

Série zéro dès 2020

**Gestionnaire  
en intendance CFC**

Travail pratique

**Pos. 1 Accueil, conseil et service aux clients**

## ***Epreuves pour expert-e-s***

**Durée** 90 minutes

**Moyens auxiliaires** Selon épreuve

**Barème de  
notes**

**Points maximum : 55**

|      |   |      |        |   |      |     |
|------|---|------|--------|---|------|-----|
| 53.0 | - | 55.0 | points | = | Note | 6.0 |
| 47.0 | - | 52.0 | points | = | Note | 5.5 |
| 42.0 | - | 46.0 | points | = | Note | 5.0 |
| 36.0 | - | 41.0 | points | = | Note | 4.5 |
| 31.0 | - | 35.0 | points | = | Note | 4.0 |
| 25.0 | - | 30.0 | points | = | Note | 3.5 |
| 20.0 | - | 24.0 | points | = | Note | 3.0 |
| 14.0 | - | 19.0 | points | = | Note | 2.5 |
| 9.0  | - | 13.0 | points | = | Note | 2.0 |
| 3.0  | - | 8.0  | points | = | Note | 1.5 |
| 0.0  | - | 2.0  | points | = | Note | 1.0 |

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

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

## **Remarques générales à l'intention des expert-e-s à propos de la Position 1**

### **Accueil, conseil et service aux clients :**

- Les nappes, la vaisselle, les verres et le matériel de décoration sont à disposition.
- La décoration doit comprendre au moins trois éléments différents (p. ex. bougies avec support, petits articles à disperser, fleurs). Le nappage n'est pas un élément de décoration.
- Un PC est à disposition des candidates et des candidats.
- Chaque situation contient un entretien de conseil avec la direction de l'hôtellerie ou un convive, un jeu de rôle avec deux convives, ainsi qu'un entretien à propos de la charte.
- **Il est important de bien mettre la candidate / le candidat en situation (quitter la pièce, porter des vêtements adéquats, etc.).**
- La charte se réfère à l'entreprise formatrice et n'est pas conditionnée par une situation.
- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) figurant dans le procès-verbal d'évaluation sont évaluées tout au long de l'examen.

### **Evaluation**

Le travail est évalué à l'aide de deux grilles différentes.

#### **Objectifs évaluateurs / critères à 1 point :**

1 point (oui) = complètement réalisé

0 point (non) = non réalisé

#### **Objectifs évaluateurs / critères à 3 points :**

3 points = complètement réalisé

2 points = en majorité réalisé

1 point = partiellement réalisé

0 point = non réalisé

**Seuls les points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).  
Une même faute ne doit pas être évaluée deux fois.**

### Situation professionnelle / Epreuve 1

Vous travaillez dans un établissement pour personnes âgées. Pendant la période de l'Avent, un après-midi, dans la grande salle, un thé dansant pour les résidents et les visiteurs est organisé. Une collation accompagnée de boissons est prévue pour les hôtes. À 16 heures, Saint-Nicolas vient distribuer de petits cadeaux. Vous êtes responsable de l'organisation de cet événement.

- Etablissez un planning de l'événement ainsi qu'une proposition pour la collation (six plats) ainsi que les boissons (trois boissons froides et trois boissons chaudes).
- Préparez l'événement et soumettez-le à la direction de l'hôtellerie.
- Réalisez un flyer sur PC pour la publicité de cet événement.
- Dressez et décorez le buffet pour dix personnes. La décoration doit être composée d'au moins trois éléments différents.
- Accueillez les deux premiers invités de l'événement.
- Expliquez l'offre de collation aux invités.
- Servez aux invités les boissons désirées à la table.
- Citez à l'experte/l'expert deux principes de la charte de votre entreprise de formation et expliquez comment vous les appliquez dans votre entreprise.

### Remarques

- Une carte de banquet, un planning vierge et un formulaire relatif à l'offre sont à disposition en annexe.
- ***L'experte/l'expert joue le rôle de la direction de l'hôtellerie. L'offre doit comprendre des plats spécifiques de l'Avent (pain d'épices, cacahuètes et mandarines), ainsi que du vin chaud et une offre de thé. L'offre doit correspondre à la saison (décembre). Le planning doit tenir compte de la visite de Saint-Nicolas. La direction de l'hôtellerie doit remettre en question au moins trois éléments différents, vous attendez des propositions de la candidate / du candidat.***
- Le flyer doit être réalisé à l'ordinateur.
- Le choix de boissons chaudes est à disposition. Il peut être symbolisé. ***Les experts jouent le rôle des invités. Laissez-les vous accueillir, vous conduire au buffet et vous présenter l'offre. Un des invités souhaite un vin chaud et le second une tisane à la menthe. Vous marchez avec une canne et voulez que les boissons soient servies à table. Au moment de servir, le deuxième invité se rend compte qu'il préfère une tisane verveine citron à la place de la tisane menthe. Vous attendez une solution / proposition.***
- Vous remettez tous les travaux écrits et vos notes à l'experte / l'expert.

## Situation professionnelle / Epreuve 2

Vous travaillez dans une maison de retraite pour personnes en situation d'handicap.

En septembre, une excursion au musée des textiles pour les douze employés de la buanderie a lieu dans l'après-midi. Pour vous permettre de préparer l'événement et de savoir combien d'employés y participeront, veuillez rédiger une invitation.

À la fin de la journée, un dîner sera servi à la cafétéria pour tous les participants. Mme Meier de la buanderie fêtera ses 20 ans de service et le directeur aimerait lui offrir un cadeau à 18h30.

- Etablissez un planning de l'après-midi et une proposition de menu à quatre plats, y compris les boissons.
- Préparez l'évènement et soumettez-le à la direction de l'hôtellerie.
- Rédiger l'invitation pour l'excursion de l'après-midi, avec le coupon-réponse sur le PC.
- Dressez et décorez un modèle de table pour quatre personnes. La décoration se compose d'au moins trois éléments différents.
- Accueillez les deux premiers invités et accompagnez-les à la table.
- Présentez le menu et réagissez à leurs souhaits.
- Servez les entrées aux invités.
- Citez à l'experte/l'expert deux principes de la charte de votre entreprise de formation et expliquez comment vous les appliquez dans votre entreprise.

## Remarques

- Une carte de banquet, un planning vierge et un formulaire d'offre sont à disposition en annexe.
- ***L'experte/l'expert joue le rôle de la direction de l'hôtellerie. L'offre de menu doit contenir des plats froids et chauds, un plat principal à quatre composants ainsi qu'un dessert. L'offre doit correspondre à la saison (septembre). Le planning doit prendre en compte la remise du cadeau. La direction de l'hôtellerie doit remettre en question au moins trois éléments différents, vous attendez des propositions de la candidate / du candidat.***
- Les présentoirs de table pour la publicité doivent être réalisés à l'ordinateur.
- Les boissons sont à disposition. ***Il doit y avoir un choix d'eaux minérales et de vins (rouge et blanc) en bouteilles fermées.***
- ***Les expertes / experts jouent le rôle des convives. Faites-vous accueillir, conduire à la table et présenter le menu. Un convive est végétarien / végétarienne ou a une allergie. Vous attendez une solution / une proposition.***
- Vous remettez tous les travaux écrits et vos notes à l'experte / l'expert.

Série zéro dès 2020

**Gestionnaire  
en intendance CFC**

Travail pratique

**Pos. 1 Accueil, conseil et service aux clients**

***Procès-verbal pour expert-e-s***

| Nom, prénom | N° candidat-e | Date |
|-------------|---------------|------|
|             |               |      |

**Durée**                      **90 minutes**

**Moyens auxiliaires**    Selon situation

**Barème de  
notes**

**Points maximum :      55**

|      |   |      |        |   |      |     |
|------|---|------|--------|---|------|-----|
| 53.0 | - | 55.0 | points | = | Note | 6.0 |
| 47.0 | - | 52.0 | points | = | Note | 5.5 |
| 42.0 | - | 46.0 | points | = | Note | 5.0 |
| 36.0 | - | 41.0 | points | = | Note | 4.5 |
| 31.0 | - | 35.0 | points | = | Note | 4.0 |
| 25.0 | - | 30.0 | points | = | Note | 3.5 |
| 20.0 | - | 24.0 | points | = | Note | 3.0 |
| 14.0 | - | 19.0 | points | = | Note | 2.5 |
| 9.0  | - | 13.0 | points | = | Note | 2.0 |
| 3.0  | - | 8.0  | points | = | Note | 1.5 |
| 0.0  | - | 2.0  | points | = | Note | 1.0 |

N° d'épreuve :

Horaire de l'examen

Début :                      Fin :

| Points<br>obtenus | Note |
|-------------------|------|
|                   |      |

Signature des experts / expertes :

.....

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

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

## **Remarques générales à l'intention des expert-e-s à propos de la Position 1**

### **Accueil, conseil et service aux clients :**

- Les nappes, la vaisselle, les verres et le matériel de décoration sont à disposition.
- La décoration doit comprendre au moins trois éléments différents (p. ex. bougies avec support, petits articles à disperser, fleurs). Le nappage n'est pas un élément de décoration.
- Un PC est à disposition des candidates et des candidats.
- Chaque situation contient un entretien de conseil avec la direction de l'hôtellerie ou un convive, un jeu de rôle avec deux convives, ainsi qu'un entretien à propos de la charte.
- **Il est important de bien mettre la candidate / le candidat en situation (quitter la pièce, porter des vêtements adéquats, etc.).**
- La charte se réfère à l'entreprise formatrice et n'est pas conditionnée par une situation.
- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) figurant dans le procès-verbal d'évaluation sont évaluées tout au long de l'examen.

### **Evaluation**

Le travail est évalué à l'aide de deux grilles différentes.

#### **Objectifs évaluateurs / critères à 1 point :**

1 point (oui) = complètement réalisé

0 point (non) = non réalisé

#### **Objectifs évaluateurs / critères à 3 points :**

3 points = complètement réalisé

2 points = en majorité réalisé

1 point = partiellement réalisé

0 point = non réalisé

**Seuls les points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).  
Une même faute ne doit pas être évaluée deux fois.**

| Objectif évaluateur                                                                                 | Critères : Le candidat, la candidate...                                                                                                                                                                                                                                                            | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points maximum obtenu |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Compétence opérationnelle 1.6: organiser et réaliser des événements.                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |                                 |  |
| OE 1.6.2<br>Ils planifient entièrement des événements.<br>OE 1.6.3<br>Ils organisent des événements | ... établit entièrement le planning, y compris la préparation, l'exécution, le contrôle et les travaux de rangement.<br><br><i>Le contenu doit être adapté à la situation.</i><br><br><b>(3 points)</b>                                                                                            |                              | 3                               |  |
|                                                                                                     | ... les informations de la situation sont prises en compte dans le planning.<br><br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                                                                                     |                              | 1                               |  |
|                                                                                                     | ... les boissons choisies ou l'offre de nourriture sont adaptées à la situation (saison, événement, contexte, etc.)<br><br><b>(3 points)</b>                                                                                                                                                       |                              | 3                               |  |
| Compétence opérationnelle 1.2 communiquer de façon respectueuse et valorisante.                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |                                 |  |
| OE 1.2.9<br>Ils appliquent les principes de gestion des critiques.                                  | ... prend note des feedbacks de la direction de l'hôtellerie à propos de l'événement et formule des propositions de planification, de menus, etc. en conséquence.<br><br><i>Evaluer que dans l'entretien de conseil avec la direction de l'hôtellerie ou le convive !</i><br><br><b>(3 points)</b> |                              | 3                               |  |
| Report                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              | 10                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                    | Critères : Le candidat, la candidate...                                                                                                                                                                                                                                                      | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points maximum obtenu |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              | 10                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 1.7: proposer et mettre en œuvre des mesures de promotion des ventes.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                                 |  |
| OE 1.7.4<br>Ils mettent en œuvre des mesures de promotion des ventes.                                  | <p>... réalise un document clair (flyer, invitation, mot de bienvenue, etc.) contenant toutes les informations nécessaires à propos de l'événement.</p> <p>Le document doit être adapté à la situation et répondre aux questions Q (Quoi ? Quand ? Qui ? etc.).</p> <p><b>(3 points)</b></p> |                              | 3                               |  |
|                                                                                                        | <p>... réalise le document écrit (invitation, flyer, etc.) de manière compréhensible (grammaire), lisible (écriture, couleurs et taille) avec une mise en page correcte.</p> <p><b>(oui/non 1/0 point)</b></p>                                                                               |                              | 1                               |  |
| Report                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              | 14                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                               | Critères : Le candidat, la candidate...                                                                                                                                                                                           | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points maximum obtenu |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                   |                              | 14                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 1.5: effectuer des tâches de service orientées vers les clients.</b> |                                                                                                                                                                                                                                   |                              |                                 |  |
| OE 1.5.5<br>Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et les appliquent.     | Sécurité au travail :<br>...respecte entièrement les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé (bonne posture)<br><br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                  |                              | 1                               |  |
|                                                                                                   | Sécurité au travail :<br>... utilise le chariot de service et/ou les plateaux dans l'accomplissement des tâches.<br><br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                |                              | 1                               |  |
| <b>Evaluer tout au long de l'examen.</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                   |                              |                                 |  |
| CMSP<br>Respect des règles d'hygiène.                                                             | Hygiène personnelle :<br>...s'attache les cheveux, porte des vêtements de travail propres, ne porte pas de bijoux, pas de vernis à ongles, etc.<br>(selon directives d'Ortra intendance Suisse)<br><br><b>(oui/non 1/0 point)</b> |                              | 1                               |  |
|                                                                                                   | Hygiène personnelle :<br>... respecte les règles d'hygiène des mains (avant, év. pendant et après le travail).<br><br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                  |                              | 1                               |  |
|                                                                                                   | Hygiène d'entreprise :<br>... vérifie que les verres, la vaisselle et les couverts utilisés, ainsi que le chariot et les plateaux sont propres.<br><br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                 |                              | 1                               |  |
| Report                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                   |                              | 19                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                             | Critères : Le candidat, la candidate...                                                                                                                                                           | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points maximum obtenu |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                              | 19                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 1.5: effectuer des tâches de service orientées vers les clients.</b>               |                                                                                                                                                                                                   |                              |                                 |  |
| OE 1.5.3<br>Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations.                        | ... effectue la mise en place pour chaque tâche de manière complète en fonction de la situation (couverts, vaisselle, nappe, etc.).<br><br><b>(3 points)</b>                                      |                              | 3                               |  |
| <b>Compétence opérationnelle 1.4: dresser des tables et des buffets de façon adaptée aux situations.</b>        |                                                                                                                                                                                                   |                              |                                 |  |
| OE 1.4.1<br>Ils dressent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations. | ... choisit la nappe en fonction de l'événement, place le molleton et la nappe correctement, plie les serviettes comme il convient (hygiénique, efficace, précis, etc.).<br><br><b>(3 points)</b> |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                 | ... place les serviettes, les verres et les couverts à l'emplacement prévu.<br><br><b>(3 points)</b>                                                                                              |                              | 3                               |  |
| Report                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                   |                              | 28                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                              | Critères : Le candidat, la candidate...                                                                                                                  | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points maximum obtenu |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                           |                                                                                                                                                          |                              | 28                              |  |
| OE 1.4.2.<br>Ils décorent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations. | ... prépare la totalité du matériel nécessaire, choisit trois éléments de décoration différents adaptés à l'événement.<br><br><b>(oui/non 1/0 point)</b> |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                  | ... travaille soigneusement, nettoie le matériel et la place de travail.<br><br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                               |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                  | ... décoze la table / le buffet correctement, de manière accueillante et conforme aux critères (hauteur, odeur, etc.).<br><br><b>(oui/non 1/0 point)</b> |                              | 1                               |  |
| <b>Evaluer tout au long de l'examen.</b>                                                                         |                                                                                                                                                          |                              |                                 |  |
| CMSP<br>Les étapes de travail suivent un déroulement logique.                                                    | ... a de l'ordre, travaille de manière ciblée et efficace.<br><br><i>Evaluer tout au long de l'examen !</i><br><br><b>(oui/non 1/0 point)</b>            |                              | 1                               |  |
| Report                                                                                                           |                                                                                                                                                          |                              | 32                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                                 | Critères : Le candidat, la candidate...                                                                                                                                                                                                                                                                         | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points maximum obtenu |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Report                       | 32                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 1.2 communiquer de façon respectueuse et valorisante.</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                              |                                 |  |
| OE 1.2.2<br>Ils appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.                                                   | <p>... recherche le contact avec l'hôte (contact visuel, expression du visage, gestuelle et posture).</p> <p><i>Evaluer que dans l'entretien avec les convives !</i></p> <p><b>(3 points)</b></p>                                                                                                               |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                                     | <p>... salue et prend congé avec amabilité et de manière adaptée à la situation (choix des mots, syntaxe, etc.).</p> <p><i>Evaluer que dans l'entretien avec les convives !</i></p> <p><b>(3 points)</b></p>                                                                                                    |                              | 3                               |  |
| OE 1.2.6<br>Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. | <p>... applique les règles de comportement et les formes de civilité (se présenter au client, vouvoyer, utilise le nom de famille, tenir la porte, prendre le manteau à l'accueil, tirer la chaise, etc.).</p> <p><i>Evaluer que dans l'entretien avec les convives !</i></p> <p><b>(oui/non 1/0 point)</b></p> |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Report                       | 39                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                        | Critères : Le candidat, la candidate...                                                                                                                                                                                                                                                                   | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points maximum obtenu |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                              | 39                              |  |
| Compétence opérationnelle 1.5: effectuer des tâches de service orientées vers les clients. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                              |                                 |  |
| OE 1.5.4.<br>Ils appliquent les règles de service aux différents types de services.        | <div>Epreuve 1</div> <p>... dresse les mets de façon professionnelle et les sert avec assurance conformément aux règles de service.</p> <p>(3 points)</p>                                                                                                                                                 | Epreuve : _____              | 3                               |  |
|                                                                                            | <div>Epreuve 2</div> <p>... Propose le choix de boissons froides (vin, cocktail de bienvenue, eaux minérales, etc.) ou chaudes (café, thé, etc.) de manière professionnelle, choisit le verre/la tasse approprié-e, sert par la droite, remplit le verre / la tasse convenablement.</p> <p>(3 points)</p> |                              |                                 |  |
| Report                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                              | 42                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                      | Critères : Le candidat, la candidate...                                                                                                                                                                                                                                                          | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points maximum obtenu |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                              | 42                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 1.3: conseiller les clients et les hôtes en fonction des instructions reçues durant la planification du service.</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                                 |  |
| <p>OE 1.3.2<br/>Ils expliquent l'offre en matière de mets et de boissons.</p> <p>OE 1.3.3<br/>Ils conseillent les clients conformément à l'offre.</p>                    | <p>... présente l'offre par des phrases complètes dans l'ordre logique du service et nomme les ingrédients principaux des mets.</p> <p><i>Evaluer que dans l'entretien avec les convives !</i></p> <p><b>(3 points)</b></p>                                                                      |                              | 3                               |  |
| <p>OE 1.3.6<br/>Ils tiennent compte des souhaits et besoins des clients d'après leurs déclarations.</p> <p>OE 1.3.7<br/>Ils réagissent aux réclamations des clients.</p> | <p>... réagit de manière courtoise aux affirmations et/ou réclamations, s'excuse lorsque nécessaire, propose une solution réaliste au client et/ou répond à ses souhaits et transmet la réclamation.</p> <p><i>Evaluer que dans l'entretien avec les convives !</i></p> <p><b>(3 points)</b></p> |                              | 3                               |  |
| Report                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                              | 48                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                                                             | Critères : Le candidat, la candidate...                                                                                                                                                                                                                                                                        | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points maximum obtenu |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              | 48                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 1.1: répondre aux souhaits et aux besoins des clients conformément à la culture de l'entreprise.</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                                 |  |
| <p>OE 1.1.1<br/>Ils décrivent la culture de l'entreprise.</p> <p>OE 1.1.3<br/>Dans le cadre de leur activité, ils respectent la culture de leur entreprise.</p> | <p>... cite deux principes de la charte de l'entreprise et explique comment ils sont appliqués dans le quotidien professionnel.</p> <p><b>(3 points)</b></p>                                                                                                                                                   |                              | 3                               |  |
| <b>Evaluer tout au long de l'examen.</b>                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                                 |  |
| <p>CMSP<br/>Image professionnelle</p>                                                                                                                           | <p>... véhicule une image professionnelle, est poli et utilise un langage professionnel (choix des mots, termes techniques).</p> <p><b>(oui/non 1/0 point)</b></p>                                                                                                                                             |                              | 1                               |  |
| <p>CMSP<br/>Comportement écologique<br/>Comportement économique</p>                                                                                             | <p>... dans toutes les activités, respecte les directives visant à favoriser un travail respectueux de l'environnement et ménageant les ressources.</p> <p>... est conscient des coûts des matières premières, des matériaux, des machines, des installations et des équipements.</p> <p><b>(3 points)</b></p> |                              | 3                               |  |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              | <b>55</b>                       |  |

Série zéro dès 2020

**Gestionnaire  
en intendance CFC**

Travail pratique

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

## ***Epreuves d'expert-e-s***

**Durée** 90 minutes

**Moyens auxiliaires** Selon situation

**Barème de  
notes**

**Points maximum : 58**

|      |   |      |        |   |      |     |
|------|---|------|--------|---|------|-----|
| 56.0 | - | 58.0 | points | = | Note | 6.0 |
| 50.0 | - | 55.0 | points | = | Note | 5.5 |
| 44.0 | - | 49.0 | points | = | Note | 5.0 |
| 38.0 | - | 43.0 | points | = | Note | 4.5 |
| 32.0 | - | 37.0 | points | = | Note | 4.0 |
| 27.0 | - | 31.0 | points | = | Note | 3.5 |
| 21.0 | - | 26.0 | points | = | Note | 3.0 |
| 15.0 | - | 20.0 | points | = | Note | 2.5 |
| 9.0  | - | 14.0 | points | = | Note | 2.0 |
| 3.0  | - | 8.0  | points | = | Note | 1.5 |
| 0.0  | - | 2.0  | points | = | Note | 1.0 |

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

Élaboré par :  
Éditeur :

Groupe de travail Ortra intendance Suisse pour la procédure de qualification  
CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

**Remarques générales à l'intention des expert-e-s à propos de la Position 2**  
**Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements :**

- Le chariot de nettoyage est muni d'un équipement de base, mais sans chiffons, ni produits de nettoyage ; le candidat / la candidate complète cet équipement par le matériel nécessaire (p. ex. pour le nettoyage des fenêtres). Il/elle restitue le chariot propre avec l'équipement initial.
- Les expert-e-s définissent l'étendue des travaux.
- La lecture de l'exercice fait partie de l'examen et est donc comprise dans le temps d'examen. En revanche, la visite des locaux a lieu en dehors du temps d'examen (90 minutes).
- La candidate / le candidat détermine lui-même l'ordre d'exécution des travaux.
- Les produits de nettoyage doivent être dosés à la main (même en cas de dosage automatique).
- Pour chacune des situations 1 et 2, un bouquet de fleurs un peu fanées doit être à disposition pour être rafraîchi.
- Différents déchets doivent être présents.
- Instruction de collaborateurs : la candidate / le candidat se prépare brièvement par écrit et remet la préparation écrite à l'expert-e (un formulaire vierge est à disposition).
- Une fiche de réservation remplie pour certaines situations peut être mise à la disposition de la candidate / du candidat.
- Instruction de collaborateurs : l'évaluation spécialisée de l'exécution du travail a lieu dans les sous-positions 2.1 et 2.2.

**Évaluation**

Le travail est évalué à l'aide de deux grilles différentes.

**Objectifs évaluateurs / critères à 1 point :**

1 point (oui) = complètement réalisé

0 point (non) = non réalisé

**Objectifs évaluateurs / critères à 3 points :**

3 points = complètement réalisé

2 points = en majorité réalisé

1 point = partiellement réalisé

0 point = non réalisé

**Seuls les points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).**  
**Une même faute ne doit pas être notée deux fois.**

### Situation professionnelle / Epreuve 1

Vous travaillez dans un hôtel pour séminaires et votre tâche du jour est de nettoyer et préparer la salle de séance « Moléson ».

En votre qualité de gestionnaire en intendance, vous êtes responsable de l'instruction des apprentis.

- Expliquez à l'apprentie / l'apprenti gestionnaire en intendance le nettoyage d'entretien de la salle de séance « Moléson » (nettoyage d'entretien).
- Préparez la salle selon la fiche de réservation.
- Composez un bouquet de fleurs.
- Nettoyez le revêtement de sol du corridor à l'autolaveuse, afin que les alentours de la salle de séance se présente propre.

### Remarques

- Déterminez l'ordre des exercices.
- Les machines et appareils utilisés doivent être nettoyés.
- Une fiche de réservation est à votre disposition.
- Instruction de collaborateurs :  
Notez les points principaux sur une feuille que vous remettrez à l'expert-e après l'instruction.

## Situation professionnelle / Epreuve 2

Vous travaillez dans un hôpital dans le secteur du nettoyage.

En votre qualité de gestionnaire en intendance, vous êtes aussi responsable de l'instruction des nouveaux collaborateurs.

- Nettoyez le bureau de la responsable des soins (nettoyage d'entretien).
- Entretenez la plante verte dans le bureau.
- Nettoyez le sol du corridor devant le bureau avec la monobrosse (méthode spray partiel).
- Expliquez à une nouvelle collaboratrice comment utiliser la monobrosse

## Remarques

- Déterminez l'ordre des exercices
- Les machines et appareils utilisés doivent être nettoyés
- Instruction de collaborateurs :  
Notez les points principaux sur une feuille que vous remettrez à l'expert-e après l'instruction.

Série zéro dès 2020

**Gestionnaire  
en intendance CFC**

Travail pratique

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

**Procès-verbal pour expert-e-s**

| Nom, prénom | N° candidat-e | Date |
|-------------|---------------|------|
|             |               |      |

**Durée** 90 minutes

**Moyens auxiliaires** Selon situation

**Barème de  
notes**

**Points maximum : 58**

|      |   |      |        |   |      |     |
|------|---|------|--------|---|------|-----|
| 56.0 | - | 58.0 | points | = | Note | 6.0 |
| 50.0 | - | 55.0 | points | = | Note | 5.5 |
| 44.0 | - | 49.0 | points | = | Note | 5.0 |
| 38.0 | - | 43.0 | points | = | Note | 4.5 |
| 32.0 | - | 37.0 | points | = | Note | 4.0 |
| 27.0 | - | 31.0 | points | = | Note | 3.5 |
| 21.0 | - | 26.0 | points | = | Note | 3.0 |
| 15.0 | - | 20.0 | points | = | Note | 2.5 |
| 9.0  | - | 14.0 | points | = | Note | 2.0 |
| 3.0  | - | 8.0  | points | = | Note | 1.5 |
| 0.0  | - | 2.0  | points | = | Note | 1.0 |

N° d'épreuve :

Horaire de l'examen

Début : Fin :

| Points<br>obtenus | Note |
|-------------------|------|
|                   |      |

Signature des experts / expertes :

.....

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

Élaboré par :

Éditeur :

Groupe de travail Ortra intendance Suisse pour la procédure de qualification  
CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

**Remarques générales à l'intention des expert-e-s à propos de la Position 2**  
**Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements :**

- Le chariot de nettoyage est muni d'un équipement de base, mais sans chiffons, ni produits de nettoyage ; le candidat / la candidate complète cet équipement par le matériel nécessaire (p. ex. pour le nettoyage des fenêtres). Il/elle restitue le chariot propre avec l'équipement initial.
- Les expert-e-s définissent l'étendue des travaux.
- La lecture de l'exercice fait partie de l'examen et est donc comprise dans le temps d'examen. En revanche, la visite des locaux a lieu en dehors du temps d'examen (90 minutes).
- La candidate / le candidat détermine lui-même l'ordre d'exécution des travaux.
- Les produits de nettoyage doivent être dosés à la main (même en cas de dosage automatique).
- Pour chacune des situations 1 et 2, un bouquet de fleurs un peu fanées doit être à disposition pour être rafraîchi.
- Différents déchets doivent être présents.
- Instruction de collaborateurs : la candidate / le candidat se prépare brièvement par écrit et remet la préparation écrite à l'expert-e (un formulaire vierge est à disposition).
- Une fiche de réservation remplie pour certaines situations peut être mise à la disposition de la candidate / du candidat.
- Instruction de collaborateurs : l'évaluation spécialisée de l'exécution du travail a lieu dans les sous-positions 2.1 et 2.2.

**Évaluation**

Le travail est évalué à l'aide de deux grilles différentes.

**Objectifs évaluateurs / critères à 1 point :**

1 point (oui) = complètement réalisé

0 point (non) = non réalisé

**Objectifs évaluateurs / critères à 3 points :**

3 points = complètement réalisé

2 points = en majorité réalisé

1 point = partiellement réalisé

0 point = non réalisé

**Seuls des points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).**

**Une même faute ne doit pas être notée deux fois.**

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                               | Critères : La candidate / le candidat...                                                                                                                                             | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points maximum obtenu |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| <b>Compétence opérationnelle 2.1: effectuer des nettoyages de façon adaptée aux matériaux et irréprochable du point de vue de l'hygiène, de l'efficacité et de l'écologie.</b>    |                                                                                                                                                                                      |                              |                                 |  |
| OE 2.1.6:<br>Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection selon les indications du fabricant.                                                             | ... dose selon les indications du fabricant, de manière professionnelle (p. ex quantité correcte ; prise en compte du type de nettoyage et du degré de saleté).<br><b>(3 points)</b> |                              | 3                               |  |
| OE 2.1.7:<br>Ils choisissent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection les mieux adaptés pour un matériau et un degré de salissure donnés et savent les utiliser. | ... choisit correctement tous les produits de nettoyage et de désinfection (p. ex. en tenant compte du matériau de la surface et du type de salissure).<br><b>(3 points)</b>         |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                                                                                   | ... utilise correctement les produits de nettoyage choisis (p. ex. température de l'eau, d'abord l'eau puis le produit).<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                               |                              | 1                               |  |
| Report                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                      |                              | 7                               |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                                                           | Critères : La candidate / le candidat...                                                                                                                                                         | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points maximum obtenu |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                              | 7                               |  |
| OE 2.1.9:<br>Ils respectent les prescriptions en matière d'hygiène et les standards de qualité lors du nettoyage et/ou de la désinfection de tous les locaux. | ... porte des vêtements et des chaussures de travail propres<br>... ne porte pas de bijoux, les cheveux sont attachés (selon directives d'Ortra intendance Suisse)<br><b>(oui/non 1/0 point)</b> |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                               | ... se lave les mains avant le travail / év. pendant/après le travail.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                             |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                               | ... travaille de manière hygiénique (p. ex. en allant du plus propre au plus sale, tourne régulièrement et correctement le chiffon)<br><b>(3 points)</b>                                         |                              | 3                               |  |
| OE 2.1.10<br>Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et les appliquent.                                  | ... porte des gants, des chaussures fermées et des lunettes de protection pour doser et utiliser des produits de nettoyage concentrés.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                             |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                               | ... fait attention aux risques de trébucher (p. ex. câbles, position du chariot de nettoyage).<br><b>(oui/non 1/0 points)</b>                                                                    |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                               | ... ne laisse pas de traces d'eau.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                                 |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                               | ... prend les dispositions nécessaires concernant la sécurité au travail (p. ex. pose le panneau avertisseur).<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                     |                              | 1                               |  |
| Report                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                              | 16                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                            | Critères : La candidate / le candidat...                                                                                                                                                                                     | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points maximum obtenu |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                              |                              | 16                              |  |
| OE 2.1.11<br>Ils expliquent les directives en matière de tri sélectif des déchets et les appliquent.                                                                                           | ... sépare et élimine correctement les déchets (p. ex. sépare les différentes substances recyclables, les jette dans les récipients correspondants).<br><b>(3 points)</b>                                                    |                              | 3                               |  |
| OE 2.1.14<br>Ils expliquent le nettoyage d'entretien, le nettoyage intermédiaire, le nettoyage à fond et la désinfection de tous les locaux et accomplissent ces travaux de façon ergonomique. | ... veille à adopter une posture ergonomique (p. ex. se tenir droit, se baisser en fléchissant les genoux).<br>... aménage la place de travail efficacement et en tenant compte d'aspects ergonomiques.<br><b>(3 points)</b> |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                                                                                                | ... effectue le type de nettoyage demandé.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                                                     |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                                                                | ... le/les résultats conviennent à la situation (propreté, ordre, aménagement).<br><b>(3 points)</b>                                                                                                                         |                              | 3                               |  |
| <b>Evaluer tout au long de l'examen.</b>                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                              |                              |                                 |  |
| CMSP :<br>Civilité                                                                                                                                                                             | ... est poli-e, se comporte en professionnel, respecte la sphère privée du client.<br>... véhicule une impression de professionnalisme, aussi dans son langage (choix des mots, termes spécialisés).<br><b>(3 points)</b>    |                              | 3                               |  |
| Report                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                              |                              | 29                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                               | Critères : La candidate / le candidat...                                                                                                                                                      | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points maximum obtenu |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                               |                              | 29                              |  |
| OE 2.1.15<br>Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant. | ... applique les méthodes choisies de manière professionnelle (p. ex. effectue les travaux préalables nécessaires, déroulement, mouvements, travaux finaux nécessaires).<br><b>(3 points)</b> |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                                   | ... traite soigneusement les ressources et le matériel/mobilier.<br><b>(3 points)</b>                                                                                                         |                              | 3                               |  |
| OE 2.1.16<br>Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils de nettoyage de façon écologique.                       | ... nettoie soigneusement et correctement les machines et tous les appareils de nettoyage, respecte les prescriptions environnementales.<br><b>(3 points)</b>                                 |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                                   | ... nettoie le local de nettoyage.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                              |                              | 1                               |  |
| OE 2.1.18<br>Ils planifient les processus de nettoyage et de désinfection.                                                        | ... est logique et orienté objectifs dans sa planification.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                     |                              | 1                               |  |
| OE 2.1.20<br>Ils effectuent le contrôle des locaux et des équipements.                                                            | ... contrôle les travaux et les rectifie si nécessaire.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                         |                              | 1                               |  |
| Report                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                               |                              | 41                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                | Critères : La candidate / le candidat...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points maximum obtenu |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              | 41                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 2.2: équiper et aménager des locaux de façon appropriée à la situation et aux besoins.</b>                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                                 |  |
| <p>OE 2.2.4<br/>Ils préparent des décorations florales en fonction de la clientèle et des situations.</p> <p>OE 2.2.5<br/>Ils entretiennent les plantes et les fleurs coupées.</p> | <p><u>Epreuve N° 1</u><br/>... si nécessaire, protège la surface de travail.<br/>... choisit un vase propre et adapté, le remplit de la bonne quantité d'eau, choisit la bonne quantité de fleurs coupées, les coupe en biseau à la bonne longueur.</p> <p><u>Epreuve N° 2</u><br/>... retire toutes les feuilles flétries, nettoie la plante si nécessaire.<br/>... si nécessaire, dose le nutriment pour plantes selon les indications du fabricant, arrose correctement la plante (p. ex. quantité, arroser le pied et non les feuilles, ou arroser dans la soucoupe ou dans le bec prévu pour cela).</p> <p><u>Epreuve N° ...</u><br/>... si nécessaire, protège la surface de travail.<br/>... change l'eau et, si nécessaire, nettoie le vase.<br/>... recoupe les tiges.<br/>... enlève les fleurs fanées.<br/>... réarrange le bouquet.</p> <p><b>(3 points)</b></p> |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                                                                                    | <p>Le résultat est correct.</p> <p><b>(oui/non 1/0 point)</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                                                    | <p>... laisse des appareils propres, nettoie la place de travail.</p> <p><b>(oui/non 1/0 point)</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                                                    | Report                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                              | 46                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                               | Critères : La candidate / le candidat...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points maximum obtenu |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              | 46                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 2.3: Planifier et mettre en œuvre l'instruction d'autres personnes.</b>              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                                 |  |
| OE 2.3.2<br>Ils planifient les instructions relatives aux méthodes de nettoyage et les réalisent.                 | ... prépare les explications par de courtes notes selon la méthode des 4 étapes (au moins tout le matériel et les différentes étapes du travail), prépare tout le matériel nécessaire, maintient la place de travail en ordre.<br><b>(3 points)</b>                                                                                                                                            |                              | 3                               |  |
| OE 2.3.1:<br>Ils présentent les méthodes de nettoyage.<br><br>OE 2.3.3<br>Ils dispensent l'instruction prescrite. | ... salue la personne à instruire, se présente, détermine quelles connaissances sont déjà acquises, décrit le but du travail et les objectifs d'apprentissage, mentionne tous les points centraux, précise les éléments importants et les raisons de cette importance, est attentif et rend attentif à l'hygiène et aux mesures de sécurité.<br><b>(3 points)</b>                              |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                   | ... montre la préparation du matériel de nettoyage et le déroulement du nettoyage avec professionnalisme (p. ex. le décompose en étapes, place la personne à instruire de manière à ce qu'elle ait une bonne vue d'ensemble).<br><b>(3 points)</b>                                                                                                                                             |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                   | ... donne la possibilité de s'exercer, fait répéter et expliquer les points principaux, reconnaît les mérites, félicite, montre de la compréhension, tient compte des connaissances préalables, donne des informations adaptées (pas trop diffuses), contrôle la manière de travailler et corrige les erreurs éventuelles, explique la suite des opérations, prend congé.<br><b>(3 points)</b> |                              | 3                               |  |
| <b>Total</b>                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              | <b>58</b>                       |  |

Série zéro dès 2020

**Gestionnaire  
en intendance CFC**

Travail pratique

**Pos. 3 Réalisation des travaux  
du circuit du linge**

## ***Epreuves d'expert-e-s***

**Durée**                      **90 minutes**

**Moyens auxiliaires**    Selon situation

**Barème de  
notes**

| <b>Points maximum:</b> |   | <b>56</b> |        |   |          |
|------------------------|---|-----------|--------|---|----------|
| 54.0                   | - | 56.0      | points | = | Note 6.0 |
| 48.0                   | - | 53.0      | points | = | Note 5.5 |
| 42.0                   | - | 47.0      | points | = | Note 5.0 |
| 37.0                   | - | 41.0      | points | = | Note 4.5 |
| 31.0                   | - | 36.0      | points | = | Note 4.0 |
| 26.0                   | - | 30.0      | points | = | Note 3.5 |
| 20.0                   | - | 25.0      | points | = | Note 3.0 |
| 14.0                   | - | 19.0      | points | = | Note 2.5 |
| 9.0                    | - | 13.0      | points | = | Note 2.0 |
| 3.0                    | - | 8.0       | points | = | Note 1.5 |
| 0.0                    | - | 2.0       | points | = | Note 1.0 |

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

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

**Observations générales à l'intention des expertes et des experts à propos de la position 3 Réalisation des travaux du circuit du linge :**

- Le linge sale comprend à la fois du linge d'entreprise et du linge privé. Au moins un textile doit présenter des taches fraîches.
- **Charger le lave-linge** : avant le début de l'examen, assurez-vous qu'il y a suffisamment de linge sale du type nécessaire pour l'exercice.
- **Doser le produit de lessive** : le produit de lessive est dosé dans le gobelet, il ne doit pas être versé dans le bac qui lui est destiné (même en cas de dosage automatique).
- **Le pliage du linge** : Le linge à plier doit être prêt, dans une corbeille ou un contenant similaire.

Il doit y avoir un modèle pour chaque type de linge.

Les quantités indiquées sous « Remarques » ne sont pas contraignantes et peuvent être augmentées ou réduites selon l'établissement.

- **Repassage** : La station de repassage peut avoir été préchauffée et mise hors tension peu avant le début du repassage.
- **Remise en état** : La machine à coudre **N'EST PAS** préparée.  
La pièce de linge remise en état ne doit pas être relavée.  
Les tâches sont conçues de manière générale. Les expertes sont libres dans le choix des vêtements ou des pièces de linge.
- **Lavage de linge contaminé (infectieux)**  
S'il n'y a pas de deuxième lave-linge à disposition, les experts vident la machine pour pouvoir y charger le linge contaminé.
- Les CMSP figurant dans le procès-verbal d'évaluation sont évaluées tout au long de l'examen.

**Évaluation**

Le travail est évalué à l'aide de deux grilles différentes.

**Objectifs évaluateurs / critères à 1 point :**

1 point (oui) = complètement réalisé

0 point (non) = non réalisé

**Objectifs évaluateurs / critères à 3 points :**

3 points = complètement réalisé

2 points = en majorité réalisé

1 point = partiellement réalisé

0 point = non réalisé

**Seuls des points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).**

**Une même faute ne doit pas être notée deux fois.**

### Situation professionnelle / Epreuve 1

Vous travaillez comme gestionnaire en intendance dans une résidence pour personnes âgées. Le linge d'entreprise et le linge des résidents est lavé et préparé dans l'établissement :

- Triez le linge sale préparé (linge d'entreprise et linge privé).
- Placez dans le lave-linge le linge fin 30° qui a été trié et dosez le produit de lessive correspondant (le lave-linge ne doit pas être mis en marche).
- Un sac contenant du linge infectieux a été apporté, traitez le linge conformément aux prescriptions d'entreprise.
- Nettoyez un sèche-linge (NE).

Une partie du linge privé est déjà lavé :

- Repassez la blouse de service et suspendez-la à un cintre.
- Calandrez et pliez les tabliers bistrot préparés.
- Pliez (selon les modèles) les polos préparés.

Quelques pièces de linge se sont accumulées dans l'atelier de couture et doivent être remises en état.

- Recousez la couture défectueuse.
  - Remplacez le ruban élastique défectueux.
- Pliez et remettez les textiles raccommodés aux experts-es

### Remarques

- **15 kg de linge sale privé et de linge sale d'entreprise / il doit y avoir suffisamment de linge fin pour charger une machine**
- **1 sac marqué linge infectieux**
- **1 blouse de service à repasser**
- **4 tabliers bistrot à calandrer**
- **5 polos à plier, 1 modèle de polo plié**
- **1 pièce de linge à laquelle une couture est défectueuse**
- **1 pièce de linge à laquelle le ruban élastique est défectueux**

Le textile remis en état ne doit pas être relavé.

## Situation professionnelle / Epreuve 2

Vous travaillez en tant que gestionnaire en intendance dans clinique de réadaptation et de santé. Le linge d'entreprise et le linge des patients sont lavés et préparés dans l'établissement :

- Triez le linge sale préparé (linge d'entreprise et linge privé).
- Placez dans la machine le linge de couleur trié pour être lavé à 60°C et dosez le produit de lessive correspondant (le lave-linge ne doit pas être mis en marche).
- Un sac contenant du linge infectieux a été apporté, traitez ce linge conformément aux prescriptions d'entreprise.

Une partie du linge de cuisine est prêt à être repassé et plié :

- Calandrez les serviettes préparées et pliez-les.
- Repassez les pantalons à pinces et suspendez-le à un cintre.
- Pliez selon le modèle les pyjamas et les chemises de nuit déjà séchés.
- Nettoyez la station de repassage (NE).

Quelques pièces de linge se sont accumulées dans l'atelier de couture et doivent être remises en état :

- Remplacez le bouton manquant.
- Marquez les pièces de linge préparées à la machine à coudre.  
Pliez et remettez les textiles raccommodés aux experts-es.

## Remarques

- **15 kg de linge sale privé et de linge sale d'entreprise à trier / suffisamment de linge de couleur pour charger une machine**
- **1 sac marqué linge infectieux**
- **1 pantalon à pinces à repasser**
- **10 serviettes à calandrer**
- **3kg de pyjamas et chemises de nuit à plier, 1 modèle de chaque**
- **1 pièce de linge avec un bouton manquant**
- **2 pièces de linge à marquer**

Le textile remis en état ne doit pas être relavé.

Série zéro dès 2020

**Gestionnaire  
en intendance CFC**

Travail pratique

**Pos. 3 Réalisation des travaux du circuit du linge**

***Procès-verbal d'évaluation pour expert-e-s***

| Nom, prénom | N° candidat-e | Date |
|-------------|---------------|------|
|             |               |      |

**Durée**                      **90 minutes**

**Moyens auxiliaires**    Selon situation

**Barème de  
notes**

|                        |   |      |           |   |      |     |
|------------------------|---|------|-----------|---|------|-----|
| <b>Points maximum:</b> |   |      | <b>56</b> |   |      |     |
| 54.0                   | - | 56.0 | points    | = | Note | 6.0 |
| 48.0                   | - | 53.0 | points    | = | Note | 5.5 |
| 42.0                   | - | 47.0 | points    | = | Note | 5.0 |
| 37.0                   | - | 41.0 | points    | = | Note | 4.5 |
| 31.0                   | - | 36.0 | points    | = | Note | 4.0 |
| 26.0                   | - | 30.0 | points    | = | Note | 3.5 |
| 20.0                   | - | 25.0 | points    | = | Note | 3.0 |
| 14.0                   | - | 19.0 | points    | = | Note | 2.5 |
| 9.0                    | - | 13.0 | points    | = | Note | 2.0 |
| 3.0                    | - | 8.0  | points    | = | Note | 1.5 |
| 0.0                    | - | 2.0  | points    | = | Note | 1.0 |

N° d'épreuve:

Horaire de l'examen

Début:                      Fin:

| Points<br>obtenus | Note |
|-------------------|------|
|                   |      |

Signature des expert-e-s:

.....

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

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

**Observations générales à l'intention des expertes et des experts à propos de la position 3 Réalisation des travaux du circuit du linge :**

- Le linge sale comprend à la fois du linge d'entreprise et du linge privé. Au moins un textile doit présenter des taches fraîches.
- **Charger le lave-linge** : avant le début de l'examen, assurez-vous qu'il y a suffisamment de linge sale du type nécessaire pour l'exercice.
- **Doser le produit de lessive** : le produit de lessive est dosé dans le gobelet, il ne doit pas être versé dans le bac qui lui est destiné (même en cas de dosage automatique).
- **Le pliage du linge** : Le linge à plier doit être prêt, dans une corbeille ou un contenant similaire.

Il doit y avoir un modèle pour chaque type de linge.

Les quantités indiquées sous « Remarques » ne sont pas contraignantes et peuvent être augmentées ou réduites selon l'établissement.

- **Repassage** : La station de repassage peut avoir été préchauffée et mise hors tension peu avant le début du repassage.
- **Remise en état** : La machine à coudre **N'EST PAS** préparée.

La pièce de linge remise en état ne doit pas être relavée.

Les tâches sont conçues de manière générale. Les expertes sont libres dans le choix des vêtements ou des pièces de linge.

- **Lavage de linge contaminé (infectieux)**  
S'il n'y a pas de deuxième lave-linge à disposition, les experts vident la machine pour pouvoir y charger le linge contaminé.
- Les CMSP figurant dans le procès-verbal d'évaluation sont évaluées tout au long de l'examen.

**Évaluation**

Le travail est évalué à l'aide de deux grilles différentes.

**Objectifs évaluateurs / critères à 1 point :**

1 point (oui) = complètement réalisé

0 point (non) = non réalisé

**Objectifs évaluateurs / critères à 3 points :**

3 points = complètement réalisé

2 points = en majorité réalisé

1 point = partiellement réalisé

0 point = non réalisé

**Seuls des points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).**

**Une même faute ne doit pas être notée deux fois.**

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                   | Critères : La candidate / le candidat...                                                                                          | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points maximum obtenu |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique.                                                |                                                                                                                                   |                              |                                 |  |
| OE 3.1.9<br>Ils effectuent tous les travaux du circuit du linge en respectant les standards en matière d'hygiène et de qualité qui sont en vigueur dans l'entreprise. | ... porte des vêtements de travail corrects et propres.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                             |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                                       | ... ne porte pas de bijoux, les cheveux sont attachés (selon directives d'Ortra intendance Suisse).<br><b>(oui/non 1/0 point)</b> |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                                       | ... se lave les mains avant le travail / év. pendant / après le travail.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                            |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                                       | ... porte un tablier et des gants pour trier le linge sale.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                         |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                                       | ... travaille du plus propre au plus sale.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                          |                              | 1                               |  |
| OE 3.1.11<br>Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.                                                            | ... porte des chaussures fermées antidérapantes<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                     |                              | 1                               |  |
| Report                                                                                                                                                                |                                                                                                                                   |                              | 6                               |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                               | Critères :<br>La candidate / le candidat...                                                                                                                                                                                                    | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points<br>maximum obtenu |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|--|
| Report                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                |                              | 6                                  |  |
| <b>Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique.</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                                    |  |
| OE 3.1.4<br>Ils trient le linge d'entreprise et le linge privé en fonction du traitement, de la couleur et du degré de salissure. | ... sépare le linge en fonction de la température de lavage.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                                                     |                              | 1                                  |  |
|                                                                                                                                   | ... trie par couleur.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                                                                                            |                              | 1                                  |  |
|                                                                                                                                   | ... repère les taches et les prétraite de façon adéquate ou met le linge taché de côté.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                          |                              | 1                                  |  |
|                                                                                                                                   | ... prépare correctement le linge (p. ex. déboutonner, fermer les fermetures éclair, tourner à l'envers le linge portant des motifs imprimés, nouer les cordons de serrage, vider les poches et les broser si nécessaire)<br><b>(3 points)</b> |                              | 3                                  |  |
| Report                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                |                              | 12                                 |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                            | Critères :<br>La candidate / le candidat...                                                                                                                                                         | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points<br>maximum obtenu |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|--|
| Report                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |                              | 12                                 |  |
| <b>Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique.</b>  |                                                                                                                                                                                                     |                              |                                    |  |
| OE 3.1.13<br>Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant. | Charger le lave-linge :<br><br>... remplit le lave-linge selon le type de linge, fait à attention à la quantité que peut contenir la machine selon le type de linge.<br><b>(oui/non 1/0 points)</b> |                              | 1                                  |  |
| OE 3.1.11<br>Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.                     | ... porte des lunettes de protection pour doser le produit de lessive.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                |                              | 1                                  |  |
| OE 3.1.12<br>Ils dosent les produits de lessive et les produits auxiliaires selon les indications du fabricant.                | ... dose le produit de lessive correctement.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                          |                              | 1                                  |  |
|                                                                                                                                | ... verse la bonne dose selon le degré de salissure, comme indiqué dans le tableau de dosage.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                         |                              | 1                                  |  |
| Report                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |                              | 16                                 |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                               | Critères : La candidate / le candidat...                                                                                      | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                               | Report                       | 16               |  |
| <b>Compétence opérationnelle 3.3: traiter le linge infectieux.</b>                                                                                                                                                                                |                                                                                                                               |                              |                  |  |
| OE 3.3.2<br>Ils organisent le traitement du linge infectieux et appliquent les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé ainsi que les standards d'hygiène prescrits par l'entreprise dans ce domaine spécifique. | .... utilise l'équipement de protection individuel (EPI).<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                       |                              | 1                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                   | ... se lave et se désinfecte les mains.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                         |                              | 1                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                   | ... élimine son EPI conformément aux prescriptions de l'entreprise.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                             |                              | 1                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                   | ... choisit le produit de lessive correctement.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                 |                              | 1                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                   | ...sélectionne le bon programme.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                |                              | 1                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                   | ... après le chargement, nettoie et désinfecte la porte et les points de contact du lave-linge.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b> |                              | 1                |  |
| Report                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                               |                              | 22               |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                            | Critères : La candidate / le candidat...                                                                                                                                                                   | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points maximum obtenu |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |                              | 22                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique.</b>  |                                                                                                                                                                                                            |                              |                                 |  |
| OE 3.1.13<br>Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant. | ... utilise toute la surface de travail de la table à repasser / de la calandre.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                             |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                | ... travaille à la température qui convient au textile respectif.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                            |                              | 1                               |  |
| OE 3.1.14<br>Ils apprêtent le linge selon des méthodes définies et le préparent en vue du rangement.                           | Repasser/calandrer et plier un textile :<br><br>... exécute le travail de repassage / de calandrage dans le bon ordre.<br><b>(oui/non 3/0 points)</b>                                                      |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                                | Les textiles repassés/calandrés ne présentent pas de faux plis.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                              |                              | 1                               |  |
| OE 3.1.14<br>Ils apprêtent le linge selon des méthodes définies et le préparent en vue du rangement.                           | Pliage de linge sec :<br>P. ex. :<br>... plie le linge toujours de la même façon<br>... la pièce de linge est pliée du bon côté<br>... les pièces de linge sont pliées avec précision<br><b>(3 points)</b> |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                                | Le linge plié correspond au modèle.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                                          |                              | 1                               |  |
| Report                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |                              | 32                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                           | Critères : La candidate / le candidat...                                                                                                                                      | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points maximum obtenu |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Report                                                                                                                        |                                                                                                                                                                               |                              | 32                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique.</b> |                                                                                                                                                                               |                              |                                 |  |
| OE 3.1.15<br>Ils nettoient les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant.              | .... nettoie l'appareil en procédant dans le bon ordre.<br><b>(3 points)</b>                                                                                                  |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                               | ... utilise de manière adéquate le produit de nettoyage et le matériel de nettoyage.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                            |                              | 1                               |  |
| OE 3.1.11<br>Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.                    | . ... fait attention aux risques de chute, corbeille à linge, câbles, etc. et écarte ces objets.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                               | ... fait attention à sa posture, la rectifie, fléchit les genoux avant de soulever une charge.<br><br><i>A évaluer tout au long de l'examen !</i><br><b>(3 points)</b>        |                              | 3                               |  |
|                                                                                                                               | ... aménage la place de travail de manière ergonomique et selon des techniques de sécurité correctes.<br><br><i>A évaluer tout au long de l'examen !</i><br><b>(3 points)</b> |                              | 3                               |  |
| Report                                                                                                                        |                                                                                                                                                                               |                              | 43                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                          | Critères : La candidate / le candidat...                                                                                                      | Procès-verbal des expert-e-s | Nombre de points maximum obtenu |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
|                                                                                              |                                                                                                                                               | Report                       | 43                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 3.2: remettre en état des textiles selon les prescriptions.</b> |                                                                                                                                               |                              |                                 |  |
| OE 3.2.1 Ils appliquent les techniques efficaces de remise en état des textiles.             | ... règle et installe correctement la machine.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                  |                              | 1                               |  |
|                                                                                              | ... enfile l'aiguille avec le fil adéquat.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                      |                              | 1                               |  |
|                                                                                              | ... applique correctement la méthode de remise en état, à la machine à coudre / à la main.<br><b>(3 points)</b>                               |                              | 3                               |  |
|                                                                                              | Les résultats ont un bel aspect et sont propres.<br>Les pièces de linge sont réutilisables.<br><b>(3 points)</b>                              |                              | 3                               |  |
| <b>Evaluer tout au long de l'examen.</b>                                                     |                                                                                                                                               |                              |                                 |  |
| CMSP<br>Les étapes de travail suivent un processus logique.                                  | ... maintient l'ordre et est orienté vers l'objectif dans son travail.<br><b>(3 points)</b>                                                   |                              | 3                               |  |
| CMSP<br>Civilité                                                                             | ... véhicule une image professionnelle et emploie un langage professionnel (choix des mots, termes techniques).<br><b>(oui/non 1/0 point)</b> |                              | 1                               |  |
| CMSP<br>Action économe                                                                       | ... préserve le matériel et les ressources.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                     |                              | 1                               |  |
| <b>Total</b>                                                                                 |                                                                                                                                               |                              | <b>56</b>                       |  |

Série zéro dès 2020

**Gestionnaire  
en intendance CFC**

Travail pratique

**Pos. 4 Composition, préparation et distribution de menus**

***Epreuves pour expert-e-s***

**Durée** 90 minutes

**Moyens auxiliaires** Selon situation

**Barème de  
notes**

**Points maximum : 38**

|      |   |      |        |   |      |     |
|------|---|------|--------|---|------|-----|
| 37.0 | - | 38.0 | points | = | Note | 6.0 |
| 33.0 | - | 36.0 | points | = | Note | 5.5 |
| 29.0 | - | 32.0 | points | = | Note | 5.0 |
| 25.0 | - | 28.0 | points | = | Note | 4.5 |
| 21.0 | - | 24.0 | points | = | Note | 4.0 |
| 18.0 | - | 20.0 | points | = | Note | 3.5 |
| 14.0 | - | 17.0 | points | = | Note | 3.0 |
| 10.0 | - | 13.0 | points | = | Note | 2.5 |
| 6.0  | - | 9.0  | points | = | Note | 2.0 |
| 2.0  | - | 5.0  | 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 pour la procédure de qualification  
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

**Remarques générales à l'intention des expert-e-s concernant la Position 4  
Composition, préparation et distribution de menus :**

- Les recettes sont mises à disposition.
- Les aliments sont à disposition en fonction de la tâche à exécuter.
- Pour le service sur plateau, le candidat / la candidate doit ajouter les couverts et les pièces de vaisselle et dresser pour une personne selon le bon de commande pour la cuisine.
- Le service sur assiette et sur plateau doit être effectué conformément à la quantité de la recette.
- Pour les travaux du lavage de la vaisselle, le choix de la machine doit être pris en compte (lave-vaisselle à avancement automatique, lave-vaisselle à paniers, lave-verres, lave-vaisselle domestique, etc.).
- La vaisselle devant être lavée peut-être celle de l'examen pratique ou doit être toujours préparée pour 10 personnes avec env. cinq éléments, p. ex. assiettes, sous-tasses, tasses, verres et couverts, au moins deux en fonction de l'exercice.
- « Placez les ustensiles et machines, ainsi que la vaisselle utilisés sur le chariot pour la laverie », ceci peut être incorporé dans les travaux de la vaisselle pour utiliser la PQ.
- Veillez à ce qu'il y ait vraiment quelque chose à évaluer dans l'état de fonctionnement, p. ex. manque de liquide de rinçage, pas assez d'eau, filtre n'est pas en place, etc.
- Il doit y avoir des déchets à éliminer.
- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) figurant à la fin du procès-verbal d'évaluation sont évaluées tout au long de l'examen

**Evaluation**

Le travail est évalué à l'aide de deux grilles différentes.

**Objectifs évaluateurs / critères à 1 point :**

1 point (oui) = complètement réalisé

0 point (non) = non réalisé

**Objectifs évaluateurs / critères à 3 points :**

3 points = complètement réalisé

2 points = en majorité réalisé

1 point = partiellement réalisé

0 point = non réalisé

**Seuls les points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).**

**Une même faute ne doit pas être notée deux fois.**

### Situation professionnelle / Epreuve 1

Vous travaillez dans la cuisine dans un établissement pour personnes âgées et préparez le repas de midi pour quatre personnes.

Salade de tomate

\*\*\*

Spaghetti al pesto

Madame Meier reste à sa chambre pour manger.

- Dresser la salade de tomate pour le service sur assiette
- Confectionnez les spaghettis al pesto pour le service sur plat.
- Préparez le plateau selon le bon de commande pour Madame Meier.
- Placez le matériel, les ustensiles et la vaisselle utilisés sur le chariot pour la laverie.
- Nettoyez la place de travail.
- Vérifiez l'état de fonctionnement du lave-vaisselle et laver la vaisselle du petit déjeuner.

### Remarques

- La sauce à salade italienne est à disposition. La sauce pesto maison est réalisée par la candidate / le candidat
- La vaisselle de la production des mets ne doit pas être laver par la candidate / le candidat.
- L'experte / l'expert vous indique l'ordre des différentes tâches ainsi que l'endroit où vous déposez le matériel, les ustensiles et la vaisselle que vous avez utilisés.

## Situation professionnelle / Epreuve 2

Vous travaillez dans une clinique privée. Cet après-midi une séance avec les quatre personnes du conseil d'administration aura lieu.

Pour le goûter une collation est souhaitée. La salle de séance se trouve au premier étage.

\*\*\*

Brownies

Brochette de fruit (avec quatre fruits différents)

Café et choix de thé, jus d'orange

\*\*\*

- Préparez les mets préparés pour le service sur plat.
- Préparez le chariot pour le goûter selon le bon de commande.
- Placez le matériel, les ustensiles et la vaisselle utilisés sur le chariot pour la laverie.
- Nettoyez la place de travail.
- Débarrassez le lave-vaisselle.
- Nettoyez le lave-vaisselle (nettoyage d'entretien).

## Remarques

- L'experte / l'expert vous indique l'ordre des différentes tâches, ainsi que l'endroit où vous lavez le matériel, les ustensiles et la vaisselle que vous avez utilisés.

Procédure de qualification 2020

**Gestionnaire  
en intendance CFC**

Travail pratique

**Pos. 4 Composition, préparation  
et distribution de menus**

## ***Procès-verbal pour expert-e-s***

| Nom, Prénom | N° candidat-e | Date |
|-------------|---------------|------|
|             |               |      |

**Durée**                      **90 minutes**

**Moyens auxiliaires**    Selon situation

**Barème de  
notes**

**Points maximum :      38**

|      |   |      |        |   |      |     |
|------|---|------|--------|---|------|-----|
| 37.0 | - | 38.0 | points | = | Note | 6.0 |
| 33.0 | - | 36.0 | points | = | Note | 5.5 |
| 29.0 | - | 32.0 | points | = | Note | 5.0 |
| 25.0 | - | 28.0 | points | = | Note | 4.5 |
| 21.0 | - | 24.0 | points | = | Note | 4.0 |
| 18.0 | - | 20.0 | points | = | Note | 3.5 |
| 14.0 | - | 17.0 | points | = | Note | 3.0 |
| 10.0 | - | 13.0 | points | = | Note | 2.5 |
| 6.0  | - | 9.0  | points | = | Note | 2.0 |
| 2.0  | - | 5.0  | points | = | Note | 1.5 |
| 0.0  | - | 1.0  | points | = | Note | 1.0 |

N° d'épreuve:

Horaire de l'examen

Début:              Fin:

| Points<br>obtenus | Note |
|-------------------|------|
|                   |      |

Signature des expertes / experts:

.....

.....

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

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

**Remarques générales à l'intention des expert-e-s concernant la Position 4 Composition, préparation et distribution de menus :**

- Les recettes sont mises à disposition.
- Les aliments sont à disposition en fonction de la tâche à exécuter.
- Pour le service sur plateau, le candidat / la candidate doit ajouter les couverts et les pièces de vaisselle et dresser pour une personne selon le bon de commande pour la cuisine.
- Le service sur assiette et sur plateau doit être effectué conformément à la quantité de la recette.
- Pour les travaux du lavage de la vaisselle, le choix de la machine doit être pris en compte (lave-vaisselle à avancement automatique, lave-vaisselle à paniers, lave-verres, lave-vaisselle domestique, etc.).
- La vaisselle devant être lavée peut-être celle de l'examen pratique ou doit être toujours préparée pour 10 personnes avec env. cinq éléments, p. ex. assiettes, sous-tasses, tasses, verres et couverts, au moins deux en fonction de l'exercice.
- « Placez les ustensiles et machines, ainsi que la vaisselle utilisés sur le chariot pour la laverie », ceci peut être incorporé dans les travaux de la vaisselle pour utiliser la PQ.
- Veillez à ce qu'il y ait vraiment quelque chose à évaluer dans l'état de fonctionnement, p. ex. manque de liquide de rinçage, pas assez d'eau, filtre n'est pas en place, etc.
- Il doit y avoir des déchets à éliminer.
- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP) figurant à la fin du procès-verbal d'évaluation sont évaluées tout au long de l'examen

**Evaluation**

Le travail est évalué à l'aide de deux grilles différentes.

**Objectifs évaluateurs / critères à 1 point :**

1 point (oui) = complètement réalisé

0 point (non) = non réalisé

**Objectifs évaluateurs / critères à 3 points :**

3 points = complètement réalisé

2 points = en majorité réalisé

1 point = partiellement réalisé

0 point = non réalisé

**Seuls les points entiers sont attribués (les demi-points ne sont pas autorisés).**

**Une même faute ne doit pas être notée deux fois.**

| Objectif évaluateur                                                                                                                  | Critères : La candidate / le candidat ...                                                                                                                                                                                                                    | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points maximum obtenu |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
| Compétence opérationnelle 4.2: préparer des mets selon les prescriptions d'hygiène.                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                                 |  |
| OE 4.2.5<br>Ils effectuent une mise en place adaptée aux besoins.                                                                    | ... a préparé tous les ingrédients/appareils/ustensiles au moment adéquat.<br>... travaille avec le chariot à plateaux ou de service, ne fait pas d'aller-retour.<br><b>(3 points)</b>                                                                       |                              | 3                               |  |
| OE 4.2.3<br>Ils appliquent les techniques de préparation et de découpe définies.                                                     | ... choisit le bon couteau, tient le couteau correctement.<br>... utilise le couteau de manière adaptée.<br>... choisit la découpe adaptée au met.<br>... coupe régulièrement.<br><b>(3 points)</b>                                                          |                              | 3                               |  |
| OE 4.2.4<br>Ils planifient la préparation de mets.                                                                                   | ... travaille de manière ciblée, les étapes de travail suivent un déroulement logique.<br><b>(3 points)</b>                                                                                                                                                  |                              | 3                               |  |
| OE 4.2.2<br>Ils appliquent des méthodes de cuisson définies.                                                                         | ... a mesuré correctement tous les ingrédients selon la recette.<br>... exécute correctement le mode de préparation.<br>... choisit les bons ustensiles et les bonnes machines.<br>... nettoie les ustensiles et machines correctement.<br><b>(3 points)</b> |                              | 3                               |  |
| OE 4.2.6<br>Ils préparent des mets à partir de produits frais, finis et semi-finis.<br>OE 4.2.7 Ils préparent des boissons définies. | ... goûte le plat.<br>... réalise une garniture / le plat présente bien.<br>... exécute tous les plats intégralement.<br>... le plat est bon et peut être proposé à la vente.<br><b>(3 points)</b>                                                           |                              | 3                               |  |
| OE 4.2.13<br>Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et les appliquent.         | ... respecte les directives en matière de sécurité au travail (p. ex. chaussures fermées, débrancher les câbles avant le nettoyage).<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                           |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                      | ... respecte les directives en matière de protection de la santé (posture).<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                                                    |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                              | Report                       | 17                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                              | Critères : Le candidat, la candidate...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points maximum obtenu |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Report                       | 17                              |  |
| <b>Compétence opérationnelle 4.2: préparer des mets selon les prescriptions d'hygiène.</b>                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                              |                                 |  |
| OE 4.2.8<br>Ils respectent les règles d'hygiène lors de la préparation de mets.<br>OE 4.2.9<br>Ils nettoient les machines et les appareils ayant servi à la préparation de mets. | Hygiène personnelle :<br>...s'attache les cheveux, porte des vêtements de travail propres, ne porte pas de bijoux, pas de vernis à ongles, etc.<br>(selon Ortra intendance Suisse)<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |                              | 1                               |  |
|                                                                                                                                                                                  | Hygiène d'entreprise / des produits :<br>... utilise du matériel propre.<br>... travaille soigneusement et de manière économique.<br>... emploie et dose les produits nettoyants correctement.<br>... a de l'ordre / retire tout matériel inutile.<br>... nettoie la place de travail pendant le travail lorsque nécessaire.<br>... nettoie la place de travail et la laisse propre.<br>... nettoie les ustensiles et machines de façon professionnelle.<br><b>(3 points)</b> |                              | 3                               |  |
| OE 4.2.11<br>Ils stockent les denrées alimentaires de façon conforme aux directives.                                                                                             | ... stocke les restes alimentaires conformément aux directives (p. ex. récipient propre, emballé, daté, marqué).<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              | 1                               |  |
| Report                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                              | 22                              |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                      | Critères : La candidate / le candidat ...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points max. obtenu |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|
| Report                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                              | 22                           |  |
| <b>Compétence opérationnelle 4.3: assurer la distribution des repas en tenant compte des besoins.</b>                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                              |                              |  |
| <p>OE 4.3.3<br/>Ils expliquent quelles sont les règles de service à respecter dans le cadre de la distribution des repas</p> <p>OE 4.3.4<br/>Ils exécutent les travaux relatifs au système de distribution des repas</p> | <p>... veille à ce que le bord des assiettes/plateaux soit propre, que les portions correspondent à la commande (Food waste).</p> <p>... respecte l'horaire.</p> <p>... met à disposition les produits supplémentaires nécessaires, p. ex.: fromage râpé pour le risotto.</p> <p>En cas de service sur plateau<br/>...utilise des assiettes chaudes/froides, prépare tout selon la commande : verres, vaisselle, services.</p> <p>pour le service<br/>...prépare complètement les plats pour le service.</p> <p><b>(3 points)</b></p> |                              | 3                            |  |
| <p>OE 4.3.6<br/>Ils respectent les règles d'hygiène dans le cadre de la distribution des repas.</p>                                                                                                                      | <p>... couvre les aliments lorsque nécessaire.<br/>... prépare tous les mets juste avant qu'ils soient transmis au service.</p> <p><b>(3 points)</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              | 3                            |  |
| <p>OE 4.3.5<br/>Ils nettoient selon les indications du fabricant les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas.</p>                                                          | <p>... vérifie que la vaisselle utilisée est propre.<br/>... nettoie les ustensiles et machines de manière professionnelle.</p> <p><b>(oui/non 1/0 point)</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                              | 1                            |  |
| Report                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                              | 29                           |  |

| Objectif évaluateur                                                                                                   | Critères : La candidate / le candidat ...                                                                                                                                                                                           | Procès-verbal de l'expert(e) | Nombre de points max. obtenu |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|
| Report                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                     |                              | 29                           |  |
| <b>Compétence opérationnelle 4.4: assurer le bon déroulement du processus de lavage de la vaisselle.</b>              |                                                                                                                                                                                                                                     |                              |                              |  |
| OE 4.4.2<br>Ils effectuent les travaux de lavage de la vaisselle.                                                     | ... trie/empile les verres, la vaisselle et les couverts.<br>... les laisse tremper ou les sèche<br>... charge/décharge la machine correctement.<br><b>(3 points)</b>                                                               |                              | 3                            |  |
| OE 4.4.5<br>Ils respectent les directives et règles d'hygiène en vigueur dans le processus de lavage de la vaisselle. | ... sépare clairement la zone sale de la propre.<br>... emploie des textiles de nettoyage et des linges de cuisine propres.<br>... décharge la machine sur des chariots/plateaux propres.<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>             |                              | 1                            |  |
| OE 4.4.4<br>Ils nettoient les machines et appareils du processus de lavage selon les indications du fabricant.        | Epreuve 1<br>... vérifie l'état de marche des appareils et des machines, nettoie le filtre, vérifie qu'il y ait du produit de lavage, la bonne dose, que le bras d'aspersion soit propre et correctement fixé.<br><b>(3 points)</b> |                              | 3                            |  |
|                                                                                                                       | Epreuve 2<br>... nettoie les ustensiles et les machines (p. ex. ordre logique, propreté, sécurité)<br><b>(3 points)</b>                                                                                                             |                              |                              |  |
| OE 4.4.8<br>Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets et leur importance et les appliquent.              | ... trie correctement les déchets et les élimine dans des emplacements définis (déchets organiques, Pet, verre, papier, alu, métal, porcelaine).<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                      |                              | 1                            |  |
| <b>Evaluer tout au long de l'examen.</b>                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                     |                              |                              |  |
| CMS<br>Image professionnelle                                                                                          | ... véhicule une image professionnelle, est poli(e) et utilise un langage professionnel (choix des mots, termes techniques).<br><b>(oui/non 1/0 point)</b>                                                                          |                              | 1                            |  |
| <b>Total</b>                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                     |                              | <b>38</b>                    |  |