

Connaissances professionnelles

Pos. 1 Accueil, conseil et service aux clients

Examen écrit

Version pour les expert-e-s**Durée** 45 minutes pour 8 questions**Indication** Lorsqu'un nombre de réponses est demandé, les réponses données sont prises en compte dans l'ordre où elles sont énumérées, jusqu'à concurrence du nombre requis.**Moyen auxiliaire** Aucun

Échelle des notes	Nombre de points maximum : 26					
	25.0	-	26.0 points	=	Note	6.0
	22.5	-	24.5 points	=	Note	5.5
	19.5	-	22.0 points	=	Note	5.0
	17.0	-	19.0 points	=	Note	4.5
	14.5	-	16.5 points	=	Note	4.0
	12.0	-	14.0 points	=	Note	3.5
	9.5	-	11.5 points	=	Note	3.0
	6.5	-	9.0 points	=	Note	2.5
	4.0	-	6.0 points	=	Note	2.0
	1.5	-	3.5 points	=	Note	1.5
	0.0	-	1.0 point	=	Note	1.0

Ces séries d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

		Nombre points															
		maximum	obtenus														
<p>Question 1</p> <p>Votre supérieur vous demande d'élaborer un flyer pour cette manifestation.</p> <p>a) Quelles sont les quatre informations qui doivent impérativement figurer sur le flyer. Décrivez-les en mots-clés.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genre de manifestation • Date • Nom de l'entreprise et adresse • Particularités, nouveautés <p style="text-align: right;"><i>Par mot-clé correct 0.5 point.</i></p> <p>En plus du flyer, il y a d'autres possibilités de faire de la publicité pour la manifestation.</p> <p>b) Nommez en mots-clés deux autres possibilités adéquates de publicité.</p> <p>Par ex.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annonce dans le journal • Publicité bouche-à-oreille • Support pour table des clients internes • Médias sociaux • Affiches <p style="text-align: right;"><i>Par mot-clé correct 0.5 point.</i></p>		2															
<p>Question 2</p> <p>Pour le bon déroulement de la manifestation, il est important que toutes les personnes concernées soient informées et collaborent bien.</p> <p>Votre responsable vous demande de prendre contact avec les secteurs concernés et d'organiser la manifestation. Complétez le tableau.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Organisation de:</th> <th style="width: 50%;">Responsable:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Réservation de salles</td> <td>Secrétariat Plan des réservations, calendrier des salles</td> </tr> <tr> <td>Besoin en personnel</td> <td>Responsable de l'intendance, Personnel d'administration</td> </tr> <tr> <td>Restauration</td> <td>Chef de cuisine/ intendance</td> </tr> <tr> <td>Programme-cadre</td> <td>Directeur, comité d'organisation</td> </tr> <tr> <td>Budget/finances</td> <td>Direction, administration</td> </tr> <tr> <td>Publicité, invitation</td> <td>Comité d'organisation / Directeur, Secrétariat/ Intendance</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Par mot-clé correct 0.5 point.</i></p>		Organisation de:	Responsable:	Réservation de salles	Secrétariat Plan des réservations, calendrier des salles	Besoin en personnel	Responsable de l'intendance, Personnel d'administration	Restauration	Chef de cuisine/ intendance	Programme-cadre	Directeur, comité d'organisation	Budget/finances	Direction, administration	Publicité, invitation	Comité d'organisation / Directeur, Secrétariat/ Intendance	3	
Organisation de:	Responsable:																
Réservation de salles	Secrétariat Plan des réservations, calendrier des salles																
Besoin en personnel	Responsable de l'intendance, Personnel d'administration																
Restauration	Chef de cuisine/ intendance																
Programme-cadre	Directeur, comité d'organisation																
Budget/finances	Direction, administration																
Publicité, invitation	Comité d'organisation / Directeur, Secrétariat/ Intendance																
Report		6															

	Nombre points	
	maximum	obtenus
Report	6	
<p>Question 3</p> <p>Le jour des portes ouvertes, le sentier Kneipp sera présenté comme une offre particulière.</p> <p>Avec des mots-clés, faites deux propositions pour la manière dont cette offre peut être présentée aux invités.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exposés sur Kneipp, heures fixes à prévoir dans le programme. • Affiches et photos avec des informations sur Kneipp. • À l'accueil, inviter les hôtes à se rendre vers le parcours. • Flèches pour indiquer le parcours Kneipp. • Après le parcours, remettre aux invités un petit linge éponge avec le logo en guise de cadeau. <p style="text-align: right;"><i>Par proposition correcte 1 point.</i></p>	2	
<p>Question 4</p> <p>Après avoir établi le programme, votre responsable vous demande de faire le plan d'engagement pour le personnel de service.</p> <p>Une règle importante est le respect de moments de pause.</p> <p>Nommez deux autres règles qui doivent être prises en compte dans la planification.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répartition des tâches selon les secteurs / départements • Planifier des plages de travail concentrées • Evt. prendre en considération les connaissances préalables • Informar les différents secteurs des temps de travail <p style="text-align: right;"><i>Par règle correcte 0.5 point.</i></p>	1	
Report	9	

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		9	
<p>Question 5</p> <p>Vous avez établi le plan d'engagement et l'avez distribué aux collaborateurs. Lors de la séance d'équipe, une collaboratrice à temps partiel se plaint qu'elle ne veut pas de nouveau travailler toute la journée.</p> <p>a) Vous connaissez les méthodes de résolution de conflits. Après avoir écouté ses arguments, décrivez-en une ou deux phrases, de quelle manière vous gérez cette situation.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • J'écoute la collaboratrice. • Je montre de la compréhension. • J'explique à cette collaboratrice que cette manifestation est quelque chose de particulier et que nous avons besoin de l'aide de chacun. • Je lui demande combien de temps elle est prête à travailler et cherche ensuite une solution. <p style="text-align: right;"><i>Par phrase correcte 1 point.</i></p> <p>Une bonne image personnelle fait partie d'un service parfait. Vous en faites le contrôle auprès de vos collaborateurs lors de la discussion de service.</p> <p>A Lors de la journée portes ouvertes, les cheveux peuvent être détachés. B Un bijou extravagant est toujours permis. C Les mains et les cheveux doivent être propres. D Le vernis à ongles doit être discret. E Un maquillage discret est permis.</p> <p>b) Cochez la combinaison d'affirmations qui est correcte.</p> <p><input type="checkbox"/> À + B <input type="checkbox"/> A + C + D <input checked="" type="checkbox"/> C + D + E <input type="checkbox"/> B + D + E</p> <p style="text-align: right;"><i>1 point pour la combinaison correcte.</i></p>		2	
Report		12	

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		12	
<p>Question 6</p> <p>Tous les collaborateurs seront impliqués lors de la manifestation. Afin que tout se déroule parfaitement, vous leur expliquez les bonnes règles pour le service en buffet et les rendez attentifs aux risques d'accidents. Vous êtes responsable de cette discussion de service.</p> <p>a) Avec des mots-clés, indiquez six règles importantes pour le service en buffet.</p> <p><i>Par ex.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter le buffet au fur et à mesure • Disposition logique • Disposer de la droite vers la gauche / free flow • Assiettes au début • Prévoir assez de place pour le service • Disposer les salades en tenant compte des couleurs • Prévoir des couverts adaptés pour le service • Laisser de l'espace pour les grillades • Connaître les mets afin de pouvoir donner des renseignements • Maintenir le buffet propre et en ordre <p style="text-align: right;"><i>Par règle correcte 0.5 point.</i></p>		3	
Report		15	

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		15	
Question 6 (suite)			
Afin que la manifestation se déroule sans accident, vous rendez les collaborateurs attentifs aux risques d'accidents.			
b) Avec des mots-clés, indiquez deux risques de blessures possibles au niveau de la station des grillades et deux risques au niveau du buffet. Pas de répétition.		2	
c) Indiquez avec des mots-clés, de quelle manière vous pouvez les éviter.		2	
Par ex.			
Station de grill:			
b) Dangers	c) Mesures		
Danger de brûlure	Porter des gants, vêtements avec manches longues. Utiliser une pince de grill.		
Fuite de gaz (grill à gaz)	Installation et utilisation correctes par le service technique ou le responsable de la cuisine.		
Grill à charbon	Ne pas utiliser d'alcool pour allumer le charbon, danger de retour de flammes.		
<i>Par danger correct 0.5 point. Par mesure correcte 0.5 point.</i>			
Par ex.			
Buffet de salades:			
b) Dangers	c) Mesures		
Risque de trébucher	Fixer les cordons électriques des frigos et les marquer avec de la couleur.		
Danger de contamination par les mets du buffet	Si possible, installer une protection contre les postillons ou un collaborateur qui rend les invités attentifs au respect de l'hygiène. De toute façon être attentif.		
Danger de dégradation des aliments à cause de l'exposition au soleil	Installer un parasol ou une toile d'ombrage.		
Coupures	Utiliser des couteaux adaptés.		
<i>Par danger correct 0.5 point. Par mesure correcte 0.5 point.</i>			
Report		19	

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		19	
Question 7			
<p>Les premiers invités sont arrivés et se servent au buffet. Un invité avec des béquilles vous demande de lui préparer une assiette avec des salades et des grillades.</p> <p>Étant donné que sa mobilité est réduite, il souhaite, pour le moment, se nourrir en limitant son apport en calories.</p>			
<p>a) Indiquez une variante possible des mets que vous serviriez à cet invité. Il doit y avoir au moins trois salades et un choix de grillades avec deux composants sur l'assiette.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salade verte, salade de carottes, salade de concombre, salade tomates/mozzarella • Poitrine de poulet, brochette de légumes ou fromage grillé <p style="text-align: right;"><i>Par choix correct 0.5 point.</i></p>		2.5	
<p>b) Lors du dressage de l'assiette, il y a des règles spécifiques à respecter. Indiquez trois aspects auxquels vous veillez.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assortiment de couleurs judicieux • Ne pas trop charger l'assiette • Laisser de la place pour les grillades • Ne pas mettre trop de sauce à salade, la salade ne doit pas nager • Laisser le bord de l'assiette libre <p style="text-align: right;"><i>Par aspect correct 0.5 point.</i></p>		1.5	
Question 8			
<p>Les slogans ci-dessous figurent dans la charte de l'entreprise.</p> <p>Le bien-être de nos clients et collaborateurs nous tient à coeur.</p> <p>Nous encourageons le bien-être et la santé par un climat de travail approprié.</p> <p>En guise de remerciement pour le travail accompli avant et pendant la manifestation, la direction de l'entreprise aimerait remercier ses collaborateurs pour le travail effectué.</p>			
<p>a) Proposez deux activités possibles auxquelles les collaborateurs pourraient être invités.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repas du soir en commun • Excursion • Bon pour un massage • Participer à un événement culturel <p style="text-align: right;"><i>Par proposition adaptée 0.5 point.</i></p>		1	
<p>b) Complétez la charte avec deux autres slogans.</p> <p>Par ex.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nous respectons la sphère privée de nos hôtes. • Nous entretenons un environnement agréable avec nos ressources. • Nous donnons, si possible, la préférence aux produits régionaux. • Nous nous investissons sans cesse pour le bien-être de nos clients. <p style="text-align: right;"><i>Par proposition correcte 1 point.</i></p>		2	
Total		26	

Série zéro 2018

Gestionnaire en intendance CFC

Connaissances professionnelles

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

Examen écrit

Version pour les expert-e-s

Durée 45 minutes pour 13 questions

Indication Lorsqu'un nombre de réponses est demandé, les réponses données sont prises en compte dans l'ordre où elles sont énumérées, jusqu'à concurrence du nombre requis.

Moyen auxiliaire Aucun

Échelle des notes	Nombre de points maximum : 52					
	49.5	-	52.0 points	=	Note	6.0
	44.5	-	49.0 points	=	Note	5.5
	39.0	-	44.0 points	=	Note	5.0
	34.0	-	38.5 points	=	Note	4.5
	29.0	-	33.5 points	=	Note	4.0
	23.5	-	28.5 points	=	Note	3.5
	18.5	-	23.0 points	=	Note	3.0
	13.0	-	18.0 points	=	Note	2.5
	8.0	-	12.5 points	=	Note	2.0
	3.0	-	7.5 points	=	Note	1.5
	0.0	-	2.5 points	=	Note	1.0

Ces séries d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail OrTra intendance suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne


	Nombre points maximum obtenus	
Situation de départ		
<p>Vous travaillez dans un EMS en tant que gestionnaire en intéendance et nous sommes au mois de février. Ce matin, votre responsable vous donne comme tâche d'entretenir le hall d'entrée ainsi que de refaire la décoration.</p> <p>Le jour précédent, un petit apéritif a eu lieu, raison pour laquelle le hall d'entrée est plus en désordre que d'habitude.</p> <p>Dans le hall d'entrée se trouvent quelques sièges bleus avec des coussins jaunes en désordre, un support pour journaux dont certains sont déchirés ou anciens, une poubelle pleine ainsi que trois plantes vertes avec des feuilles fanées. Il y a également des verres sales ainsi qu'une bouteille de vin.</p> <p>Un bouquet de fleurs composé de roses de couleur rose qui sentent fort et de tournesols perdant beaucoup de pollen se trouve sur une petite table en verre. Le revêtement de sol est dur et résistant à l'eau.</p> <p>L'après-midi, vous êtes prévue au nettoyage d'entretien des chambres avec sanitaires de l'étage. Le sol des chambres est recouvert d'un revêtement textile (moquette aiguilletée). Le sol de la chambre 11 est très sale. Les sanitaires sont en carrelages, certains d'entre eux ont des salissures adhérentes tenaces.</p> <p>Pour la nouvelle stagiaire, votre responsable vous demande de préparer une instruction de travail pour le nettoyage intermédiaire des sanitaires. Vous préparez l'instruction par écrit.</p>		



		Nombre points									
		maximum	obtenus								
<p>Question 1</p> <p>Avant de commencer le rangement et le nettoyage du hall d'entrée, vous réfléchissez si vous respectez toutes les règles de sécurité dans le cadre du nettoyage.</p> <p>Pour chaque aspect ci-dessous, donnez deux exemples en lien avec le secteur du hall d'entrée. Pas de répétition.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th>Exemples de la vie professionnelle courante</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comportement contraire à la sécurité</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Des chaussures ouvertes sont souvent portées à la place des chaussures fermées • Les vêtements de travail ont, par ex, souvent des manches trop larges pour ma taille • Travailler avec des ustensiles inappropriés (par ex chiffons de nettoyage) </td> </tr> <tr> <td>Installations contraires à la sécurité</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Eclairage insuffisant dans le secteur de l'entrée • Appareils défectueux, cordon de l'aspirateur • Mauvais équipement et installation de la place de travail, défectuosité • Mon chariot de nettoyage n'est pas complet </td> </tr> <tr> <td>Manque d'organisation du travail</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de mise en place ou insuffisante • Précipitation et pression du temps à cause d'une répartition incorrecte du travail • Trop de travail qui ne peut pas être fait par une personne dans le temps donné </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Par exemple correct 0.5 point.</i></p>			Exemples de la vie professionnelle courante	Comportement contraire à la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Des chaussures ouvertes sont souvent portées à la place des chaussures fermées • Les vêtements de travail ont, par ex, souvent des manches trop larges pour ma taille • Travailler avec des ustensiles inappropriés (par ex chiffons de nettoyage) 	Installations contraires à la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Eclairage insuffisant dans le secteur de l'entrée • Appareils défectueux, cordon de l'aspirateur • Mauvais équipement et installation de la place de travail, défectuosité • Mon chariot de nettoyage n'est pas complet 	Manque d'organisation du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de mise en place ou insuffisante • Précipitation et pression du temps à cause d'une répartition incorrecte du travail • Trop de travail qui ne peut pas être fait par une personne dans le temps donné 	3	
	Exemples de la vie professionnelle courante										
Comportement contraire à la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Des chaussures ouvertes sont souvent portées à la place des chaussures fermées • Les vêtements de travail ont, par ex, souvent des manches trop larges pour ma taille • Travailler avec des ustensiles inappropriés (par ex chiffons de nettoyage) 										
Installations contraires à la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Eclairage insuffisant dans le secteur de l'entrée • Appareils défectueux, cordon de l'aspirateur • Mauvais équipement et installation de la place de travail, défectuosité • Mon chariot de nettoyage n'est pas complet 										
Manque d'organisation du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de mise en place ou insuffisante • Précipitation et pression du temps à cause d'une répartition incorrecte du travail • Trop de travail qui ne peut pas être fait par une personne dans le temps donné 										
<p>Question 2</p> <p>Vous préparez votre chariot de nettoyage. Quel produit de nettoyage choisissez-vous pour nettoyer les surfaces en hauteur du hall d'entrée? Décrivez-le en une phrase.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un détergent neutre pour toutes les surfaces résistant à l'eau. <li style="padding-left: 20px;">ou • Un détergent à base d'alcool pour le nettoyage d'entretien des surfaces brillantes. <p style="text-align: right;"><i>Pour la réponse judicieuse 1 point.</i></p>		1									
Report		4									

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		4	
<p>Question 3</p> <p>Vous commencez votre travail dans le hall d'entrée. Vous avez déjà préparé le chariot de nettoyage ainsi que tous les appareils et moyens auxiliaires.</p> <p>a) Décrivez avec des phrases courtes, cinq travaux concrets, que vous allez faire en premier.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Éliminer les feuilles fanées des plantes vertes • Arroser si la terre est sèche • Éliminer les petits bouts de papier, les journaux déchirés et les salissures non adhérentes • Vider la corbeille à papier • Enlever les traces de doigts sur la table • Remettre en ordre les coussins des chaises • Arranger les magazines et les livres, trier les journaux • Enlever les empreintes sur les surfaces • Débarrasser les verres et la bouteille <p style="text-align: center;"><i>Par réponse correcte 0.5 point, l'ordre des réponses n'est pas évalué.</i></p> <p>b) Quel est le type de nettoyage que vous avez utilisé pour le travail que vous avez fait ? Nommez le terme professionnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage d'entretien <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p>		2.5	
<p>Question 4</p> <p>Votre responsable tient à ce qu'il y ait toujours un bouquet de fleurs fraîches dans le hall d'entrée. Le bouquet de fleurs doit également apporter une note positive dans le hall d'entrée.</p> <p>a) Avec des mots-clés, donnez deux effets positifs que les plantes et un bouquet de fleurs peuvent avoir dans le hall d'entrée.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les couleurs, formes et odeurs agissent de manière différente et agréable sur nos sens • Le vert détend et calme. • Crée un lien avec la nature et les saisons. • Apporte de la joie surtout lorsqu'elles fleurissent. <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p>		1	
Report		8	

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		8	
<p>Question 4 (suite)</p> <p>b) Est-ce que ce bouquet de fleurs est adapté pour le hall d'entrée? Justifiez votre réponse avec quatre arguments.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La combinaison des couleurs ne va pas. • Les fleurs qui ont beaucoup de pollen ne sont pas adaptées. • Les roses sont chères. • Les fleurs ne respectent pas la saison. • Les roses sentent fort et ne sont pas adaptées aux personnes allergiques. <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p> <p>c) Vous entretenez le bouquet de fleurs. Avec des mots-clés, décrivez quatre travaux d'entretien que vous faites.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rincer le vase • Changer l'eau • Ev. ajouter un produit de maintien de la fraîcheur • Rincer les tiges et les couper • Enlever les fleurs, la verdure fanées • Réarranger les fleurs <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p>		2	
<p>Question 5</p> <p>Les déchets laissés dans le hall d'entrée doivent être éliminés.</p> <p>Avec des mots-clés, indiquez de quelle manière vous éliminez quatre de ces déchets.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les anciens journaux et les journaux déchirés à la collecte de papier et carton. • Vider la poubelle pleine à l'endroit prévu (déchets ménagers). • La bouteille de vin au vieux verre. • Mettre les déchets verts au compost. <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p>		2	
Report		14	

		Nombre points maximum obtenus																											
Report		14																											
<p>Question 6</p> <p>Le nettoyage des surfaces et le nettoyage à sec du sol sont terminés. Vous commencez à laver le sol.</p> <p>a) Indiquez deux méthodes de nettoyage que vous pourriez utiliser pour le sol du hall d'entrée.</p> <p>Par ex.:</p> <p>1 Nettoyage à l'auto-laveuse 2 Nettoyage par lavage manuel</p> <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p> <p>b) Comparez les deux méthodes de nettoyage. Nommez un avantage et un inconvénient pour les deux méthodes de nettoyage. Justifiez le résultat du nettoyage en lien avec la propreté et l'utilisation possible.</p> <p>Par ex.:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Avantage</th> <th style="width: 25%;">Inconvénient</th> <th style="width: 25%;">Résultat du nettoyage</th> <th style="width: 25%;">Possibilité d'utilisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">1 1^{ère} méthode de nettoyage : Nettoyage à l'auto-laveuse</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Peut se faire à tout temps, car les surfaces de circulation sont tout de suite utilisable</i> • <i>Élimination avec plus de mécanique de la saleté</i> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Investissement pour le nettoyage de l'auto-laveuse</i> • <i>Grand investissement lors de l'achat</i> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Haut degré de propreté</i> • <i>Méthode directe ou indirecte possible</i> • <i>Plusieurs méthodes possibles (polir)</i> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Grande économie du niveau des coûts du nettoyage</i> • <i>Pour très grandes surfaces</i> </td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Avantage</th> <th style="width: 25%;">Inconvénient</th> <th style="width: 25%;">Résultat du nettoyage</th> <th style="width: 25%;">Possibilité d'utilisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">1 2^{ème} méthode de nettoyage : Nettoyage par lavage manuel</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pas besoin de machine</i> • <i>Matériel plus vite préparé</i> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Investissement du temps, car le sol doit être enlevé de la saleté non-adhérent avant l'utilisation de l'auto-laveuse</i> • <i>Élimination manuelle de la saleté</i> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Idéal pour des salissures peu tenaces</i> • <i>Degré de propreté pas très élevé</i> • <i>Méthode directe ou indirecte possible</i> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Applicable seulement pour de petites surfaces</i> • <i>Fatigant pour faire des grandes surfaces</i> </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Pour chaque réponse judicieuse 1 point.</i></p> <p>c) Quelle méthode de nettoyage choisissez-vous pour le hall d'entrée? Justifiez votre réponse à l'aide d'une phrase.</p> <p>Par ex.: auto-laveuse, parce que le résultat est meilleur et judicieux du point de vue ergonomique et économique.</p> <p style="text-align: right;"><i>1 point si la justification correspond à la méthode de nettoyage.</i></p>				Avantage	Inconvénient	Résultat du nettoyage	Possibilité d'utilisation	1 1^{ère} méthode de nettoyage : Nettoyage à l'auto-laveuse				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Peut se faire à tout temps, car les surfaces de circulation sont tout de suite utilisable</i> • <i>Élimination avec plus de mécanique de la saleté</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Investissement pour le nettoyage de l'auto-laveuse</i> • <i>Grand investissement lors de l'achat</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Haut degré de propreté</i> • <i>Méthode directe ou indirecte possible</i> • <i>Plusieurs méthodes possibles (polir)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Grande économie du niveau des coûts du nettoyage</i> • <i>Pour très grandes surfaces</i> 	Avantage	Inconvénient	Résultat du nettoyage	Possibilité d'utilisation	1 2^{ème} méthode de nettoyage : Nettoyage par lavage manuel				<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pas besoin de machine</i> • <i>Matériel plus vite préparé</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Investissement du temps, car le sol doit être enlevé de la saleté non-adhérent avant l'utilisation de l'auto-laveuse</i> • <i>Élimination manuelle de la saleté</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Idéal pour des salissures peu tenaces</i> • <i>Degré de propreté pas très élevé</i> • <i>Méthode directe ou indirecte possible</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Applicable seulement pour de petites surfaces</i> • <i>Fatigant pour faire des grandes surfaces</i> 	1	
Avantage	Inconvénient	Résultat du nettoyage	Possibilité d'utilisation																										
1 1^{ère} méthode de nettoyage : Nettoyage à l'auto-laveuse																													
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Peut se faire à tout temps, car les surfaces de circulation sont tout de suite utilisable</i> • <i>Élimination avec plus de mécanique de la saleté</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Investissement pour le nettoyage de l'auto-laveuse</i> • <i>Grand investissement lors de l'achat</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Haut degré de propreté</i> • <i>Méthode directe ou indirecte possible</i> • <i>Plusieurs méthodes possibles (polir)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Grande économie du niveau des coûts du nettoyage</i> • <i>Pour très grandes surfaces</i> 																										
Avantage	Inconvénient	Résultat du nettoyage	Possibilité d'utilisation																										
1 2^{ème} méthode de nettoyage : Nettoyage par lavage manuel																													
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pas besoin de machine</i> • <i>Matériel plus vite préparé</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Investissement du temps, car le sol doit être enlevé de la saleté non-adhérent avant l'utilisation de l'auto-laveuse</i> • <i>Élimination manuelle de la saleté</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Idéal pour des salissures peu tenaces</i> • <i>Degré de propreté pas très élevé</i> • <i>Méthode directe ou indirecte possible</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Applicable seulement pour de petites surfaces</i> • <i>Fatigant pour faire des grandes surfaces</i> 																										
Report		24																											

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		24	
<p>Question 7</p> <p>Il est presque midi. Vous avez terminé les travaux dans le hall d'entrée et allez à l'étage pour le nettoyage des chambres.</p> <p>Vous commencez le nettoyage des sanitaires.</p> <p>a) Quels types de salissures adhérentes trouvez-vous? Nommez-en deux.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salissures solubles à l'eau • Salissures émulsionnables • Salissures dégradables chimiquement <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p> <p>b) Nommez quatre exemples typiques de salissures dans les sanitaires.</p> <p>Par ex.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cheveux • Particules de peau • Restes de cosmétiques • Urine • Sang • Dépôts de calcaire <p style="text-align: right;"><i>Par réponse judicieuse 0.5 point.</i></p>		1	
<p>Question 8</p> <p>Dans le local où sont entreposés le chariot de nettoyage et le stock de matériel se trouve un panneau avec la vue d'ensemble de toutes les méthodes de nettoyage en guise de rappel.</p> <p>a) L'une de ces méthodes peut être utilisée dans les chambres sans sanitaires. Nommez la méthode correcte.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> • Injection-extraction <p style="text-align: right;"><i>Pour la réponse correcte 0.5 point.</i></p> <p>b) Le chariot de nettoyage est en désordre. Vous le préparez pour le nettoyage de la chambre. Avec des mots-clés, nommez cinq travaux à exécuter lors de la préparation du chariot de nettoyage.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compléter le matériel • Éliminer les déchets • Prévoir de nouveaux chiffons et mops, ev, chiffons pré-imprégnés • Remplir les bouteilles de produits • Amener les chiffons sales pour le lavage • Essuyer le chariot et les bacs <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point</i></p>		0.5	
Report		30	

		Nombre points maximum obtenus	
Report		34	
<p>Question 9</p> <p>Vous prenez un aspirateur à sec pour le nettoyage des chambres.</p> <p>a) Il y a deux aspirateurs différents à disposition. Expliquez l'utilisation de chaque aspirateur et indiquez s'il est adapté ou pas au nettoyage de la chambre.</p>		3	
Aspirateur	Utilisation	Adapté / pas adapté	
	Brosse rotative qui peigne et relève les fibres du tapis	Pas adapté / non	
	Pour tous les revêtements de sol dur et revêtements textiles	Adapté, car moquette aiguillettée / oui	
<p>b) Indiquez deux avantages et deux inconvénients de cette méthode de nettoyage du sol de la chambre.</p> <p>Par ex.:</p>		4	
Avantages	Inconvénients		
Rapide, toujours disponible, grandes surfaces	Bruyant		
Ergonomique, utilisation facile avec peu de fatigue	Investissement financier lors de l'achat		
Bon résultat du nettoyage avec soulèvement de poussière limité	Volumineux, prend de la place		
<i>Par avantage et par inconvénient 1 point.</i>			
Report		41	

		Nombre points					
		maximum	obtenus				
Report		41					
Question 10							
<p>Vous devez doser et utiliser les produits de nettoyage selon des indications précises. Justifiez le dosage professionnel des produits de nettoyage. Avec des mots-clés, indiquez deux arguments pour chacune des questions ci-dessous.</p>							
<p>a) Quelles sont les raisons économiques de faire un dosage correct?</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coût des produits de nettoyage limité, nouvelle commande plus tard • Pas de travail inutile pour nettoyer ou doser à nouveau • Maintien des propriétés d'utilisation des objets nettoyés <p style="text-align: right;"><i>Par argument correct 1 point.</i></p>		2					
<p>b) Quelles sont les raisons écologiques de faire un dosage correct?</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protection de l'environnement grâce à un dosage correct • Moins d'utilisation d'eau, car moins d'eau utilisée pour rincer • La durée de vie des installations est plus longue en cas d'entretien correct • Diminution des déchets d'emballages • Livraisons moins fréquentes <p style="text-align: right;"><i>Par argument correct 1 point.</i></p>		2					
<p>c) Vous préparez la solution de nettoyage pour les surfaces des chambres. Sur la bouteille du produit figure l'indication que vous devez doser 100 ml de produit pour 10 litres d'eau.</p> <p>Pour l'entretien de vos chambres, vous n'avez besoin que de 5 litres d'eau. Combien de produits de nettoyage devez-vous doser?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">5 Litres</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">10 Litres</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">50 ml</td> <td style="padding: 5px;">100 ml</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;"><i>Pour la réponse correcte 1 point.</i></p>		5 Litres	10 Litres	50 ml	100 ml	1	
5 Litres	10 Litres						
50 ml	100 ml						
Report		46					

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		46	
<p>Question 11</p> <p>Pour le nettoyage des chambres, vous utilisez différents chiffons de nettoyage et divers produits de nettoyage.</p> <p>Cochez la combinaison d'affirmation correcte.</p> <p>A) Pour les sanitaires, on utilise les chiffons microfibrés rouges.</p> <p>B) Les détergents acides sont utilisés dans le nettoyage des chambres pour éliminer la colle.</p> <p>C) Un détergent universel à base d'alcool contribue à un nettoyage sans traces des surfaces.</p> <p>D) Les détergents alcalins sont rarement utilisés pour les surfaces dans les chambres.</p> <p>E) Plus le PH est bas, meilleur est l'effet nettoyant pour les traces de doigts.</p> <p>Juste: <input type="checkbox"/> A + B</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> A + C + D</p> <p> <input type="checkbox"/> C + D + E</p> <p> <input type="checkbox"/> B + D + E</p> <p style="text-align: right;"><i>Pour la réponse correcte 1 point.</i></p>		1	
<p>Question 12</p> <p>Votre responsable vient pendant que vous accomplissez votre travail. Elle vous informe que le revêtement de sol de la chambre Nr 11 est très sale. Suite à cela, votre responsable vous donne comme tâche de faire le nécessaire pour planifier le nettoyage à fond.</p> <p>a) Pour le nettoyage du sol de la chambre, vous devez avant tout clarifier les questions de planification et d'organisation. Avec des mots-clés, indiquez trois points que vous clarifiez.</p> <p>Par ex.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moment – quand la chambre est-elle vide? • Choisir la méthode de nettoyage. • Qui fait le travail – Personnes qualifiées? • Combien de personnes vont faire le travail? • La machine est-elle à disposition? • Les travaux peuvent-ils être coordonnés ? <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p> <p>b) Vous avez le choix entre plusieurs méthodes de nettoyage. Nommez trois méthodes de nettoyage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage des tapis (nettoyage intermédiaire) • Shampooing à sec (nettoyage intermédiaire) • Injection-extraction <p style="text-align: right;"><i>Par méthode de nettoyage correcte 0.5 point.</i></p>		1.5	1.5
Report		50	

		Nombre points	
		maximum	obtenus
Report		50	
<p>Question 13</p> <p>L'apprenti de 2ème année doit préparer une instruction sur le nettoyage des sanitaires. Vous lui demandez de vous expliquer chaque étape d'une instruction. Nommez les étapes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparation • Démontrer et expliquer • Laisser faire le travail • Exercer et consolider les nouveaux acquis / Contrôle <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p>		2	
Total		52	

Connaissances professionnelles

Pos. 3 Réalisation des travaux du circuit du linge

Examen écrit

Version pour les expert-e-s**Durée** 45 minutes**Indication** Lorsqu'un nombre de réponses est demandé, les réponses données sont prises en compte dans l'ordre où elles sont énumérées, jusqu'à concurrence du nombre requis.**Moyen auxiliaire** Aucun

Échelle de notes	Nombre de points maximum : 43				
	41.0 -	43.0	points	=	Note 6.0
	37.0 -	40.5	points	=	Note 5.5
	32.5 -	36.5	points	=	Note 5.0
	28.0 -	32.0	points	=	Note 4.5
	24.0 -	27.5	points	=	Note 4.0
	19.5 -	23.5	points	=	Note 3.5
	15.5 -	19.0	points	=	Note 3.0
	11.0 -	15.0	points	=	Note 2.5
	6.5 -	10.5	points	=	Note 2.0
	2.5 -	6.0	points	=	Note 1.5
	0.0 -	2.0	points	=	Note 1.0

Ces séries d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail OrTra intendance suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Situation de départ

Vous travaillez dans un home pour personnes âgées et vous avez terminé votre service du petit déjeuner dans la salle à manger. Vous allez ensuite en buanderie, où vous commencez par laver le linge privé des résidents.

Ensuite, vous lavez les habits professionnels du personnel soignant et de la cuisine. Le linge de lit est traité dans une buanderie à l'extérieur.

Dans le corridor, vous rencontrez Madame Keller. Ce matin, elle a déposé à laver une blouse en soie, une jaquette en laine tricotée et des collants en nylon. Elle est très préoccupée par l'entretien de sa blouse et de sa jaquette et ne voudrait pas qu'elles soient abîmées.










Elle voudrait aussi savoir si elle peut apporter une nappe blanche très fortement tachée.



Source des images : www.bing.com

		Nombre points											
		maximum	obtenus										
<p>Question 1</p> <p>Afin d'établir le procédé de nettoyage adapté à chacun des textiles, vous triez d'abord le linge privé des personnes âgées et ensuite le linge d'entreprise.</p> <p>Selon quels critères pouvez-vous trier le linge ? Citez quatre critères.</p> <p>par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le type de linge • La nature des textiles • La température de lavage • Le programme de lavage • La couleur • Le type et le degré de salissure • Les traitements particuliers • Les traitements de finitions <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p>		2											
<p>Question 2</p> <p>La jaquette tricotée et la blouse de Madame Keller se classent dans les fibres naturelles. Ce groupe de textiles sera encore une fois trié selon son origine. Complétez le tableau suivant.</p> <p>a) Nommez les deux autres groupes de fibres textiles.</p> <p>b) Pour chaque groupe, nommez deux exemples de fibres.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 40%;">a) Groupes</th> <th style="width: 40%;">b) Fibres textiles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Fibres naturelles</td> <td style="text-align: center;">- Fibres animales</td> <td style="text-align: center;">- Laine - Soie</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">- Fibres végétales</td> <td style="text-align: center;">- Coton - Lin - Chanvre, jute - Ramie</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">- Fibres minérales</td> <td style="text-align: center;">- Céramique - Titane</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Par groupe correct 0.5 point. Par fibre textile correcte 0.5 point.</i></p> <p>c) En quelle fibre est composée la nappe de Madame Keller ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lin <p style="text-align: right;"><i>Réponse correcte 1 point.</i></p>			a) Groupes	b) Fibres textiles	Fibres naturelles	- Fibres animales	- Laine - Soie	- Fibres végétales	- Coton - Lin - Chanvre, jute - Ramie	- Fibres minérales	- Céramique - Titane	1 2	1
	a) Groupes	b) Fibres textiles											
Fibres naturelles	- Fibres animales	- Laine - Soie											
	- Fibres végétales	- Coton - Lin - Chanvre, jute - Ramie											
	- Fibres minérales	- Céramique - Titane											
Report		6											

		Nombre Points													
		maximum	obtenus												
Report		6													
<p>Question 2 (suite)</p> <p>Les fibres textiles de la nappe et de la jaquette tricotée ont toutes les deux des propriétés différentes. Ces propriétés influencent le traitement de ces textiles dans le circuit du linge.</p> <p>d) Par mots-clés, citez pour chacune des fibres :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Deux propriétés d'entretien 2) Deux propriétés au porter 3) Deux possibilités de vêtements ou de textiles <p>par exemple:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fibres textiles de la....</th> <th>1) par fibre 2 propriétés d'entretien</th> <th>2) par fibre deux propriétés au porter</th> <th>3) par fibre deux exemples de vêtements/textiles du privé</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>...nappe</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - lavable à 95° si blanc - chlorable si blanc - repassable à haute température - hygiénique - résistant aux frottements et à la traction </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - agréable à porter - très absorbant - régulateur de température </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - nappe - habits d'été - chemises - blouses - pantalons - serviettes - linges de cuisine </td> </tr> <tr> <td>...jaquette tricotée</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - sensible à la chaleur - peu froissable - repassable à faible température** - nettoyage chimique possible - ne pas sécher en tumbler - ne pas blanchir -lavable à la main ou à 30°C </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - respirant - isolant - absorbant - élastique - peu froissable - s'adapte au corps - sensible aux frottements </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - jaquette tricotée - pullover - écharpe - manteau -bonnet/chapeau - gants </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p>		Fibres textiles de la....	1) par fibre 2 propriétés d'entretien	2) par fibre deux propriétés au porter	3) par fibre deux exemples de vêtements/textiles du privé	...nappe	<ul style="list-style-type: none"> - lavable à 95° si blanc - chlorable si blanc - repassable à haute température - hygiénique - résistant aux frottements et à la traction 	<ul style="list-style-type: none"> - agréable à porter - très absorbant - régulateur de température 	<ul style="list-style-type: none"> - nappe - habits d'été - chemises - blouses - pantalons - serviettes - linges de cuisine 	...jaquette tricotée	<ul style="list-style-type: none"> - sensible à la chaleur - peu froissable - repassable à faible température** - nettoyage chimique possible - ne pas sécher en tumbler - ne pas blanchir -lavable à la main ou à 30°C 	<ul style="list-style-type: none"> - respirant - isolant - absorbant - élastique - peu froissable - s'adapte au corps - sensible aux frottements 	<ul style="list-style-type: none"> - jaquette tricotée - pullover - écharpe - manteau -bonnet/chapeau - gants 	2 2 2	
Fibres textiles de la....	1) par fibre 2 propriétés d'entretien	2) par fibre deux propriétés au porter	3) par fibre deux exemples de vêtements/textiles du privé												
...nappe	<ul style="list-style-type: none"> - lavable à 95° si blanc - chlorable si blanc - repassable à haute température - hygiénique - résistant aux frottements et à la traction 	<ul style="list-style-type: none"> - agréable à porter - très absorbant - régulateur de température 	<ul style="list-style-type: none"> - nappe - habits d'été - chemises - blouses - pantalons - serviettes - linges de cuisine 												
...jaquette tricotée	<ul style="list-style-type: none"> - sensible à la chaleur - peu froissable - repassable à faible température** - nettoyage chimique possible - ne pas sécher en tumbler - ne pas blanchir -lavable à la main ou à 30°C 	<ul style="list-style-type: none"> - respirant - isolant - absorbant - élastique - peu froissable - s'adapte au corps - sensible aux frottements 	<ul style="list-style-type: none"> - jaquette tricotée - pullover - écharpe - manteau -bonnet/chapeau - gants 												
<p>Question 3</p> <p>Vous avez prétraité la nappe fortement sale. Le résultat n'est néanmoins pas encore satisfaisant.</p> <p>Quelles autres possibilités de prétraitement avez-vous pour obtenir une nappe complètement propre. Citez deux possibilités.</p> <p>par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traiter avec un détachant chimique. • Ajouter un agent de blanchiment • Utiliser un détachant au chlore <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p>		1													
Report		13													

		Nombre points																			
		maximum	obtenus																		
Report		13																			
<p>Question 4</p> <p>Vous avez trié correctement le linge des résidents ainsi que toutes les pièces de linge que Madame Keller vous a apportées. Vous allez maintenant charger les machines pour laver le linge.</p> <p>Quels sont les différents programmes de lavage que vous allez sélectionner pour laver les pièces de Madame Keller?</p> <p>a) Notez dans le tableau suivant les programmes de lavage.</p> <p>b) Dessinez dans le tableau la hauteur de remplissage du tambour pour chaque programme utilisé.</p> <p>c) Justifiez vos réponses.</p>		1.5																			
		1.5																			
		3																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pièces à laver</th> <th>a) Programme de lavage</th> <th>b) Remplissage du tambour</th> <th>c) Justifications</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nappe</td> <td>Programme à cuire</td> <td></td> <td>par exemple: - taches seront blanchies</td> </tr> <tr> <td>Collants</td> <td>Linge fin et délicat</td> <td></td> <td>- meilleur résultat de lavage et de rinçage - peu de froissements</td> </tr> <tr> <td>Jaquette tricotée</td> <td>Programme laine</td> <td></td> <td>- peu de frottements et de plis sur les vêtements - feutrage de la laine diminué (laine)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><i>Par programme correct 0.5 point, par dessin correct 0.5 point et par justification correcte 1 point.</i></p>				Pièces à laver	a) Programme de lavage	b) Remplissage du tambour	c) Justifications	Nappe	Programme à cuire		par exemple: - taches seront blanchies	Collants	Linge fin et délicat		- meilleur résultat de lavage et de rinçage - peu de froissements	Jaquette tricotée	Programme laine		- peu de frottements et de plis sur les vêtements - feutrage de la laine diminué (laine)		
Pièces à laver	a) Programme de lavage	b) Remplissage du tambour	c) Justifications																		
Nappe	Programme à cuire		par exemple: - taches seront blanchies																		
Collants	Linge fin et délicat		- meilleur résultat de lavage et de rinçage - peu de froissements																		
Jaquette tricotée	Programme laine		- peu de frottements et de plis sur les vêtements - feutrage de la laine diminué (laine)																		
<p>Question 5</p> <p>Après le lavage des vêtements de Madame Keller, vous souhaitez sécher le linge fin en machine à sécher. Vous savez pourtant qu'il n'est pas recommandé de sécher les vêtements en machine.</p> <p>Pour chaque vêtement que Madame Keller a apporté, expliquez pourquoi il n'est pas recommandé de sécher ces textiles en machine à sécher, ou alors brièvement.</p>		3																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Vêtements</th> <th>Justifications</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Blouse (en soie)</td> <td>Fibre qui se déchire, se casse</td> </tr> <tr> <td>Jaquette tricotée (en laine)</td> <td>Fibre qui se feutre</td> </tr> <tr> <td>Collants</td> <td>Se charge en électricité statique, désagréable au porter</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p>				Vêtements	Justifications	Blouse (en soie)	Fibre qui se déchire, se casse	Jaquette tricotée (en laine)	Fibre qui se feutre	Collants	Se charge en électricité statique, désagréable au porter										
Vêtements	Justifications																				
Blouse (en soie)	Fibre qui se déchire, se casse																				
Jaquette tricotée (en laine)	Fibre qui se feutre																				
Collants	Se charge en électricité statique, désagréable au porter																				
Report		22																			

		Nombre Points	
		maximum	obtenus
Report		22	
<p>Question 6</p> <p>Après avoir traité tout le linge des résidents, vous triez le linge de l'entreprise, et vous préparez le linge pour la livraison à la buanderie externe.</p> <p>Citez quatre raisons qui justifient le traitement du linge dans une buanderie externe.</p> <p><i>par exemple:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pas assez de place pour une calandre</i> • <i>Pas de machine assez grande à disposition</i> • <i>Grand investissement et amortissement du parc des machines</i> • <i>Coût important pour la maintenance des machines</i> • <i>Coût des salaires et de l'encadrement du personnel</i> • <i>Pas la responsabilité des achats et de la revalorisation des textiles de l'entreprise</i> • <i>Réduction des frais de logistique et de stockage</i> <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 1 point.</i></p>		4	
Report		26	

		Nombre points									
		maximum	obtenus								
Report		26									
<p>Question 7</p> <p>Une nouvelle collaboratrice vous vient en aide pour travailler dans votre buanderie collective, pour traiter les habits professionnels.</p> <p>Vous attachez une grande importance au respect des 3 zones (zone sale, zone à risques, zone propre) de la buanderie, ainsi qu'au déroulement des différents travaux du circuit du linge qui s'y passent, dans une suite logique et sans problème. Les standards de qualité dans les différentes zones et travaux sont également primordiaux. Avant que la nouvelle collaboratrice commence son travail, vous lui communiquez les différentes mesures de sécurité au travail et de protection de la santé.</p> <p>Dans le tableau suivant, soutenez chaque mesure par un exemple concret.</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Hygiène</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles fondamentales de l'hygiène personnelle - Se laver les mains ou les gants avant le dosage des produits et la sélection des programmes sur les machines. - Gérer des documents pour les contrôles d'entretien et les auto-contrôles. - Entretien quotidiennement et désinfecter selon besoin les machines, les surfaces et les sols. - Entretien et désinfecter régulièrement les appareils et les installations. - Au sortir de la machine, séparer les pièces encore tachées du propre et les renvoyer en zone sale </td> </tr> <tr> <td>Ergonomie</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Transporter le linge sale jusqu'aux machines à l'aide de chariot spécifique, - Installer les machines sur des socles, de manière à ce que les ouvertures ne soient pas trop basses. Dans l'impossibilité, s'asseoir pour charger et décharger les machines. - Plier les genoux et garder le dos droit pour charger, décharger, changer les produits de lessive ou les auxiliaires de lavage </td> </tr> <tr> <td>Sécurité</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Informers, instruire les collaborateurs sur l'utilisation des différents appareils électriques - Mettre à disposition les modes d'emploi de chaque machine, les fiches de sécurité des produits et des produits auxiliaires, afficher le dosage de chaque produit - Travailler de manière calme et concentrée. Porter une attention particulière au tambour, à la fermeture des portes des machines - Pour la manipulation des produits de lessive et des produits auxiliaires, porter des gants et des lunettes de protection </td> </tr> <tr> <td>Environnement (remplissage des machines)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> - Observer le remplissage adapté des machines - Utiliser des produits biodégradables. - Respecter le tableau de dosage - Le dosage automatique est recommandé. - Pas d'ajout d'adoucissant textile - Adapter la température et le programme de lavage au degré de salissure. - Laver si possible à des températures plus basses </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Par réponse compréhensive 0.5 point.</i></p>		Hygiène	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles fondamentales de l'hygiène personnelle - Se laver les mains ou les gants avant le dosage des produits et la sélection des programmes sur les machines. - Gérer des documents pour les contrôles d'entretien et les auto-contrôles. - Entretien quotidiennement et désinfecter selon besoin les machines, les surfaces et les sols. - Entretien et désinfecter régulièrement les appareils et les installations. - Au sortir de la machine, séparer les pièces encore tachées du propre et les renvoyer en zone sale 	Ergonomie	<ul style="list-style-type: none"> - Transporter le linge sale jusqu'aux machines à l'aide de chariot spécifique, - Installer les machines sur des socles, de manière à ce que les ouvertures ne soient pas trop basses. Dans l'impossibilité, s'asseoir pour charger et décharger les machines. - Plier les genoux et garder le dos droit pour charger, décharger, changer les produits de lessive ou les auxiliaires de lavage 	Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Informers, instruire les collaborateurs sur l'utilisation des différents appareils électriques - Mettre à disposition les modes d'emploi de chaque machine, les fiches de sécurité des produits et des produits auxiliaires, afficher le dosage de chaque produit - Travailler de manière calme et concentrée. Porter une attention particulière au tambour, à la fermeture des portes des machines - Pour la manipulation des produits de lessive et des produits auxiliaires, porter des gants et des lunettes de protection 	Environnement (remplissage des machines)	<ul style="list-style-type: none"> - Observer le remplissage adapté des machines - Utiliser des produits biodégradables. - Respecter le tableau de dosage - Le dosage automatique est recommandé. - Pas d'ajout d'adoucissant textile - Adapter la température et le programme de lavage au degré de salissure. - Laver si possible à des températures plus basses 	4	
Hygiène	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles fondamentales de l'hygiène personnelle - Se laver les mains ou les gants avant le dosage des produits et la sélection des programmes sur les machines. - Gérer des documents pour les contrôles d'entretien et les auto-contrôles. - Entretien quotidiennement et désinfecter selon besoin les machines, les surfaces et les sols. - Entretien et désinfecter régulièrement les appareils et les installations. - Au sortir de la machine, séparer les pièces encore tachées du propre et les renvoyer en zone sale 										
Ergonomie	<ul style="list-style-type: none"> - Transporter le linge sale jusqu'aux machines à l'aide de chariot spécifique, - Installer les machines sur des socles, de manière à ce que les ouvertures ne soient pas trop basses. Dans l'impossibilité, s'asseoir pour charger et décharger les machines. - Plier les genoux et garder le dos droit pour charger, décharger, changer les produits de lessive ou les auxiliaires de lavage 										
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Informers, instruire les collaborateurs sur l'utilisation des différents appareils électriques - Mettre à disposition les modes d'emploi de chaque machine, les fiches de sécurité des produits et des produits auxiliaires, afficher le dosage de chaque produit - Travailler de manière calme et concentrée. Porter une attention particulière au tambour, à la fermeture des portes des machines - Pour la manipulation des produits de lessive et des produits auxiliaires, porter des gants et des lunettes de protection 										
Environnement (remplissage des machines)	<ul style="list-style-type: none"> - Observer le remplissage adapté des machines - Utiliser des produits biodégradables. - Respecter le tableau de dosage - Le dosage automatique est recommandé. - Pas d'ajout d'adoucissant textile - Adapter la température et le programme de lavage au degré de salissure. - Laver si possible à des températures plus basses 										
Report		30									

		Nombre Points	
		maximum	obtenus
Report		30	
Question 8			
Vous expliquez à la nouvelle collaboratrice que pour le traitement du linge septique d'entreprise, les standards d'hygiène sont particulièrement élevés.			
a) Citez deux méthodes avec lesquelles le linge est désinfecté.		2	
b) Expliquer les méthodes.		2	
c) Pour quels types de linge ces méthodes peuvent être utilisées.		2	
a) Méthodes	b) Explications	c) Utilisation/type de linge	
Désinfection chimique	Le linge est traité chimiquement, les agents infectieux sont éliminés.	Les textiles qui ne peuvent pas être lavés à haute température.	
Désinfection thermique	Le linge est traité par haute température de lavage, les agents infectieux sont éliminés.	Les textiles qui peuvent être lavés à 95°	
Désinfection thermo-chimique	Le linge est traité chimiquement, et dans une température de lavage adaptée.	Selon le virus infectieux (par exemple Norovirus)	
<i>Par méthode et explication correctes 1 point. Par utilisation correcte 1 point.</i>			
Vous avez préparé les habits professionnels du secteur de la cuisine en vue d'un lavage. Expliquer quels programmes de lavage vous avez choisis.			
d) Quel programme de lavage choisissez-vous pour atteindre tous les standards d'hygiène exigés.		1	
95° Programme de lavage normal		<i>Par réponse correcte 1 point.</i>	
e) De quelle méthode de désinfection s'agit-il ?		1	
Désinfection thermique		<i>Par réponse correcte 1 point.</i>	
Report		38	

		Nombre Points	
		maximum	obtenus
Report		38	
Question 9			
Aujourd'hui, lors du repassage du linge des collaborateurs, vous avez également pour tâche, de contrôler les dégâts que certains textiles/vêtements peuvent avoir subis.			
a) Citez deux possibilités de textiles des collaborateurs.		1	
b) Citez pour chaque exemple, deux dégâts possibles. Pas de répétition.		1	
c) Citez, pour chaque dégât, une technique de réparation. Pas de répétition.		2	
Exemples de textiles de collaborateur	Dégâts possibles	Techniques de réparation possibles	
Casaque d'infirmier	<ul style="list-style-type: none"> • Poche arrachée • Ourlet décousu • Bouton arraché • Déchirure 	<ul style="list-style-type: none"> • Couture droite, surpique • Coudre au serpent (Zig-zag cousu) • Recoudre le bouton • Patcher 	
Pantalon de cuisinier	<ul style="list-style-type: none"> • Fermeture-éclair coincée • Ourlet décousu • Passant de ceinture décousu • Bouton arraché • Trou dans la poche 	<ul style="list-style-type: none"> • Remplacer • Couture droite • Coudre à la main • Patcher/reprendre/serpentin 	
<i>Par type de textile correct 0.5 point. Par dégât possible 0.5 point. Par technique de réparation correcte 1 point.</i>			
d) Quels sont les critères à remplir pour qu'une réparation soit rentable ? Citez par quelques mots-clés deux critères possibles.		1	
par exemple:			
<ul style="list-style-type: none"> • L'état général, • Le coût de la réparation, • L'échelle d'évaluation des réparations de l'entreprise • La politique de l'entreprise d'un point de vue écologique général. 			
<i>Par réponse correcte 0.5 point.</i>			
Total		43	

Série zéro 2018

Gestionnaire en intendance CFC

Connaissances professionnelles

Pos. 4 Composition, préparation et distribution de menus

Examen écrit

Version pour les expert-e-s

Durée 45 minutes pour 10 questions

Indication Lorsqu'un nombre de réponses est demandé, les réponses données sont prises en compte dans l'ordre où elles sont énumérées, jusqu'à concurrence du nombre requis.

Moyen auxiliaire Aucun

Échelle des notes Points maximum: 31

29.5	-	31.0	Points	=	Note	6.0
26.5	-	29.0	Points	=	Note	5.5
23.5	-	26.0	Points	=	Note	5.0
20.5	-	23.0	Points	=	Note	4.5
17.5	-	20.0	Points	=	Note	4.0
14.0	-	17.0	Points	=	Note	3.5
11.0	-	13.5	Points	=	Note	3.0
8.0	-	10.5	Points	=	Note	2.5
5.0	-	7.5	Points	=	Note	2.0
2.0	-	4.5	Points	=	Note	1.5
0.0	-	1.5	Points	=	Note	1.0

Ces séries d'examens peuvent être utilisées comme exercices.

Élaboré par: Groupe de travail OrTra intendance suisse
Éditeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Situation de départ

Un marché de printemps a lieu dans votre entreprise, un internat pour jeunes de 13 à 18 ans. Environ 500 invités sont attendus. Différents stands de marché et de vente seront installés pour y vendre les mets et les boissons préparés par votre cuisine. Le marché a lieu le samedi de 09h00 à 11h00.

Lors du marché, la cuisine propose deux plats. Un plat est saucisse et pommes frites. Le chef de cuisine vous demande de proposer un deuxième plat adapté aux personnes soucieuses de leur santé et comprenant des produits de saison.

Le plat sera, autant que possible, préparé directement devant les clients.



	Nombre de points	
	maximum	obtenus
<p>Question 1</p> <p>Établissez une proposition pour le deuxième plat.</p> <p>Par ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brochette de légumes, pommes de terre en robe des champs avec sauce au séré • Risotto aux asperges et Sbrinz garni de roquette et pourpier • Plat de lentilles au curry avec morceaux de poulet et sauce à la crème acidulée <p style="text-align: right;"><i>Pour le plat complet 1 point. Pour les produits de saison 1 point. Respect de l'aspect santé 1 point.</i></p>	3	
<p>Question 2</p> <p>Avec des mots-clés, nommez deux raisons pour lesquelles vous proposez ce plat au chef.</p> <p>Par ex. Réduit en calories, riche en protéines, pauvre en graisses, changement par rapport à l'autre menu, simple à préparer, attire d'autres types de clients, respectueux de la saison, pratique pour le service</p> <p style="text-align: right;"><i>Par raison correcte 1 point.</i></p>	1	
<p>Question 3</p> <p>a) Un élément nutritif est en quantité importante dans le plat saucisse / pommes frites. Nommez-le.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Graisse <p style="text-align: right;"><i>Pour la réponse correcte 0.5 point.</i></p> <p>b) Avec des mots-clés, citez trois rôles de cet élément nutritif.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support du goût • Fournisseur d'énergie • Très riche en énergie <p style="text-align: right;"><i>Par mot-clé correct 0.5 point.</i></p>	0.5 1.5	
Report	6	

		Nombre de points													
		maximum	obtenus												
Report		12													
<p>Question 6</p> <p>Réfléchissez à la manière dont les plats doivent être préparés.</p> <p>a) Quels ustensiles de cuisine utilisez-vous? Nommez-en deux.</p> <p>b) Quelle méthode de cuisson utilisez-vous? Nommez-en deux et décrivez-les</p> <p>Par ex.:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>a) Ustensiles de cuisine</th> <th>b) Méthode de cuisson pour votre plat</th> <th>b) Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Combi-steamer</td> <td>Cuire à la vapeur</td> <td>Méthode de cuisson à la vapeur à une température jusqu'à 100 degrés</td> </tr> <tr> <td>Grill</td> <td>Griller</td> <td>Griller est une méthode qui se fait devant ou sur une grille qui est chauffée à l'électricité, au gaz ou au charbon de bois</td> </tr> <tr> <td>Wok</td> <td>Sauter</td> <td>Sauter est un mode de préparation pour les petites pièces de viande tendre (pauvre en tissu conjonctif). Les morceaux de viande sont saisis dans une poêle avec de la graisse ou de l'huile. Ce mode de préparation ne dure que quelques minutes et est adapté aux mets à la minute.</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point. Par description correcte 1 point.</i></p>		a) Ustensiles de cuisine	b) Méthode de cuisson pour votre plat	b) Description	Combi-steamer	Cuire à la vapeur	Méthode de cuisson à la vapeur à une température jusqu'à 100 degrés	Grill	Griller	Griller est une méthode qui se fait devant ou sur une grille qui est chauffée à l'électricité, au gaz ou au charbon de bois	Wok	Sauter	Sauter est un mode de préparation pour les petites pièces de viande tendre (pauvre en tissu conjonctif). Les morceaux de viande sont saisis dans une poêle avec de la graisse ou de l'huile. Ce mode de préparation ne dure que quelques minutes et est adapté aux mets à la minute.	1	2
a) Ustensiles de cuisine	b) Méthode de cuisson pour votre plat	b) Description													
Combi-steamer	Cuire à la vapeur	Méthode de cuisson à la vapeur à une température jusqu'à 100 degrés													
Grill	Griller	Griller est une méthode qui se fait devant ou sur une grille qui est chauffée à l'électricité, au gaz ou au charbon de bois													
Wok	Sauter	Sauter est un mode de préparation pour les petites pièces de viande tendre (pauvre en tissu conjonctif). Les morceaux de viande sont saisis dans une poêle avec de la graisse ou de l'huile. Ce mode de préparation ne dure que quelques minutes et est adapté aux mets à la minute.													
<p>Question 7</p> <p>Vous faites des réflexions concernant la préparation et la finition du plat prévu. Quel système de distribution choisissez-vous?</p> <p>a) Expliquez avec des mots-clés, le système de distribution.</p> <p>Par ex. Pommes frites seront mises directement du congélateur dans la friteuse et servies</p> <p>b) Nommez le terme professionnel correspondant.</p> <p>cook and serve</p> <p style="text-align: right;"><i>Pour la description 0.5 point. Pour le terme professionnel correct cook and serve, cook and chill 0.5 point. La description et le terme professionnel doivent être en lien.</i></p>		0.5	0.5												
Report		16													

		Nombre de points maximum obtenus										
Report		16										
<p>Question 8</p> <p>Lors de la préparation et de la vente de plats, les prescriptions en matière d'hygiène doivent être respectées. Nommez-en quatre avec des mots-clés.</p> <p>Par ex.:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Hygiène d'entreprise</th> <th>Hygiène personnelle</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Recouvrir les stands de vente d'aliments avec des nappes plastique • Installer une protection contre les postillons • Séparer la caisse et la distribution des aliments etc. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre des gants à disposition • Possibilité de lavage des mains • Chiffons de nettoyage • Désinfection des mains etc. </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p>		Hygiène d'entreprise	Hygiène personnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Recouvrir les stands de vente d'aliments avec des nappes plastique • Installer une protection contre les postillons • Séparer la caisse et la distribution des aliments etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre des gants à disposition • Possibilité de lavage des mains • Chiffons de nettoyage • Désinfection des mains etc. 	4						
Hygiène d'entreprise	Hygiène personnelle											
<ul style="list-style-type: none"> • Recouvrir les stands de vente d'aliments avec des nappes plastique • Installer une protection contre les postillons • Séparer la caisse et la distribution des aliments etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre des gants à disposition • Possibilité de lavage des mains • Chiffons de nettoyage • Désinfection des mains etc. 											
<p>Question 9</p> <p>Pour la vente, votre plat doit être dressé et servi. Pour cela, il y a plusieurs possibilités.</p> <p>a) Indiquer deux possibilités pour dresser.</p> <p>b) Indiquer deux avantages et deux inconvénients pour chacune des possibilités.</p> <p>Par ex.:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>a) Possibilités de dresser</th> <th>b) deux avantages</th> <th>b) deux inconvénients</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vaisselle à usage unique</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Pratique • Moins de travail </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Cher • Beaucoup de déchets • Souvent pas très stables </td> </tr> <tr> <td>Vaisselle réutilisable</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Écologique • Bonne impression • Agréable pour les clients </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Doit être lavée • Beaucoup de travail </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Par possibilité de dressage 1 point. Par avantage et inconvénient 0.5 point.</i></p>		a) Possibilités de dresser	b) deux avantages	b) deux inconvénients	Vaisselle à usage unique	<ul style="list-style-type: none"> • Pratique • Moins de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Cher • Beaucoup de déchets • Souvent pas très stables 	Vaisselle réutilisable	<ul style="list-style-type: none"> • Écologique • Bonne impression • Agréable pour les clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Doit être lavée • Beaucoup de travail 	2 4	
a) Possibilités de dresser	b) deux avantages	b) deux inconvénients										
Vaisselle à usage unique	<ul style="list-style-type: none"> • Pratique • Moins de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Cher • Beaucoup de déchets • Souvent pas très stables 										
Vaisselle réutilisable	<ul style="list-style-type: none"> • Écologique • Bonne impression • Agréable pour les clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Doit être lavée • Beaucoup de travail 										
Report		26										

		Nombre de points maximum obtenus											
Report		26											
<p>Question 10</p> <p>Au stand du marché, il y a des déchets qui doivent être éliminés.</p> <p>a) Nommez deux déchets possibles et leurs possibilités d'élimination.</p> <p>Par ex.:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Déchets</th> <th style="width: 50%;">Possibilités d'élimination</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• Restes d'aliments</td> <td>• Biogaz</td> </tr> <tr> <td>• Carton</td> <td>• Récupération de papier</td> </tr> <tr> <td>• Bouteilles PET</td> <td>• Récupération de PET</td> </tr> <tr> <td>• Cannettes alu</td> <td>• Récupération de métal</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p> <p>b) Indiquez le terme professionnel pour les aliments qui sont jetés.</p> <p>Gasillage alimentaire / Food waste</p> <p style="text-align: right;"><i>Pour la réponse correcte 1 point.</i></p> <p>La vaisselle sale doit être lavée. Dans l'organisation du lavage de la vaisselle, quels sont les points auxquels vous devez veiller lors du retour de la vaisselle sale.</p> <p>c) Indiquez quatre points à l'aide de mots-clés.</p> <p>Par ex. Prévoir des chariots, séparer la vaisselle sale et la vaisselle propre, rassembler la vaisselle, prévoir des chariots de transport, trier, trier les déchets, trier la vaisselle, etc.</p> <p style="text-align: right;"><i>Par réponse correcte 0.5 point.</i></p>		Déchets	Possibilités d'élimination	• Restes d'aliments	• Biogaz	• Carton	• Récupération de papier	• Bouteilles PET	• Récupération de PET	• Cannettes alu	• Récupération de métal	2	
Déchets	Possibilités d'élimination												
• Restes d'aliments	• Biogaz												
• Carton	• Récupération de papier												
• Bouteilles PET	• Récupération de PET												
• Cannettes alu	• Récupération de métal												
		1											
		2											
Total		31											