

Procédure de qualification

Employé-e en intendance AFP

Connaissances professionnelles, examen écrit

Pos. 1 Conseil et service aux clients

Série zéro à partir de 2020

VERSION POUR EXPERT-E-S

Durée 30 minutes pour 10 exercices

Remarque Lorsqu'un nombre de réponses déterminé est demandé, seul est pris en compte le nombre demandé, dans l'ordre d'énumération.

Moyens auxiliaires Aucun

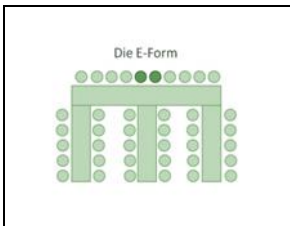
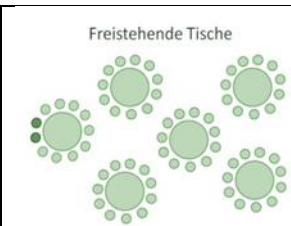
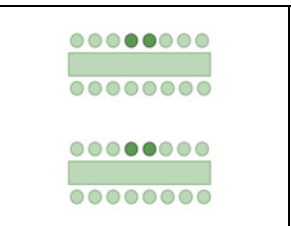
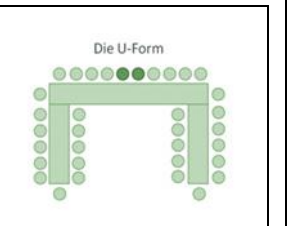
Barème de notes Nombre de points maximum: 34

32.5	-	34.0	points	=	Note	6.0
29.0	-	32.0	points	=	Note	5.5
25.5	-	28.5	points	=	Note	5.0
22.5	-	25.0	points	=	Note	4.5
19.0	-	22.0	points	=	Note	4.0
15.5	-	18.5	points	=	Note	3.5
12.0	-	15.0	points	=	Note	3.0
8.5	-	11.5	points	=	Note	2.5
5.5	-	8.0	points	=	Note	2.0
2	-	5.0	points	=	Note	1.5
0	-	1	points	=	Note	1.0

Ces épreuves d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail Ortra intendance Suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Position 1	Points	
	max.	obtenus
Situation de départ Vous travaillez en tant qu'employé-e en intendance au foyer pour jeunes de Montjoie. Nora, l'une des pensionnaires, souhaiterait fêter son quatorzième anniversaire au foyer le 16 juin avec ses amis et sa famille. Un apéritif est prévu pour accueillir les invités. Seules les boissons non alcoolisées sont autorisées dans le foyer. Nora aimerait le menu suivant pour son anniversaire: Salade de pâtes *** Escalopes viennoises avec frites *** Tourte à la crème au beurre Différents types de service sont possibles pour la fête d'anniversaire. Votre supérieure aimerait un service au buffet ou un service sur assiette. Elle vous demande de l'aider dans la planification et le déroulement de l'événement. Des invités de l'extérieur sont également attendus à la fête d'anniversaire. Vous avez pour mission de les accueillir à 11h00. Madame Seiler vous demande des nouvelles d'une pensionnaire qui réside dans le foyer. Elle veut savoir pourquoi la jeune fille est au foyer. Les invités de l'anniversaire s'assoient à table. Vous remarquez que Monsieur Keller lève la main et vous fait signe. Durant la fête, un voisin téléphone pour se plaindre du bruit de la musique dans le jardin. En rangeant les assiettes, vous remarquez qu'il y a beaucoup de restes.		

		Points	
		max.	obtenus
Exercice 1			
a) Vous discutez de la décoration de la table avec votre supérieure. Citez quatre points importants auxquels vous devez veiller.			
Ex.: • Correspondre à l'événement • Tenir compte de la saison • Pas de décoration trop haute • Pas de fleurs ou de bougies odorantes • Le rapport prix/prestation doit être raisonnable • Matériel réutilisable		4	
1 point par réponse juste.			
b) Notez deux décorations possibles pour l'événement, hors linge de table.			
Ex.: • Ballons • Banderole « Joyeux Anniversaire » • Friandises éparpillées sur la table • Fleurs en papiers aux coloris assortis		2	
1 point par réponse appropriée.			
Exercice 2			
Afin que les invités se sentent bien, il est important de choisir la bonne disposition des tables.			
Cochez une disposition des tables qui conviendrait pour cet événement.			
			
☐	☐	☐	☐
1			
Justifiez votre réponse.			
Ex.: • Avec la forme linéaire, tous les invités peuvent se voir et voir la personne qui est à l'honneur. • La forme en U offre davantage de place pour les invités dans une petite salle. • Les tables individuelles sont conviviales et chaleureuses.			
1 point par réponse appropriée.			
Report		7	

		Points									
		max.	obtenus								
Report		7									
Exercice 3 Un apéritif est prévu pour accueillir les invités. Faites trois suggestions qui peuvent être proposées dans le foyer. Ex.: - Jus d'orange - Jus de tomate - Bowle ou cocktails aux fruits - Thé froid fait maison - Rimuss au sirop de sureau - Ginger Ale au jus de citron vert 1 point par réponse appropriée. Les boissons alcoolisées ne sont pas autorisées dans le foyer.		3									
Exercice 4 Le foyer attache beaucoup d'importance à une alimentation saine. Faites une proposition plus saine à Nora en modifiant la composition du menu. Ex.: <table><tr><td></td><td>Proposition plus saine</td></tr><tr><td>Entrée</td><td>Ex.: - Salade de carottes - Salade verte - Salade de concombre - Gazpacho </td></tr><tr><td>Plats</td><td>Ex.: - Cordon-bleu de poulet farci aux légumes - Escalopes grillées - Nouilles - Pommes de terre au four </td></tr><tr><td>Dessert</td><td>Ex.: - Roulé aux framboises - Salade de fruits - Glace à la framboise garnie de fruits </td></tr></table> 1 point par réponse appropriée. Une composante du menu doit être remplacée pour le plat principal.			Proposition plus saine	Entrée	Ex.: - Salade de carottes - Salade verte - Salade de concombre - Gazpacho	Plats	Ex.: - Cordon-bleu de poulet farci aux légumes - Escalopes grillées - Nouilles - Pommes de terre au four	Dessert	Ex.: - Roulé aux framboises - Salade de fruits - Glace à la framboise garnie de fruits	3	
	Proposition plus saine										
Entrée	Ex.: - Salade de carottes - Salade verte - Salade de concombre - Gazpacho										
Plats	Ex.: - Cordon-bleu de poulet farci aux légumes - Escalopes grillées - Nouilles - Pommes de terre au four										
Dessert	Ex.: - Roulé aux framboises - Salade de fruits - Glace à la framboise garnie de fruits										
Report		13									

		Points																
		max.	obtenus															
Report		13																
Exercice 5																		
Différents types de service sont possibles pour la fête d'anniversaire.																		
a) Citez les deux types de service proposés.																		
b) Expliquez deux avantages pour chacun d'entre eux. Pas de répétitions.																		
<table><tr><td>a) Type de service</td><td>b) Deux avantages</td></tr><tr><td>Service au buffet</td><td>Ex.: • Le convive choisit lui-même ce dont il a envie. • Il peut se servir les quantités souhaitées. • Il peut se resservir. </td></tr><tr><td>Service sur assiette</td><td>Ex.: • Le repas est servi. • Les assiettes peuvent être décorées en cuisine. • Le service sur assiette est relativement simple. </td></tr></table>		a) Type de service	b) Deux avantages	Service au buffet	Ex.: • Le convive choisit lui-même ce dont il a envie. • Il peut se servir les quantités souhaitées. • Il peut se resservir.	Service sur assiette	Ex.: • Le repas est servi. • Les assiettes peuvent être décorées en cuisine. • Le service sur assiette est relativement simple.	2.5										
a) Type de service	b) Deux avantages																	
Service au buffet	Ex.: • Le convive choisit lui-même ce dont il a envie. • Il peut se servir les quantités souhaitées. • Il peut se resservir.																	
Service sur assiette	Ex.: • Le repas est servi. • Les assiettes peuvent être décorées en cuisine. • Le service sur assiette est relativement simple.																	
		2.5																
		0.5 point par type de service juste. 1 point par avantage approprié																
c) Vous avez opté pour le service sur assiette. Cochez dans le tableau les affirmations correctes pour ce type de service.																		
<table><tr><td>Affirmation</td><td>juste</td><td>faux</td></tr><tr><td>L'assiette est servie par la gauche.</td><td>☐</td><td>☒</td></tr><tr><td>Seuls les aliments chauds sont servis.</td><td>☐</td><td>☒</td></tr><tr><td>La taille de la portion est prédéterminée.</td><td>☒</td><td>☐</td></tr><tr><td>L'assiette est enlevée par la gauche.</td><td>☐</td><td>☒</td></tr></table>		Affirmation	juste	faux	L'assiette est servie par la gauche.	☐	☒	Seuls les aliments chauds sont servis.	☐	☒	La taille de la portion est prédéterminée.	☒	☐	L'assiette est enlevée par la gauche.	☐	☒	2	
Affirmation	juste	faux																
L'assiette est servie par la gauche.	☐	☒																
Seuls les aliments chauds sont servis.	☐	☒																
La taille de la portion est prédéterminée.	☒	☐																
L'assiette est enlevée par la gauche.	☐	☒																
		0.5 point par réponse juste.																
Report		20																

		Points	
		max.	obtenus
Report		20	
Exercice 5 (suite) c) Pour un bon déroulement du service, les règles de service doivent être respectées. Expliquez en deux phrases courtes pourquoi c'est important. Ex.: • Le convive doit se sentir à l'aise. • Le travail doit être exécuté rapidement et de manière rationnelle. • Eviter les accidents. • Le service se déroule toujours de la même manière. <i>1 point par réponse appropriée.</i>		2	
Exercice 6 Citez trois points auxquels vous devez veiller lors du travail à 11 heures. Ex.: • Se présenter • Être aimable • Contact visuel • Parler clairement <i>1 point par réponse juste.</i> « Accueil » comme réponse ne donne droit à aucun point puisqu'il s'agit du travail.		3	
Exercice 7 Lors du travail quotidien dans votre entreprise, il se présente toujours des situations où vous ne devez pas divulguer d'informations. a) Expliquez en une phrase pourquoi vous ne pouvez pas répondre à la question de Madame Seiler. Ex.: • Ce genre d'informations est soumis au secret professionnel. • Je ne dois pas divulguer de renseignements sur les pensionnaires ou les élèves. <i>1 point par réponse appropriée.</i> b) Cochez la combinaison d'affirmations qui convient. A Les numéros de téléphone des élèves sont confidentiels. B Seul le responsable d'établissement peut transmettre des informations. C A la maison, dans le contexte familial, je peux parler des élèves du foyer. D Je ne dois <u>pas</u> lire les notes sur le bureau des supérieur-e-s. Solutions pour les expert-e-s Réponse juste: ☐ C + D ☐ A + B ☒ A + D ☐ B + C <i>1 point par réponse juste.</i>		1	
Report		27	

		Points											
		max.	obtenus										
Report		27											
Exercice 8													
Les invités de l'anniversaire s'assoient à table.													
a) Nommez le type de communication de Monsieur Keller.		1											
Communication non verbale													
1 point par réponse juste.													
b) Décrivez en une phrase comment vous réagissez à cette demande.		1											
Je m'approche de Monsieur Keller et lui demande ce qu'il désire.													
1 point par phrase appropriée.													
c) Vous connaissez les caractéristiques de la communication. Complétez le tableau.													
<table><tr><td>Terme</td><td>Explication</td></tr><tr><td>Contact visuel</td><td>Ex.: Regarder dans les yeux</td></tr><tr><td>Mimiques</td><td>Rire, pleurer, sourire</td></tr><tr><td>Gestuelle</td><td>Ex.: Mouvements des mains, des pieds, des bras, de la tête, lever les sourcils</td></tr><tr><td>Posture</td><td>Détourné, frontal, vouté, droit</td></tr></table>		Terme	Explication	Contact visuel	Ex.: Regarder dans les yeux	Mimiques	Rire, pleurer, sourire	Gestuelle	Ex.: Mouvements des mains, des pieds, des bras, de la tête, lever les sourcils	Posture	Détourné, frontal, vouté, droit	2	
Terme	Explication												
Contact visuel	Ex.: Regarder dans les yeux												
Mimiques	Rire, pleurer, sourire												
Gestuelle	Ex.: Mouvements des mains, des pieds, des bras, de la tête, lever les sourcils												
Posture	Détourné, frontal, vouté, droit												
0.5 point par terme juste. 0.5 point par explication appropriée.													
Report		31											

	Points	
	max.	obtenus
Report	31	
Exercice 9 Vous vous entretenez par téléphone avec le voisin. a) Citez deux critères à observer durant cet entretien. Ex.: • <i>Laisser parler</i> • <i>Être aimable</i> • <i>Faire preuve de compréhension</i> <i>0.5 point par critère correct.</i> b) Vous vous excusez. Citez une autre action que vous entreprenez ensuite. Ex.: <i>Transmettre la réclamation afin de baisser la musique ou fermer la fenêtre.</i> <i>1 point par réponse juste.</i>	1	
Exercice 10 Citez deux raisons possibles pour lesquelles il reste beaucoup de nourriture. Ex.: • <i>Les portions étaient trop grosses.</i> • <i>Le repas n'a pas plu à tout le monde.</i> • <i>Les aliments étaient trop salés.</i> <i>0.5 point par réponse correcte.</i>	1	
Total	34	

Procédure de qualification

Employé-e en intendance AFP

Connaissances professionnelles, examen écrit

Pos. 2 Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements

Série zéro à partir de 2020

VERSION POUR EXPERT-E-S

Durée 30 minutes pour 13 exercices

Remarque Lorsqu'un nombre de réponses déterminé est demandé, seul est pris en compte le nombre demandé, dans l'ordre d'énumération.

Moyens auxiliaires Aucun

Barème de notes Nombre de points maximum: 33

31.5	-	33.0	points	=	Note	6.0
28.5	-	31.0	points	=	Note	5.5
25.0	-	28.0	points	=	Note	5.0
21.5	-	24.5	points	=	Note	4.5
18.5	-	21.0	points	=	Note	4.0
15.0	-	18.0	points	=	Note	3.5
12.0	-	14.5	points	=	Note	3.0
8.5	-	11.5	points	=	Note	2.5
5.0	-	8.0	points	=	Note	2.0
2.0	-	4.5	points	=	Note	1.5
0.0	-	1.5	points	=	Note	1.0

Ces épreuves d'examens **peuvent** être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail Ortra intendance Suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Situation de départ

Vous travaillez dans un EMS et vous êtes aujourd'hui responsable du nettoyage d'entretien des chambres et des sanitaires des résidents d'un étage.

Le sol et les murs des salles d'eau sont carrelés.

Les revêtements de sol des chambres et du couloir sont en textile.

Avant de préparer le chariot de nettoyage propre, vous portez déjà des vêtements de travail propres et avez attaché vos cheveux.

Dans cet établissement, un dispositif de dosage centralisé est utilisé pour doser les produits de nettoyage. Les produits de nettoyage spéciaux sont dosés avec un gobelet-mesureur.

Sur la bouteille de produit nettoyant pour sanitaires, vous voyez les informations suivantes:



Dans la chambre 25 de Monsieur Franc, vous trouvez un grand désordre. Il y a des bouteilles d'eau minérale en PET et des emballages en plastique de biscuits qui traînent. À côté de la corbeille à papier, vous trouvez des piles électriques sur le sol.

Sur le miroir de la salle d'eau, il y a des résidus de mousse à raser et des traces de doigts.

En contrôlant les sanitaires, vous constatez que le distributeur de savon fuit.

Vous vérifiez que le couloir est propre et nettoyez les endroits où de la saleté est visible. Vous vous occupez aussi de l'entretien hebdomadaire des plantes. Dans le couloir, il y a une plante qui a déjà perdu des feuilles et qui semble fanée.

		Points	
		max.	obtenus
Exercice 1 Avant de préparer le chariot de nettoyage, vous réfléchissez aux mesures d'hygiène nécessaires. a) Citez trois points qui contribuent à une bonne hygiène personnelle. Pas de répétitions. Ex.: • Se laver les mains. • Se désinfecter les mains. • Porter des gants. • Ne pas porter de bijoux. <i>0.5 point par réponse cohérente.</i> <i>« Vêtements de travail propres » et « Cheveux attachés » ne donnent pas droit à des points, car ils sont déjà mentionnés dans la situation de départ.</i> b) Il faut également être attentif à l'hygiène de l'établissement. Citez trois points qui contribuent à une bonne hygiène d'entreprise. Pas de répétitions. Ex.: • Maintenir le chariot de nettoyage en ordre • Nettoyer régulièrement les appareils • Entretien régulièrement les appareils • Chiffons propres <i>0.5 point par réponse appropriée.</i> <i>« Chariot de nettoyage propre » ne donne pas droit à des points, car déjà mentionné dans la situation de départ.</i>		1.5	
Exercice 2 Vous dosez le produit de nettoyage. a) Citez les deux systèmes de dosage utilisés dans cet établissement. b) Notez un avantage pour chacun.			
a) Système de dosage	b) Avantage		
Dispositif de dosage centralisé	Ex.: • Facile à manipuler. • La solution de nettoyage est préparée automatiquement. • Le dosage est adapté à chaque quantité d'eau.	1.5	
Gobelet doseur	Ex.: • Convient pour des produits de nettoyage utilisés peu souvent. • Aucun entretien nécessaire. • Ne coûte pas cher.	1.5	
<i>0.5 point par système de dosage bien cité.</i> <i>1 point par avantage approprié.</i>			
Report		6	

		Points max. obtenus											
Report		6											
Exercice 3 Vous utilisez le produit nettoyant pour sanitaires. a) Expliquez en une phrase courte la graduation qui figure dessus. Ex.: • Le pH est de 5. • Je peux lire le pH. • Le produit nettoyant est légèrement acide. 1 point pour une explication appropriée. b) Nommez le symbole de danger qui figure sur la bouteille. c) Expliquez en une phrase courte ce qu'il signifie. d) Mentionnez une mesure de protection que vous devez prendre. <table><tr><td>b) Désignation</td><td>Corrosif ou irritant</td></tr><tr><td>c) Signification</td><td>Ex.: ce produit attaque la peau, les yeux et les matériaux.</td></tr><tr><td>d) Mesure de protection</td><td>Ex.: Porter des lunettes de protection et des gants</td></tr></table> 0.5 point pour une désignation correcte. 1 point pour une signification appropriée. 0.5 point pour une mesure de protection correcte.		b) Désignation	Corrosif ou irritant	c) Signification	Ex.: ce produit attaque la peau, les yeux et les matériaux.	d) Mesure de protection	Ex.: Porter des lunettes de protection et des gants	1					
b) Désignation	Corrosif ou irritant												
c) Signification	Ex.: ce produit attaque la peau, les yeux et les matériaux.												
d) Mesure de protection	Ex.: Porter des lunettes de protection et des gants												
Exercice 4 Quelles mesures de sécurité du travail et de protection de la santé respectez-vous dans les travaux de nettoyage que vous exécutez aujourd'hui? a) Citez trois tâches que vous exécutez. b) Citez pour chacune une mesure concrète de sécurité du travail ou de protection de la santé. Pas de répétitions. Ex.: <table><tr><td>a) Tâche à exécuter</td><td>b) Mesure concrète de sécurité du travail ou de protection de la santé</td></tr><tr><td>Nettoyer les WC avec un nettoyant acide</td><td>Porter des lunettes de protection</td></tr><tr><td>Dépoussiérer les meubles</td><td>Porter des gants</td></tr><tr><td>Aspiration à sec de la chambre</td><td>Se tenir droit</td></tr><tr><td>Lavage humide du sol</td><td>Poser un chevalet d'avertissement</td></tr></table> 0.5 point par tâche correcte. 0.5 point par mesure appropriée.		a) Tâche à exécuter	b) Mesure concrète de sécurité du travail ou de protection de la santé	Nettoyer les WC avec un nettoyant acide	Porter des lunettes de protection	Dépoussiérer les meubles	Porter des gants	Aspiration à sec de la chambre	Se tenir droit	Lavage humide du sol	Poser un chevalet d'avertissement	1	
a) Tâche à exécuter	b) Mesure concrète de sécurité du travail ou de protection de la santé												
Nettoyer les WC avec un nettoyant acide	Porter des lunettes de protection												
Dépoussiérer les meubles	Porter des gants												
Aspiration à sec de la chambre	Se tenir droit												
Lavage humide du sol	Poser un chevalet d'avertissement												
Report		12											

Report

12

Exercice 5

Vous utilisez différents produits nettoyants pour votre travail d'aujourd'hui.

- Notez deux produits nettoyants différents que vous utilisez aujourd'hui.
- Notez le principe actif principal de chacun.
- Notez l'utilité / la fonction de ce principe actif.

Ex.:

a) Produit nettoyant	b) Principe actif principal	c) Utilité/fonction
Détergent neutre	Agents tensioactifs	Dissoudre, saleté grasse légère
Nettoyant d'entretien des sanitaires	Acide	Dissoudre le tartre
Nettoyant pour WC	Acide	Dissoudre le tartre / les dépôts d'urine
Détergent pour vitres	Alcool	Dissoudre la saleté grasse sur les surfaces en verre

1.5

1.5

0.5 point par produit nettoyant correct.
0.5 point par principe actif correct.
0.5 point par fonction correcte.

Exercice 6

En nettoyant la chambre de Monsieur Franc, vous utilisez différents chiffons et produits nettoyants.

Cochez si les affirmations ci-après sont vraies ou fausses.

Affirmation	Vrai	Faux
Les chiffons en microfibres ne sont <u>pas</u> adaptés à tous les types de nettoyage.		X
Plus le pH est bas, plus le produit nettoyant est acide.	X	
Les détergents universels à base d'alcool aident à nettoyer sans laisser de traces.	X	
Plus le pH est bas, mieux le nettoyant agit sur les marques de doigts.		X
Les nettoyants alcalins détachent la graisse et les résidus de protéines.	X	
Dans un nettoyage d'entretien, on utilise surtout des détergents neutres.	X	

3

0.5 point par réponse juste

Report

18

		Points	
		max.	obtenus
Report		18	
Exercice 7 Attribuez aux pictogrammes correspondants les quatre déchets différents que vous rencontrez aujourd'hui dans votre travail.		2	
Pictogramme	Déchet trouvé		
	Bouteilles d'eau minérale		
			
	Emballages plastiques de biscuits		
			
	Piles	0.5	
	Feuilles fanées		
<i>0.5 point par attribution correcte. Seuls les déchets qui sont mentionnés dans la situation de départ sont considérés justes.</i>			
Exercice 8 Vous nettoyez le revêtement de sol de la chambre. a) Citez le revêtement de sol de la chambre. Revêtement de sol textile / moquette / tapis <i>0.5 point par réponse correcte.</i> b) Décrivez un inconvénient du revêtement de sol. Ex.: Les revêtements de sol textiles posent des problèmes d'hygiène. Il est très difficile d'enlever les taches. <i>1 point par réponse appropriée. Ne pas compter les erreurs ultérieures.</i> c) Citez la méthode de nettoyage. Aspiration à sec <i>0.5 point pour une méthode de nettoyage correcte. Ne pas compter les erreurs ultérieures.</i>		0.5	1
		0.5	
Report		22	

		Points							
		max.	obtenus						
Report		22							
Exercice 8 (suite) d) Décrivez deux points dont vous devez tenir compte dans cette méthode de nettoyage. Ex.: • Travailler en gardant le dos droit. • Contrôler le sac à poussière avant le début du travail. • Changer le sac à poussière s'il est plein aux deux tiers. • Toujours débrancher la prise. 0.5 point par point cohérent. Ne pas compter les erreurs ultérieures.		1							
Exercice 9 Vous avez nettoyé la chambre et commencez à nettoyer la salle d'eau. a) Quelles salissures trouvez-vous dans la salle d'eau? b) Citez le type de saleté. c) Avec quel produit nettoyant enlevez-vous la saleté sur le miroir? Citez un produit nettoyant. Ex.: <table><tr><td>a) Salissures</td><td>b) Type de saleté</td><td>c) Produit nettoyant</td></tr><tr><td> • Résidus de mousse à raser • Marques de doigts </td><td> • Saleté adhérente </td><td>Ex.: • Détergent à base d'alcool • Détergent pour vitres </td></tr></table> 0.5 point par salissure correcte. 0.5 point pour un type de saleté correct. 0.5 point pour un produit nettoyant correct. d) Pourquoi prenez-vous ce produit nettoyant? Expliquez-le en une phrase. Ex.: Il enlève les salissures grasses et ne laisse pas de traces. 1 point par réponse appropriée.		a) Salissures	b) Type de saleté	c) Produit nettoyant	• Résidus de mousse à raser • Marques de doigts	• Saleté adhérente	Ex.: • Détergent à base d'alcool • Détergent pour vitres	1 0.5 0.5	
a) Salissures	b) Type de saleté	c) Produit nettoyant							
• Résidus de mousse à raser • Marques de doigts	• Saleté adhérente	Ex.: • Détergent à base d'alcool • Détergent pour vitres							
Exercice 10 Vous nettoyez les murs et le revêtement de sol des sanitaires. a) Expliquez en une phrase un inconvénient de ces murs pour le nettoyage. Ex.: Les joints sont sensibles à l'acidité. 0.5 point par inconvénient cohérent. b) Citez trois propriétés d'entretien générales du revêtement du sol des sanitaires. Ex.: • Hygiénique • Facile à entretenir • Résistant à l'eau • Résistant 0.5 points par propriété d'entretien juste		0.5 1.5							
Report		28							

		Points	
		max.	obtenus
Report		28	
Exercice 11 Vous avez terminé les travaux de nettoyage des sanitaires et signalez le défaut que vous y avez constaté. Citez deux informations concrètes qui doivent figurer sur le formulaire. Ex.: • Nom du/de la candidat-e • Date de l'examen • Le distributeur de savon fuit • Chambre 25, Monsieur Franc <i>0.5 point par information concrète appropriée.</i>		1	
Exercice 12 Vous nettoyez le couloir. a) De quel type de nettoyage s'agit-il? Nettoyage visuel <i>1 point par réponse juste.</i> b) Expliquez ce type de nettoyage en une phrase complète. Le but d'un nettoyage visuel est une propreté optique. Les salissures frappantes, visibles, grossières sont enlevées. <i>1 point par réponse cohérente. Ne pas compter les erreurs ultérieures.</i>		1	
Exercice 13 Vous soignez la plante verte. Quelles pourraient être les raisons du manque de vitalité des plantes du couloir? Citez quatre raisons en mots-clés. Ex.: • Trop peu de lumière • Humidité de l'air trop faible • Trop de courants d'air • Manque d'engrais • Trop d'eau • Manque d'eau <i>0.5 point par réponse juste.</i>		2	
Total		33	

Série zéro à partir de 2020

Employé-e en intendance AFP

Connaissances professionnelles, examen écrit

Pos. 3 Réalisation des travaux du circuit du linge

VERSION POUR EXPERT-E-S

Durée 30 minutes pour 8 exercices

Moyens auxiliaires Aucun

Barème de notes **Nombre de points maximum: 30**

28.5	-	30.0	points	=	Note	6.0
25.5	-	28.0	points	=	Note	5.5
22.5	-	25.0	points	=	Note	5.0
19.5	-	22.0	points	=	Note	4.5
16.5	-	18.0	points	=	Note	4.0
13.5	-	16.0	points	=	Note	3.5
10.5	-	13.0	points	=	Note	3.0
7.5	-	10.0	points	=	Note	2.5
4.5	-	7.0	points	=	Note	2.0
1.5	-	4.0	points	=	Note	1.5
0.0	-	1.0	points	=	Note	1.0

Ces épreuves d'examens **peuvent** être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail Ortra intendance Suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

	Points	
Situation de départ	max.	obtenus
Vous travaillez dans la blanchisserie du home pour personnes âgées Beausoleil. Le linge de l'entreprise et le linge privé des pensionnaires sont lavés sur place. Vous portez vos vêtements de travail et vos cheveux sont attachés. Ce matin, vous travaillez d'abord dans la zone sale de la blanchisserie où vous devez trier le linge de l'entreprise par couleurs: • les vestes de cuisine blanches (coton). • Les nouveaux pantalons noirs avec fermeture éclair et bouton (fibres mélangées). • Les blouses de service blanches (fibres mélangées) des collaboratrices du service. • Les fourres de duvet (coton) avec fermetures éclair. Le linge personnel des résidents est déjà trié au préalable par température de lavage et se trouve dans les grandes corbeilles à linge. Madame Seiler, une résidente, a donné un pullover en laine à laver ainsi qu'un chemisier sur lequel il manque un bouton. Les textiles ne sont pas relavés après réparation. L'après-midi, votre supérieure vous charge de laver et sécher les draps de couleur. Vous devez en outre nettoyer le tumbler aujourd'hui. L'après-midi, vous travaillez dans l'atelier de couture et devez • réparer l'ourlet décousu d'un nouveau pantalon de cuisine. • Recoudre un bouton sur le chemisier de Madame Seiler.		

		Points	
		max.	obtenus
Position 3			
Exercice 1 Vous travaillez dans le secteur sale. Citez quatre autres règles d'hygiène personnelle. Ex.: • Ne pas porter de bijoux • Ne pas porter d'écharpe • Porter des gants • Porter un tablier • Porter des lunettes de protection <i>0.5 point par réponse appropriée.</i> <i>Les vêtements de travail et les cheveux attachés ne donnent droit à aucun point car cela figure déjà dans la situation de départ.</i>		2	
Exercice 2 Vous triez le linge personnel des résidents et le linge d'entreprise. a) Nommez les textiles du linge d'entreprise que vous triez. • Veste de cuisine • Pantalons • Blouses de service • Fourres de duvet <i>0.5 point par linge d'entreprise juste.</i> b) Le linge privé pré-trié se trouve dans la zone sale. Selon quels critères triez-vous le linge avant de charger la machine? Citez quatre critères. Ex.: • Selon le type de linge • Selon le genre de fibres textiles • Selon le programme de lavage • Selon la couleur • Selon le genre ou le degré de salissure • Selon le traitement <i>0.5 point par critère approprié.</i> <i>La température de lavage ne donne droit à aucun point car elle figure dans la situation de départ.</i>		2	2
Report		6	

		Points																					
		max.	obtenus																				
Report		6																					
Exercice 3 Les textiles sont faits de diverses fibres et doivent être traités différemment. Cochez quatre symboles d'entretien appropriés pour les vestes de cuisine. <table><tr><td></td><td>b) Signification</td><td></td><td>b) Signification</td></tr><tr><td></td><td>Lavage à la main</td><td></td><td>Repassage à température normale</td></tr><tr><td></td><td>Programme de lavage cycle délicat à 40°</td><td></td><td>Repassage à température élevée</td></tr><tr><td></td><td>Programme de lavage normal à 60°</td><td></td><td>Séchage à température normale</td></tr><tr><td></td><td>Blanchiment</td><td></td><td>Ne pas sécher en sèche-linge à tambour</td></tr></table> 0.5 point par symbole d'entretien du linge possible.			b) Signification		b) Signification		Lavage à la main		Repassage à température normale		Programme de lavage cycle délicat à 40°		Repassage à température élevée		Programme de lavage normal à 60°		Séchage à température normale		Blanchiment		Ne pas sécher en sèche-linge à tambour	2	
	b) Signification		b) Signification																				
	Lavage à la main		Repassage à température normale																				
	Programme de lavage cycle délicat à 40°		Repassage à température élevée																				
	Programme de lavage normal à 60°		Séchage à température normale																				
	Blanchiment		Ne pas sécher en sèche-linge à tambour																				
Exercice 4 Les fibres textiles du pullover de Madame Seiler font partie de la catégorie des fibres naturelles. Cette catégorie est encore subdivisée en fonction de l'origine. Complétez le tableau. a) Citez deux catégories. b) Citez deux autres fibres textiles appartenant à cette catégorie. Ex.: <table><tr><td></td><td>a) Catégorie</td><td>b) Fibres textiles</td></tr><tr><td rowspan="10">Fibres naturelles</td><td rowspan="4">Fibres animales</td><td>Laine de chameau</td></tr><tr><td>Laine de cachemire</td></tr><tr><td>Laine Angora</td></tr><tr><td>Soie</td></tr><tr><td rowspan="4">Fibres végétales</td><td>Coton</td></tr><tr><td>Chanvre, jute</td></tr><tr><td>Ramie</td></tr><tr><td>Lin</td></tr><tr><td rowspan="2">Fibres métalliques</td><td>Céramique</td></tr><tr><td>Titane</td></tr></table> 0.5 point par catégorie juste. 0.5 point par fibre textile juste. « Laine » ne donne droit à aucun point car cela figure dans la situation de départ.			a) Catégorie	b) Fibres textiles	Fibres naturelles	Fibres animales	Laine de chameau	Laine de cachemire	Laine Angora	Soie	Fibres végétales	Coton	Chanvre, jute	Ramie	Lin	Fibres métalliques	Céramique	Titane	1.5	1.5			
	a) Catégorie	b) Fibres textiles																					
Fibres naturelles	Fibres animales	Laine de chameau																					
		Laine de cachemire																					
		Laine Angora																					
		Soie																					
	Fibres végétales	Coton																					
		Chanvre, jute																					
		Ramie																					
		Lin																					
	Fibres métalliques	Céramique																					
		Titane																					
Report		11																					

		Points													
		max.	obtenus												
Report		11													
Exercice 4 (suite) Le pullover de Madame Seiler a des propriétés particulières. c) Nommez la fibre textile. d) Notez quatre propriétés de cette fibre textile. e) Citez trois autres vêtements fabriqués à partir de la même fibre textile.		4													
c) Fibre textile	d) Quatre propriétés Ex.:			e) Trois textiles d'habillement Ex.:											
Laine	• Chaque • Hydrofuge • Elastique • Peut gratter sur la peau • Se froisse peu			• Jaquettes • Chaussettes • Bonnets • Gants • Sous-vêtements thermiques											
0.5 point par réponse juste.															
f) Citez quatre conseils d'entretien pour cette fibre textile. Ex.: • Ne pas froter, ne pas essorer • Ne pas blanchir au chlore • Repassage à température moyenne • Ne pas sécher en sèche-linge à tambour • Nettoyage chimique		2													
0.5 point par réponse juste.															
Exercice 5 Après la lessive, le chemisier de Madame Seiler passe par différentes étapes du circuit du linge. Citez les étapes dans le bon ordre.		3													
<table><tr><td>4</td><td>Repasser</td></tr><tr><td>5</td><td>Plier</td></tr><tr><td>3 / 2</td><td>Préparer pour le repassage</td></tr><tr><td>2 / 3</td><td>Remettre en état des vêtements endommagés</td></tr><tr><td>1</td><td>Sécher</td></tr><tr><td>6</td><td>Distribuer le linge propre</td></tr></table>				4	Repasser	5	Plier	3 / 2	Préparer pour le repassage	2 / 3	Remettre en état des vêtements endommagés	1	Sécher	6	Distribuer le linge propre
4	Repasser														
5	Plier														
3 / 2	Préparer pour le repassage														
2 / 3	Remettre en état des vêtements endommagés														
1	Sécher														
6	Distribuer le linge propre														
0.5 point par réponse juste. Ne pas noter les erreurs ultérieures.															
Report		20													

		Points	
		max.	obtenus
Report		20	
Exercice 6 Vous lavez les fourres de duvet. a) Comment devez-vous les préparer avant la lessive? Citez deux actions. Ex.: • Tourner à l'envers (si nécessaire) • Fermer les fermetures éclair • Ev. pré-traiter les taches <i>0.5 point par réponse juste.</i> « Ouvrir les boutons » ne donne droit à aucun point car la fermeture éclair figure dans la situation de départ. b) Quel type de lessive choisir pour les fourres de duvet? Cochez ce qui convient. ☒ Lessive pour couleurs ☐ Lessive pour lainages ☐ Lessive classique ☐ Lessive pour linge délicat <i>0.5 point pour la réponse correcte.</i> c) Justifiez votre réponse. La lessive pour couleurs n'est pas chlorée et préserve les couleurs. <i>1 point pour une réponse appropriée.</i> d) A quelle température lavez-vous les fourres de duvet? 60°C <i>0.5 point pour la réponse correcte.</i>		1	
		0.5	
		1	
		0.5	
Report		23	

2

a) Notez quatre produits et ustensiles dont vous avez besoin à cet effet.

- **Nettoyant universel**
- **Petit seau**
- **Chiffons de nettoyage**
- **Aspirateur**
- **Poubelle**

0.5 point par réponse appropriée.

2

- **Essuyer l'extérieur avec un chiffon humide**
- **Essuyer le panneau de commande avec un chiffon humide,**
- **le sécher avec un chiffon sec**
- **Nettoyer le filtre**
- **Nettoyer le tambour avec un linge humide**

0.5 point par réponse cohérente.
L'ordre n'est pas compté.

1.5

a) Nommez les deux textiles endommagés.

b) Quels dommages devez-vous réparer?

c) Quelles méthodes de remise en état utilisez-vous pour ces textiles?

1.5

0.5 point par réponse juste.

30

Série zéro à partir de 2020

Employé-e en intendance AFP

Connaissances professionnelles, examen écrit

Pos. 4 Préparation et distribution de repas

VERSION POUR EXPERT-E-S

Durée 30 minutes pour 7 exercices

Moyens auxiliaires Aucun

Barème de notes Nombre de points maximum: 29

28.0	-	29.0	points	=	Note	6.0
25.0	-	25.5	points	=	Note	5.5
22.0	-	24.5	points	=	Note	5.0
19.0	-	21.5	points	=	Note	4.5
16.0	-	18.5	points	=	Note	4.0
13.5	-	15.5	points	=	Note	3.5
10.5	-	13.0	points	=	Note	3.0
7.5	-	10.0	points	=	Note	2.5
4.5	-	7.0	points	=	Note	2.0
1.5	-	4.0	points	=	Note	1.5
0.0	-	1.0	points	=	Note	1.0

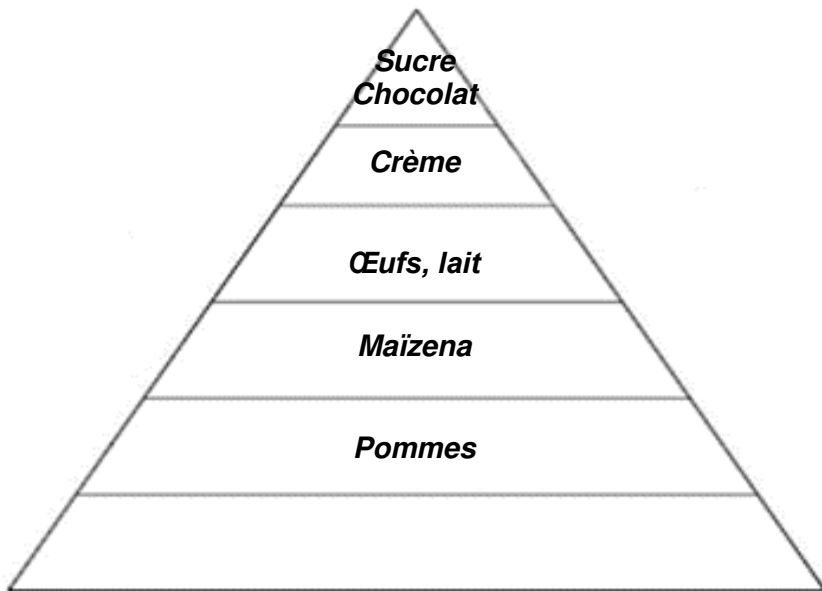
Ces épreuves d'examens **peuvent** être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail Ortra intendance Suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

	Points	
Situation de départ	max.	obtenus
C'est l'hiver et vous travaillez en cuisine. Vous préparez une crème au chocolat pour 10 personnes pour la cafétéria avec les ingrédients suivants: • Lait • Œufs • Sucre • Chocolat • Crème • Maïzena Vous portionnez quatre coupes à dessert. Vous pouvez aller chercher des fruits dans la chambre froide pour la garniture. Il y a des pommes, des abricots d'Afrique du Sud et des fraises. Vous choisissez un fruit de saison. Vous rangez le reste de crème de façon appropriée dans la chambre froide. Après la pause de midi, une livraison de légumes frais arrive et vous devez les stocker correctement. Comme deuxième tâche, le chef de cuisine vous demande de préparer 30 sandwiches au jambon pour une réception. Il vous indique les quantités exactes de tous les ingrédients. Vous préparez votre place de travail à cet effet. Après la réception, vous travaillez dans le secteur du lavage de la vaisselle. Là, vous devez également éliminer correctement les bouteilles en PET vides, les bouteilles de vin, les boîtes de conserves et les épiluchures.		

	Points	
	max.	obtenus
Exercice 1 Vous avez préparé et dressé la crème et vous décorez les coupes à dessert avec un fruit déjà en stock. a) Quel fruit choisissez-vous? Pommes <i>0.5 point pour la réponse juste.</i> b) Après que vous êtes allée chercher le fruit, le chef veut savoir pourquoi vous avez choisi ce fruit et pas un autre à cette période de l'année. Indiquez-lui cinq raisons par mots-clés. Ex.: • Maturité • Écologie, transport, énergie grise • Goût • Teneur en nutriments et en vitamines • Qualité optimale • Régional • Prix / Prestation <i>0.5 point pour une réponse appropriée. Ne pas compter les erreurs ultérieures.</i> c) Citez deux autres fruits saisonniers pour la saison nommée. Ex.: • Poires • Kiwis • Oranges <i>0.5 point par réponse juste. Pour les solutions, voir le tableau des saisons de Pauli et Tiptopf. Ne pas compter les erreurs ultérieures.</i> d) Citez deux autres façons de décorer la crème. Ex.: • Éclats d'amandes grillées • Rosette de crème • Copeaux de chocolat <i>0.5 point par réponse appropriée</i>	0.5	
	2.5	
	1	
	1	

Report		5													
		Points													
		max.	obtenus												
Report		5													
Exercice 2 Vous avez décoré la crème et l'avez disposée dans la vitrine réfrigérée de la cafétéria. Un invité vous demande si la crème contient beaucoup de matières grasses. a) Citez deux aliments utilisés pour confectionner la crème qui contiennent le nutriment matière grasse. Ex.: • Lait • Crème • Chocolat <i>0.5 point par réponse juste.</i> b) Outre les matières grasses, il existe d'autres nutriments, qui ont tous une fonction dans notre corps. Complétez les quatre explications avec le nutriment correct.		1													
<table border="1"><thead><tr><th>Nutriments</th><th>Explications</th></tr></thead><tbody><tr><td>Graisses</td><td>Source d'énergie, carburant. On fait la distinction entre graisses végétales et animales, saturées (solides) et insaturées (liquides).</td></tr><tr><td>Glucides</td><td>Le plus important fournisseur d'énergie, le carburant, fournit au corps de l'énergie rapidement disponible.</td></tr><tr><td>Protéines</td><td>Matériaux de construction, par exemple pour les cellules des muscles, les os, le cœur et la peau.</td></tr><tr><td>Sels minéraux</td><td>Matériaux de construction : par exemple, le calcium est bon pour les os et les dents. Le fer est important pour le transport de l'oxygène.</td></tr><tr><td>Vitamines</td><td>Substance active, p. ex.: renforcent le système immunitaire, impliquées dans les processus métaboliques.</td></tr></tbody></table> <i>0.5 point par réponse juste.</i>		Nutriments	Explications	Graisses	Source d'énergie, carburant. On fait la distinction entre graisses végétales et animales, saturées (solides) et insaturées (liquides).	Glucides	Le plus important fournisseur d'énergie, le carburant, fournit au corps de l'énergie rapidement disponible.	Protéines	Matériaux de construction, par exemple pour les cellules des muscles, les os, le cœur et la peau.	Sels minéraux	Matériaux de construction : par exemple, le calcium est bon pour les os et les dents. Le fer est important pour le transport de l'oxygène.	Vitamines	Substance active, p. ex.: renforcent le système immunitaire, impliquées dans les processus métaboliques.	2	
Nutriments	Explications														
Graisses	Source d'énergie, carburant. On fait la distinction entre graisses végétales et animales, saturées (solides) et insaturées (liquides).														
Glucides	Le plus important fournisseur d'énergie, le carburant, fournit au corps de l'énergie rapidement disponible.														
Protéines	Matériaux de construction, par exemple pour les cellules des muscles, les os, le cœur et la peau.														
Sels minéraux	Matériaux de construction : par exemple, le calcium est bon pour les os et les dents. Le fer est important pour le transport de l'oxygène.														
Vitamines	Substance active, p. ex.: renforcent le système immunitaire, impliquées dans les processus métaboliques.														
Report		8													

		Points	
		max.	obtenus
Report		8	
Exercice 2 (suite) c) Classez six aliments utilisés pour la crème au niveau correct de la pyramide alimentaire.  <i>0.5 point par réponse juste.</i>		3	
Exercice 3 Vous avez apporté au buffet quatre portions de dessert. Comment stockez-vous le reste du dessert ? Citez quatre points auxquels vous devez veiller. Ex.: • Réfrigérer le dessert immédiatement après qu'il a refroidi. • Couvrir le dessert • Étiqueter le dessert • Dater le dessert • Viser <i>0.5 point par réponse juste.</i>		2	
Report		13	

		Points	
		max.	obtenus
Report		13	
Exercice 4			
Les marchandises livrées après le déjeuner doivent être stockées correctement. Quelles règles suivez-vous? Énumérez quatre points spécifiques. Ex.: • Conserver les légumes dans des récipients propres. • Ne pas conserver les légumes dans le conteneur dans lequel ils ont été livrés. • Vérifier la fraîcheur et la qualité des légumes. • Ne pas accepter les légumes gâtés. • Principe FiFo. • Ne pas placer les conteneurs sur le sol. <i>0.5 point par réponse appropriée.</i>		2	
Exercice 5			
Vous exécutez votre deuxième tâche l'après-midi. a) Notez trois exemples concrets des raisons pour lesquelles vous avez préparé votre place de travail à cette tâche. Ex.: • La confection des sandwiches est plus rationnelle, car la séquence de travail est bien pensée et organisée. • Pas de déplacements inutiles pour aller chercher du matériel pour garnir les sandwiches. • La chaîne du froid pour le jambon est interrompue moins longtemps. • Meilleure vue d'ensemble au cas où quelque chose manquerait ou serait oublié. • Gain de temps <i>1 point par motif cohérent.</i>		3	
b) Nommez six ustensiles de cuisine dont vous aurez besoin pour cette tâche. Ex.: • Planche à découper • Caoutchoucs • Couteau à pain • Couteau à légumes • Spatule • Saladiers • Bacs gastronorme • Plateau <i>0.5 point par réponse juste.</i>		3	
c) Expliquez deux raisons pour lesquelles les quantités d'ingrédients des sandwiches sont définies avec précision. Ex.: • Pour que le client et le chef puissent compter sur le rapport qualité/prix. • Pour que le sandwich corresponde toujours au même niveau de qualité. • Pour que le sandwich ait toujours la même apparence. <i>1 point par réponse cohérente.</i>		2	
Report		23	

		Points											
		max.	obtenus										
Report		23											
Exercice 6													
Vous êtes attentive à l'hygiène et à la sécurité. d) Cochez «juste» ou «faux» pour les affirmations suivantes.													
	juste faux												
Je ne mets des gants jetables que lorsque je traite des aliments chauds.	☐ ☒												
Pendant la préparation, je fais attention à la propreté des ustensiles	☒ ☐												
Je ne me lave les mains que lorsque je commence à travailler	☐ ☒	2											
Après avoir préparé les sandwiches, je n'ai pas besoin de les réfrigérer	☒ ☐												
.													
0.5 point par réponse juste.													
Exercice 7													
Avant de pouvoir quitter votre dernier secteur de travail à la fin de la journée, vous devez éliminer vos déchets et effectuer les dernières tâches.													
a) Citez deux dernières tâches que vous effectuez sur votre dernière place de travail avant la fin de la journée de travail.													
Ex.:													
• Nettoyage du lave-vaisselle • Nettoyage des surfaces • Essuyage, puis lavage humide du sol		2											
1 point pour la réponse correcte.													
b) Comment éliminer les déchets produits? Citez les quatre types de déchets que vous devez éliminer et indiquez à chaque fois le mode d'élimination approprié.													
<table><tr><th>Type de déchet</th><th>Élimination</th></tr><tr><td>Épluchures</td><td>Déchets organiques</td></tr><tr><td>Bouteilles de vin</td><td>Collecteur de verre</td></tr><tr><td>Bouteilles en PET</td><td>Collecteur de PET</td></tr><tr><td>Boîtes de conserve</td><td>Collecteur de fer-blanc</td></tr></table>		Type de déchet	Élimination	Épluchures	Déchets organiques	Bouteilles de vin	Collecteur de verre	Bouteilles en PET	Collecteur de PET	Boîtes de conserve	Collecteur de fer-blanc	2	
Type de déchet	Élimination												
Épluchures	Déchets organiques												
Bouteilles de vin	Collecteur de verre												
Bouteilles en PET	Collecteur de PET												
Boîtes de conserve	Collecteur de fer-blanc												
0.5 point par réponse juste.													
Total		29											