasion • deuxième service 	
1.5.4 Ils appliquent les règles de service spécifiques aux différents types de services. (C3) 1 - 2	Service à table: <ul style="list-style-type: none"> • service sur assiette • service sur plat (deuxième service) Buffet: self-service	
2^e année d'apprentissage		8 heures
Domaine de compétences opérationnelles 1: conseil et service aux clients		
En matière de conseil et de service, les souhaits et les besoins des clients sont prioritaires. Les employés en intendance effectuent des travaux simples soigneusement et en respectant les exigences de la culture de l'entreprise. En se comportant de manière assurée, ouverte et orientée vers les clients, ils contribuent à faire en sorte que ceux-ci se sentent les bienvenus. Les employés en intendance respectent les règles du service de façon précise et efficace et dressent les tables de façon correcte et appropriée aux situations.		
Compétence opérationnelle 1.2: communiquer de façon respectueuse et valorisante		
Les employés en intendance communiquent de façon respectueuse et valorisante.		
Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
1.2.6 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. (C3) 1 - 2	Approfondir les contenus de la 1 ^{ère} année d'apprentissage	

Compétence opérationnelle 1.3: conseiller les clients de façon compétente en fonction des instructions reçues durant la planification du service

Les employés en intendance conseillent les clients en fonction des instructions reçues durant la planification du service.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
1.3.4 Ils retransmettent les souhaits et les besoins des clients à la personne compétente. (C3) 2	Différencier les situations qui peuvent être gérées de façon autonome de celles qui doivent être transférées à d'autres personnes, par ex.: <ul style="list-style-type: none"> • couverts manquants – compétence propre • réservation de salles – compétence du supérieur hiérarchique 	
1.3.5 Ils prennent note des réclamations et les retransmettent. (C3) 1 - 2	Exemples de réclamations: <ul style="list-style-type: none"> • dans le buffet des salades, il y a des feuilles de salade verte qui sont flétries • le volume de la musique d'ambiance est trop fort • les collaborateurs discutent à haute voix d'affaires privées • il manque des assiettes au buffet • les plats sont vides / il n'y a pas de boissons au buffet • il n'y a pas de couverts de service au buffet 	

Compétence opérationnelle 1.4: dresser des tables et des buffets de façon adaptée aux situations

Les employés en intendance dressent des tables et des buffets de façon adaptée aux situations.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
1.4.1 Ils dressent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations. (C3) 1 - 2	Dresser les tables: <ul style="list-style-type: none"> • le couvert de base élargi • les linges de table en tissu, les serviettes en tissu • l'apéritif riche • le buffet de desserts adapté à l'endroit et à l'occasion 	
1.4.2 Ils décorent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations. (C3) 2	Décoration et arrangements floraux pour couvert de base, élargi et buffet	

Compétence opérationnelle 1.5: effectuer des tâches de service orientées vers les clients

Les employés en intendance effectuent des tâches de service orientées vers les clients.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
1.5.3 Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations. (C3) 1 - 2	Effectuer de façon autonome les travaux de mise en place sur la base de check-listes. <ul style="list-style-type: none">• Apéritif riche, buffet de collation, buffet de desserts adapté à l'endroit et à l'occasion• Couvert de base élargi• Deuxième service	
1.5.4 Ils appliquent les règles de service spécifiques aux différents types de services. (C3) 1 - 2	Service à table: <ul style="list-style-type: none">• service sur assiette• service sur plat (deuxième service) Buffet: self-service	

AFP Domaine de compétences opérationnelles 2

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour les cours interentreprises

Classé par les 2 années d'apprentissage

<p>Domaine de compétences opérationnelles 2: nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements</p> <p>Les gens devraient se sentir à l'aise dans l'environnement où ils vivent ou dans celui où ils séjournent. Des locaux et des équipements adaptés et bien entretenus y contribuent de façon significative.</p> <p>Les employés en intendance nettoient les locaux et les équipements selon les directives en vigueur en matière d'hygiène et en utilisant l'énergie et les ressources de manière efficace. Ils utilisent les appareils et les machines de nettoyage de manière professionnelle et ergonomique.</p>		
<p>1^{ère} année d'apprentissage</p>		<p>8 heures</p>
<p>Compétence opérationnelle 2.2: effectuer des travaux de nettoyage réguliers de façon efficiente</p> <p>Les employés en intendance effectuent des travaux de nettoyage réguliers de façon efficiente en respectant les critères ergonomiques et écologiques et en appliquant les mesures de sécurité au travail.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</p>	<p>Contenu</p>	
<p>2.2.5 Ils dosent les produits de nettoyage et d'entretien selon les indications du fabricant. (C3) 1 - 2</p>	<p>Doser les produits usuels de nettoyage, d'entretien et de désinfection en respectant les directives en matière de prévention des accidents et protection de la santé et selon les principes écologiques et économiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les produits de nettoyage neutres • les produits de nettoyage alcalins • les produits de nettoyage acides • les produits de nettoyage contenant des solvants (nettoyage du verre) 	
<p>2.2.9 Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant. (C3) 1 - 2</p>	<p>Ils utilisent et nettoient les appareils et les machines selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité dans le domaine des locaux sanitaires (nettoyage des lavabos, des douches et des W.-C.) et des autres locaux (Lavage manuel, aspiration sèche,</p>	

	dépoussiérage à sec et humide, élimination des déchets):	
	<ul style="list-style-type: none"> • ustensiles de balayage humide • outils et textiles de lavage manuel • aspirateur à sec • mouille-vitres 	
2^e année d'apprentissage		8 heures
Compétence opérationnelle 2.1: maintenir les locaux en bon état		
Les employés en intendance aménagent les locaux de manière accueillante et les maintiennent en bon état afin d'y faire régner une ambiance agréable.		
Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
2.1.2 Ils aménagent des locaux de façon à les rendre agréables à vivre. (C3) 2	<ul style="list-style-type: none"> • installer des rideaux • aérer • refaire le lit • éliminer les déchets • faire de l'ordre au niveau du mobilier et des petits objets • annoncer les défauts constatés • entretenir les plantes 	
Compétence opérationnelle 2.2: effectuer des travaux de nettoyage réguliers de façon efficiente		
Les employés en intendance effectuent des travaux de nettoyage réguliers de façon efficiente en respectant les critères ergonomiques et écologiques et en appliquant les mesures de sécurité au travail.		
Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
2.2.5 Ils dosent les produits de nettoyage et d'entretien selon les indications du fabricant. (C3) 1 - 2	<p>Doser les produits usuels de nettoyage, d'entretien et de désinfection en respectant les directives en matière de prévention des accidents et protection de la santé et selon les principes écologiques et économiques, selon l'annexe 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • les produits de nettoyage neutres • les produits de nettoyage alcalins • les produits de nettoyage acides • les produits de nettoyage contenant des solvants (nettoyage du verre) • les produits d'entretien 	

<p>2.2.9 Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant. (C3) 2</p>	<p>Utilisation et nettoyage des appareils et des machines selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité dans le domaine du nettoyage à fond:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monobrosse • aspirateur à eau • autolaveuse 	
<p>Compétence opérationnelle 2.3: respecter les normes d'hygiène Les employés en intendance respectent les normes d'hygiène.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</p>	<p>Contenu</p>	
<p>2.3.1 Ils respectent les normes d'hygiène et les standards de qualité applicables dans le domaine du nettoyage. (C3) 2</p>	<p>Ils appliquent les normes d'hygiène et les standards de qualité dans les travaux de nettoyage. L'hygiène personnelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vêtements de travail, gants, lunettes de protection <p>L'hygiène d'entreprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dosage correct, respect du procédé de travail <p>Micro-organismes: les voies de propagation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • en éternuant, après avoir été aux toilettes 	
<p>Compétence opérationnelle 2.4: contrôler les locaux et les équipements Les employés en intendance contrôlent les locaux, les équipements, les appareils et les machines selon les directives de l'entreprise et annoncent de manière fiable toute éventuelle défectuosité constatée.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</p>	<p>Contenu</p>	
<p>2.4.3 Ils contrôlent de manière autonome les locaux et les équipements au moyen de listes de contrôle. (C3) 2</p>	<p>But et utilisation des check-listes Contrôler un local en désordre sur la base d'une check-liste, constater tout ce qui n'est pas conforme, le consigner puis remettre le local en ordre.</p>	

AFP Domaine de compétences opérationnelles 3

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour les cours interentreprises

Classé par les 2 années d'apprentissage

Domaine de compétences opérationnelles 3: réalisation des travaux du circuit du linge		
Pour le bien-être des clients, il est important que le linge et les textiles soient toujours disponibles dans un état propre et irréprochable. Les employés en intendance exécutent de manière professionnelle certains travaux du circuit du linge et de remise en état des textiles et utilisent correctement les machines selon les techniques correspondantes. Ils travaillent soigneusement et respectent les directives en matière d'utilisation efficace de l'énergie et des ressources, d'économie et d'hygiène.		
1^{ère} année d'apprentissage		8 heures
Compétence opérationnelle 3.1: préparer le linge de l'entreprise et le linge privé pour le lavage		
Les employés en intendance rassemblent et préparent les divers textiles en vue de leur lavage.		
Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
3.1.2 Ils expliquent la différence entre le linge privé et le linge d'entreprise. (C2) 1 - 2	1^{ère} + 2^e année d'apprentissage Différence entre linge privé et linge d'entreprise: Le tri selon le type de traitement et l'utilisation faite par le propriétaire	
3.1.3 Ils trient les textiles en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure et les préparent pour le lavage en y appliquant également les éventuels prétraitements nécessaires. (C3) 1 - 2	1^{ère} + 2^e année d'apprentissage Trier le linge privé et le linge d'entreprise en fonction du traitement, par couleurs et selon le degré de salissure, du type de tissu, selon l'étiquette d'entretien, le traitement des taches, le linge neuf	
3.1.4 Ils utilisent les produits de lessive et les produits auxiliaires. (C3) 1 - 2	Doser les produits de lessive et les produits auxiliaires du point de vue écologique et économique en tenant compte de la sécurité au travail et de la protection de la santé: <ul style="list-style-type: none">les produits de lessive liquides et en poudre	

	<ul style="list-style-type: none"> • les adoucissants • les produits de post-traitement (revitalisant, amidon) • les agents de blanchiment 	
<p>Compétence opérationnelle 3.2: réaliser les travaux définis dans le circuit du linge</p> <p>Les employés en intendance exécutent de façon ergonomique des travaux définis relatifs au circuit du linge et appliquant les mesures de sécurité au travail.</p>		
Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
3.2.2 Ils appliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge. (C3) 1	<p>Les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • zone propre, zone sale <p>Application dans toutes les activités</p>	
3.2.5 Ils expliquent quelles sont les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge ainsi que leur domaine d'application respectif et les utilisent. (C3) 1 - 2	<p>Travaux de finition du linge propre selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifier et séparer le linge à réparer et le linge à relaver • repasser et plier <ul style="list-style-type: none"> ➤ les polos ➤ les chemises d'homme ➤ les blouses de dame <p>Calandrer et plier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le linge de cuisine • le linge de table 	
<p>Compétence opérationnelle 3.3: remettre en état les textiles selon les directives</p> <p>Les employés en intendance assurent une remise en état efficiente des textiles.</p>		
Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
3.3.2 Ils exécutent certains travaux relatifs à la remise en état des textiles. (C3) 1 - 2	<p>1^{ère} + 2^e année d'apprentissage</p> <p>Remise en état selon des directives écologiques et économiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • coudre un bouton • remplacer des attaches • coutures • ourlets 	

Compétence opérationnelle 3.1: préparer le linge de l'entreprise et le linge privé pour le lavage

Les employés en intendance rassemblent et préparent les divers textiles en vue de leur lavage.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
3.1.2 Ils expliquent la différence entre le linge privé et le linge d'entreprise. (C2) 1 - 2	1^{ère} + 2^e année d'apprentissage Différence entre linge privé et linge d'entreprise: Le tri selon le type de traitement et l'utilisation faite par le propriétaire	
3.1.3 Ils trient les textiles en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure et les préparent pour le lavage en y appliquant également les éventuels prétraitements nécessaires. (C3) 1 - 2	1^{ère} + 2^e année d'apprentissage Trier le linge privé et le linge d'entreprise en fonction du traitement, par couleurs et selon le degré de salissure, du type de tissu, selon l'étiquette d'entretien, le traitement des taches, le linge neuf	
3.1.4 Ils utilisent les produits de lessive et les produits auxiliaires. (C3) 1 - 2	Doser les produits de lessive et les produits auxiliaires du point de vue écologique et économique en tenant compte de la sécurité au travail et de la protection de la santé: <ul style="list-style-type: none"> • les produits de lessive liquides et en poudre • les adoucissants • les produits de post-traitement (revitalisant, amidon) • les agents de blanchiment 	

Compétence opérationnelle 3.2: réaliser les travaux définis dans le circuit du linge

Les employés en intendance exécutent de façon ergonomique des travaux définis relatifs au circuit du linge et appliquant les mesures de sécurité au travail.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
3.2.4 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et les appliquent. (C3) 2	Les directives en matière de sécurité au travail Application dans le cadre des travaux relatifs au circuit du linge <ul style="list-style-type: none">• les causes d'accidents• la manipulation des produits de lessive, des produits auxiliaires, des machines et des appareils de la buanderie• la posture corporelle / l'ergonomie• l'aménagement de la place de travail• la protection contre les micro-organismes	
3.2.5 Ils expliquent quelles sont les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge ainsi que leur domaine d'application respectif et les utilisent. (C3) 1 - 2	Utilisation des appareils et des machines selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité <ul style="list-style-type: none">• lave-linge• sèche-linge / Secomat• station de repassage• calandre Préparation du linge selon les principes de l'ergonomie et dans le respect des prescriptions de sécurité Identifier et séparer le linge à réparer et le linge à relaver Repasser et plier: <ul style="list-style-type: none">• vestes de cuisinier• pantalons de cuisinier• pantalons à pinces Calandrer et plier: <ul style="list-style-type: none">• taies d'oreiller• tabliers de bistrot	

Compétence opérationnelle 3.3: remettre en état les textiles selon les directives

Les employés en intendance assurent une remise en état efficiente des textiles.

Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
3.3.2 Ils exécutent certains travaux relatifs à la remise en état des textiles. (C3) 1 - 2	1^{ère} + 2^e année d'apprentissage Remise en état selon des directives écologiques et économiques: <ul style="list-style-type: none">• coudre un bouton• remplacer des attaches• coutures• ourlets	

AFP Domaine de compétences opérationnelles 4

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour les cours interentreprises

Classé par les 2 années d'apprentissage

<p>Domaine de compétences opérationnelles 4: préparation et distribution de repas</p> <p>Une alimentation et une restauration saines sont de première importance pour les clients ainsi que pour les employés en intendance.</p> <p>Les employés en intendance soutiennent l'équipe de cuisine en exécutant des tâches simples et des travaux de routine dans le domaine de la préparation et de l'élaboration de mets simples, du processus de lavage de la vaisselle et du système de distribution des repas ainsi qu'au stockage des denrées alimentaires.</p> <p>Dans ce contexte, ils travaillent proprement et avec précision, utilisent les machines et les équipements de manière professionnelle, efficace et avec l'autonomie nécessaire en respectant les directives légales, les directives de l'entreprise et les critères écologiques en vigueur, ainsi qu'en tenant compte d'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources.</p>		
1^{ère} année d'apprentissage		6 heures
<p>Compétence opérationnelle 4.2: préparer des mets selon les directives</p> <p>Les employés en intendance préparent des mets ou des éléments de mets selon les directives légales et les directives de l'entreprise.</p>		
Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
4.2.1 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies. (C3) 1	La technique de coupe, le maniement et le choix des couteaux selon les techniques de découpe utilisées <ul style="list-style-type: none"> • brunoise • julienne • macédoine 	
4.2.2 Ils effectuent une mise en place des mets. (C3) 1 - 2	1^{ère} + 2^e année d'apprentissage Organisation de la place du travail destinée à la mise en place pour ce qui concerne: <ul style="list-style-type: none"> • les denrées alimentaires • les appareils / les machines • les plats de service 	

<p>4.2.3 Ils préparent des mets et des boissons de différentes sortes. (C3) 1 - 2</p>	<p>Produits «Convenience» (selon les indications du fabricant)</p> <p>Voir listes des boissons et des mets</p>	
<p>4.2.4 Ils expliquent pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine et les appliquent. (C3) 1 - 2</p>	<p>Respect des règles d'hygiène et différenciation entre hygiène personnelle et hygiène d'entreprise.</p> <p>L'hygiène personnelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sur la base des «Recommandations en matière d'hygiène et de sécurité au travail dans les cours interentreprises et durant la procédure de qualification» de l'OrTra intendance suisse <p>L'hygiène d'entreprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sur la base de HACCP 	
<p>4.2.6 Ils mesurent les quantités nécessaires pour la réalisation de recettes. (C3) 1 - 2</p>	<p>1^{ère} + 2^e année d'apprentissage Peser/mesurer les quantités nécessaires pour la préparation de recettes selon les listes des mets et des boissons</p>	
<p>4.2.8 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la place de travail. (C3) 1 - 2</p>	<p>1^{ère} + 2^e année d'apprentissage Respecter les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la base des «Recommandations en matière d'hygiène et de sécurité au travail dans les cours interentreprises et durant la procédure de qualification»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prévenir les coupures • prévenir les brûlures • prévenir les chutes et les trébuchements • adopter une posture corporelle correcte (soulever des charges, porter des charges, se tenir, debout) • travailler de façon à ménager le corps • prévenir les incendies 	

2^e année d'apprentissage		8 heures
Compétence opérationnelle 4.2: préparer des mets selon les directives		
Les employés en intendance préparent des mets ou des éléments de mets selon les directives légales et les directives de l'entreprise.		
Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
4.2.2 Ils effectuent une mise en place des mets. (C3) 1 - 2	1^{ère} + 2^e année d'apprentissage Organisation de la place du travail destinée à la mise en place pour ce qui concerne: <ul style="list-style-type: none">• les denrées alimentaires• les appareils / les machines• les plats de service	
4.2.3 Ils préparent des mets et des boissons de différentes sortes. (C3) 1 - 2	Produits «Convenience» (selon les indications du fabricant) Voir listes des boissons et des mets	
4.2.4 Ils expliquent pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine et les appliquent. (C3) 1 - 2	Respect des règles d'hygiène et différenciation entre hygiène personnelle et hygiène d'entreprise. L'hygiène personnelle: <ul style="list-style-type: none">• sur la base des «Recommandations en matière d'hygiène et de sécurité au travail dans les cours interentreprises et durant la procédure de qualification» de l'OrTra intendance suisse L'hygiène d'entreprise: <ul style="list-style-type: none">• sur la base de HACCP	
4.2.6 Ils mesurent les quantités nécessaires pour la réalisation de recettes. (C3) 1 - 2	1^{ère} + 2^e année d'apprentissage Peser/mesurer les quantités nécessaires pour la préparation de recettes selon les listes des mets et des boissons	
4.2.8 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la place de travail. (C3) 1 - 2	1^{ère} + 2^e année d'apprentissage Respecter les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la base des «Recommandations en matière d'hygiène et de sécurité au travail dans les cours interentreprises et durant la procédure de qualification»:	

	<ul style="list-style-type: none"> • prévenir les coupures • prévenir les brûlures • prévenir les chutes et les trébuchements • adopter une posture corporelle correcte (soulever des charges, porter des charges, se tenir, debout) • travailler de façon à ménager le corps • prévenir les incendies 	
4.2.10 Ils stockent les denrées alimentaires selon les prescriptions en vigueur. (C3) 2	<p>Ils stockent les denrées alimentaires selon le concept HACCP en vigueur dans l'entreprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • contrôle à la réception de la marchandise • température • marquage/identification • date 	
<p>Compétence opérationnelle 4.4: effectuer des tâches relatives au processus de lavage de la vaisselle dans le respect des instructions</p> <p>Les employés en intendance utilisent de manière professionnelle et avec efficacité les machines et les appareils de l'organisation du lavage de la vaisselle, selon les instructions reçues. Ils trient les déchets selon les directives en vigueur.</p>		
Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
4.4.6 Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets et les appliquent. (C3) 2	<p>Elimination correcte des déchets selon les prescriptions de la commune:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le verre • les boîtes de conserve • les déchets verts • le PET • le vieux papier, le carton, • les restes de denrées alimentaires (bio-gaz) 	

AFP Domaine de compétences opérationnelles 6

Compétences opérationnelles, objectifs évaluateurs et contenu pour les cours interentreprises

Classé par les 2 années d'apprentissage

<p>Domaine de compétences opérationnelles 6: promotion de sa propre santé</p> <p>Des travaux d'intendance sont effectués dans tous les lieux dans lesquels des personnes vivent et travaillent.</p> <p>Cela signifie que les employés en intendance doivent respecter la marge de manœuvre et travailler dans les limites de leur domaine de compétence. Cette condition est exigeante au niveau personnel et requiert d'être en mesure d'évaluer correctement ses propres capacités.</p> <p>La santé psychique et physique doit être préservée en toutes circonstances.</p>		
1^{ère} année d'apprentissage		2 heures
<p>Compétence opérationnelle 6.3: prendre soin de sa santé physique et psychique</p> <p>Les employés en intendance prennent soin de leur santé physique et psychique.</p>		
Objectifs évaluateurs cours interentreprises	Contenu	
<p>6.2.3 Ils agissent selon les procédures définies par l'entreprise pour les cas d'urgence. (C3) 1</p>	<p>Comportement général en cas de situation d'urgence (premiers secours):</p> <ul style="list-style-type: none"> • coupures, brûlures, écorchures • piqûres d'insectes • chocs • empoisonnements / allergies • électrocutionschutes • pharmacie d'entreprise, gestion des médicaments 	
<p>6.3.1 Ils appliquent les mesures de préservation de leur propre santé et du respect de l'hygiène personnelle. (C3) 1</p>	<p>Mesures:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lavage correct des mains • vêtements de travail • image personnelle (cheveux, bijoux, ongles) • ergonomie • alimentation • pauses, loisirs, hobbies • secret professionnelle • proximité/distance 	

	Présentation des tâches du chargé de sécurité dans l'entreprise	
--	---	--

© OrTra intendance suisse, tous droits réservés