



## **Plan de formation**

relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de

## **gestionnaire en intendance<sup>1</sup> avec certificat fédéral de capacité (CFC)**

du 10 septembre 2015

**N° de la profession 79615**

---

<sup>1</sup> Les termes désignant des personnes s'appliquent également aux femmes et aux hommes.

## Table des matières

### 1. Introduction

### 2. Bases de la pédagogie professionnelle

- 2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles
- 2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle
- 2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs
- 2.4 Collaboration entre les lieux de formation

### 3. Profil de qualification

- I. Profil de la profession
- II. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles
- III. Niveau d'exigences de la profession

### 4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

- 1. Domaine de compétences opérationnelles Accueil, conseil et service aux clients
- 2. Domaine de compétences opérationnelles Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements
- 3. Domaine de compétences opérationnelles Réalisation des travaux du circuit du linge
- 4. Domaine de compétences opérationnelles Composition, préparation et distribution de menus
- 5. Domaine de compétences opérationnelles Exécution de travaux administratifs
- 6. Domaine de compétences opérationnelles Promotion de sa propre santé et soutien aux clients

#### Annexe 1: Liste des instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale

#### Annexe 2: Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

#### Glossaire

#### Explications complémentaires concernant les compétences opérationnelles

## Liste des abréviations

<b>AFP</b>	Attestation fédérale de formation professionnelle
<b>CFC</b>	Certificat fédéral de capacité
<b>CI</b>	Cours interentreprises
<b>CSFO</b>	Centre suisse de services Formation professionnelle   orientation professionnelle, universitaire et de carrière
<b>CSFP</b>	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
<b>LFPr</b>	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
<b>OFEV</b>	Office fédéral de l'environnement
<b>OFPr</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
<b>OFSP</b>	Office fédéral de la santé publique]
<b>Orfo</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
<b>Ortra</b>	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
<b>SECO</b>	Secrétariat d'Etat à l'économie
<b>SEFRI</b>	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation
<b>Suva</b>	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents

## 1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité<sup>2</sup> de la formation professionnelle initiale de gestionnaire en intendance sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

---

<sup>2</sup> voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 9 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en intendance avec certificat fédéral de capacité.

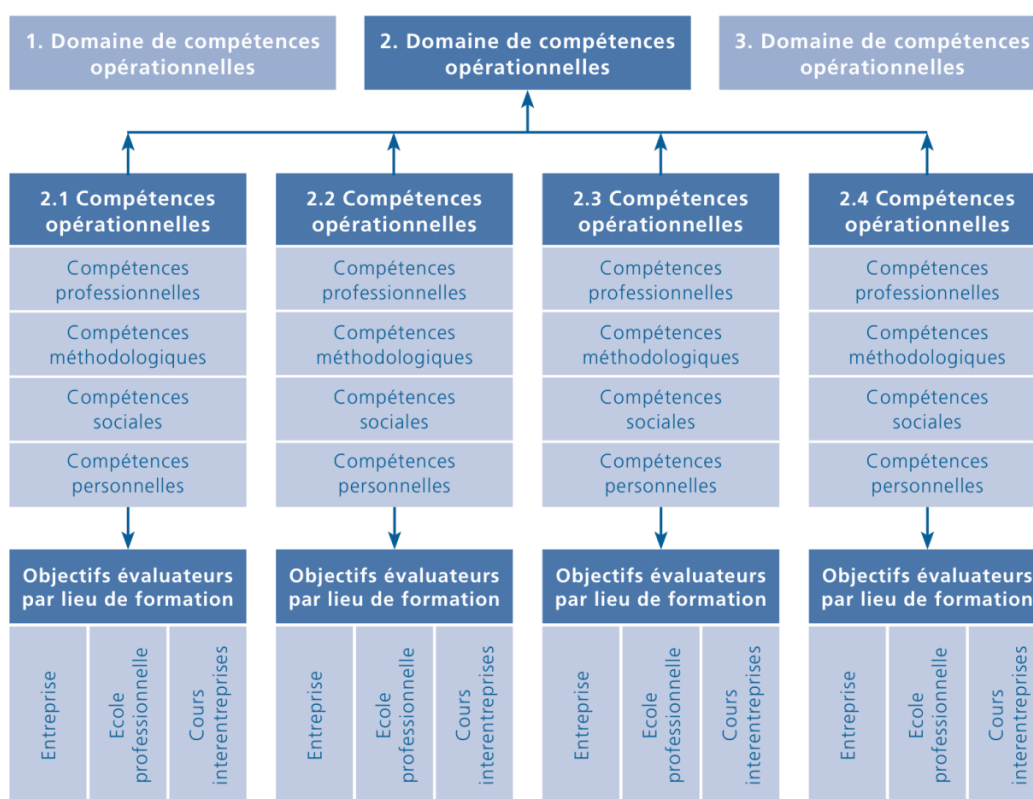
## 2. Bases de la pédagogie professionnelle

### 2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale de gestionnaire en intendance. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

*Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation*



La profession de gestionnaire en intendance comprend 6 **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple: domaine de compétences opérationnelles 1 «Accueil, conseil et service aux clients»

« Les clients de toutes cultures doivent sentir qu'ils sont les bienvenus, qu'ils sont respectés et que l'on répond à leurs besoins. L'ambiance de l'entreprise est en grande partie influencée par l'attitude de ses collaborateurs. Le comportement affiché face aux clients ainsi que l'attitude au sein de l'équipe jouent un grand rôle. Il est important de mettre en œuvre la culture de l'entreprise. Les gestionnaires en intendance accueillent, conseillent et servent les clients de manière compétente. Un marketing adapté aux circonstances est très important pour la clientèle et pour l'entreprise. Des tables dressées et décorées en fonction des situations contribuent au bien-être des clients.

Les événements et les fêtes organisés dans le courant de l'année apportent un changement bienvenu. Le succès de ces événements dépend d'une organisation et d'une réalisation sans failles. »

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine de compétences opérationnelles 1 «Accueil, conseil et service et aux clients» regroupe par exemple 7 compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions: les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences sociales et les compétences personnelles (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont rattachées aux compétences opérationnelles.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.3).

## 2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les gestionnaires en intendance aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils/elles acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

### Compétence opérationnelle

<p><b>Compétences professionnelles</b> Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.</p>	<p>Les gestionnaires en intendance utilisent les termes techniques et les outils de travail et entretiennent les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.</p>
<p><b>Compétences méthodologiques</b> Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.</p>	<p>Les gestionnaires en intendance organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.</p>
<p><b>Compétences sociales</b> Les personnes en formation savent comment modérer de manière constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.</p>	<p>Les gestionnaires en intendance savent comment entretenir leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients et aborder les défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles de manière constructive. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.</p>
<p><b>Compétences personnelles</b> Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.</p>	<p>Les gestionnaires en intendance analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.</p>

## 2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
C1	<b>Savoir</b>	Les gestionnaires en intendance restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. 1.3.1 Ils citent les termes techniques spécifiques relatifs aux composants des repas.
C2	<b>Comprendre</b>	Les gestionnaires en intendance expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. 2.1.5 Ils expliquent les aspects économiques et écologiques des produits de nettoyage et d'entretien.
C3	<b>Appliquer</b>	Les gestionnaires en intendance mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. 4.2.3 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies.
C4	<b>Analyser</b>	Les gestionnaires en intendance analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. 3.2.2 Ils évaluent si la remise en état de textiles endommagés est réalisable et si elle est justifiable du point de vue économique.
C5	<b>Synthétiser</b>	Les gestionnaires en intendance combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. 1.6.1 Ils élaborent la planification de l'engagement des membres de l'équipe en fonction des travaux à effectuer.
C6	<b>Evaluer</b>	Les gestionnaires en intendance évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. 2.1.7 Ils choisissent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection les mieux appropriés pour un matériau donné et savent les utiliser.

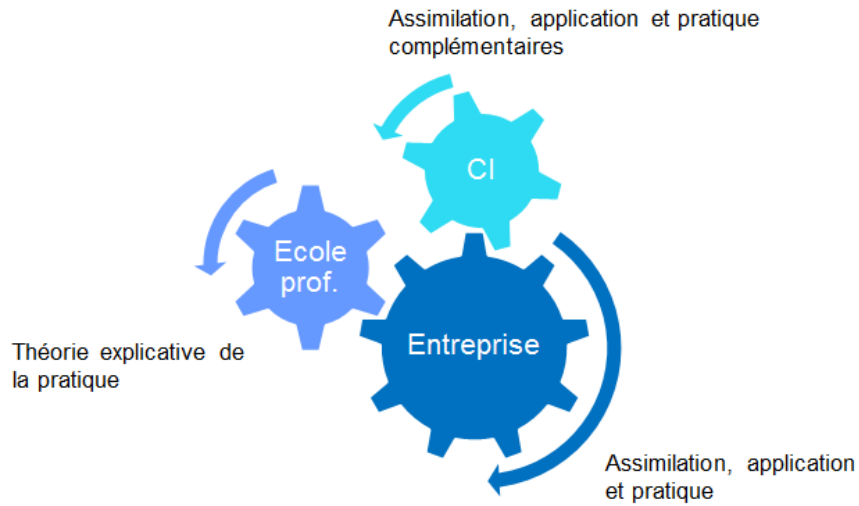
## 2.4 Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit:

- entreprise formatrice: dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie;
- école professionnelle: elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et du sport;
- cours interentreprises: ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit:



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

### 3. Profil de qualification

Le profil de qualification comprend le profil de la profession et le niveau d'exigences correspondant, ainsi que la vue d'ensemble des compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, qu'une personne qualifiée doit maîtriser pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

Il a pour but non seulement de concrétiser les objectifs évaluateurs fixés dans le présent plan de formation, mais aussi de servir de base au classement du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC-CH), à l'élaboration du supplément descriptif du certificat ou à la conception des procédures de qualification.

#### I. Profil de la profession

##### Domaine d'activité

Les gestionnaires en intendance sont des professionnels qualifiés qui sont responsables d'assurer le confort et le bien-être des clients. Grâce à leurs compétences polyvalentes, ils organisent et accomplissent les activités de l'intendance de manière autonome et efficace. Ils instruisent et encadrent les collaborateurs travaillant dans leur domaine. Ils accomplissent leurs tâches au sein d'équipes pluridisciplinaires en faisant preuve de compétence et de collaboration et ils communiquent avec les autres secteurs de l'entreprise. Dans le cadre de leur travail quotidien, ils entretiennent le contact avec les clients et pratiquent une communication ouverte. Ils transmettent les différentes informations et requêtes à qui de droit.

##### Compétences opérationnelles importantes

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

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

Les domaines des compétences opérationnelles sont décrits comme suit :

##### a) Accueil, conseil et service aux clients

Les gestionnaires en intendance accueillent, conseillent et servent les clients de façon compétente. Ils se comportent selon les règles en vigueur dans l'entreprise et respectent les formes correctes de civilité. Ils communiquent de façon professionnelle, respectueuse et valorisante. Ils sont capables d'organiser des événements. Ils sont en mesure de dresser et de décorer des tables et des buffets de façon adaptée aux situations. Ils mettent en œuvre des mesures de promotion des ventes proposées. Dans le cadre de leur activité, ils respectent la culture de l'entreprise.

##### b) Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements

Ils assurent un nettoyage hygiénique, efficace en tenant compte de l'utilisation de l'énergie et des ressources, et adapté aux matériaux. Ils font en sorte que les locaux et les équipements soient adaptés aux situations et aux besoins des clients. Ils disposent des connaissances approfondies des matériaux et des processus de nettoyage permettant de garantir les standards de qualité requis. Ils sont en mesure de planifier et de réaliser l'instruction d'autres personnes.

##### c) Réalisation des travaux du circuit du linge

Ils assurent un entretien du linge soigneux et impeccable en tenant compte de l'hygiène ainsi qu'efficace du point de vue de l'utilisation de l'énergie et des ressources. Ils sont en mesure de remettre en état des textiles en tenant compte de critères économiques. Ils traitent le linge infectieux selon les normes en vigueur.



**d) Composition, préparation et distribution de menus**

Ils composent des menus répondant aux critères d'une alimentation saine. Ils appliquent les directives relatives à l'hygiène dans le cadre de la préparation des repas et travaillent de façon efficiente. Ils assurent la distribution des repas en tenant compte des besoins et garantissent une organisation du lavage de la vaisselle appropriée et hygiénique. Ils veillent à une utilisation efficace de l'énergie et des ressources.

**e) Exécution de travaux administratifs**

Ils mettent en œuvre l'organisation de l'entreprise de façon optimale et exécutent tous les travaux administratifs relatifs à leurs domaines d'activité. Ils assurent la qualité au sein de l'entreprise et enregistrent les données nécessaires à l'établissement de statistiques. Ils préparent les achats de marchandises et assurent un approvisionnement optimal du stock.

**f) Promotion de sa propre santé et soutien aux clients**

Dans leur domaine de responsabilité, ils agissent de manière précise et sont conscients de l'impact de leur travail sur toutes les personnes impliquées. Ils entretiennent les contacts avec les clients et sont en mesure d'identifier leurs besoins. Ils adoptent un comportement adapté aux situations et aux publics cibles. Ils prennent soin de leur propre santé psychique et physique.

### **Exercice de la profession**

Les gestionnaires en intendance travaillent principalement dans des homes, des hôpitaux, des hôtels et d'autres entreprises. Tenant compte des situations spécifiques de la clientèle (particuliers, proches parents, sociétés), ils fournissent une gamme complète de prestations de services dans le domaine de l'intendance.

Dans l'exercice de leur profession, ils poursuivent les objectifs convenus avec leurs supérieurs hiérarchiques et respectent les directives en vigueur dans l'entreprise (lignes directrices, normes de qualité, hygiène, propreté, sécurité).

Les gestionnaires en intendance sont des professionnels polyvalents qui, dans leur quotidien professionnel, pensent de manière systémique, collaborent avec d'autres professions et agissent en adoptant un comportement responsable. Ils engagent les ressources disponibles (appareils, matériel, finances) en respectant les facteurs économiques. Ils emploient les matières auxiliaires de manière sûre et respectueuse de l'environnement et utilisent les matières premières, telles que l'eau et l'énergie, de façon à préserver les ressources.

### **Importance de la profession pour la société**

L'environnement des gestionnaires en intendance est caractérisé par la transformation des structures familiales (passage de ménages plurigénérationnels à des familles réduites), par l'évolution de la pyramide démographique des âges, par des mutations constantes intervenant dans le monde du travail, par les exigences croissantes de la société moderne et par la mutation des valeurs relatives au bien-être des personnes, tant au niveau professionnel qu'au niveau des loisirs.

C'est dans ce contexte complexe que les gestionnaires en intendance sont appelés à jouer un rôle social important, dans la mesure où ils fournissent une gamme complète de prestations de services dans le domaine de l'intendance. Ils contribuent notamment à satisfaire les besoins fondamentaux des êtres humains (nourriture, habillement, habitat, sécurité, hygiène) et ceci au cours de différentes étapes de la vie des personnes. Conscients de l'importance des besoins culturels et sociaux, ils promeuvent également le bien-être individuel, la qualité de vie, la cohésion sociale et la cohabitation des personnes, que ce soit sur leur lieu de vie, de travail ou de séjour.

## II. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Accueil, conseil et service aux clients	mettre en œuvre la culture de l'entreprise	communiquer de façon professionnelle, respectueuse et valorisante	conseiller judicieusement les clients	dresser des tables de façon adaptée aux situations	fournir des prestations de services orientées vers les clients	organiser et réaliser des événements	proposer et mettre en œuvre des mesures de promotion des ventes
B	Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements	effectuer des nettoyages de façon adaptée aux matériaux et irréprochable du point de vue de l'hygiène, de l'efficacité et de l'écologie	équiper et aménager des locaux de façon appropriée à la situation et aux besoins	planifier et mettre en œuvre l'instruction d'autres personnes				
C	Réalisation des travaux du circuit du linge	traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique	remettre les textiles en état	traiter le linge infectieux				
D	Composition, préparation et distribution de menus	composer des menus répondant aux critères d'une alimentation saine	préparer des mets selon les directives	assurer la distribution des repas en tenant compte des besoins	assurer le bon déroulement du processus de lavage de la vaisselle			
E	Exécution de travaux administratifs	mettre en œuvre l'organisation de l'entreprise de façon optimale	contribuer à la mise en œuvre de l'assurance qualité de l'entreprise	effectuer des travaux administratifs	enregistrer les données nécessaires à l'établissement de statistiques	préparer l'achat des marchandises et gérer le stock	procéder à l'enregistrement administratif des prestations de services fournies	
F	Promotion de sa propre santé et soutien aux clients	être conscient de sa propre personnalité et se comporter en conséquence	agir de façon professionnelle et coopérer dans le cadre d'une équipe interdisciplinaire	prendre soin de sa santé physique et psychique et appliquer les mesures de sécurité au travail	apporter un soutien adapté aux clients	agir de manière appropriée dans les situations d'urgence		

## III. Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le chapitre 4 (Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation) sous la forme d'objectifs évaluateurs dans le cadre des niveaux taxonomiques (C1 à C6).

## 4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

### Domaine de compétences opérationnelles 1: Accueil, conseil et service aux clients

Les clients de toutes cultures doivent sentir qu'ils sont les bienvenus, qu'ils sont respectés et que l'on répond à leurs besoins. L'ambiance de l'entreprise est en grande partie influencée par l'attitude de ses collaborateurs. Le comportement affiché face aux clients ainsi que l'attitude au sein de l'équipe jouent un grand rôle. Il est important de mettre en œuvre la culture de l'entreprise.

Les gestionnaires en intendance accueillent, conseillent et servent les clients de manière compétente. Un marketing adapté aux circonstances est très important pour la clientèle et pour l'entreprise. Des tables dressées et décorées en fonction des situations contribuent au bien-être des clients.

Les événements et les fêtes organisés dans le courant de l'année apportent un changement bienvenu. Le succès de ces événements dépend d'une organisation et d'une réalisation sans failles.

### Compétence opérationnelle 1.1: mettre en œuvre la culture de l'entreprise

Les gestionnaires en intendance participent activement à la mise en œuvre de la culture de l'entreprise.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.1.1 Ils décrivent la culture de l'entreprise. (C1)		
	1.1.2 Ils expliquent l'influence exercée par la culture d'entreprise sur leur domaine d'activité. (C2)	
1.1.3 Ils appliquent la culture de l'entreprise dans le cadre de leurs activités. (C3)		
	1.1.4 Ils démontrent les similitudes et les différences existantes entre différentes cultures d'entreprise. (C4)	

<b>Compétence opérationnelle 1.2: communiquer de façon professionnelle, respectueuse et valorisante</b>		
Les gestionnaires en intendance communiquent de façon professionnelle, respectueuse et valorisante.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	1.2.1 Ils expliquent les règles de la communication verbale et non verbale. (C2)	
1.2.2 Ils appliquent les règles de la communication verbale et non verbale. (C3)	1.2.2 Ils appliquent les règles de la communication verbale et non verbale. (C3)	
1.2.3 Ils appliquent les règles du secret professionnel. (C3)	1.2.3 Ils expliquent l'importance du secret professionnel. (C2)	
	1.2.4 Ils expliquent les règles de comportement et les formes de civilité qui sont en vigueur dans la culture occidentale. (C2)	
	1.2.5 Ils expliquent les règles de comportement qui sont en vigueur dans des cultures données. (C2)	
1.2.6 Ils s'intègrent dans une équipe et accomplissent des tâches en commun. (C3)	1.2.6 Ils expliquent les facteurs décisifs pour le bon fonctionnement d'une équipe. (C2)	1.2.6 Ils s'intègrent dans une équipe et accomplissent des tâches en commun. (C3)
1.2.7 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. (C3)		1.2.7 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. (C3)
1.2.8 Ils appliquent des méthodes de résolution de conflits appropriées à la situation. (C3)	1.2.8 Ils expliquent les méthodes de résolution de conflits appropriées à différentes situations. (C2)	1.2.8 Ils appliquent des méthodes de résolution de conflits appropriées à la situation. (C3)
1.2.9 Ils appliquent les principes de gestion des critiques. (C3)	1.2.9 Ils expliquent les principes de gestion des critiques. (C2)	1.2.9 Ils appliquent les principes de gestion des critiques. (C3)

<b>Compétence opérationnelle 1.3: conseiller judicieusement les clients</b>		
Les gestionnaires en intendance conseillent les clients en fonction de l'offre existante		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
1.3.1 Ils citent les termes techniques spécifiques relatifs aux composants des mets. (C1)	1.3.1 Ils citent les termes techniques spécifiques relatifs aux différents mets. (C1)	
1.3.2 Ils expliquent l'offre en matière de mets et de boissons. (C2)		
1.3.3 Ils conseillent les clients en fonction de l'offre existante. (C3)	1.3.3 Ils expliquent les principes du conseil aux clients. (C2)	1.3.3 Ils conseillent les clients en fonction de l'offre existante. (C3)
1.3.4 Afin de contribuer à réduire le gaspillage alimentaire («Food Waste»), ils fournissent aux clients des conseils relatifs à la taille des portions servies. (C3)	1.3.4 Ils expliquent l'importance de la lutte contre le gaspillage alimentaire («Food Waste») et citent des possibilités de le réduire. (C2)	
	1.3.5 Ils expliquent ce qu'est une alimentation appropriée aux différents groupes de personnes et aux différentes classes d'âge. (C2)	
1.3.6 Ils tiennent compte des souhaits et besoins des clients d'après leurs déclarations. (C4)		1.3.6 Ils tiennent compte des souhaits et besoins des clients d'après leurs déclarations. (C4)
1.3.7 Ils réagissent aux réclamations des clients. (C3)	1.3.7 Ils expliquent la procédure à suivre en cas de réclamations. (C2)	1.3.7 Ils réagissent aux réclamations des clients. (C3)
<b>Compétence opérationnelle 1.4: dresser des tables de façon adaptée aux situations</b>		
Les gestionnaires en intendance sont responsables de dresser les tables de manière professionnelle, soignée et adaptée aux situations.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	1.4.1 Ils expliquent les éléments de la mise de la table et du buffet. (C2)	
	1.4.2 Ils expliquent les règles pour dresser un couvert. (C2)	

1.4.3 Ils dressent les tables et les buffets de manière adaptée aux situations et à la clientèle. (C3)		1.4.3 Ils dressent les tables et les buffets de manière adaptée aux situations et à la clientèle. (C3)
1.4.4 Ils décorent les tables et les buffets de manière adaptée aux situations. (C5)		1.4.4 Ils décorent les tables et les buffets de manière adaptée aux situations. (C5)
<b>Compétence opérationnelle 1.5: fournir des prestations de services orientées vers les clients</b>		
Les gestionnaires en intendance fournissent des prestations de services orientées vers les clients.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	1.5.1 Ils expliquent les types de services. (C2)	
	1.5.2 Ils expliquent les règles de service. (C2)	
1.5.3 Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations. (C3)		1.5.3 Ils effectuent la mise en place pour le service dans différentes situations. (C3)
1.5.4 Ils appliquent les règles de service aux différents types de services. (C3)		1.5.4 Ils appliquent les règles de service aux différents types de services. (C3)
1.5.5 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et d'hygiène et les appliquent. (C3)	1.5.5 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et d'hygiène. (C2)	
1.5.6 Ils servent de façon appropriée les clients qui ont besoin de soutien. (C3)	1.5.6 Ils expliquent les principes d'un service approprié aux clients qui ont besoin de soutien. (C2)	
1.5.7 Ils instruisent les personnes de manière à ce que le service se déroule sans problèmes. (C3)		1.5.7 Ils instruisent les personnes de manière à ce que le service se déroule sans problèmes. (C3)
1.5.8 Ils utilisent les systèmes de paiement et de facturation. (C3)		

<b>Compétence opérationnelle 1.6: organiser et réaliser des événements</b>		
Les gestionnaires en intendance organisent des événements et les réalisent de façon professionnelle.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
1.6.1 Ils établissent la planification de l'engagement des membres de l'équipe en fonction des travaux à effectuer. (C5)	1.6.1 Ils établissent la planification de l'engagement des membres de l'équipe en fonction des travaux à effectuer. (C5)	
1.6.2 Ils planifient entièrement des événements. (C5)	1.6.2 Ils planifient entièrement des événements. (C5)	
1.6.3 Ils organisent des événements. (C3)		1.6.3 Ils organisent des événements. (C3)
1.6.4 Ils préparent les locaux nécessaires pour les événements planifiés. (C3)		1.6.4 Ils préparent les locaux nécessaires pour les événements planifiés. (C3)
1.6.5 Ils réalisent des événements. (C3)		1.6.5 Ils réalisent des événements. (C3)
<b>Compétence opérationnelle 1.7: proposer et mettre en œuvre des mesures de promotion des ventes</b>		
Les gestionnaires en intendance proposent des mesures de promotion des ventes et les mettent en œuvre.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	1.7.1 Ils expliquent les instruments de marketing. (C2)	
	1.7.2 Ils identifient les besoins de la clientèle. (C2)	
1.7.3 Ils proposent des mesures de promotion des ventes. (C5)	1.7.3 Ils proposent des mesures de promotion des ventes. (C5)	
1.7.4 Ils appliquent des mesures de promotion des ventes. (C3)		1.7.4 Ils appliquent des mesures de promotion des ventes. (C3)

**Domaine de compétences opérationnelles 2: Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements**

Les personnes devraient se sentir à l'aise dans l'environnement où ils vivent ou dans celui où ils séjournent. Des locaux et des équipements adaptés et bien entretenus y contribuent de façon significative. Les critères en matière d'hygiène et d'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources jouent un rôle essentiel dans le nettoyage des locaux et des équipements. Pour pouvoir satisfaire à ces exigences et effectuer un nettoyage efficace, il est indispensable de disposer de connaissances sur les matériaux et les processus de nettoyage, ainsi que sur la façon précise de procéder.

**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**

Les gestionnaires en intendance assurent un nettoyage des locaux et des équipements adapté aux matériaux, irréprochable sur le plan de l'hygiène et efficace. Dans ce contexte, ils tiennent compte des aspects écologiques et ergonomiques ainsi que de l'application des mesures de sécurité au travail.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	2.1.1 Ils expliquent les termes techniques suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodes de nettoyage;</li> <li>• Systèmes de nettoyage</li> <li>• Types de nettoyage. (C2)</li> </ul>	
	2.1.2 Ils expliquent les propriétés de matériaux donnés. (C2)	
	2.1.3 Ils expliquent l'entretien correct de matériaux donnés. (C2)	
	2.1.4 Ils expliquent les propriétés, les règles de sécurité et le champ d'application des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection. (C2)	
	2.1.5 Ils expliquent les aspects économiques et écologiques des produits de nettoyage et d'entretien. (C2)	
2.1.6 Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection selon les indications du fabricant. (C3)		2.1.6 Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection selon les indications du fabricant. (C3)



2.1.7 Ils choisissent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection les mieux appropriés pour un matériau et un degré de salissure donnés et savent les utiliser. (C6)		
	2.1.8 Ils expliquent les règles d'hygiène à respecter lors du nettoyage de tous les locaux. (C2)	
2.1.9 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. (C3)		
2.1.10 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et les appliquent. (C3)	2.1.10 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C2)	
2.1.11 Ils expliquent les directives en matière de tri sélectif des déchets et les appliquent. (C3)	2.1.11 Ils expliquent les directives en matière de tri sélectif. (C2)	
	2.1.12 Ils démontrent l'importance des standards de qualité dans différentes entreprises. (C2)	
	2.1.13 Ils expliquent les principes du nettoyage et de la désinfection. (C2)	
2.1.14 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. (C3)	2.1.14 Ils expliquent le nettoyage d'entretien, le nettoyage intermédiaire, le nettoyage à fond et la désinfection de tous les locaux. (C2)	2.1.14 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. (C3)
2.1.15 Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant. (C3)		2.1.15 Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant. (C3)

2.1.16 Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils de nettoyage de façon écologique. (C3)		2.1.16 Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils de nettoyage de façon écologique. (C3)
2.1.17 Ils planifient les tâches d'organisation relatives au nettoyage d'entretien, nettoyage intermédiaire et nettoyage à fond et les mettent en œuvre. (C4)	2.1.17 Ils planifient les tâches d'organisation relatives à au nettoyage d'entretien, nettoyage intermédiaire et nettoyage à fond. (C4)	
2.1.18 Ils planifient les processus de nettoyage et de désinfection. (C4)	2.1.18 Ils planifient les processus de nettoyage et de désinfection. (C4)	
2.1.19 Ils appliquent les instruments utilisés pour l'autocontrôle et les contrôles en général. (C3)	2.1.19 Ils expliquent les instruments utilisés pour l'autocontrôle et les contrôles en général. (C2)	
2.1.20 Ils effectuent le contrôle de locaux et des équipements. (C3)		
2.1.21 En cas de dégâts constatés, Ils prennent les mesures appropriées. (C3)		
<p><b>Compétence opérationnelle 2.2: équiper et aménager des locaux de façon appropriée à la situation et aux besoins</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance veillent à équiper et à aménager les locaux de manière agréable, en tenant compte de leur affectation et des besoins des clients.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	2.2.1 Ils expliquent les principes de l'aménagement des locaux. (C2)	
2.2.2 Ils aménagent des locaux donnés en fonction de la clientèle et de l'utilisation prévue. (C5)	2.2.2 Ils procèdent à l'aménagement et à l'équipement de locaux. (C5)	
2.2.3 Ils décorent des locaux de façon à les rendre agréables à vivre. (C3)		2.2.3 Ils décorent des locaux de façon à les rendre agréables à vivre. (C3)

2.2.4 Ils préparent des décorations florales en fonction de la clientèle et des situations. (C5)	2.2.4 Ils établissent des propositions de décorations florales (fleurs coupées et plantes vertes) pour des locaux donnés et en fonction des situations. (C5)	
2.2.5 Ils entretiennent les plantes et les fleurs coupées. (C3)		
<p><b>Compétence opérationnelle 2.3: planifier et mettre en œuvre l'instruction d'autres personnes</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance instruisent les personnes qui leur sont subordonnées afin que les processus de nettoyage se déroulent sans problèmes.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
2.3.1 Ils présentent les méthodes de nettoyage. (C3)		
2.3.2 Ils planifient les instructions relatives aux méthodes de nettoyage et les réalisent. (C5)	2.3.2 Ils planifient les instructions relatives aux méthodes de nettoyage. (C3)	2.3.2 Ils planifient les instructions relatives aux méthodes de nettoyage et les réalisent. (C5)
2.3.3 Ils dispensent l'instruction prescrite. (C3)		

**Domaine de compétences opérationnelles 3: Réalisation des travaux du circuit du linge**

L'entretien du linge comprend le traitement, l'entretien et la mise à disposition du linge d'entreprise et du linge privé. Les gestionnaires en intendance sont conscients que seul du linge correctement entretenu est utile à l'utilisateur final, raison pour laquelle ils traitent le linge en tenant compte non seulement d'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources et mais également des aspects économiques, de la sécurité au travail et de la protection de la santé.

**Compétence opérationnelle 3.1: traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique**

Les gestionnaires en intendance assurent un entretien du linge soigné, précis et efficace et qui prend en compte les aspects de l'écologie, de l'ergonomie et de l'application des mesures de sécurité au travail.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	3.1.1 Ils décrivent le déroulement du travail dans le circuit du linge. (C2)	
	3.1.2 Ils expliquent les caractéristiques ainsi que les domaines d'utilisation des textiles. (C2)	
3.1.3 Ils entretiennent les textiles en fonction des informations figurant sur les étiquettes d'entretien. (C3)	3.1.3 Ils comprennent les informations figurant sur les étiquettes d'entretien et, sur cette base, définissent un entretien approprié au textile traité. (C3)	
3.1.4 Ils trient le linge d'entreprise et le linge privé en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure. (C3)	3.1.4 Ils expliquent la différence de traitement auquel est soumis, dans l'entreprise, le linge privé et le linge d'entreprise. (C2)	3.1.4 Ils trient le linge d'entreprise et le linge privé en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure. (C3)
	3.1.5 Ils expliquent les propriétés les domaines d'utilisation des produits de lessive et des produits auxiliaires. (C2)	
	3.1.6 Ils expliquent les aspects économiques et écologiques des produits de lessive et des produits auxiliaires. (C2)	

	3.1.7 Ils expliquent la façon optimale de choisir les produits de lessive et les produits auxiliaires les mieux appropriés pour des textiles définis et argumentent leur décision. (C6)	
	3.1.8 Ils expliquent l'importance des standards de qualité en vigueur dans les différentes entreprises. (C2)	
3.1.9 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. (C3)	3.1.9 Ils expliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge. (C2)	
3.1.10 Ils planifient les travaux du circuit du linge. (C3)	3.1.10 Ils planifient les travaux du circuit du linge. (C3)	
3.1.11 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)	3.1.11 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C2)	3.1.11 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)
3.1.12 Ils dosent les produits de lessive et les produits auxiliaires selon les indications du fabricant. (C3)	3.1.12 Ils expliquent quels sont les facteurs qui exercent une influence sur un dosage écologique et économique. (C2)	3.1.12 Ils dosent les produits de lessive et les produits auxiliaires selon les indications du fabricant. (C3)
3.1.13 Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant. (C3)	3.1.13 Ils expliquent quels sont les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge ainsi que leurs domaines d'applications. (C2)	3.1.13 Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant. (C3)
3.1.14 Ils apprêtent le linge selon des méthodes définies et le préparent en vue du rangement. (C3)		3.1.14 Ils apprêtent le linge selon des méthodes définies et le préparent en vue du rangement. (C3)
3.1.15 Ils nettoient les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant. (C3)		3.1.15 Ils nettoient les machines et les appareils du circuit du linge selon les indications du fabricant. (C3)

3.1.16 Ils contrôlent les différentes étapes de travail du circuit du linge. (C3)	3.1.16 Ils expliquent les différentes étapes de travail du circuit du linge et les contrôles qui leur sont spécifiques. (C2)	
3.1.17 Ils instruisent des personnes de manière à ce que celles-ci soient en mesure d'effectuer sans problèmes les travaux inhérents au circuit du linge qui leur sont confiés. (C5)		3.1.17 Ils instruisent des personnes de manière à ce que celles-ci soient en mesure d'effectuer sans problèmes les travaux inhérents au circuit du linge qui leur sont confiés. (C5)
3.1.18 Ils consignent toutes les prestations effectuées en relation avec l'entretien du linge et les communiquent à des fins de facturation. (C3)		
	3.1.19 Ils expliquent les avantages et les inconvénients de l'«insourcing» et de l'«outsourcing». (C2)	
<p><b>Compétence opérationnelle 3.2: remettre les textiles en état</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
3.2.1 Ils assurent une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique. (C3)	3.2.1 Ils expliquent les techniques d'une remise en état efficiente des textiles justifiable sur le plan économique. (C3)	3.2.1 Ils appliquent les techniques efficaces de remise en état des textiles. (C3)
	3.2.2 Ils évaluent si la remise en état de textiles endommagés est réalisable et justifiable du point de vue économique. (C4)	
3.2.3 Ils consignent de manière correcte les prestations effectuées en relation avec la remise en état des textiles. (C3)		

<b>Compétence opérationnelle 3.3: traiter le linge infectieux</b>		
Les gestionnaires en intendance respectent les règles du traitement du linge infectieux.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	3.3.1 Ils expliquent les possibilités de traiter le linge infectieux. (C2)	
3.3.2 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. (C3)	3.3.2 Ils expliquent le traitement du linge infectieux et les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé ainsi que les standards généraux d'hygiène. (C2)	
	3.3.3 Ils expliquent les propriétés et le champ d'application des produits de désinfection. (C2)	

**Domaine de compétences opérationnelles 4: Composition, préparation et distribution de menus**

Une alimentation saine et une restauration adéquate, proposées dans une ambiance agréable, sont de première importance pour la qualité de vie.

Lors de la composition des menus, outre les règles générales d'une alimentation saine, il s'agit de tenir compte des besoins nutritionnels spécifiques, définis en fonction de l'âge et par rapport à certaines maladies. Les produits finis ou semi-finis sont des composants non négligeables de la préparation des mets.

Lors de la préparation de certains mets, dans le système de distribution ainsi que durant le processus de lavage de la vaisselle, il est important que les prescriptions légales en matière d'hygiène des denrées alimentaires, de la sécurité au travail et de la protection de la santé, notamment celles édictées par l'entreprise au niveau de l'assurance qualité et de l'hygiène, soient respectées. Pour accomplir efficacement leurs tâches, il est essentiel que les gestionnaires en intendance soient capables de manipuler les machines et les appareils de manière professionnelle.

Une utilisation efficace de l'énergie et des ressources joue un rôle primordial dans l'ensemble de la préparation des repas, de l'achat de produits frais jusqu'à la production ainsi que lors de l'entretien des machines et des appareils.

**Compétence opérationnelle 4.1: composer des menus répondant aux critères d'une alimentation saine**

Lors de la composition et de l'évaluation d'une alimentation appropriée pour les clients, les gestionnaires en intendance prennent en compte les règles d'une alimentation saine et veillent à employer des produits régionaux de saison.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	4.1.1 Ils décrivent les caractéristiques des différents groupes d'aliments en fonction des nutriments qu'ils contiennent. (C2)	
	4.1.2 Ils expliquent le rôle des nutriments. (C2)	
	4.1.3 Ils expliquent la pyramide des denrées alimentaires. (C2)	
	4.1.4 Ils expliquent les besoins énergétiques et les besoins en nutriments de différentes classes d'âges et de différents groupes de personnes (par ex. en fonction de la profession exercée, de l'activité, de l'état de santé). (C2)	
	4.1.5 Ils composent une alimentation convenant à différents groupes de personnes et à différentes classes d'âges. (C3)	



	4.1.6 Ils composent des menus équilibrés pour différentes classes d'âges et différents groupes de personnes. (C3)	
	4.1.7 Ils expliquent les contraintes que les maladies les plus courantes imposent en matière d'alimentation. (C2)	
	4.1.8 Ils expliquent l'utilisation des denrées alimentaires en fonction de l'étiquetage et de leur valeur nutritive. (C2)	
	4.1.9 Ils citent les principaux produits frais disponibles à chaque saison. (C1)	
	4.1.10 Ils expliquent pour quelles raisons, d'ordre écologique, l'utilisation de produits régionaux de saison devrait être favorisée. (C2)	
<b>Compétence opérationnelle 4.2: préparer des mets selon les directives</b>		
Les gestionnaires en intendance préparent des mets selon les directives légales et celles édictées par l'entreprise.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	4.2.1 Ils expliquent les termes techniques. (C2)	
4.2.2 Ils appliquent des méthodes de cuisson définies. (C3)	4.2.2 Ils expliquent des méthodes de cuisson définies. (C2)	4.2.2 Ils appliquent des méthodes de cuisson définies. (C3)
4.2.3 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies. (C3)	4.2.3 Ils décrivent le matériel de cuisine et expliquent pour quelles techniques de préparation et de découpe définies ils sont utilisés. (C2)	4.2.3 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies. (C3)
4.2.4 Ils planifient la préparation de mets. (C3)	4.2.4 Ils planifient la préparation de mets. (C3)	
4.2.5 Ils effectuent une mise en place adaptée aux besoins. (C3)		4.2.5 Ils effectuent une mise en place adaptée aux besoins. (C3)

4.2.6 Ils préparent des mets à partir de produits frais, finis et semi-finis. (C5)		
4.2.7 Ils préparent des boissons définies. (C3)		
4.2.8 Ils respectent les règles d'hygiène lors de la préparation de mets. (C3)	4.2.8 Ils expliquent les règles d'hygiène en cuisine lors de la préparation de mets. (C2)	4.2.8 Ils respectent les règles d'hygiène lors de la préparation de mets. (C3)
4.2.9 Ils nettoient les machines et les appareils ayant servi à la préparation de mets. (C3)		
	4.2.10 Ils expliquent les effets d'une gestion inappropriée des denrées alimentaires. (C2)	
4.2.11 Ils stockent les denrées alimentaires de façon conforme aux directives. (C3)		
	4.2.12 Ils expliquent le concept de «produit convenance» et ses différentes gammes. (C2)	
4.2.13 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et les appliquent. (C3)	4.2.13 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C2)	4.2.13 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)
<p><b>Compétence opérationnelle 4.3: assurer la distribution des repas en tenant compte des besoins</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent la distribution des repas en respectant l'hygiène et en tenant compte des besoins.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	4.3.1 Ils expliquent le déroulement du travail dans les systèmes de distribution des repas. (C2)	
	4.3.2 Ils expliquent les avantages et les inconvénients des systèmes de distribution des repas. (C2)	

4.3.3 Ils expliquent quelles sont les règles de service à respecter dans le cadre du système de distribution des repas. (C2)		
4.3.4 Ils exécutent les travaux relatifs au système de distribution des repas. (C3)		
4.3.5 Ils utilisent et nettoient selon les indications du fabricant les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas. (C3)	4.3.5 Ils expliquent les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas. (C2)	
4.3.6 Ils respectent les directives en matière d'hygiène qui sont en vigueur dans le cadre de la distribution des repas. (C3)	4.3.6 Ils expliquent les directives en matière d'hygiène qui sont en vigueur dans le cadre de la distribution des repas. (C2)	
4.3.7 Sur la base d'une procédure de travail, ils instruisent des personnes de manière à ce que la distribution des repas se déroule sans problèmes. (C5)		4.3.7 Sur la base d'une procédure de travail, ils instruisent des personnes de manière à ce que la distribution des repas se déroule sans problèmes. (C5)
<p><b>Compétence opérationnelle 4.4: assurer le bon déroulement du processus de lavage de la vaisselle</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent une organisation du lavage de la vaisselle efficace et irréprochable du point de vue de l'hygiène, tout en tenant compte des aspects écologiques et ergonomiques.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
4.4.1 Ils démontrent le déroulement du travail dans les divers processus de lavage de la vaisselle et en expliquent les différences essentielles. (C2)	4.4.1 Ils démontrent le déroulement du travail dans les divers processus de lavage de la vaisselle et en expliquent les différences essentielles. (C2)	
4.4.2 Ils effectuent les travaux de lavage de la vaisselle. (C3)		
4.4.3 Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3)	4.4.3 Ils expliquent les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C2)	4.4.3 Ils expliquent et utilisent les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3)

<p>4.4.4 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans le processus de lavage de la vaisselle selon les indications du fabricant. (C3)</p>		<p>4.4.4 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans le processus de lavage de la vaisselle selon les indications du fabricant. (C3)</p>
<p>4.4.5 Ils respectent les directives et les règles en matière d'hygiène qui sont en vigueur dans les processus de lavage de la vaisselle. (C3)</p>	<p>4.4.5 Ils expliquent les directives et les règles en matière d'hygiène qui sont en vigueur dans les processus de lavage de la vaisselle. (C2)</p>	
<p>4.4.6 Ils instruisent des personnes de manière à ce que les processus de lavage de la vaisselle se déroulent sans problèmes. (C5)</p>		<p>4.4.6 Ils instruisent des personnes de manière à ce que les processus de lavage de la vaisselle se déroulent sans problèmes. (C5)</p>
	<p>4.4.7 Ils expliquent quels sont les facteurs qui exercent une influence sur un dosage écologique et économique. (C2)</p>	
<p>4.4.8 Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets et leur importance et les appliquent. (C3)</p>	<p>4.4.8 Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets et leur importance. (C2)</p>	

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 5: Exécution de travaux administratifs</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance connaissent l'organisation de l'entreprise, permettant ainsi de garantir que les différents travaux d'intendance puissent être réalisés sans problèmes.</p> <p>Ils exécutent tous les travaux administratifs relatifs à leurs domaines d'activité. Ces travaux font partie intégrante de l'assurance qualité.</p> <p>Dans ce contexte, il est indispensable de procéder à une saisie méticuleuse des données et des informations.</p>		
<p><b>Compétence opérationnelle 5.1: mettre en œuvre l'organisation de l'entreprise de façon optimale</b></p> <p>Les gestionnaires en intendance assurent une mise en œuvre optimale de l'organisation de l'entreprise.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
5.1.1 Ils expliquent l'organisation de l'entreprise et l'organisation du travail dans l'entreprise qui les emploie. (C2)	5.1.1 Ils expliquent les termes «Organisation de l'entreprise» et «Organisation du travail». (C2)	
5.1.2 Ils transmettent des informations à la personne compétente en respectant les voies hiérarchiques. (C3)	5.1.2 Ils expliquent différents moyens de communication permettant de transmettre des informations. (C2)	
<p><b>Compétence opérationnelle 5.2: contribuer à la mise en œuvre de l'assurance qualité de l'entreprise</b></p> <p>Dans le cadre de leurs activités administratives, les gestionnaires en intendance contribuent à une mise en œuvre professionnelle de l'assurance qualité.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	5.2.1 Ils expliquent le principe de l'assurance qualité. (C2)	
5.2.2 Ils expliquent le concept de démarche qualité relatif aux différents domaines d'activité de l'entreprise et le mettent en œuvre. (C3)	5.2.2 Ils expliquent le concept de démarche qualité relatif aux différents domaines d'activité de l'entreprise. (C2)	
5.2.3 Ils fournissent la traçabilité nécessaire à l'assurance qualité appliquée dans l'entreprise. (C3)		

<b>Compétence opérationnelle 5.3: effectuer des travaux administratifs</b>		
Les gestionnaires en intendance effectuent des travaux administratifs de façon soigneuse et efficiente.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
5.3.1 Ils élaborent des procédures de travail, des listes et des formulaires de contrôle informatisés. (C3)	5.3.1 Ils élaborent des procédures de travail, des listes et des formulaires de contrôle informatisés. (C3)	
5.3.2 Ils élaborent les documents administratifs requis, à l'aide de l'ordinateur et en fonction des directives reçues et des modèles existants. (C5)	5.3.2 Ils élaborent les documents administratifs requis, à l'aide de l'ordinateur et en fonction des directives reçues et des modèles existants. (C5)	
5.3.3 Ils utilisent de manière appropriée les équipements techniques de bureau. (C3)		
<b>Compétence opérationnelle 5.4: enregistrer les données nécessaires à l'établissement de statistiques</b>		
Les gestionnaires en intendance enregistrent de façon soigneuse les données nécessaires à l'établissement de statistiques et en comprennent le sens.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
5.4.1 Ils expliquent le sens et le but des statistiques tenues dans l'entreprise. (C2)	5.4.1 Ils expliquent le sens et le but des statistiques tenues dans l'entreprise. (C2)	
5.4.2 Ils tiennent les statistiques informatisées de l'entreprise de manière efficace. (C3)		
5.4.3 Ils déterminent le type et le volume des prestations de l'entreprise sur la base de statistiques données. (C4)		

<b>Compétence opérationnelle 5.5: préparer l'achat des marchandises et gérer le stock</b>		
Les gestionnaires en intendance effectuent, de façon efficiente, des travaux administratifs dans le domaine de l'achat des marchandises et de la gestion du stock.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
5.5.1 Ils expliquent le circuit des marchandises dans de leur propre entreprise. (C2)	5.5.1 Ils expliquent le circuit des marchandises au sein de l'entreprise. (C2)	
5.5.2 Ils expliquent les principes de la gestion des stocks et des achats. (C2)	5.5.2 Ils expliquent les principes de la gestion des stocks et des achats. (C2)	
5.5.3 Ils gèrent les stocks de tous leurs domaines d'activités selon les directives en vigueur. (C3)		
5.5.4 Ils préparent les commandes. (C3)		
<b>Compétence opérationnelle 5.6: procéder à l'enregistrement administratif des prestations de services fournies</b>		
Les gestionnaires en intendance effectuent des travaux administratifs relatifs aux prestations de services fournies.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	5.6.1 Ils expliquent les méthodes de paiement. (C2)	
5.6.2 Ils expliquent les systèmes de paiement par caisse de leur propre entreprise et les utilisent. (C3)	5.6.2 Ils expliquent les systèmes de paiement par caisse. (C2)	
5.6.3 Ils établissent des décomptes selon le système propre à l'entreprise. (C3)	5.6.3 Ils élaborent des décomptes informatisés. (C3)	
	5.6.4 Ils expliquent les principes du calcul des prix et de la tarification. (C3)	

**Domaine de compétences opérationnelles 6: Promotion de sa propre santé et soutien aux clients**

Les gestionnaires en intendance travaillent principalement dans des institutions du domaine de la santé et du social où ils entrent fréquemment en contact avec des personnes nécessitant du soutien et dont l'évaluation du bien-être est importante.

Une appréciation appropriée de sa propre personnalité et une évaluation adéquate de ses propres possibilités et de ses limites permettent une gestion plus ouverte et plus sûre des différentes situations.

En ce qui concerne le travail au sein d'une équipe pluridisciplinaire, la précision des actions accomplies dans son propre domaine de compétence est aussi importante que la connaissance des termes techniques utilisés par les autres groupes professionnels avec lesquels il s'agit de collaborer.

Une attention particulière doit être portée en toutes circonstances à sa propre santé psychique et physique.

**Compétence opérationnelle 6.1: être conscient de sa propre personnalité et se comporter en conséquence**

Les gestionnaires en intendance sont conscients de leur propre personnalité, de leurs possibilités et de leurs limites.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	6.1.1 Ils réfléchissent à leurs propres forces et à leurs propres faiblesses et les illustrent à l'aide d'exemples. (C4)	
	6.1.2 Ils évaluent leurs capacités au moyen des instruments appropriés. (C4)	
	6.1.3 Ils expliquent les mesures à prendre pour valoriser leurs forces. (C2)	
	6.1.4 Ils expliquent les mesures à prendre pour pouvoir réduire les effets de leurs faiblesses. (C2)	
	6.1.5 Ils évaluent les possibilités d'agir et les limites d'action résultant de leur propre personnalité. (C4)	
6.1.6 Ils agissent en fonction des possibilités et des limites résultant de leur propre personnalité. (C5)		



<b>Compétence opérationnelle 6.2: agir de façon professionnelle et coopérer dans le cadre d'une équipe interdisciplinaire</b>		
Les gestionnaires en intendance agissent de façon professionnelle dans leur environnement social. Ils s'intègrent de façon ciblée, compétente et coopérative dans des équipes interdisciplinaires.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
6.2.1 Ils s'intègrent au sein d'équipes interdisciplinaires et effectuent les travaux requis de façon coopérative. (C3)	6.2.1 Ils expliquent les tâches des différents groupes professionnelles au sein des équipes interdisciplinaires. (C2)	
	6.2.2 Ils expliquent leur propre contribution au sein de l'entreprise. (C2)	
6.2.3 Ils décident, en fonction de la situation, s'ils peuvent exécuter eux-mêmes une tâche ou si celle-ci relève de la compétence d'un autre membre de l'équipe. (C3)		
6.2.4 Ils retransmettent les informations pertinentes aux autres groupes professionnels. (C3)	6.2.4 Ils expliquent les principaux termes techniques en usage auprès des autres groupes professionnels actifs dans l'entreprise. (C2)	
<b>Compétence opérationnelle 6.3: prendre soin de sa santé physique et psychique et appliquer les mesures de sécurité au travail</b>		
Les gestionnaires en intendance prennent soin de leur santé psychique et physique et appliquent les mesures de sécurité au travail.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
6.3.1 Ils indiquent les dangers potentiels auxquels ils sont exposés de même que les autres personnes dans l'entreprise. (C2)		
6.3.2 Ils appliquent les mesures légales de la sécurité au travail et de la protection de la santé y compris de l'hygiène personnelle qui sont en vigueur dans l'entreprise. (C3)	6.3.2 Ils expliquent les mesures de la sécurité au travail et de la protection de la santé, y compris celles de l'hygiène personnelle. (C2)	6.3.2 Ils déterminent les mesures dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé, y compris de l'hygiène personnelle à mettre en place. (C5)

	6.3.3 Ils expliquent ce que sont des situations éprouvantes sur le plan psychique. (C2)	
6.3.4 Ils mettent en œuvre des mesures permettant de prendre de la distance face à des situations éprouvantes sur le plan psychique. (C3)	6.3.4 Ils expliquent les mesures permettant de prendre de la distance face à des situations éprouvantes sur le plan psychique. (C2)	
<b>Compétence opérationnelle 6.4: apporter un soutien adapté aux clients</b>		
Les gestionnaires en intendance sont capables d'identifier les besoins des personnes nécessitant du soutien et de leur apporter, dans leur domaine de travail, un soutien approprié.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	6.4.1 Ils décrivent les principales phases de la vie et du développement de l'être humain. (C2)	
6.4.2 Ils communiquent avec des personnes malades et avec des personnes en situation de handicap en tenant compte de leurs possibilités. (C3)	6.4.2 Ils expliquent l'influence de certaines maladies sur la capacité à communiquer. (C2)	
6.4.3 Ils comprennent les souhaits et les besoins de personnes ayant des difficultés à communiquer en se basant sur leurs déclarations. (C4)		
	6.4.4 Ils décrivent les modifications physiques, comportementales et sociales typiques générées par des maladies prédéfinies. (C2)	
6.4.5 Ils appliquent les principes du comportement à adopter avec des personnes nécessitant du soutien. (C3)	6.4.5 Ils expliquent les principes du comportement à adopter avec des personnes nécessitant du soutien. (C2)	6.4.5 Ils expliquent les principes du comportement à adopter avec des personnes nécessitant du soutien. (C2)
6.4.6 Ils prêtent quotidiennement assistance aux clients. (C3)		6.4.6 Ils prêtent quotidiennement assistance aux clients. (C3)

<b>Compétence opérationnelle 6.5: agir de manière appropriée dans les situations d'urgence</b>		
Les gestionnaires en intendance agissent de manière appropriée à la situation d'urgence qui se présente.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
6.5.1 Ils prodiguent les premiers secours sur la place de travail. (C3)	6.5.1 Ils décrivent les mesures de premiers secours. (C2)	6.5.1 Ils mettent en application les connaissances de base des premiers secours. (C3)
6.5.2 Ils agissent selon les procédures définies par l'entreprise pour les cas d'urgence. (C3)	6.5.2 Ils décrivent les situations d'urgence. (C2)	

## Approbation et entrée en vigueur

Le présent plan de formation entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Lucerne, le 31 août 2015

OrTra intendance Suisse

La présidente

La secrétaire générale

sig.  
Susanne Oberholzer

sig.  
Elvira Schwegler

Ce plan de formation est approuvé par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) en vertu de l'art. 9 al. 1, de l'ordonnance du 10 septembre 2015 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en intendance CFC.

Berne, le 10 septembre 2015

Secrétariat d'Etat à la formation,  
à la recherche et à l'innovation

sig.  
Jean-Pascal Lühti  
Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités

## Annexe 1:

### Liste des instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en intendance du 10 septembre 2015	<p><i>Version électronique</i> Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (<a href="http://www.sbf.admin.ch/bvz/berufe">www.sbf.admin.ch/bvz/berufe</a>)</p> <p><i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (<a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html">www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html</a>)</p>
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en intendance CFC du 10 septembre 2015	OrTra intendance Suisse <a href="http://www.ortra-intendance.ch">www.ortra-intendance.ch</a>
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et/ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	OrTra intendance Suisse <a href="http://www.ortra-intendance.ch">www.ortra-intendance.ch</a>
Dossier de formation	OrTra intendance Suisse <a href="http://www.ortra-intendance.ch">www.ortra-intendance.ch</a>
Guide d'utilisation du dossier de formation du 2014	CSFO - Centre suisse de services Formation professionnelle   orientation professionnelle, universitaire et de carrière <a href="http://www.shop.csfo.ch">www.shop.csfo.ch</a>
Rapport de formation	Modèle SDBB   CSFO Formationprof.ch – Le portail de la formation professionnelle <a href="http://www.ca.formationprof.ch">www.ca.formationprof.ch</a> <a href="http://www.ca.formationprof.ch">www.ca.formationprof.ch</a>
Documentation de la formation en entreprise	Modèle SDBB   CSFO <a href="http://www.oda.berufsbildung.ch/dyn/19245.aspx">http://www.oda.berufsbildung.ch/dyn/19245.aspx</a>
Programme de formation pour les entreprises formatrices	OrTra intendance Suisse <a href="http://www.ortra-intendance.ch">www.ortra-intendance.ch</a>
Equipements minimaux dans l'entreprise formatrice	OrTra intendance Suisse <a href="http://www.ortra-intendance.ch">www.ortra-intendance.ch</a>
Programme de formation pour les cours interentreprises	OrTra intendance Suisse <a href="http://www.ortra-intendance.ch">www.ortra-intendance.ch</a>
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	OrTra intendance Suisse <a href="http://www.ortra-intendance.ch">www.ortra-intendance.ch</a>
Plan d'études pour les écoles professionnelles	OrTra intendance Suisse <a href="http://www.ortra-intendance.ch">www.ortra-intendance.ch</a>
Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité	OrTra intendance Suisse <a href="http://www.ortra-intendance.ch">www.ortra-intendance.ch</a>

## **Annexe 2: Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé**

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5; RS 822.115) interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés à l'art. 5, al. 4, de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en intendance et à l'annexe I de la directive 6508 de la CFST, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes soient respectées :

L'annexe 2 sera publiée séparément après approbation par le SEFRI.

**Glossaire** (\*voir *Lexique de la formation professionnelle*, 4<sup>e</sup> édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, [www.lex.formationprof.ch](http://www.lex.formationprof.ch))

### **Cadre européen des certifications (CEC)**

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs Etats membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

### **Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)**

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences «savoirs», «aptitudes» et «compétences». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

### **Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)**

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr3.

### **Compétence opérationnelle**

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

### **Cours interentreprises (CI)\***

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

### **Domaine de compétences opérationnelles**

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

### **Domaines de qualification\***

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification «travail pratique»:** Le travail pratique peut revêtir deux formes: celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification «connaissances professionnelles»:** L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.

---

<sup>3</sup> RS 412.10

- **Domaine de qualification «culture générale»:** Ce domaine de qualification se compose de la note d'expérience en culture générale, du travail personnel d'approfondissement et de l'examen final. Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification «connaissances professionnelles».

#### **Dossier de formation\***

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

#### **Enseignement des connaissances professionnelles**

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les 6 notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

#### **Entreprise formatrice\***

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

#### **Lieux de formation\***

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

#### **Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale**

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

#### **Objectifs évaluateurs**

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérence dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

#### **Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; orfo)**

Une orfo régleme notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

#### **Organisation du monde du travail (Ortra)\***

Dénomination collective, l'expression «organisations du monde du travail» désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.



### **Partenariat sur la formation professionnelle\***

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

### **Personne en formation\***

Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

### **Plan de formation**

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est approuvé par le SEFRI et édicté par l'Ortra.

### **Procédure de qualification\***

L'expression «procédure de qualification» est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

### **Profil de qualification**

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

### **Rapport de formation\***

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

### **Responsables de la formation professionnelle\***

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire: formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

### **Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)**

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

### **Travail pratique individuel (TPI)**

Le TPI est l'une des deux formes que peut revêtir l'examen des compétences dans le domaine de qualification «travail pratique». L'examen a lieu dans l'entreprise formatrice dans le cadre d'un mandat à réaliser pour l'entreprise. Il est régi par les «Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final» de la profession correspondante.

### **Travail pratique prescrit (TPP)\***

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans le plan de formation (points d'appréciation et durée de l'épreuve).

## **Explications complémentaires concernant les compétences opérationnelles**

Les quatre dimensions des compétences opérationnelles recouvrent différents éléments propres à chaque profession, qui se déclinent comme suit.

### **1. Compétences professionnelles**

Les compétences professionnelles concernent les domaines suivants :

- la connaissance des termes spécifiques (langage technique), des normes (de qualité), des éléments et des systèmes et de leur importance pour les situations de travail ;
- la maîtrise des méthodes, procédures, outils et matériaux propres à la profession et leur utilisation dans les règles;
- la connaissance des dangers et des risques, des mesures de prévention et de protection qu'ils impliquent, et le sens des responsabilités qui s'impose.

### **2. Compétences méthodologiques**

*Les compétences méthodologiques permettent aux gestionnaires en intendance de travailler de façon ordonnée et planifiée, d'utiliser les moyens auxiliaires de manière judicieuse, de maîtriser de façon orientée vers l'objectif et réfléchie les diverses situations professionnelles et de résoudre des problèmes.*

#### **2.1 Techniques de travail**

Les gestionnaires en intendance planifient les étapes de leurs tâches et travaillent de manière orientée vers les objectifs et efficace. Ils respectent les prescriptions en matière d'hygiène et mettent en œuvre les possibilités et les mesures permettant d'assurer la sécurité au travail et de protéger la santé. Ils évaluent et contrôlent systématiquement les étapes de leur travail.

#### **2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus**

Les gestionnaires en intendance connaissent et appliquent des méthodes qui leur permettent d'accomplir leurs tâches en totale adéquation avec les autres activités exercées dans l'entreprise. Ils sont conscients de l'impact de leur travail sur toutes les personnes impliquées ainsi que de son influence sur le succès de l'entreprise et agissent donc en conséquence.

#### **2.3 Approche et action orientées vers la qualité**

Les gestionnaires en intendance comprennent l'importance de l'assurance qualité pour l'entreprise. Ils respectent de ce fait les exigences en matière de qualité et agissent en conséquence dans tous les domaines d'activité qui sont les leurs.

#### **2.4 Stratégies d'information et de communication**

Les gestionnaires en intendance utilisent les moyens de communication de l'entreprise pour obtenir et diffuser des informations. Ils contribuent à optimiser la transmission du flux d'informations au sein de l'entreprise. Ils se procurent des informations de manière autonome et en font un usage profitable dans l'intérêt des clients et de l'entreprise.

#### **2.5 Stratégies d'apprentissage**

Les gestionnaires en intendance analysent leur manière d'apprendre. Ils l'adaptent aux différentes tâches et aux différentes problématiques rencontrées. Les stratégies d'apprentissage qu'ils adoptent leur permettent d'apprendre et de travailler de manière efficace et motivée.

#### **2.6 Méthodes de conseil**

Les gestionnaires en intendance sont en mesure d'appréhender les souhaits et les besoins des clients et de les satisfaire en leur dispensant des conseils avisés sur l'offre de prestations de services proposés par l'entreprise.

#### **2.7 Pensée innovante**

Les gestionnaires en intendance contribuent à la résolution des problèmes au moyen d'idées innovantes. Ils sont attentives et ouverts aux nouveautés et aux tendances qui se font jour dans le domaine de l'intendance.

## **2.8 Techniques de présentation**

Les gestionnaires en intendance connaissent et maîtrisent les techniques et les supports de présentation et les utilisent conformément à la situation et au bénéfice de l'entreprise.

## **2.9 Aptitude au transfert**

Les gestionnaires en intendance tiennent compte des différences et des similitudes existant entre les différentes entreprises. Ils réfléchissent aux différences constatées et sont en mesure d'adapter leurs propres méthodes et leurs propres techniques de travail à l'organisation de l'entreprise.

## **2.10 Comportement écologique**

Les gestionnaires en intendance respectent, dans toutes leurs activités, les directives et les recommandations visant à favoriser un travail respectueux de l'environnement et ménageant les ressources.

## **2.11 Comportement économique**

Un comportement respectueux des principes de l'économie constitue la base du succès de l'entreprise. Les gestionnaires en intendance sont conscients des coûts des matières premières, des matériaux, des machines, des installations et des équipements. Ils effectuent leurs tâches de manière efficace et sûre.

## **3. Compétences sociales**

*Les compétences sociales permettent aux gestionnaires en intendance d'instaurer des rapports humains et de relever avec assurance les défis de la communication et du travail d'équipe.*

### **3.1 Capacité à communiquer**

Les gestionnaires en intendance connaissent les règles de la communication et les appliquent. Ils contribuent à créer une ambiance ouverte et accueillante dans l'entreprise. Ils respectent le secret professionnel.

### **3.2 Capacité à gérer des conflits**

Les gestionnaires en intendance sont responsables de leurs affirmations. Ils s'expriment avec pertinence et contribuent à rechercher des solutions constructives.

### **3.3 Aptitude au travail en équipe**

Les gestionnaires en intendance sont capables de travailler au sein d'équipes interdisciplinaires.

### **3.4 Approche et action orientées vers la cliente et le client**

Les gestionnaires en intendance exécutent leur travail en fonction des besoins de leurs clientes et de leurs clients et leur facilitent ainsi la vie quotidienne.

## **4. Compétences personnelles**

*Les gestionnaires en intendance renforcent leur personnalité et sont disposés à travailler à leur développement personnel.*

### **4.1 Capacité à agir de façon responsable**

Les gestionnaires en intendance sont coresponsables des processus mis en œuvre dans l'entreprise. De ce fait, ils sont disposés, dans le cadre de leurs compétences, à prendre des décisions et à assumer la responsabilité de leurs actes.

### **4.2 Résistance au stress**

Dans le cadre de leur travail, les gestionnaires en intendance peuvent être amenés à vivre des situations parfois éprouvantes sur le plan physique et psychique. Ils sont capables de faire face à ces contraintes en effectuant le travail qui leur est attribué de manière calme et réfléchi. Ils sont en mesure d'évaluer les situations critiques et, le cas échéant, de demander de l'aide.

### **4.3 Formes de civilité**

Les gestionnaires en intendance connaissent les règles qui régissent les formes de civilité et les appliquent. Ils se comportent de façon fiable, polie et empathique.

### **4.4 Apprentissage tout au long de la vie**

Les gestionnaires en intendance sont conscients du fait qu'un environnement peut évoluer rapidement et subir des mutations. Ils sont disposés à poursuivre constamment leur développement et sont ouverts aux nouveautés afin d'augmenter leur employabilité.