



# Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 10 juillet 2023 sur la formation professionnelle initiale

## Employée en hôtellerie-intendance / Employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

Du 10 juillet 2023

N° de la profession 78405



## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Bases de la pédagogie professionnelle.....</b>	<b>2</b>
2.1	Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles .....	2
2.2	Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle .....	3
2.3	Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom) .....	4
2.4	Collaboration entre les lieux de formation .....	5
<b>3</b>	<b>Profil de qualification.....</b>	<b>6</b>
3.1	Profil de la profession .....	6
3.2	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles.....	8
3.3	Niveau d'exigences de la profession .....	9
<b>4</b>	<b>Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation.....</b>	<b>10</b>
	Domaine de compétences opérationnelles A : Présentation personnelle et communication .....	10
	Domaine de compétences opérationnelles B : Service de boissons et de mets .....	16
	Domaine de compétences opérationnelles C : Aménagement et nettoyage de locaux .....	20
	Domaine de compétences opérationnelles D : Mise en œuvre des tâches du circuit du linge ...	24
	Domaine de compétences opérationnelles E : Mise en œuvre de processus opérationnels .....	28
<b>5</b>	<b>Élaboration .....</b>	<b>31</b>
<b>Annexe 1 :</b>		
	<b>Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité .....</b>	<b>32</b>
<b>Annexe 2 :</b>		
	<b>Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.....</b>	<b>33</b>
	<b>Glossaire.....</b>	<b>37</b>

## Liste des abréviations

<b>AFP</b>	Attestation fédérale de formation professionnelle
<b>CFC</b>	Certificat fédéral de capacité
<b>CFST</b>	Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST
<b>CIE</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>E</b>	Entreprise
<b>EP</b>	École professionnelle
<b>LFP</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'État à l'économie
<b>SEFRI</b>	Secrétariat d'État 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>1</sup> de la formation professionnelle initiale d'Employée en hôtellerie-intendance / Employé en hôtellerie-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.

Le présent plan de formation constitue le concept pédagogique professionnel relatif à la formation professionnelle initiale d'Employé en hôtellerie-intendance / Employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle. Il comporte trois parties : la première explique les bases de la pédagogie professionnelle et la deuxième définit le profil de qualification sur la base des domaines de compétences opérationnelles et des compétences opérationnelles. Il en découle ensuite dans la troisième partie la description détaillée des différents objectifs évaluateurs associés à chaque compétence opérationnelle.

Au cours des deux années de formation professionnelle initiale, toutes les personnes en formation développent les compétences opérationnelles faisant partie des quatre domaines de compétences opérationnelles A à E.

---

<sup>1</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 hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP

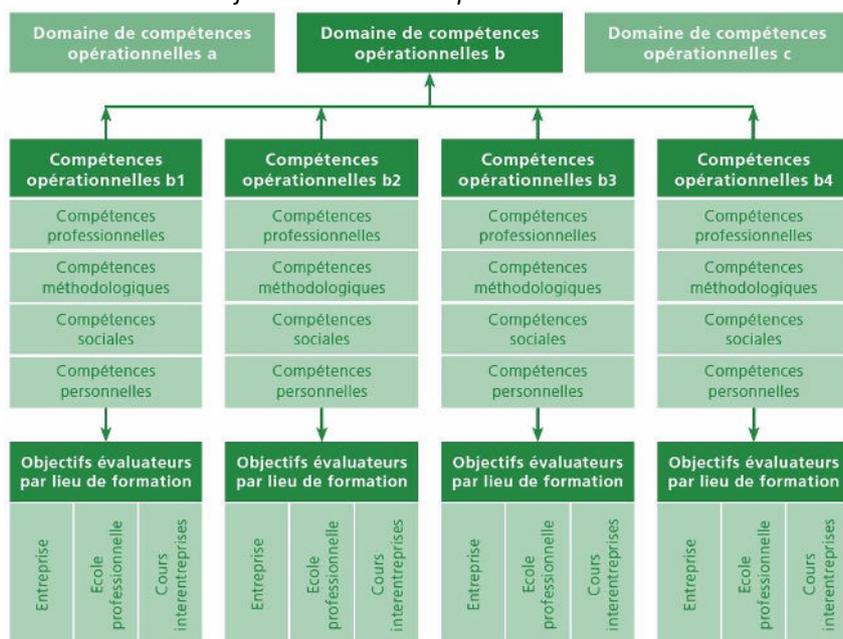
## 2 Bases de la pédagogie professionnelle

### 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'Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP. 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 en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP comprend cinq **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 : A Présentation personnelle et communication

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine « A Présentation personnelle et communication » regroupe par exemple cinq 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 personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

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. 2.4).

## 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 hôtellerie-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

<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.	Les employés en hôtellerie-intendance utilisent les termes techniques propres à leur domaine et appliquent les normes (de qualité), les méthodes, les procédures, les outils de travail et le matériel de manière professionnelle. 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.
<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.	Les employés en hôtellerie-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.
<b>Compétences sociales</b> Les personnes en formation abordent de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.	Les employés en hôtellerie-intendance abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients de manière réfléchie, et ont une attitude constructive face aux défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.
<b>Compétences personnelles</b> Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.	Les gestionnaires en hôtellerie-intendance reproduisent leurs approches et leurs actions. 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.

## 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	Terme	Description
C1	Savoir	Les employés en hôtellerie-intendance restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. <i>Exemple : b2.2-EP Boissons et mets régionaux et de saison – Ils citent des boissons et des mets régionaux et saisonniers. (C1)</i>
C2	Comprendre	Les employés en hôtellerie-intendance expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. <i>Exemple : a2.2-EP Types d'hôtes et de clients – Ils décrivent différents types d'hôtes et de clients. (C2)</i>
C3	Appliquer	Les employés en hôtellerie-intendance mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. <i>Exemple : a1.3-E Communication – Ils communiquent de manière appropriée avec les hôtes, les clients, les supérieurs et les collaborateurs. (C3)</i>
C4	Analyser	Les employés en hôtellerie-intendance analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. <i>Exemple : a2.2-E Types d'hôtes et de clients – Ils analysent les différents types d'hôtes et de clients par leur comportement. (C4)</i>
C5	Synthétiser	Les employés en hôtellerie-intendance combinent les différents éléments d'une situation et les rassemblent en un tout. <i>(non contenu dans ce plan de formation)</i>
C6	Évaluer	Les employés en hôtellerie-intendance évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. <i>(non contenu dans ce plan de formation)</i>

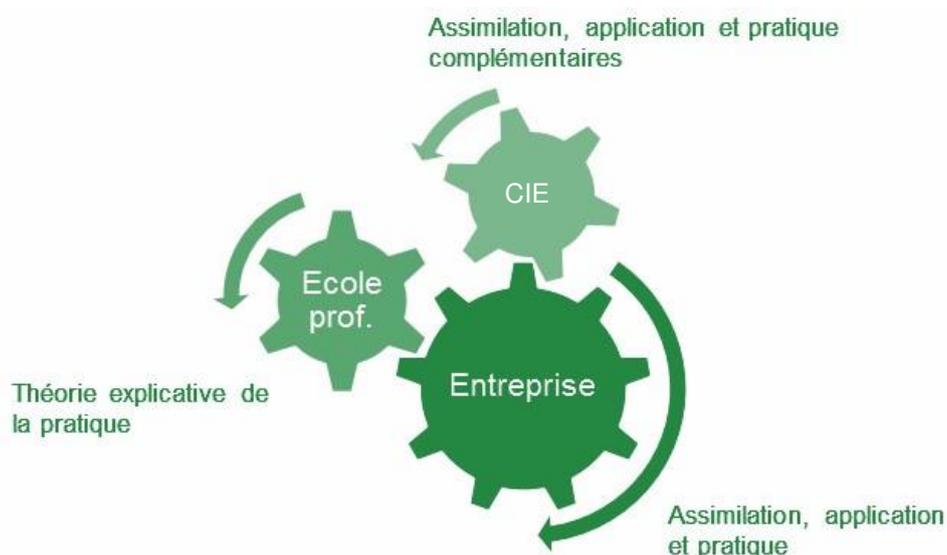
## 2.4 Collaboration entre les lieux de formation

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 de l'éducation physique.
- 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 1).

### 3 Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les Employées en hôtellerie-intendance AFP / Employés en hôtellerie-intendance AFP doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

#### 3.1 Profil de la profession

Le profil de la profession décrit le domaine d'activité du métier d'Employée en hôtellerie-intendance AFP / d'Employé en hôtellerie-intendance AFP, les principales compétences opérationnelles, l'exercice de la profession ainsi que l'importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture.

##### Domaine d'activité

Les employés en hôtellerie-intendance fournissent à leurs hôtes et clients des prestations de service variées dans le domaine de l'hôtellerie et de l'intendance. Ils travaillent dans des établissements d'hébergement tels que des hôtels, des pensions et des auberges, dans des organisations du secteur de la santé telles que des hôpitaux et des maisons de retraite ou dans d'autres entreprises avec des hôtes et des clients. Dans le cadre des prestations de services dans le domaine de la restauration, les employés en hôtellerie-intendance assurent le service des hôtes et des clients. Ils leur servent des boissons et des mets simples. Le nettoyage des locaux et la participation à l'entretien du linge font également partie de leurs tâches principales.

Les hôtes et les clients profitent des différentes prestations dans le domaine de l'hôtellerie-intendance. Ils trouvent des locaux et une infrastructure propre, hygiéniques et soignés et leur linge est lavé conformément aux exigences.

Les employés en hôtellerie-intendance travaillent souvent en équipe dans leur entreprise. Leurs hôtes et leurs clients sont par exemple des convives d'établissements de restauration, des résidents de maisons de retraite, des patients d'hôpitaux.

##### Principales compétences opérationnelles

Pour leurs prestations dans le domaine de l'hôtellerie-intendance, les employés en hôtellerie-intendance reçoivent des missions concrètes et des instructions claires de leurs supérieurs et les exécutent. Dans le domaine de la restauration, ils préparent et servent des boissons et des mets simples. Pour ce faire, ils utilisent souvent des machines et des appareils qu'ils nettoient après usage. Les employés en hôtellerie-intendance collaborent en outre à l'organisation de la vaisselle, ainsi qu'aux travaux de nettoyage et de buanderie. Les machines et les appareils revêtent une grande importance pour les employés en hôtellerie-intendance dans l'exercice de leur profession. Ils les nettoient et les préparent pour leur utilisation.

Ils contribuent à l'élimination des déchets dans le respect de l'environnement, trient les matières valorisables et les recyclent. Dans l'accomplissement de leur mission, les employés en hôtellerie-intendance sont souvent confrontés à diverses prescriptions en matière de protection de l'environnement et de la santé ainsi que de sécurité, qu'ils respectent et appliquent consciencieusement.

## **Exercice de la profession**

Les employés en hôtellerie-intendance reçoivent en général de leurs supérieurs des missions et des instructions claires, qu'ils accomplissent souvent en équipe. Ils doivent faire preuve de flexibilité, de minutie et d'habileté dans l'application de méthodes et de techniques de nettoyage, de buanderie ainsi que dans le domaine de la restauration.

Le temps de travail des employés en hôtellerie-intendance dépend de l'entreprise, des missions et des exigences des hôtes et des clients. Ils peuvent intervenir de jour, aux heures creuses, tôt le matin, la nuit et le week-end.

## **Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture**

Les employés en hôtellerie-intendance contribuent au bien-être des hôtes et des clients en leur fournissant des prestations de service. Ils contribuent à un séjour agréable dans un environnement propre, soigné et sûr. Des prestations de nettoyage et de buanderie bien exécutées contribuent au maintien de la valeur des objets et des textiles. Il en va de même pour le nettoyage des machines et des appareils.

Lors de l'exécution de leurs prestations dans le domaine de l'hôtellerie-intendance, les employés en hôtellerie-intendance respectent les instructions de leurs supérieurs et assurent ainsi une utilisation efficace de l'énergie, de l'eau, des produits de nettoyage et des matières consommables. Ils collectent et éliminent les déchets. Ils trient les matériaux recyclables dans le respect de l'environnement et les recyclent. Ils favorisent ainsi une utilisation respectueuse des ressources et réduisent les influences négatives sur l'environnement, ce qui correspond aux objectifs du développement durable.

Les employés en hôtellerie-intendance respectent scrupuleusement les prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé et minimisent ainsi les risques d'accident et les risques pour la santé.

## **Culture générale**

L'enseignement de la culture générale vise à transmettre des compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.

### 3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →				
<b>A</b>	<b>Présentation personnelle et communication</b>	a1 Prendre soin de sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a2 Encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a3 Recueillir et transmettre les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a4 Saisir et transmettre des informations et des données dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a5 Assister les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques
<b>B</b>	<b>Service de boissons et de mets</b>	b1 Dresser des boissons et des mets et nettoyer les machines et appareils nécessaires à cet effet	b2 Servir des boissons et des mets	b3 Exécuter les tâches du processus de lavage de la vaisselle		
<b>C</b>	<b>Nettoyage et aménagement de locaux</b>	c1 Préparer et aménager des locaux dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	c2 Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance et nettoyer les machines et les appareils utilisés			
<b>D</b>	<b>Mise en œuvre des tâches du circuit du linge</b>	d1 Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge	d2 Nettoyer les machines et appareils de la buanderie			
<b>E</b>	<b>Mise en œuvre de processus opérationnels</b>	e1 Entreposer et éliminer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance	e2 Remplir et transmettre des documents pour l'organisation de l'entreprise dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	e3 Mettre en œuvre des mesures en cas d'incidents liés à la sécurité et à la santé		

### **3.3 Niveau d'exigences de la profession**

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

## 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 A : Présentation personnelle et communication

Les collaborateurs influent considérablement sur l'atmosphère d'une entreprise et sur les effets de cette dernière à l'extérieur. Leur attitude et leur présentation vis-à-vis des hôtes, des clients, de leurs supérieurs et de leurs collègues ont un impact sur le bien-être, la confiance et le climat de l'entreprise. Une présentation soignée, une bonne image personnelle ainsi qu'une attitude réfléchie vis-à-vis des hôtes et des clients sont, par conséquent, des éléments importants de mise en œuvre de la culture d'entreprise. Les employés en hôtellerie-intendance font preuve d'hospitalité à l'égard des hôtes et des clients et veillent à ce que ces derniers se sentent bien. Ils communiquent de manière appropriée en observant les règles de courtoisie.

Afin de répondre aux attentes des hôtes et des clients, les employés en hôtellerie-intendance s'enquêtent de leurs désirs concernant l'offre de boissons et de mets. Ils prennent note des retours d'informations à propos de l'offre et des prestations et les transmettent au service compétent.

### Compétence opérationnelle a1 : Prendre soin de sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

Les employés en hôtellerie-intendance sont conscients du fait que leur présentation, leur attitude et leur façon de communiquer se reflètent vers l'extérieur et ont un impact sur le bien-être des hôtes et des clients. Ils veillent par conséquent à se comporter de manière appropriée et à soigner leur apparence.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>a1.1-E Présentation soignée</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance présentent une apparence soignée aux hôtes, aux clients, à leurs supérieurs et à leurs collègues. Ils observent les prescriptions en vigueur dans l'entreprise concernant l'hygiène personnelle. (C3)</p>	<p><b>a1.1-EP Présentation soignée</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance expliquent la signification, les aspects et les règles de la présentation et de l'hygiène personnelles et les appliquent à l'aide d'exemples. (C3)</p>	<p><b>a1.1-CIE Présentation soignée</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance observent les prescriptions d'hygiène personnelle. (C3)</p>
<p><b>a1.2-E Impact et comportement</b>                      Ils apprécient de manière réaliste les effets de leur comportement sur les hôtes, les clients, les supérieurs et les collaborateurs. (C3)</p>	<p><b>a1.2-EP Impact et comportement</b>                      Ils reconnaissent les effets de leur comportement sur les hôtes, les clients, les supérieurs et les collaborateurs. (C3)</p>	

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
<p><b>a1.3-E Communication</b>                      Ils communiquent de manière appropriée avec les hôtes, les clients, les supérieurs et les collaborateurs. (C3)</p>	<p><b>a1.3-EP Communication</b>                      Ils expliquent des règles de communication et les appliquent dans des exemples. (C3)</p>	<p><b>a1.3-CIE Communication</b>                      Ils appliquent des règles de communication avec les hôtes, les clients, les supérieurs et les collaborateurs dans des jeux de rôles ou des exercices. (C3)</p>
<p><b>a1.4-E Outils d'information et de communication</b>                      Ils communiquent avec les moyens d'information et de communication de l'entreprise selon les directives de cette dernière. (C3)</p>	<p><b>a1.4-EP Outils d'information et de communication</b>                      Ils communiquent avec différents moyens d'information et de communication. (C3)</p>	

**Compétence opérationnelle a2 : Encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance**

Les employés en hôtellerie-intendance accueillent les hôtes et les clients, s'enquière de leurs souhaits et fournissent les prestations désirées selon les instructions reçues.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>a2.1-E Désirs des hôtes et des clients</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance accueillent les hôtes et les clients et s'enquière de leurs désirs. (C3)</p>	<p><b>a2.1-EP Désirs des hôtes et des clients</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance s'enquière les souhaits et les attentes des hôtes et des clients de façon méthodique. (C3)</p>	<p><b>a2.1-CIE Désirs des hôtes et des clients</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance s'enquière des souhaits des hôtes et des clients dans des jeux de rôles ou d'exercices d'entraînement. (C3)</p>
<p><b>a2.2-E Types d'hôtes et de clients</b>                      Ils identifient les comportements des différents types d'hôtes et de clients par leur. (C4)</p>	<p><b>a2.2-EP Types d'hôtes et de clients</b>                      Ils décrivent différents types d'hôtes et de clients. (C2)</p>	
<p><b>a2.3-E Orientation services</b>                      Ils fournissent leurs prestations aux hôtes et aux clients de manière professionnelle, adaptée au destinataire et orientée vers les désirs de ce dernier. (C3)</p>		<p><b>a2.3-CIE Orientation services</b>                      Ils fournissent leurs prestations aux hôtes et aux clients en les orientant vers les désirs de ces derniers dans des jeux de rôles ou des exercices d'entraînement. (C3)</p>

**Compétence opérationnelle a3 : Recueillir et transmettre les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance**

Les employés en hôtellerie-intendance recueillent des commentaires de la part des hôtes et des clients et les transmettent au service compétent. Ce faisant, ils observent les exigences de la protection des données et le devoir de confidentialité.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>a3.1-E Retours d'informations</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance prennent note des commentaires des hôtes et des clients et les traitent conformément aux prescriptions de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>a3.1-EP Retours d'informations</b>                      À l'aide d'exemples, les employés en hôtellerie-intendance appliquent des règles pour traiter les commentaires des hôtes et des clients. (C3)</p>	<p><b>a3.1-CIE Retours d'informations</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance mènent des entretiens à propos des commentaires des hôtes et des clients dans des jeux de rôles. (C3)</p>
<p><b>a3.2-E Situations de communication et de conflit</b>                      Ils réagissent conformément aux prescriptions de l'entreprise en cas de situation de communication et de conflit. (C3)</p>	<p><b>a3.2-EP Situations de communication et de conflit</b>                      Ils adoptent une attitude et des modèles adaptés à la situation de communication et de conflit au travers d'exemples. (C3)</p>	<p><b>a3.2-CIE Situations de communication et de conflit</b>                      Ils présentent des situations de communication et de conflit dans le cadre d'exercices d'entraînement et mettent en œuvre des comportements adaptés à la situation. (C3)</p>
<p><b>a3.3-E Confidentialité et protection des données</b>                      Ils suivent les directives de l'entreprise concernant le traitement confidentiel des informations et des données ainsi que du secret professionnel. (C3)</p>	<p><b>a3.3-EP Confidentialité et protection des données</b>                      Ils appliquent les prescriptions et les recommandations relatives au traitement confidentiel des informations, des données et du secret professionnel au travers d'exemples. (C3)</p>	

**Compétence opérationnelle a4 : Saisir et transmettre des informations et des données dans le domaine de l'hôtellerie-intendance**

Les employés en hôtellerie-intendance accomplissent des tâches administratives de base selon des directives et saisissent des données selon les consignes reçues.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>a4.1-E Travaux administratifs</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance accomplissent des tâches administratives de base selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>a4.1-EP Travaux administratifs</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance expliquent des tâches administratives de base à l'aide d'exemples. (C2)</p>	<p><b>a4.1-CIE Travaux administratifs</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance accomplissent des tâches administratives de base au travers d'exercices d'entraînement. (C3)</p>
<p><b>a4.2-E Saisie de données</b>                      Ils saisissent des données et des informations à l'aide des outils de l'entreprise et les transmettent. (C3)</p>	<p><b>a4.2-EP Saisie de données</b>                      Ils utilisent des moyens auxiliaires appropriés pour l'exécution de missions simples. (C3)</p>	<p><b>a4.2-CIE Saisie de données</b>                      Ils utilisent des moyens auxiliaires appropriés pour l'exécution de missions dans le cadre d'exercices d'entraînement. (C3)</p>

**Compétence opérationnelle a5 : Assister les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques**

Les employés en hôtellerie-intendance assistent les hôtes et les clients présentant un handicap et réagissent aux situations d'urgence selon les directives.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>a5.1-E Mettre en œuvre des mesures d'assistance</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance mettent en œuvre des mesures d'assistance auprès des hôtes et des clients ayant des besoins particuliers. (C3)</p>	<p><b>a5.1-EP Mettre en œuvre des mesures d'assistance</b>                      À l'aide d'exemples, les employés en hôtellerie-intendance expliquent les principes à adopter avec les personnes ayant besoin d'assistance. (C3)</p>	
<p><b>a5.2-E Situations d'urgence</b>                      Ils réagissent de manière appropriée dans les situations d'urgence et demandent de l'aide. (C3)</p>	<p><b>a5.2-EP Situations d'urgence</b>                      Ils montrent des mesures possibles dans les situations d'urgence à l'aide d'exemples. (C3)</p>	

**Domaine de compétences opérationnelles B : Service de boissons et de mets**

Les employés en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets et les servent aux hôtes et aux clients. Ils dressent des tables et des buffets pour des événements en respectant les instructions reçues.

Les employés en hôtellerie-intendance nettoient les machines et les appareils utilisés et veillent à ce qu'ils soient réparés si nécessaire. Ils exécutent des opérations du processus de lavage de la vaisselle selon les directives.

**Compétence opérationnelle b1 : Dresser des boissons et des mets et nettoyer les machines et appareils nécessaires à cet effet**

Les employés en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets pour les hôtes et les clients et dressent des tables et des buffets. Les employés en hôtellerie-intendance utilisent les machines et appareils nécessaires au service de boissons et de mets. Après leur utilisation, ils les nettoient. Les employés en hôtellerie-intendance signalent au service compétent les défauts constatés sur des machines et des appareils.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>b1.1-E Présentation de boissons et de mets</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets selon les directives en ménageant les ressources, appliquent les normes de qualité et les directives de l'entreprise et dressent les boissons et les mets préparés. (C3)</p>	<p><b>b1.1-EP Présentation de boissons et de mets</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance décrivent les règles de préparation de boissons et de mets au travers d'exemples. (C2)</p>	<p><b>b1.1-CIE Présentation de boissons et de mets</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance préparent des boissons et des mets selon les directives en ménageant les ressources, appliquent les normes de qualité et dressent les boissons et les mets préparés. (C3)</p>
<p><b>b1.2-E Dressage de tables et de buffets</b>                      Ils dressent les tables et les buffets selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>b1.2-EP Dressage de tables et de buffets</b>                      Ils expliquent les règles de base des différentes manières de dresser les tables et les buffets et les illustrent dans des exemples. (C3)</p>	<p><b>b1.2-CIE Dressage de tables et de buffets</b>                      Ils dressent les tables et les buffets dans le cadre d'exercices d'entraînement. (C3)</p>
<p><b>b1.3-E Prescriptions et recommandations concernant les boissons et les mets</b>                      Ils mettent en œuvre les prescriptions, les recommandations et les mesures de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé en rapport avec le service des boissons et des mets. (C3)</p>	<p><b>b1.3-EP Prescriptions et recommandations concernant les boissons et les mets</b>                      À l'aide d'exemples, ils présentent les prescriptions et les recommandations en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé en rapport avec le service des boissons et des mets. (C3)</p>	<p><b>b1.3-CIE Prescriptions et recommandations concernant les boissons et les mets</b>                      Ils mettent en œuvre les prescriptions, les recommandations et les mesures en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé dans le cadre du service des boissons et des mets. (C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>b1.4-E Préparation de boissons</b>                      Ils préparent des boissons. (C3)</p>	<p><b>b1.4-EP Préparation de boissons</b>                      Ils expliquent les exigences liées à la préparation de différentes boissons en utilisant un vocabulaire technique approprié. (C2)</p>	<p><b>b1.4-CIE Préparation de boissons</b>                      Ils préparent des boissons. (C3)</p>
<p><b>b1.5-E Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b>                      Ils utilisent les machines et les appareils pour servir les boissons et les mets. (C3)</p>	<p><b>b1.5-EP Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b>                      Ils expliquent le fonctionnement et l'utilisation des machines et des appareils employés pour servir les boissons et les mets. (C2)</p>	<p><b>b1.5-CIE Utilisation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b>                      Ils utilisent les machines et les appareils pour servir les boissons et les mets lors d'exercices d'entraînement. (C3)</p>
<p><b>b1.6-E Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b>                      Ils nettoient les machines et les appareils employés pour servir les boissons et les mets. (C3)</p>	<p><b>b1.6-EP Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b>                      Ils décrivent le nettoyage des machines et des appareils employés pour servir les boissons et les mets. (C2)</p>	<p><b>b1.6-CIE Nettoyage des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b>                      Ils nettoient les machines et les appareils employés pour servir les boissons et les mets. (C3)</p>
<p><b>b1.7-E Réparation des machines et des appareils pour servir les boissons et les mets</b>                      Ils signalent au service compétent les défauts des machines et des appareils employés pour servir les boissons et les mets. (C3)</p>		

**Compétence opérationnelle b2 : Servir des boissons et des mets**

Les employés en hôtellerie-intendance utilisent différents types et règles de service et systèmes de distribution des mets selon les directives, en fonction des événements.  
 Ils ont des connaissances de base sur les boissons et les mets de saison, ainsi que sur les régimes alimentaires, les intolérances et les allergies et les appliquent durant le service.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>b2.1-E Types de service et règles de service</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance utilisent différents types de service, règles de service et systèmes de distribution des mets selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>b2.1-EP Types de service et règles de service</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance expliquent à l'aide d'exemples les types de service, les règles de service, les procédures de service et les systèmes de distribution des mets. (C2)</p>	<p><b>b2.1-CIE Types de service et règles de service</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance appliquent les règles de service, les procédures de service et les types de service dans le cadre d'exercices d'entraînement. (C3)</p>
	<p><b>b2.2-EP Boissons et mets régionaux et de saison</b>                      Ils citent des boissons et des mets régionaux et saisonniers. (C1)</p>	
	<p><b>b2.3-EP Régimes alimentaires, intolérances et allergies</b>                      Ils différencient différentes formes d'alimentation, d'intolérances et d'allergies. (C4)</p>	

**Compétence opérationnelle b3 : Exécuter les tâches du processus de lavage de la vaisselle**

Les employés en hôtellerie-intendance exécutent les tâches du circuit de la vaisselle en appliquant leurs connaissances des matériaux, des produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage, des machines et les appareils.

Le dosage correct des produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage est indispensable pour obtenir un résultat hygiénique et pour préserver les ressources et l'environnement. Les machines, les appareils et les locaux sont régulièrement nettoyés conformément aux directives.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>b3.1-E Opérations du circuit de lavage de la vaisselle</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance exécutent les opérations du circuit de lavage de la vaisselle. (C3)</p>	<p><b>b3.1-EP Opérations du circuit de lavage de la vaisselle</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance expliquent les différentes opérations du circuit de lavage de la vaisselle. (C2)</p>	<p><b>b3.1-CIE Opérations du circuit de lavage de la vaisselle</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance effectuent les opérations du circuit de lavage de la vaisselle. (C3)</p>
<p><b>b3.2-E Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage</b>                      Durant le processus de lavage de la vaisselle, ils utilisent les produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage selon les instructions reçues en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p><b>b3.2-EP Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage</b>                      Ils expliquent les propriétés des matériaux et, à l'aide d'exemples, décrivent comment doser les produits de lavage de la vaisselle en ménageant les ressources durant le processus de lavage de la vaisselle.(C2)</p>	<p><b>b3.2-CIE Matériaux, produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage</b>                      Durant le processus de lavage de la vaisselle, ils utilisent les produits de lavage de la vaisselle et de nettoyage appropriés en ménageant les ressources. (C3)</p>
<p><b>b3.3-E Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle</b>                      Ils utilisent et nettoient les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3)</p>	<p><b>b3.3-EP Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle</b>                      Ils expliquent les bases du fonctionnement des machines et des appareils employés dans le processus de lavage de la vaisselle. (C2)</p>	<p><b>b3.3-CIE Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle</b>                      Ils utilisent et nettoient les machines et les appareils du processus de lavage de la vaisselle. (C3)</p>

**Domaine de compétences opérationnelles C : Nettoyage et aménagement de locaux**

Pour que les gens se sentent bien dans les locaux, il est important que ces derniers soient propres et bien entretenus. Les employés en hôtellerie-intendance nettoient les locaux et les équipements, créent des décorations et les entretiennent selon les directives. Les exigences en matière d'hygiène ainsi que l'efficacité jouent un rôle majeur. Pour répondre à ces exigences, il est nécessaire de posséder des connaissances et des aptitudes relatives à la manipulation des machines, des appareils et des différentes sortes de matériel.

**Compétence opérationnelle c1 : Préparer et aménager des locaux dans le domaine de l'hôtellerie-intendance**

Les employés en hôtellerie-intendance préparent des locaux pour différentes utilisations selon les instructions reçues et les décorent conformément aux directives et selon les besoins ou les souhaits des hôtes et des clients. Ce faisant, ils veillent à ce que les éléments de décoration utilisés soient sûrs, hygiéniques et sans défaut et à ce qu'ils soient régulièrement entretenus.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>c1.1-E Mettre en place de locaux</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance mettent en place les locaux de manière appropriée à l'utilisation et aux clients ou les préparent pour l'usage requis selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>c1.1-EP Mettre en place de locaux</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance décrivent l'importance des éléments d'ambiance à l'aide d'exemples. (C2)</p>	<p><b>c1.1-CIE Mettre en place de locaux</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance mettent en place les locaux de manière appropriée à l'utilisation et aux clients ou les préparent pour l'usage requis selon les directives. (C3)</p>
<p><b>c1.2-E Agencement et décoration de locaux et de tables</b>                      Ils agencent et décorent des locaux et des tables pour différents usages selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>c1.2-EP Agencement et décoration de locaux et de tables</b>                      Ils connaissent les principes de décoration pour agencer des locaux et des tables et les appliquent dans des exemples. (C3)</p>	<p><b>c1.2-CIE Agencement et décoration de locaux et de tables</b>                      Ils agencent et décorent des locaux et des tables pour différents usages selon les directives. (C3)</p>
<p><b>c1.3-E Soin des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration</b>                      Ils soignent les plantes, les fleurs coupées et entretiennent les autres éléments de décoration en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p><b>c1.3-EP Soin des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration</b>                      Ils expliquent les règles de base pour soigner les plantes, les fleurs coupées et entretenir d'autres éléments de décoration à l'aide d'exemples. (C2)</p>	<p><b>c1.3-CIE Soin des plantes, des fleurs coupées et entretien des éléments de décoration</b>                      Ils soignent les plantes, les fleurs coupées et entretiennent les autres éléments de décoration en ménageant les ressources. (C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>c1.4-E Prescriptions et recommandations en matière d'aménagement des locaux</b>                      Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les prescriptions de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé et de l'environnement en rapport avec l'aménagement des locaux. (C3)</p>	<p><b>c1.4-EP Prescriptions et recommandations en matière d'aménagement des locaux</b>                      A l'aide d'exemples, ils indiquent les prescriptions et les recommandations en matière d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé en rapport avec l'aménagement des locaux. (C3)</p>	<p><b>c1.4-CIE Prescriptions et recommandations en matière d'aménagement des locaux</b>                      Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les mesures en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de l'environnement en rapport avec l'aménagement des locaux. (C3)</p>

**Compétence opérationnelle c2 : Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance et nettoyer les machines et les appareils utilisés**

Les employés en hôtellerie-intendance nettoient et désinfectent les locaux et les équipements de leur domaine d'activité selon des méthodes définies. Ce faisant, ils respectent les prescriptions et les recommandations et les prescriptions de l'entreprise en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement. Les employés en hôtellerie-intendance vérifient que les locaux et les équipements sont complets, propres et en bon état de fonctionnement à l'aide de moyens de contrôle prédéfinis. Lors du nettoyage, les employés en hôtellerie-intendance emploient les machines et appareils nécessaires. Ce faisant, ils veillent à utiliser les machines et les appareils conformément aux directives. Ils s'assurent qu'ils soient bien entretenus et signalent tout défaut constaté au service compétent.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	<p><b>c2.1-EP Nettoyage des locaux</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance décrivent les objectifs du nettoyage des locaux et expliquent les méthodes, les systèmes, ainsi que les différents types de nettoyage dans des exemples. (C2)</p>	
<p><b>c2.2-E Nettoyage des locaux et des équipements</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance procèdent au nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi qu'à la désinfection des locaux et des équipements selon les directives de l'entreprise en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p><b>c2.2-EP Nettoyage des locaux et des équipements</b>                      Ils distinguent les matériaux et utilisent les différentes méthodes et produits de nettoyage en fonction du type de nettoyage ou de désinfection correspondant. (C4)</p>	<p><b>c2.2-CIE Nettoyage des locaux et des équipements</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance procèdent au nettoyage superficiel, d'entretien, intermédiaire et à fond ainsi qu'à la désinfection des locaux et des équipements selon les directives en ménageant les ressources. (C3)</p>
<p><b>c2.3-E Moyens de contrôle pour le nettoyage</b>                      Ils vérifient que les locaux et les équipements sont complets, propres et en bon état de fonctionnement à l'aide de moyens de contrôle selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>c2.3-EP Moyens de contrôle pour le nettoyage</b>                      Ils comparent les moyens de contrôle utilisés pour vérifier le nettoyage des locaux et des équipements. (C4)</p>	<p><b>c2.3-CIE Moyens de contrôle pour le nettoyage</b>                      Ils vérifient que les locaux et les équipements sont complets, propres et en bon état de fonctionnement à l'aide de moyens de contrôle. (C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>c2.4-E Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage</b>                      Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les prescriptions de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le nettoyage de locaux et d'équipements. (C3)</p>	<p><b>c2.4-EP et recommandations applicables au nettoyage</b>                      A l'aide d'exemples, ils indiquent les prescriptions et les recommandations en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le nettoyage de locaux et d'équipements. (C3)</p>	<p><b>c2.4-CIE Prescriptions et recommandations applicables au nettoyage</b>                      Ils appliquent les prescriptions et les recommandations en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le nettoyage de locaux et d'équipements. (C3)</p>
<p><b>c2.5-E Utilisation des machines et appareils de nettoyage</b>                      Ils utilisent et manipulent les machines, les appareils et le matériel d'entreprises selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>c2.5-EP Utilisation des machines et appareils de nettoyage</b>                      Ils expliquent le fonctionnement et l'utilisation des machines, des appareils et du matériel d'entreprises. (C2)</p>	<p><b>c2.5-CIE Utilisation des machines et appareils de nettoyage</b>                      Ils utilisent et manipulent les machines, les appareils et le matériel d'entreprises selon les directives. (C3)</p>
<p><b>c2.6-E Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b>                      Ils utilisent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection conformément aux directives de l'entreprise de manière écologique et économique. (C3)</p>	<p><b>c2.6-EP Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b>                      Ils nomment les propriétés et expliquent les domaines d'application des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection. (C2)</p>	<p><b>c2.6-CIE Utilisation de produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b>                      Ils utilisent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection conformément aux directives de manière écologique et économique. (C3)</p>
<p><b>c2.7-E Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b>                      Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection conformément aux directives de l'entreprise en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p><b>c2.7-EP Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b>                      Ils expliquent différents systèmes de dosage et les appliquent dans des exemples. (C3)</p>	<p><b>c2.7-CIE Dosage des produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection</b>                      Ils dosent les produits de nettoyage, d'entretien et de désinfection conformément aux directives en ménageant les ressources. (C3)</p>
<p><b>c2.8-E Nettoyage et entretien de machines et appareils</b>                      Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>c2.8-EP Nettoyage et entretien de machines et appareils</b>                      Ils expliquent le nettoyage et l'entretien des machines et des appareils à l'aide d'exemples. (C2)</p>	<p><b>c2.8-CIE Nettoyage et entretien de machines et appareils</b>                      Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils selon les directives. (C3)</p>
<p><b>c2.9-E Détection de dysfonctionnements de machines et appareils</b>                      Ils signalent les dysfonctionnements, recensent les dommages sur les machines et les appareils et les transmettent au service compétent. (C3)</p>		

**Domaine de compétences opérationnelles D : Mise en œuvre des tâches du circuit du linge**

Le circuit du linge comprend le traitement et la mise à disposition du linge de l'entreprise et des clients. Les employés en hôtellerie-intendance lavent le linge sale à l'aide de machines et d'appareils de buanderie ainsi que de produits et d'auxiliaires de lavage et l'apprêtent pour une utilisation ultérieure dans des conditions d'hygiène irréprochables. Ils nettoient les machines et les appareils utilisés et veillent à ce qu'ils soient réparés si nécessaire.

En assurant l'entretien du linge, les employés en hôtellerie-intendance tiennent compte de l'efficacité énergétique et des ressources, des aspects économiques ainsi que de la sécurité au travail et de la protection de la santé.

**Compétence opérationnelle d1 : Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge**

Les employés en hôtellerie-intendance exécutent des tâches du circuit du linge. Ils trient le linge à l'aide de l'étiquette d'entretien, selon le type de traitement, la couleur et le degré de salissure, y compris le pré-traitement. Ils exécutent les autres opérations du circuit du linge selon les directives. Ils font, en particulier, attention au linge infectieux et respectent les règles d'hygiène correspondantes lors de son traitement. Dans le circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance observent les prescriptions, les recommandations ainsi que les prescriptions de l'entreprise et les mesures relatives à l'hygiène, à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la protection de l'environnement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	<p><b>d1.1-EP Importance d'un linge propre</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance expliquent l'importance d'un linge propre pour l'ensemble de l'entreprise. (C2)</p>	
	<p><b>d1.2-EP Propriétés des textiles</b>                      Ils expliquent les propriétés des textiles. (C2)</p>	
<p><b>d1.3-E Tri du linge</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance trient le linge de l'entreprise et des clients en fonction du type de traitement, de la couleur et du degré de salissure. (C3)</p>	<p><b>d1.3-EP Tri du linge</b>                      Ils déterminent le traitement approprié au tissu à partir des informations figurant sur les étiquettes d'entretien. (C3)</p>	<p><b>d1.3-CIE Tri du linge</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance trient le linge de l'entreprise et des clients en fonction du type de traitement, de la couleur et du degré de salissure. (C3)</p>
<p><b>d1.4-E Ergonomie dans le circuit du linge</b>                      Ils exécutent les tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)</p>	<p><b>d1.4-EP Ergonomie dans le circuit du linge</b>                      Ils reconnaissent et justifient les caractéristiques d'un travail ergonomique en rapport avec le circuit du linge à l'aide d'exemples. (C4)</p>	<p><b>d1.4-CIE Ergonomie dans le circuit du linge</b>                      Ils exécutent des tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique. (C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>d1.5-E Traitement du linge</b>                      Ils traitent le linge selon les directives de l'entreprise et le préparent pour le rangement. (C3)</p>	<p><b>d1.5-EP Traitement du linge</b>                      Ils expliquent le circuit du linge à l'aide d'exemples. (C2)</p>	<p><b>d1.5-CIE Traitement du linge</b>                      Ils traitent le linge selon les directives et le préparent pour le rangement. (C3)</p>
<p><b>d1.6-E Entretien du linge</b>                      Ils effectuent des travaux simples de remise en état des textiles. (C3)</p>		<p><b>d1.6-CIE Entretien du linge</b>                      Ils effectuent des travaux simples de remise en état des textiles. (C3)</p>
<p><b>d1.7-E Linge infectieux</b>                      Ils préparent le linge infectieux pour le cycle de lavage sous supervision et appliquent les règles d'hygiène appropriées. (C3)</p>	<p><b>d1.7-EP Linge infectieux</b>                      Ils connaissent les risques liés au linge infectieux ainsi que les règles d'hygiène en vigueur. (C4)</p>	<p><b>d1.7-CIE Linge infectieux</b>                      Ils préparent le linge infectieux pour le cycle de lavage sous supervision et appliquent les règles d'hygiène appropriées. (C3)</p>
<p><b>d1.8-E Prescriptions et recommandations en matière de traitement du linge</b>                      Ils appliquent les prescriptions. Les recommandations et les mesures de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le traitement du linge. (C3)</p>	<p><b>d1.8-EP Prescriptions et recommandations en matière de traitement du linge</b>                      A l'aide d'exemples, ils indiquent les prescriptions et les recommandations en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le traitement du linge. (C3)</p>	<p><b>d1.8-CIE Prescriptions et recommandations en matière de traitement du linge</b>                      Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les mesures en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec le traitement du linge. (C3)</p>

**Compétence opérationnelle d2 : Nettoyer les machines et appareils de la buanderie**

Lors des différentes tâches du circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance emploient les machines et appareils nécessaires. Ce faisant, ils veillent à utiliser les machines et les appareils conformément aux directives. Ils dosent les produits et auxiliaires de lavage selon les directives afin de préserver les textiles et l'environnement. Après avoir terminé leurs tâches dans le circuit du linge, les employés en hôtellerie-intendance nettoient les machines et appareils de buanderie utilisés. Ils s'assurent qu'ils soient bien entretenus et signalent tout défaut constaté.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>d2.1-E Utilisation de machines et d'appareils dans le circuit du linge</b> Les employés en hôtellerie-intendance utilisent les machines et les appareils selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>d2.1-EP Utilisation de machines et d'appareils dans le circuit du linge</b> Les employés en hôtellerie-intendance expliquent l'utilisation et le fonctionnement des machines et des appareils à l'aide d'exemples. (C2)</p>	<p><b>d2.1-CIE Utilisation de machines et d'appareils dans le circuit du linge</b> Les employés en hôtellerie-intendance utilisent les machines et les appareils selon les directives. (C3)</p>
<p><b>d2.2-E Dosage et utilisation des détergents et auxiliaires de lavage</b> Ils dosent les détergents et les auxiliaires de lavage et les utilisent selon les directives de l'entreprise en ménageant les ressources. (C3)</p>	<p><b>d2.2-EP Dosage et utilisation des détergents et auxiliaires de lavage</b> Ils expliquent l'utilisation des détergents et auxiliaires de lavage et décrivent l'application de différents systèmes de dosage au travers d'exemples. (C3)</p>	<p><b>d2.2-CIE Dosage et utilisation des détergents et auxiliaires de lavage</b> Ils dosent les détergents et les auxiliaires de lavage et les utilisent selon les directives en ménageant les ressources. (C3)</p>
<p><b>d2.3-E Prescriptions et recommandations relatives à l'utilisation de machines, d'appareils, de détergents et d'auxiliaires de lavage dans le circuit du linge</b> Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les mesures de l'entreprise en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec les machines, les appareils, les détergents et les auxiliaires de lavage dans le circuit du linge. (C3)</p>	<p><b>d2.3-EP Prescriptions et recommandations relatives à l'utilisation de machines, d'appareils, de détergents et d'auxiliaires de lavage dans le circuit du linge</b> Ils connaissent les prescriptions et les recommandations en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec les machines, les appareils, les détergents et les auxiliaires de lavage dans le circuit du linge et les mettent en œuvre au travers d'exemples. (C3)</p>	<p><b>d2.3-CIE Prescriptions et recommandations relatives à l'utilisation de machines, d'appareils, de détergents et d'auxiliaires de lavage dans le circuit du linge</b> Ils appliquent les prescriptions, les recommandations et les mesures en matière d'hygiène, de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement en rapport avec les machines, les appareils, les détergents et les auxiliaires de lavage dans le circuit du linge. (C3)</p>

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>d2.4-E Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge</b>                      Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>d2.4-EP Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge</b>                      Ils expliquent le nettoyage et l'entretien des machines et des appareils au travers d'exemples. (C2)</p>	<p><b>d2.4-CIE Nettoyage et entretien des machines et appareils du circuit du linge</b>                      Ils nettoient et entretiennent les machines et les appareils selon les directives. (C3)</p>
<p><b>d2.5-E Détection des dysfonctionnements de machines et appareils du circuit du linge</b>                      Ils signalent les dysfonctionnements, recensent les défauts constatés sur les machines et les appareils et les transmettent. (C3)</p>		

**Domaine de compétences opérationnelles E : Mise en œuvre de processus opérationnels**

Le domaine d'activité des employés en hôtellerie-intendance se caractérise par l'aide à différents processus de travail en entreprise dans le secteur de l'hôtellerie-intendance. Ils travaillent parfois dans des équipes interdisciplinaires. Les employés en hôtellerie-intendance aident à la gestion des denrées alimentaires et des marchandises et effectuent des travaux administratifs de base. Si des accidents ou des dommages matériels surviennent lors de l'exécution de travaux, ils appliquent les directives.

**Compétence opérationnelle e1 : Entreposer et éliminer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance**

Les employés en hôtellerie-intendance collaborent à la gestion des stocks de marchandises. Ils transmettent les commandes internes et assistent les responsables lors du contrôle de la réception des marchandises. La gestion des denrées alimentaires et des marchandises est soumise à des règles particulières qu'ils observent selon des directives. Ils étiquettent correctement les aliments entamés et contribuent ainsi à réduire les pertes et le gaspillage alimentaires. Les employés en hôtellerie-intendance trient les matières recyclables et les déchets selon les directives.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>e1.1-E Gestion des stocks</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance exécutent des tâches de gestion des stocks selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>e1.1-EP Gestion des stocks</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance montrent les principes du circuit des marchandises et de la gestion des stocks à l'aide d'exemples. (C2)</p>	<p><b>e1.1-CIE Gestion des stocks</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance exécutent des tâches de gestion des stocks selon les directives. (C3)</p>
<p><b>e1.2-E Étiquetage et stockage des denrées alimentaires</b>                      Ils étiquettent correctement les aliments entamés et les mets préparés et les stockent selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>e1.2-EP Étiquetage et stockage des denrées alimentaires</b>                      Ils appliquent les règles de traitement des aliments entamés et des mets préparés à l'aide d'exemples. (C3)</p>	
<p><b>e1.3-E Gaspillage alimentaire</b>                      Ils appliquent les directives de l'entreprise en ce qui concerne l'utilisation respectueuse des denrées alimentaires et la réduction de leur gaspillage. (C3)</p>	<p><b>e1.3-EP Gaspillage alimentaire</b>                      Ils décrivent des mesures d'utilisation respectueuse des denrées alimentaires et de réduction de leur gaspillage et les appliquent au travers d'exemples. (C3)</p>	<p><b>e1.3-CIE Gaspillage alimentaire</b>                      Ils mettent en œuvre les directives relatives à l'utilisation respectueuse des denrées alimentaires et de réduction de leur gaspillage. (C3)</p>
<p><b>e1.4-E Gestion des déchets</b>                      Ils trient les matières recyclables et les déchets selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>e1.4-EP Gestion des déchets</b>                      Ils montrent les facteurs de tri des matériaux recyclables et des déchets et leur élimination et les appliquent au travers d'exemples. (C3)</p>	<p><b>e1.4-CIE Gestion des déchets</b>                      Ils trient les matières recyclables et les déchets selon les directives. (C3)</p>

**Compétence opérationnelle e2 : Remplir et transmettre des documents pour l'organisation de l'entreprise dans le domaine de l'hôtellerie-intendance**

Afin de mettre en œuvre les processus de l'entreprise, les employés en hôtellerie-intendance utilisent les documents pratiques de base et les remplissent selon les directives. Les employés en hôtellerie-intendance observent les normes de qualité et prennent des mesures pour en assurer le respect. Ils mettent en œuvre les directives de l'entreprise en matière d'insourcing et d'outsourcing. Les employés en hôtellerie-intendance collaborent aussi dans des équipes interdisciplinaires.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>e2.1-E Documents de base</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance utilisent et remplissent des documents de base relevant de leur domaine selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>e2.1-EP Documents de base</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance rédigent des documents de base relevant de leur domaine selon les directives. (C3)</p>	
<p><b>e2.2-E Processus de travail</b>                      Ils mettent en œuvre les processus de travail définis du domaine de l'hôtellerie-intendance selon les directives de l'entreprise. (C3)</p>	<p><b>e2.2-EP Processus de travail</b>                      Ils décrivent différents processus de travail du domaine de l'hôtellerie-intendance et les illustrent à l'aide d'exemples. (C3)</p>	<p><b>e2.2-CIE Processus de travail</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance mettent en œuvre, les processus de travail définis du domaine de l'hôtellerie-intendance selon les directives. (C3)</p>
<p><b>e2.3-E Insourcing et Outsourcing</b>                      Ils mettent en œuvre les processus d'exploitation selon les directives en matière d'insourcing et d'outsourcing dans le domaine de l'hôtellerie-intendance. (C3)</p>	<p><b>e2.3-EP Insourcing et Outsourcing</b>                      Au travers d'exemples, ils décrivent les processus d'insourcing et d'outsourcing et en montrent les avantages et les inconvénients. (C3)</p>	
<p><b>e2.4-E Assurance qualité</b>                      Ils respectent les normes de qualité et mettent en œuvre des mesures d'assurance qualité selon les directives d'entreprises. (C3)</p>	<p><b>e2.4-EP Assurance qualité</b>                      Ils décrivent des normes de qualité et présentent différentes mesures d'assurance qualité au travers d'exemples. (C3)</p>	
<p><b>e2.5-E Collaboration au sein d'équipes interdisciplinaires</b>                      Ils collaborent au sein d'équipes interdisciplinaires dans leur organisation et sont attentifs aux interfaces. (C3)</p>	<p><b>e2.5-EP Collaboration au sein d'équipes interdisciplinaires</b>                      Ils expliquent les facteurs qui influencent la collaboration dans les équipes interdisciplinaires et montrent leurs effets à l'aide d'exemples. (C3)</p>	

**Compétence opérationnelle e3 : Mettre en œuvre des mesures en cas d'incidents liés à la sécurité et à la santé**

Le domaine de travail des employés en hôtellerie-intendance comporte différents risques d'accidents ou de maladies. Les employés en hôtellerie-intendance réduisent les risques et observent les prescriptions en matière de préventions des incidents. Si de tels incidents se produisent malgré tout, les employés en hôtellerie-intendance mettent en œuvre des mesures selon les directives.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p><b>e3.1-E Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance mettent en œuvre les mesures du concept de sécurité de l'entreprise relatives à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la protection contre les incendies (directives de la CFST). (C3)</p>	<p><b>e3.1-EP Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance expliquent les prescriptions relatives à la protection de la santé (directives CFST) ainsi que leurs propres droits et obligations et les appliquent dans des exemples. (C3)</p>	<p><b>e3.1-CIE Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies</b>                      Les employés en hôtellerie-intendance respectent les mesures de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection contre les incendies (directives CFST). (C3)</p>
	<p><b>e3.2-EP Risques d'accident et de maladie</b>                      Ils identifient les risques d'accidents et de maladies et décrivent les mesures à prendre pour les éviter au travers d'exemples. (C4)</p>	

## 5 **Élaboration**

Le plan de formation a été élaboré par les organisations du monde du travail signataires. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du 10 juillet 2023 sur la formation professionnelle initiale d'Employée en hôtellerie-intendance / Employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

Lucerne, 10 juillet 2023

OrTra intendance suisse  
La présidente

Le secrétaire général

Susanne Oberholzer

Elvira Schwegler

Weggis, 10 juillet 2023

Hotel & Gastro *formation* Suisse

Le président

La directrice

Bruno Lustenberger

Sabrina Camenzind

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, 10 juillet 2023

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

Rémy Hübschi

Vice-directeur, Chef de la division Formation professionnelle et continue

## Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP	<p><i>Forme électronique</i> Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (<a href="http://www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe">www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe</a>)</p> <p><i>Forme imprimée</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (<a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a>)</p>
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
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)	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance Suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Dossier de formation	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Rapport de formation	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Documentation de la formation en entreprise	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Programme de formation pour les entreprises formatrices	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Equipement / gamme de produits minimum dans l'entreprise formatrice	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Programme de formation pour les cours interentreprises	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Règlement pour la réalisation des cours interentreprises	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Plan d'étude pour les écoles professionnelles	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>
Liste des termes techniques	<p>Hotel &amp; Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OrTra intendance suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a></p>

## 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, 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 Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées:

<b>Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux</b> (Base : ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes ; RS 822.115.2, état au 12.01.2022)	
<b>Article, Lettre, Chiffre</b>	<b>Travail dangereux</b> (désignation selon l'ordonnance du DEFR RS 822.115.2)
2a	1. Le travail à la tâche, les travaux impliquant un rythme ou une cadence de travail constamment élevés et les travaux nécessitant une attention permanente ou impliquant une responsabilité trop grande 2. La surveillance de personnes dans un état instable sur le plan physique ou psychique, l'apport de soins à celles-ci ou leur accompagnement
3a	Les travaux représentant une contrainte physique excessive pour des jeunes, manipulation / lever et porter de charges sans moyens auxiliaires
4a	Les travaux de longue durée ou répétitifs s'effectuant, pour des raisons techniques, à des températures supérieures à 30°C ou proches de 0°C ou inférieures à 0, chambre froide
4b	Les travaux impliquant la manipulation d'agents chauds ou froids et présentant un risque élevé d'accident ou de maladie professionnels
4g	Les travaux avec des substances sous pression, notamment des vapeurs
4h	Les travaux entraînant une exposition à des radiations non ionisantes, appareils à induction
6a	Les travaux avec des agents dangereux pour la santé, assortis de la mention de danger R ou H 2. Corrosion cutanée (H314) 5. Sensibilisation respiratoire (H334) 6. Sensibilisation cutanée (H317)
7a	Les travaux avec des objets pouvant être contaminés par des virus, bactéries, champignons ou parasites pathogènes (linge)
8b	Les travaux avec des outils de travail présentant des éléments en mouvement dont les zones dangereuses ne sont pas protégées ou ne le sont que par des dispositifs de protection réglables, sont notamment visées Les zones d'entraînement, de cisaillement, de coupure, de perforation, de happement, d'écrasement ou de choc
10a	Les travaux impliquant un risque de chute : les travaux à des postes de travail et des voies de circulation en hauteur

Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale  
Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Article(s) <sup>3</sup>	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel <sup>2</sup> de l'entreprise						
				Formation			Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP		En permanence	Fréquemment	Occasionnellement
<b>Stockage, préparation d'auxiliaires et de denrées alimentaires</b> <b>Aménagement de locaux et du poste de travail</b> <i>Domaine de compétence opérationnelle Plan de formation : Domaine B, C, D, E</i>	Déplacement manuel de charges importantes Dommages au dos	3a	Techniques de lever et de porter Utiliser des moyens auxiliaires appropriés pour les objets lourds.	1e année	1	1e-2e année	Instruction par un professionnel		1e année	2e année
	Risque de chute	10a	Utiliser des aides à la montée sûres. Échelles avec label GS et bonne stabilité.  Moyens auxiliaires: Documentation suva « Portez futé ! » <a href="http://www.suva.ch/88315.F">www.suva.ch/88315.F</a> et <a href="http://www.suva.ch/88316.F">www.suva.ch/88316.F</a>  Liste CFST de contrôle 6802 « Cuisines » Liste de contrôle CFST 6801 « Personnel de salle » Liste de contrôle CFST 6804 « Personnel d'étage et de chambre » Liste de contrôle CFST « Lingeries » CSFT IS 6209 « L'accident n'arrive pas par hasard »							
<b>Stockage des aliments en chambre froide</b> <i>Compétence opérationnelle Plan de formation : e1</i>	Température ambiante froide	4a	Port correct des EPI appropriés  Moyens auxiliaires: Liste de contrôle suva 67181.F «Chambres froides»	1e année	1	1e-2e année	Instruction par un professionnel Fournir des EPI		1e année	2e année
<b>Préparation et confection de plats</b> <i>Compétence opérationnelle Plan de formation : b1</i>	Brûlure Brûlures chimiques Inhalation de vapeurs	4b	Manipulation d'ustensiles et d'accessoires chauds, même vides (poêles, huile de friture).	1e-2e année	1-4	1e-2e année	Instruction par un professionnel  Application pratique	1e année	2e année	
		4g	Tourner la tête sur le côté lors de l'ouverture du combi-steamer / lave-vaisselle. Utiliser des moyens auxiliaires (torchon, gants)							
	Piqûres / coupures	8b	Manipulation de couteaux; planche à découper antidérapante  Manipulation de machines avec des pièces mobiles tranchantes (p. ex. trancheuse, hachoir ; accessoires culinaires)							

<sup>2</sup> Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

<sup>3</sup> Articles de l'ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes, RS 822.115.2, état au 12.01.2022



Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale  
Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Article(s) <sup>7</sup>	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel <sup>6</sup> de l'entreprise						
				Formation			Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP			En permanence	Fréquemment
<b>Travaux à la buanderie</b> <b>Nettoyage des locaux, du poste de travail, des appareils et des moyens auxiliaires</b> <i>Domaine de compétence opérationnelle Plan de formation : B, C, D, E</i>	Coupures et piqûres Risque d'être happé par des machines (p. ex. mangle (linge))	8b	Porter un équipement de protection approprié  Moyens auxiliaires: Fiches thématiques de sécurité/plan de nettoyage. Suva MB 11030 « Substances dangereuses: ce qu'il faut savoir » et le dépliant Cheminfo « Fiche de données de sécurité pour les produits chimiques » Suva 2869/31 « Prévention des infections transmises par voie sanguine » Notice d'utilisation et d'entretien et déclaration de conformité CE du fabricant CSFT 6209 « L'accident n'arrive pas par hasard » Liste de contrôle suva 67035.f « Protection de la peau au travail » « Protection de la santé dans les blanchisseries » <a href="http://www.suva.ch/66140.f">www.suva.ch/66140.f</a>  SECO – Conditions de travail 710.245.f « Utilisation sûre de produits chimiques en entreprise »	1e-2e année	1-4	1e-2e année	Instructions sur les appareils	1e année	2e année	
<b>Servir et assister des clients ayant des besoins spécifiques</b> <i>Compétence opérationnelle Plan de formation : a5.1</i>	Contrainte psychique Harcèlement	2a	Gestion des situations de stress psychologique Gestion du harcèlement par des personnes handicapées Définir l'interlocuteur/la personne de confiance  Moyens auxiliaires: Brochure du SECO 301.926.f « Harcèlement sexuel sur le lieu de travail - Informations à l'attention des employeuses et employeurs » CSFT IS 6209 « L'accident n'arrive pas par hasard »	1e-2e année	1-4	1e-2e année	Adapté au destinataire  Information, transmission des bases de la communication et des comportements par l'interlocuteur/la personne de confiance  Formation et application pratique	1e-2e année		

**Légende:** CIE : cours interentreprises ; EP : école professionnelle ; symboles GHS : « **Globally Harmonized System** » ; pictogrammes/symboles de danger des substances dangereuses

<sup>6</sup> Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

<sup>7</sup> Articles de l'ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes, RS 822.115.2, état au 12.01.2022

## Glossaire

Le glossaire se base sur le Lexique de la formation professionnelle, 4e édition remaniée 2013, CSFO Berne, [www.lex.berufsbildung.ch](http://www.lex.berufsbildung.ch) et a été adapté pour la profession Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP **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 formation professionnelle (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 LFPr<sup>8</sup>.

### **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 (CIE)\***

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\***

Deux domaines de qualification figurent dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique et la culture générale.

- **Domaine de qualification « travail pratique »** : Le travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification « culture générale »** : Ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale.

---

<sup>8</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 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 réglemente 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 élaboré et signé par les 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 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 l'orfo (points d'appréciation et durée de l'épreuve).

Organisation der Arbeitswelt für die beruflichen Grundbildungen der Hauswirtschaft  
Geschäftsstelle ▪ Adligenswilerstrasse 22 ▪ 6002 Luzern ▪ Tel 041 921 62 77 ▪ Fax 041 921 62 78  
info@oda-hauswirtschaft.ch ▪ [www.oda-hauswirtschaft.ch](http://www.oda-hauswirtschaft.ch)

**Hotel & Gastro formation Schweiz** | Eichstrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis  
Telefon +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 41 392 77 70 | [info@hotelgastro.ch](mailto:info@hotelgastro.ch) | [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)