



## Plan de formation

relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'

## **employée/employé en intendance<sup>1</sup> avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)**

du 10 septembre 2015

**N° de la profession 79616**

---

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

### 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>LFPPr</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 d'employée en intendance/employé en intendance sanctionnée par une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP), 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 d'employée en intendance/employé en intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle.

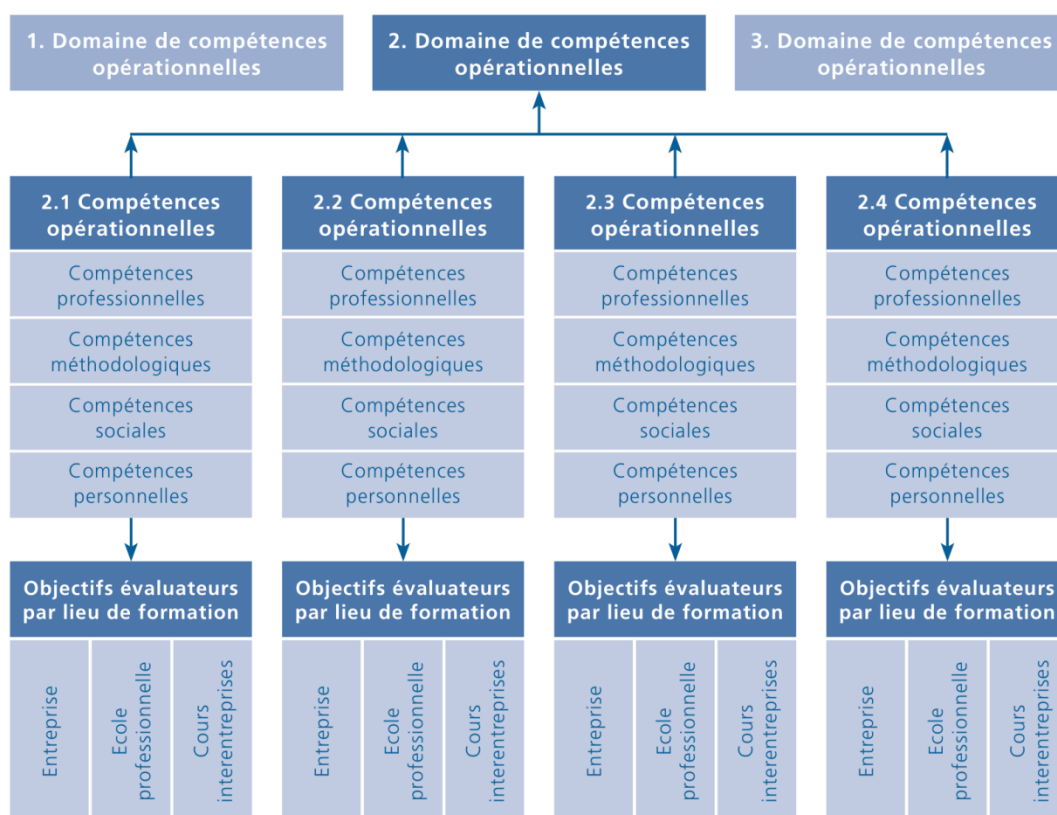
## 2. Bases de la pédagogie professionnelle

### 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 d'employé 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 d'employée/employé 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 «Conseil et service aux clients»

« En matière de conseil et de service, les souhaits et les besoins des clients sont prioritaires. Les employés en intendance effectuent des travaux simples soigneusement et en respectant les exigences de la culture de l'entreprise. En se comportant de manière assurée, ouverte et orientée vers les clients, ils contribuent à faire en sorte que ceux-ci se sentent les bienvenus. Les employés en intendance respectent les règles du service de façon précise et efficiente et dressent les tables de façon correcte et appropriée aux situations. »

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine de compétences opérationnelles 1 «Conseil et service aux clients» regroupe par exemple 5 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 employés en intendance aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils 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



## 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	Savoir	Les employés en intendance restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. 2.2.1 Ils nomment les propriétés de matériaux donnés.

<b>C2</b>	<b>Comprendre</b>	Les employés en intendance expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. 1.3.1 Ils expliquent l'offre proposée en matière de mets et de boissons.
<b>C3</b>	<b>Appliquer</b>	Les employés en intendance mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. 4.2.7 Ils préparent des mets à partir de produits finis ou semi-finis.
<b>C4</b>	<b>Analyser</b>	Les employés en intendance analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. Aucun objectif évaluateur à ce niveau de taxonomie.
<b>C5</b>	<b>Synthétiser</b>	Les employés en intendance combinent les différents éléments d'une situation et les rassemblent en un tout. Aucun objectif évaluateur à ce niveau de taxonomie.
<b>C6</b>	<b>Evaluer</b>	Les employés en intendance évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. Aucun objectif évaluateur à ce niveau de taxonomie.

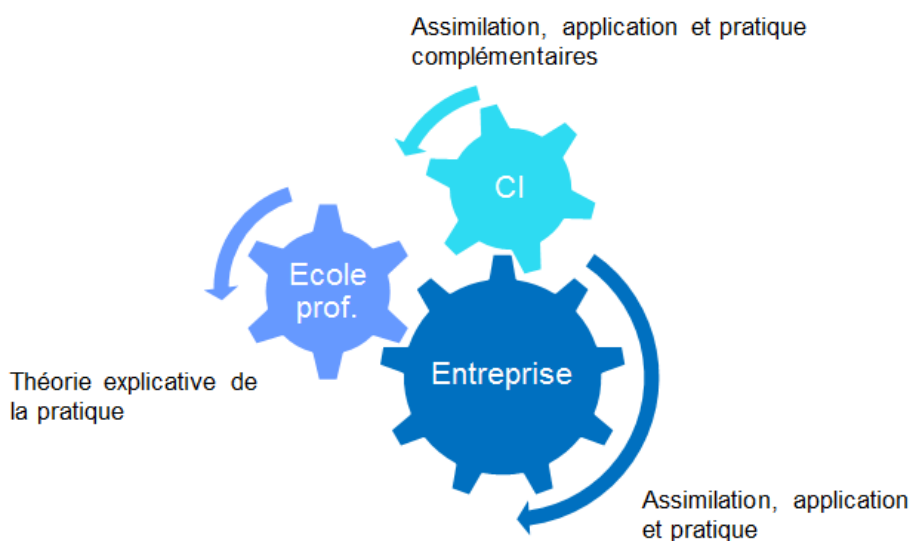
## 2.4 Collaboration entre les lieux de formation

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

##### Compétences opérationnelles importantes

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

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

Les domaines de compétences opérationnelles sont décrits comme suit :

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

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

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

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

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

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



**d) préparation et distribution de repas**

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

**e) exécution de travaux administratifs**

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

**f) promotion de sa propre santé**

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

### **Exercice de la profession**

Les employés en intendance travaillent dans des entreprises qui ont pour point commun de devoir gérer leur propre intendance. Les axes prioritaires des activités et des tâches des employés en intendance varient en fonction de la taille et de l'organisation concrète de l'intendance de l'entreprise qui les emploie. De ce fait et selon les cas, des compétences opérationnelles différenciées peuvent être requises.

Dans toutes les entreprises, les tâches principales effectuées par les employés en intendance (service, décoration, remise en ordre, hygiène, nettoyage, lavage du linge) sont toujours en lien direct avec l'accompagnement et le service aux clients.

Dans les limites de leurs compétences, les employés en intendance travaillent de façon autonome. C'est au sein d'équipes et en respectant les directives imparties par leurs responsables qu'ils exécutent les tâches qui leur sont confiées.

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

L'environnement des employés en intendance est caractérisé par la transformation des structures sociales, par l'évolution de la pyramide démographique des âges, par des mutations constantes intervenant dans le monde professionnel et dans celui du travail, par les exigences croissantes de la société moderne et par des mutations 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 employés en intendance contribuent, grâce à leurs vastes compétences professionnelles, à mettre en œuvre de façon efficace et orientée vers les clients les prestations de services du domaine de l'intendance proposées par l'entreprise. Ils s'engagent donc en faveur de la satisfaction des besoins fondamentaux de l'être humain et de son bien-être, que ce soit sur son lieu de vie, de travail ou de séjour.

Grâce à un travail soigneux effectué dans tous les domaines d'activité concernés et à un comportement personnel approprié, ils contribuent dans une large mesure à la mise en place d'une infrastructure agréable et à la création d'une ambiance propre à l'entreprise qui les emploie ainsi qu'à la qualité de vie et de travail des clients.

## II. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles				
		1	2	3	4	5
A	Conseil et service aux clients	répondre aux souhaits et aux besoins des clients conformément à la culture de l'entreprise	communiquer de façon respectueuse et valorisante	conseiller les clients de façon compétente en fonction des instructions reçues durant la planification du service	dresser des tables et des buffets de façon adaptée aux situations	effectuer des tâches de service orientées vers les clients
B	Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements	maintenir les locaux en bon état	effectuer des travaux de nettoyage réguliers de façon efficiente	respecter les normes d'hygiène	contrôler les locaux et les équipements	
C	Réalisation des travaux du circuit du linge	préparer le linge de l'entreprise et le linge privé pour le lavage	réaliser les travaux définis dans le circuit du linge	remettre en état les textiles selon les directives		
D	Préparation et distribution de repas	expliquer les règles d'une alimentation saine	préparer des mets selon les directives	utiliser correctement les machines et les appareils du système de distribution des repas	effectuer des tâches relatives au processus de lavage de la vaisselle dans le respect des instructions	
E	Exécution de travaux administratifs	contribuer à l'assurance qualité	exécuter des travaux administratifs	utiliser les moyens de communication et d'information avec assurance		
F	Promotion de sa propre santé	être conscient de sa propre personnalité	respecter les limites de ses fonctions dans tous les domaines d'activité	prendre soin de sa santé physique et psychique		

## 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.

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 1: conseil et service aux clients</b></p> <p>En matière de conseil et de service, les souhaits et les besoins des clients sont prioritaires. Les employés en intendance effectuent des travaux simples soigneusement et en respectant les exigences de la culture de l'entreprise. En se comportant de manière assurée, ouverte et orientée vers les clients, ils contribuent à faire en sorte que ceux-ci se sentent les bienvenus. Les employés en intendance respectent les règles du service de façon précise et efficiente et dressent les tables de façon correcte et appropriée aux situations.</p>		
<p><b>Compétence opérationnelle 1.1: répondre aux souhaits et aux besoins des clients conformément à la culture de l'entreprise</b></p> <p>Les employés en intendance répondent aux souhaits et besoins des clients conformément à la culture de l'entreprise.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
1.1.1 Ils décrivent la culture de l'entreprise. (C1)		
1.1.2 Ils appliquent la culture de l'entreprise dans le cadre de leurs activités. (C3)		
<p><b>Compétence opérationnelle 1.2: communiquer de façon respectueuse et valorisante</b></p> <p>Les employés en intendance communiquent de façon respectueuse et valorisante.</p>		
<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 le 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 appliquent les règles de comportement et les formes de civilité. (C3)
1.2.6 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. (C3)		1.2.6 Ils appliquent de manière appropriée les règles de comportement et les formes de civilité face à différentes personnes. (C3)
1.2.7 Ils appliquent des méthodes de résolution de conflits appropriées à la situation. (C3)	1.2.7 Ils expliquent les méthodes de résolution de conflits appropriées à la situation. (C2)	
<p><b>Compétence opérationnelle 1.3: conseiller les clients de façon compétente en fonction des instructions reçues durant la planification du service</b></p> <p>Les employés en intendance conseillent les clients en fonction des instructions reçues durant la planification du service.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
1.3.1 Ils expliquent l'offre en matière de mets et de boissons. (C2)	1.3.1 Ils expliquent l'offre en matière de mets et de boissons. (C2)	
1.3.2 Ils nomment les principaux ingrédients des mets. (C1)		
1.3.3 Afin de contribuer à réduire le gaspillage alimentaire («Food Waste»), ils fournissent aux clients des conseils relatifs à la taille des portions servies. (C3)	1.3.3 Ils expliquent l'importance de lutter contre le gaspillage alimentaire («Food Waste») et citent des possibilités de le réduire. (C2)	
1.3.4 Ils retransmettent les souhaits et les besoins des clients à la personne compétente. (C3)		1.3.4 Ils retransmettent les souhaits et les besoins des clients à la personne compétente. (C3)
1.3.5 Ils prennent note des réclamations et les retransmettent. (C3)	1.3.5 Ils expliquent la procédure à suivre en cas de réclamations. (C2)	1.3.5 Ils prennent note des réclamations et les retransmettent. (C3)

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

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

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
1.4.1 Ils dressent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations. (C3)	1.4.1 Ils expliquent les règles pour dresser un couvert. (C2)	1.4.1 Ils dressent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations. (C3)
1.4.2 Ils décorent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations. (C3)		1.4.2 Ils décorent les tables et les buffets selon les instructions et de manière adaptée aux situations. (C3)

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

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

<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 expliquent les principes de la mise en place pour le service dans différentes situations. (C2)	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 spécifiques aux différents types de services. (C3)		1.5.4 Ils appliquent les règles de service spécifiques aux différents types de services. (C3)
1.5.5 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et les appliquent. (C3)	1.5.5 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail. (C2)	

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 2: nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements</b></p> <p>Les gens devraient se sentir à l'aise dans l'environnement où ils vivent ou dans celui où ils séjournent. Des locaux et des équipements adaptés et bien entretenus y contribuent de façon significative.</p> <p>Les employés en intendance nettoient les locaux et les équipements selon les directives en vigueur en matière d'hygiène et en utilisant l'énergie et les ressources de manière efficace. Ils utilisent les appareils et les machines de nettoyage de manière professionnelle et ergonomique.</p>		
<p><b>Compétence opérationnelle 2.1: maintenir les locaux en bon état</b></p> <p>Les employés en intendance aménagent les locaux de manière accueillante et les maintiennent en bon état afin d'y faire régner une ambiance agréable.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	2.1.1 Ils expliquent les principes de l'aménagement des locaux. (C2)	
2.1.2 Ils aménagent des locaux de façon à les rendre agréables à vivre. (C3)		2.1.2 Ils aménagent des locaux de façon à les rendre agréables à vivre. (C3)
2.1.3 Ils maintiennent les locaux et les équipements propres et en ordre. (C3)		
2.1.4 Ils préparent des décorations florales et entretiennent les plantes et les fleurs coupées. (C3)		
<p><b>Compétence opérationnelle 2.2: effectuer des travaux de nettoyage réguliers de façon efficiente</b></p> <p>Les employés en intendance effectuent des travaux de nettoyage réguliers de façon efficiente en respectant les critères ergonomiques et écologiques et en appliquant les mesures de sécurité au travail.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	2.2.1 Ils énumèrent les propriétés de matériaux donnés. (C1)	
	2.2.2 Ils expliquent l'utilisation et le nettoyage de matériaux donnés. (C2)	
2.2.3 Ils nettoient tous les locaux et tous les équipements. (C3)		

2.2.4 Ils énumèrent les propriétés et le champ d'application des produits de nettoyage et d'entretien. (C1)	2.2.4 Ils énumèrent les propriétés et le champ d'application des produits de nettoyage et d'entretien. (C1)	
2.2.5 Ils dosent les produits de nettoyage et d'entretien selon les indications du fabricant. (C3)		2.2.5 Ils dosent les produits de nettoyage et d'entretien selon les indications du fabricant. (C3)
	2.2.6 Ils décrivent les méthodes et les systèmes de nettoyage. (C2)	
2.2.7 Ils exécutent des tâches de nettoyage. (C3)		
2.2.8 Ils expliquent l'utilisation écologique et ergonomique des machines et des appareils de nettoyage. (C2)	2.2.8 Ils expliquent l'utilisation écologique et ergonomique correcte des machines et des appareils de nettoyage. (C2)	
2.2.9 Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant. (C3)		2.2.9 Ils utilisent les machines et les appareils de nettoyage de façon ergonomique et selon les indications du fabricant. (C3)
2.2.10 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et les appliquent. (C3)	2.2.10 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C2)	
2.2.11 Ils expliquent les directives en matière de tri sélectif des déchets et les appliquent. (C3)	2.2.11 Ils expliquent les directives en matière de tri sélectif des déchets. (C2)	
<b>Compétence opérationnelle 2.3: respecter les normes d'hygiène</b>		
Les employés en intendance respectent les normes d'hygiène.		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
2.3.1 Ils respectent les normes d'hygiène et les standards de qualité applicables dans le domaine du nettoyage. (C3)	2.3.1 Ils expliquent les normes d'hygiène applicables dans le cadre des travaux de nettoyage. (C2)	2.3.1 Ils respectent les normes d'hygiène et les standards de qualité applicables dans le domaine du nettoyage. (C3)

**Compétence opérationnelle 2.4: contrôler les locaux et les équipements**

Les employés en intendance contrôlent les locaux, les équipements, les appareils et les machines selon les directives de l'entreprise et annoncent de manière fiable toute éventuelle défectuosité constatée.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	2.4.1 Ils citent les possibles défectuosités et dégâts susceptibles de se produire au niveau des locaux, des équipements, des appareils et des machines. (C1)	
2.4.2 Ils annoncent à la personne compétente les dégâts constatés au niveau des locaux et des équipements ainsi que les défectuosités constatées au niveau des appareils et des machines. (C3)		
2.4.3 Ils contrôlent de manière autonome les locaux et les équipements au moyen de listes de contrôle. (C3)	2.4.3 Ils expliquent les contrôles des locaux et des équipements effectués au moyen de listes de contrôle. (C2)	2.4.3 Ils contrôlent de manière autonome les locaux et les équipements au moyen de listes de contrôle. (C3)



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

Pour le bien-être des clients, il est important que le linge et les textiles soient toujours disponibles dans un état propre et irréprochable. Les employés en intendance exécutent de manière professionnelle certains travaux du circuit du linge et de remise en état des textiles et utilisent correctement les machines selon les techniques correspondantes. Ils travaillent soigneusement et respectent les directives en matière d'utilisation efficace de l'énergie et des ressources, d'économie et d'hygiène.

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

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

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	3.1.1 Ils expliquent les caractéristiques des textiles. (C2)	
	3.1.2 Ils expliquent la différence entre le linge privé et le linge d'entreprise. (C2)	3.1.2 Ils expliquent la différence entre le linge privé et le linge d'entreprise. (C2)
3.1.3 Ils trient les textiles en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure et les préparent pour le lavage en y appliquant également les éventuels prétraitements nécessaires. (C3)	3.1.3 Ils expliquent les critères de tri et de prétraitement des textiles. (C2)	3.1.3 Ils trient les textiles en fonction du traitement, par couleur et selon le degré de salissure et les préparent pour le lavage en y appliquant également les éventuels prétraitements nécessaires. (C3)
3.1.4 Ils utilisent les produits de lessive et les produits auxiliaires. (C3)	3.1.4 Ils expliquent les propriétés et les domaines d'utilisation des produits de lessive et des produits auxiliaires. (C2)	3.1.4 Ils utilisent les produits de lessive et les produits auxiliaires. (C3)

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

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

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	3.2.1 Ils expliquent le déroulement du travail dans le circuit du linge. (C2)	
3.2.2 Ils appliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge. (C3)	3.2.2 Ils expliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge. (C2)	3.2.2 Ils appliquent les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge. (C3)

3.2.3 Ils exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)		
3.2.4 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)	3.2.4 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C2)	3.2.4 Ils décrivent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et les appliquent. (C3)
3.2.5 Ils expliquent quelles sont les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge ainsi que leur domaine d'application respectif et les utilisent. (C3)	3.2.5 Ils expliquent quelles sont les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge ainsi que leur domaine d'application respectif. (C2)	3.2.5 Ils expliquent quelles sont les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge ainsi que leur domaine d'application respectif et les utilisent. (C3)
<p><b>Compétence opérationnelle 3.3: remettre en état les textiles selon les directives</b></p> <p>Les employés en intendance assurent une remise en état efficiente des textiles.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	3.3.1 Ils expliquent pourquoi les textiles doivent être remis en état. (C2)	
3.3.2 Ils exécutent certains travaux relatifs à la remise en état des textiles. (C3)	3.3.2 Ils expliquent les techniques relatives à certains travaux définis de remise en état des textiles. (C2)	3.3.2 Ils exécutent certains travaux relatifs à la remise en état des textiles. (C3)

**Domaine de compétences opérationnelles 4: préparation et distribution de repas**

Une alimentation et une restauration saines sont de première importance pour les clients ainsi que pour les employés en intendance.

Les employés en intendance soutiennent l'équipe de cuisine en exécutant des tâches simples et des travaux de routine dans le domaine de la préparation et de l'élaboration de mets simples, du processus de lavage de la vaisselle et du système de distribution des repas ainsi qu'au stockage des denrées alimentaires.

Dans ce contexte, ils travaillent proprement et avec précision, utilisent les machines et les équipements de manière professionnelle, efficace et avec l'autonomie nécessaire en respectant les directives légales, les directives de l'entreprise et les critères écologiques en vigueur, ainsi qu'en tenant compte d'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources.

**Compétence opérationnelle 4.1: expliquer les règles d'une alimentation saine**

Les employés en intendance respectent les règles d'une alimentation saine. Ils utilisent des produits régionaux de saison.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	4.1.1 Ils expliquent le rôle des nutriments. (C2)	
	4.1.2 Ils expliquent les caractéristiques des différents groupes d'aliments par le biais des nutriments qu'ils contiennent. (C2)	
	4.1.3 Ils expliquent la pyramide des denrées alimentaires. (C2)	
	4.1.4 Ils citent les principaux produits frais disponibles à chaque saison. (C1)	

**Compétence opérationnelle 4.2: préparer des mets selon les directives**

Les employés en intendance préparent des mets ou des éléments de mets selon les directives légales et les directives de l'entreprise.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
4.2.1 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies. (C3)	4.2.1 Ils décrivent le matériel de cuisine et expliquent pour quelles techniques de préparation et de découpe définies ils sont utilisés. (C2)	4.2.1 Ils appliquent les différentes techniques de préparation et de découpe définies. (C3)
4.2.2 Ils effectuent une mise en place des mets. (C3)	4.2.2 Ils expliquent le terme de «mise de place». (C2)	4.2.2 Ils effectuent une mise en place des mets. (C3)

4.2.3 Ils préparent des mets et des boissons de différentes sortes. (C3)		4.2.3 Ils préparent des mets et des boissons de différentes sortes. (C3)
4.2.4 Ils expliquent pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine et les appliquent. (C3)	4.2.4 Ils expliquent pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine. (C2)	4.2.4 Ils expliquent pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine et les appliquent. (C3)
4.2.5 Ils expliquent les conséquences d'une gestion inappropriée des denrées alimentaires. (C2)	4.2.5 Ils expliquent les conséquences d'une gestion inappropriée des denrées alimentaires. (C2)	
4.2.6 Ils mesurent les quantités nécessaires pour la réalisation de recettes. (C3)	4.2.6 Ils expliquent les principes de mesure des quantités nécessaires pour la réalisation de recettes. (C2)	4.2.6 Ils mesurent les quantités nécessaires pour la réalisation de recettes. (C3)
4.2.7 Ils préparent des mets à partir de produits frais, finis et semi-finis. (C3)		
4.2.8 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la place de travail et les appliquent. (C3)	4.2.8 Ils expliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la place de travail. (C2)	4.2.8 Ils appliquent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé sur la place de travail. (C3)
4.2.9 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans la préparation des mets selon les indications du fabricant. (C3)		
4.2.10 Ils stockent les denrées alimentaires selon les prescriptions en vigueur. (C3)	4.2.10 Ils citent les prescriptions en vigueur dans le domaine du stockage des denrées alimentaires. (C2)	4.2.10 Ils stockent les denrées alimentaires selon les prescriptions en vigueur. (C3)
<p><b>Compétence opérationnelle 4.3: utiliser correctement les machines et les appareils du système de distribution des repas</b></p> <p>Les employés en intendance utilisent de manière professionnelle et avec efficacité les machines et les appareils du système de distribution des repas, selon les instructions reçues.</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 appliquent les règles de service en vigueur dans le cadre du système de distribution des repas. (C3)	4.3.2 Ils expliquent les règles de service en vigueur dans le cadre du système de distribution des repas. (C2)	
4.3.3 Ils exécutent les travaux relatifs au système de distribution des repas. (C3)		
4.3.4 Ils utilisent les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas selon les indications du fabricant. (C3)		
4.3.5 Ils expliquent l'importance des règles d'hygiène dans le système de distribution des repas. (C2)	4.3.5 Ils expliquent l'importance des règles d'hygiène dans le système de distribution des repas. (C2)	
4.3.6 Ils respectent les règles en matière d'hygiène qui sont en vigueur dans le cadre de la distribution des repas. (C3)		
4.3.7 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans le cadre du système de distribution des repas selon les indications du fabricant. (C3)		
<p><b>Compétence opérationnelle 4.4: effectuer des tâches relatives au processus de lavage de la vaisselle dans le respect des instructions</b></p> <p>Les employés en intendance utilisent de manière professionnelle et avec efficacité les machines et les appareils de l'organisation du lavage de la vaisselle, selon les instructions reçues. Ils trient les déchets selon les directives en vigueur.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
4.4.1 Ils exécutent des travaux relatifs au processus de lavage de la vaisselle. (C3)	4.4.1 Ils expliquent le déroulement du travail du processus de lavage de la vaisselle. (C2)	
4.4.2 Ils utilisent les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle selon les indications du fabricant. (C3)		

	4.4.3 Ils expliquent quels sont les facteurs qui exercent une influence sur un dosage écologique et économique. (C2)	
4.4.4 Ils respectent les règles d'hygiène qui sont en vigueur dans le processus de lavage de la vaisselle. (C3)	4.4.4 Ils expliquent l'importance des règles d'hygiène qui sont en vigueur dans le processus de lavage de la vaisselle. (C2)	
4.4.5 Ils nettoient les machines et les appareils utilisés dans le processus de lavage de la vaisselle selon les indications du fabricant. (C3)		
4.4.6 Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets et les appliquent. (C3)	4.4.6 Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets. (C2)	4.4.6 Ils expliquent les règles de l'élimination des déchets et les appliquent. (C3)

<p><b>Domaine de compétences opérationnelles 5: exécution de travaux administratifs</b></p> <p>Les employés en intendance exécutent des travaux administratifs en lien avec leurs domaines d'activité et contribuent ainsi à respecter l'assurance qualité dans l'entreprise.</p> <p>Ils utilisent avec assurance et de façon correcte les moyens de communication et d'information usuels et se distinguent en adoptant une façon fiable de travailler.</p>		
<p><b>Compétence opérationnelle 5.1: contribuer à l'assurance qualité</b></p> <p>Dans le cadre de leurs activités administratives, les employés en intendance contribuent à une mise en œuvre professionnelle de l'assurance qualité.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs école professionnelle
5.1.1 Ils expliquent l'emploi et l'utilité des procédures de travail, des listes et des formulaires de contrôle. (C2)		
5.1.2 Ils transmettent des informations à la personne compétente en respectant les voies hiérarchiques. (C3)	5.1.2 Ils expliquent différentes méthodes permettant de transmettre des informations. (C2)	
	5.1.3 Ils expliquent la démarche qualité à l'aide d'un exemple. (C2)	
<p><b>Compétence opérationnelle 5.2: exécuter des travaux administratifs</b></p> <p>Les employés en intendance exécutent de façon précise et efficiente les travaux administratifs courants, selon les instructions reçues.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	5.2.1 Ils citent les travaux administratifs et les déroulements du travail. (C1)	
5.2.2 Ils préparent des commandes internes. (C3)		
5.2.3 Ils transcrivent les prestations de services fournies et les travaux effectués. (C3)	5.2.3 Ils expliquent le but de l'enregistrement des prestations de services fournies et des travaux effectués. (C2)	
5.2.4 Ils classent systématiquement les documents. (C3)	5.2.4 Ils expliquent les possibilités de classer systématiquement des documents. (C2)	

5.2.5 Ils exécutent des travaux définis dans le cadre du circuit des marchandises. (C2)	5.2.5 Ils expliquent le circuit des marchandises au sein de l'entreprise. (C2)	
	5.2.6 Ils décrivent les principes de la gestion des stocks. (C2)	
<p><b>Compétence opérationnelle 5.3: utiliser les moyens de communication et d'information avec assurance</b></p> <p>Les employés en intendance utilisent avec assurance et de façon fiable les moyens de communication et d'informations, selon les instructions reçues.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
5.3.1 Ils utilisent les équipements techniques de bureau. (C3)	5.3.1 Ils expliquent les équipements techniques de bureau ainsi que leur utilisation. (C2)	
5.3.2 Ils remplissent de façon informatisée les formulaires internes. (C3)		



**Domaine de compétences opérationnelles 6: promotion de sa propre santé**

Des travaux d'intendance sont effectués dans tous les lieux dans lesquels des personnes vivent et travaillent.

Cela signifie que les employés en intendance doivent respecter la marge de manœuvre et travailler dans les limites de leur domaine de compétence. Cette condition est exigeante au niveau personnel et requiert d'être en mesure d'évaluer correctement ses propres capacités.

La santé psychique et physique doit être préservée en toutes circonstances.

**Compétence opérationnelle 6.1: être conscient de sa propre personnalité**

Les employés en intendance tiennent compte de leur propre personnalité.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
	6.1.1 Ils citent leurs propres forces. (C1)	
6.1.2 Ils expliquent comment ils peuvent exploiter pleinement leurs forces. (C2)	6.1.2 Ils expliquent comment ils peuvent exploiter pleinement leurs forces. (C2)	
	6.1.3 Ils citent leurs propres faiblesses. (C1)	
6.1.4 Ils expliquent comment ils remédient à leurs faiblesses. (C2)	6.1.4 Ils expliquent comment ils peuvent remédier à leurs faiblesses. (C2)	
6.1.5 Ils expliquent quelles sont les aptitudes spécifiques à leur personnalité. (C2)	6.1.5 Ils expliquent quelles sont les aptitudes spécifiques à leur personnalité. (C2)	

**Compétence opérationnelle 6.2: respecter les limites de ses fonctions dans tous les domaines d'activité**

Les employés en intendance respectent les limites de leurs fonctions dans tous les domaines d'activité.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
6.2.1 Ils décident si ils peuvent exécuter eux-mêmes une tâche définie ou non. (C3)		
6.2.2 Ils transmettent à la personne responsable les tâches qu'ils ne peuvent pas exécuter eux-mêmes. (C3)		

6.2.3 Ils agissent selon les procédures définies par l'entreprise pour les cas d'urgence. (C3)	6.2.3 Ils décrivent les situations d'urgence. (C2)	
<p><b>Compétence opérationnelle 6.3: prendre soin de sa santé physique et psychique</b></p> <p>Les employés en intendance prennent soin de leur santé physique et psychique.</p>		
<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
6.3.1 Ils appliquent les mesures de préservation de leur propre santé et du respect de l'hygiène personnelle. (C3)	6.3.1 Ils citent les mesures de préservation de leur propre santé et du respect de l'hygiène personnelle. (C1)	6.3.1 Ils appliquent les mesures de préservation de leur propre santé et du respect de l'hygiène personnelle. (C3)
6.3.2 Ils appliquent les mesures de protection de la santé. (C3)	6.3.2 Ils expliquent les mesures relatives à la protection de la santé. (C2)	
6.3.3 Ils appliquent les mesures de la sécurité au travail. (C3)	6.3.3 Ils expliquent les mesures de la sécurité au travail. (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 d'employée/employé en intendance AFP

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 d'employée en intendance AFP/employé en intendance AFP du 10 septembre 2015	<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> ) <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> )
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé en intendance AFP 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>
Attestations des compétences employée en intendance AFP /employé en intendance AFP du 2010	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 d'employée/employé en intendance AFP 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)

### **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.
- **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».

---

<sup>3</sup> RS 412.10

### **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 4 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 cohérente 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 nte 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 employés en intendance de travailler de façon ordonnée et planifiée, d'utiliser les moyens auxiliaires de manière judicieuse, de maîtriser de façon réfléchie et orientée vers l'objectif les diverses situations professionnelles et de résoudre des problèmes.*

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

Les employés en intendance effectuent les travaux qui leur sont attribués en utilisant les moyens auxiliaires et en appliquant les techniques de travail qui conviennent. Ils maintiennent l'ordre et travaillent de manière orientée vers les objectifs et efficace. Ils contrôlent systématiquement leur travail. Les employés en intendance respectent les prescriptions en matière d'hygiène et appliquent les directives en vigueur dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé.

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

Les employés en intendance connaissent les exigences relatives à la qualité dans le domaine d'activité qui leur est assigné et y satisfont dans toutes les étapes de leur travail.

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

Les employés en intendance connaissent les voies de transmission des informations au sein de l'entreprise et les respectent. Ils retransmettent oralement et/ ou par écrit les informations relatives aux différentes situations. Ils sont capables d'écouter, d'identifier les souhaits et les besoins des clients et de faire un usage profitable des informations recueillies dans l'intérêt des parties concernées.

#### **2.4 Stratégies d'apprentissage**

Les employés en intendance connaissent différentes stratégies d'apprentissage et sont en mesure de les exploiter dans le cadre de leur apprentissage et de leur travail. Ils analysent leur propre manière d'apprendre en fonction de la situation d'apprentissage à laquelle ils sont confrontés.

#### **2.5 Comportement écologique**

Les employés 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.

#### **2.6 Comportement économique**

Les employés 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 employés 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 employés 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 employés en intendance réagissent de manière calme à toute situation conflictuelle. Ils acceptent d'autres points de vue que les leurs.

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

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

## **4. Compétences personnelles**

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

### **4.1 Autonomie et responsabilité**

Les employés en intendance sont coresponsables des processus de travail au sein de l'entreprise. Ils sont prêts à accepter les décisions prises et à agir en conséquence.

### **4.2 Formes de civilité**

Les employés connaissent les règles de base qui régissent les formes de civilités et les appliquent. Ils se comportent de façon fiable, polie et empathique.