

Procédure de qualification**Employé/e en intendance AFP**

Connaissances professionnelles, examens écrits

DCO. 1 Conseil et service aux clients

Série zéro 2017

Nom, Prénom	Nr. Candidat/e	Date
.....		

Durée 30 minutes pour 9 exercices**Moyens auxiliaires** aucun**Echelle des notes Maximum de points : 39**

38	-	39	points	=	Note	6.0
34	-	37	points	=	Note	5.5
30	-	33	points	=	Note	5.0
26	-	29	points	=	Note	4.5
22	-	25	points	=	Note	4.0
18	-	21	points	=	Note	3.5
14	-	17	points	=	Note	3.0
10	-	13	points	=	Note	2.5
6	-	9	points	=	Note	2.0
2	-	5	points	=	Note	1.5
0	-	1	point	=	Note	1.0

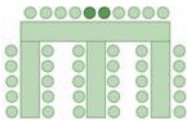
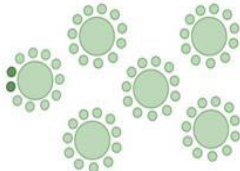
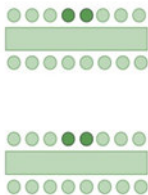
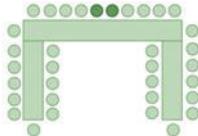
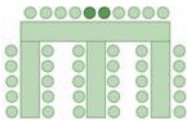
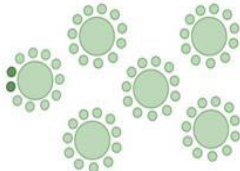
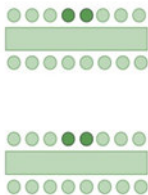
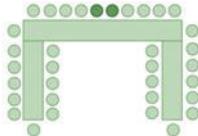
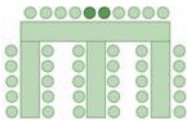
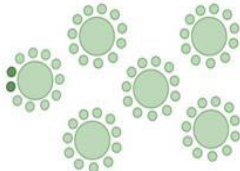
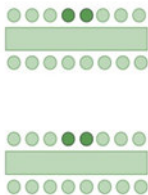
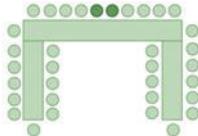
Points obtenus	Note

Signatures des expert-e-s:

.....

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

Elaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Editeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

		Points									
		maximum	obtenus								
Position 1											
Situation Vous travaillez au foyer Frohburg comme employé/e en intendance. L'écolière Nora aimerait fêter son 14^{ème} anniversaire le 16 juin avec ses amis et sa famille au foyer. Pour cet évènement un repas d'anniversaire est prévu. 30 invités sont attendus. Votre supérieure vous demande de la soutenir dans la planification et l'exécution de l'évènement.											
Exercice 1 Avec votre supérieure vous discutez de la décoration de la salle et des tables. a) Citez quatre points importants. • _____ • _____ • _____ • _____ b) Citez deux articles de décoration pour cet anniversaire, sans le linge de table. • _____ • _____		4									
Exercice 2 Afin que les invités de l'anniversaire se sentent bien il est important de bien choisir la position des tables. Cochez la position des tables qui correspond à l'évènement. <table border="1"> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr> </tbody> </table>						☐	☐	☐	☐	1	
											
☐	☐	☐	☐								
Justifiez votre choix. _____ _____ _____		1									
A reporter		8									

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		8	
Exercice 3 a) Un apéro de bienvenue est servie à l'arrivée des invitées. La majorité des invitées sont des jeunes, les boissons pour l'apéro seront sans alcool. Faites trois propositions. • _____ • _____ • _____ b) Au foyer l'accent est mis pour une alimentation saine. Nora aimerait pour son anniversaire le menu suivant : Salade de pâte *** Tranche panée avec de pommes-frits *** Tourte à la crème au beurre Modifiez la composition du menu et faites-lui une proposition plus saine.		3	
Entrées : _____ Plats : _____ Desserts : _____		3	
A reporter		14	

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		14	
Exercice 4			
a) Plusieurs genre de service sont possibles pour la fête d'anniversaire. Expliquez un avantage et un inconvénient pour les différents genres de service. Terme : Service au buffet Avantage : _____ Inconvénient : _____ Terme : Service sur assiette Avantage : _____ Inconvénient : _____		2	
b) Vous avez choisi le service sur assiette. Cochez ce qui correspond.		2	
Service sur assiette		3	
		</	

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		21	
c) Pour un bon déroulement du service les règles de service doivent être respectées. Expliquez, en deux courtes phrases, pourquoi c'est important. • _____ • _____		2	
d) Expliquez, en mots-clés, quatre règles de service pour le service des boissons. • _____ • _____ • _____ • _____		4	
Exercice 5			
a) Pour la fête d'anniversaire des invitées de l'extérieur du foyer sont attendus. Votre travail est d'accueillir les invités. • Citez deux points que vous devez prendre en considération lors de l'accueil. • _____		2	
A reporter		29	

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		29	
Exercice 6 a) Un invité se renseigne sur une étudiante qui habite dans le foyer, il veut savoir comment elle va. Expliquez, en une phrase, pourquoi vous ne pouvez pas répondre à sa question. b) Dans le travail journalier de votre entreprise, il y a toujours des situations où vous ne pouvez pas divulguer des informations. Cochez ce qui correspond. A) Les adresses et numéros de téléphone des étudiants ne peuvent pas être transmis. B) Des recettes personnelles peuvent être transmises. C) Seul le patron peut transmettre des informations. D) A la maison autour de la table familiale, je peux parler des étudiants du foyer. E) Je peux lire les notes sur le bureau de la directrice. Réponse juste t: ☐ A + B ☐ A + C + D ☐ C + D + E ☐ B + D + E		1	
		1	
A reporter		31	

		Points											
		maximum	obtenus										
A reporter		31											
Exercice 7													
Les invités se mettent à table, vous pouvez observer qu'un invité vous appelle en levant la main.													
a) Nommez ce type de communication. (en mots clés)		1											
b) Décrivez comment vous réagissez à cette demande. (en une phrase)		1											
c) Vous connaissez les caractéristiques de la communication, compléter le tableau avec un terme pour chacun.		2											
<table border="1"><tr><th>Terme</th><th>Explication</th></tr><tr><td>Contact visuel</td><td></td></tr><tr><td></td><td>Rire, pleurer, sourire</td></tr><tr><td>Gestes</td><td></td></tr><tr><td></td><td>Appliqué, tête baissée, debout</td></tr></table>		Terme	Explication	Contact visuel			Rire, pleurer, sourire	Gestes			Appliqué, tête baissée, debout		
Terme	Explication												
Contact visuel													
	Rire, pleurer, sourire												
Gestes													
	Appliqué, tête baissée, debout												
Exercice 8													
Durant la fête un voisin téléphone pour se plaindre du bruit de la musique au jardin.													
a) Citez 4 points qui sont importants dans le traitement des réclamations.		2											
A reporter		37											

Procédure de qualification**Employé/e en intendance AFP**

Connaissances professionnelles, examens écrits

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

Série zéro 2017

Nom, Prénom	Nr. Candidat/e	Date
.....		

Durée 30 minutes pour 12 exercices**Moyens auxiliaires** aucun**Echelle des notes Maximum de points : 39**

38	-	39	points	=	Note	6.0
34	-	37	points	=	Note	5.5
30	-	33	points	=	Note	5.0
26	-	29	points	=	Note	4.5
22	-	25	points	=	Note	4.0
18	-	21	points	=	Note	3.5
14	-	17	points	=	Note	3.0
10	-	13	points	=	Note	2.5
6	-	9	points	=	Note	2.0
2	-	5	points	=	Note	1.5
0	-	1	point	=	Note	1.0

Points obtenus	Note

Signatures des expert-e-s:

.....

Ces séries d'examens sont libérées pour des Exercices.

Elaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Editeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

		Points	
		maximum	obtenus
Situation Vous travaillez dans un home pour personnes âgées ou vous êtes responsable du nettoyage d'entretien des chambres et des sanitaires. Le sol et les murs de la salle de bain sont en carrelage. Le sol des chambres et des couloirs de l'étage sont en textile. Enfin vous vous occupez aussi de l'entretien hebdomadaire des plantes de l'étage.			
Exercice 1 Pour le nettoyage d'entretien dans votre établissement, il est important que vous respectiez les règles générales d'hygiène. Citez trois mesures par terme. Hygiène personnelle : • _____ • _____ • _____ Hygiène de l'établissement (entreprise) : • _____ • _____ • _____		3	
Exercice 2 Dans l'entretien des chambres, quelles sont les mesures de sécurité et de protection de la santé à respecter. a) Citez quatre exemples en mots-clefs. • _____ • _____ • _____ • _____		2	
A reporter		5	

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		5	
Exercice 2 suite b) Indiquez en mots-clés, deux mesures pour éviter chacun de ces accidents.			
Accidents	Mesures de sécurité		
Chutes	_____ _____ _____ _____ _____	2	
Empoisonnements	_____ _____ _____ _____ _____	2	
Électrocution	_____ _____ _____ _____ _____	2	
A reporter		11	

		Points							
		maximum	obtenus						
A reporter		11							
Exercice 3 Vous préparez le chariot de nettoyage pour l'entretien des chambres et des sanitaires. Dans le nettoyage vous êtes attentive à l'exactitude du dosage du produit de nettoyage. Choisissez deux systèmes qui permettent l'exactitude du dosage. Expliquez votre choix. <table><tr><th>Système de dosage</th><th>Explication</th></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr></table>		Système de dosage	Explication					3	
Système de dosage	Explication								
A reporter		14							

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		14	
Exercice 4 Pour les surfaces, dans les chambres vous utilisez un produit de nettoyage neutre. Les composants importants des produits de nettoyage neutres sont des tensioactifs. Citez deux fonctions du tensioactif. • _____ • _____		2	
Exercice 5 Pour l'entretien des chambres vous utilisez différents chiffons et produits de nettoyage. Une combinaison de déclaration est correcte. Cochez la réponse juste. A) Les chiffons microfibras ne conviennent pas à tous les types de nettoyages. B) Plus le pH est élevé, plus le produit de nettoyage est acide. C) Les produits de nettoyage universels avec de l'alcool favorisent un nettoyage sans traces. D) Les produits de nettoyage alcalins éliminent les graisses et les protéines. E) Plus le pH est bas, plus le produit de nettoyage enlève les traces de doigts. Réponse juste : ☐ A + B ☐ A + C + D ☐ C + D + E ☐ B + D + E		1	
A reporter		17	

		Points													
		maximum	obtenus												
A reporter		17													
Exercice 6 La chambre est en désordre. Des bouteilles de PET et du plastique sont dispersés dans la pièce. Vous trouvez même des piles dans la poubelle. Nommez les trois pictogrammes et expliquez en mots-clés <table><tr><th>Pictogrammes</th><th>Désignation du pictogrammes</th><th>Explications</th></tr><tr><td></td><td> </td><td> </td></tr><tr><td></td><td> </td><td> </td></tr><tr><td></td><td> </td><td> </td></tr></table>		Pictogrammes	Désignation du pictogrammes	Explications										3	
Pictogrammes	Désignation du pictogrammes	Explications													
															
															
															
Exercice 7 Le sol de la chambre est en textile. Quelle sont les inconvénients d'un sol en textiles ? a) Décrivez un inconvénient en minimum deux phrases. b) Pour l'entretien du sol en textile il existe diverses méthodes de nettoyage. Citez les méthodes de nettoyage qui correspondent. <table><tr><th>Type de nettoyage</th><th>Méthodes de nettoyage</th></tr><tr><td>Nettoyage d'entretien</td><td></td></tr><tr><td>Nettoyage intermédiaire</td><td></td></tr></table>		Type de nettoyage	Méthodes de nettoyage	Nettoyage d'entretien		Nettoyage intermédiaire		1	1						
Type de nettoyage	Méthodes de nettoyage														
Nettoyage d'entretien															
Nettoyage intermédiaire															
A reporter		22													

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		22	
Exercice 7 suite c) Votre formatrice vous rappelle de ne pas oublier le nettoyage visuel. Expliquez ce que votre formatrice veut dire en une phrase. _____ _____		1	
Exercice 8 Vous avez nettoyé la chambre et commencé le nettoyage du sanitaire. Le sol et les parois sont en carrelage. a) Enumérez quatre produits de nettoyage typiques que vous utilisez dans le sanitaire • _____ • _____ • _____ • _____		2	
b) Durant le nettoyage des sanitaires vous remarquez que les carrelages sont plein de calcaire et le lavabo très sale. Cochez si les explications sont justes ou fausses		2	
		juste	faux
Pour éliminer le calcaire il faut plus de mécanique.	☐	☐	
L'utilisation de chiffons en microfibres réduit la consommation de détergent.	☐	☐	
Des produits de nettoyage acides peuvent produire des taches sur les sols en marbre.	☐	☐	
Les produits de nettoyage écologiques contiennent plus de colorants.	☐	☐	
A reporter		27	

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		27	
Exercice 8 suite Le sanitaire que vous nettoyez est en carrelage. c) Citez quatre caractéristiques du carrelage. • _____ • _____ • _____ • _____ d) Expliquez un inconvénient d'un sol en carrelage en une phrase _____ _____ _____		2	
Exercice 9 Différents symboles de danger se trouvent sur les bouteilles de nettoyage pour l'entretien des sanitaires. Nommez les différents symboles en mots-clés.		1	
 _____			
 _____			
A reporter		31	

	Points	
	maximum	obtenus
A reporter	37	
Exercice 12 Les espaces habités devraient être aménagés afin que les résidents se sentent « à la maison ». Indépendamment de la situation de vie, tout le monde a des besoins particuliers. a) Nommez deux besoins fondamentaux. • _____ • _____ b) Les résidents ont également des besoins individuels. Nommez deux besoins individuels. • _____ • _____	1	
	1	
Total	39	

Procédure de qualification**Employé/e en intendance AFP**

Connaissances professionnelles, examens écrits

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

Série zéro 2017

Nom, Prénom	Nr. Candidat/e	Date
.....		

Durée 30 minutes pour 7 exercices**Moyens auxiliaires** aucun**Echelle des notes Maximum de points : 28**

27	-	28	points	=	Note	6.0
24	-	26	points	=	Note	5.5
21	-	23	points	=	Note	5.0
19	-	20	points	=	Note	4.5
16	-	18	points	=	Note	4.0
13	-	15	points	=	Note	3.5
10	-	12	points	=	Note	3.0
7	-	9	points	=	Note	2.5
5	-	6	points	=	Note	2.0
2	-	4	points	=	Note	1.5
0	-	1	point	=	Note	1.0

Points obtenus	Note

Signatures des expert-e-s :

.....

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

Elaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Editeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

				Points	
				maximum	obtenus
A reporter				7	
Exercice 3 Les textiles sont faits de diverses fibres et doivent être traités différemment. Sur les vêtements une étiquette de symboles est fixée. Écrivez pour chaque symbole leur signification				4	
					
					
					
					
Exercice 4 Madame Seiler, une résidente, a donné un pullover pour laver. Ce pullover est en laine. a) Citez quatre propriétés de la laine, en mots-clés. • _____ • _____ • _____ • _____ b) Citez quatre autres vêtements en laine. • _____ • _____ • _____ • _____ c) Citez deux règles d'entretien de la laine. • _____ • _____				2	
				2	
				1	
A reporter				16	

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		16	
Exercice 5 Dans le linge privé de Madame Seiler il y a une blouse à laquelle il manque un bouton. La blouse passe par différentes étapes dans le circuit du linge. Numérotez les différentes étapes dans l'ordre de passage		5	
_____	Stocker le linge sale		
_____	Calandrer ou repasser		
_____	Plier		
_____	Laver		
_____	Préparer pour le repassage		
_____	Réparer les vêtements défectueux		
_____	Rassembler le linge		
_____	Préparer le linge avant lavage		
_____	Sécher		
_____	Distribuer le linge propre		
Exercice 6 L'après-midi vous avez reçu l'ordre de votre supérieur de laver les habits de travail du personnel de cuisine. a) Comment devez-vous préparer les habits de travail avant le lavage ? Citez quatre critères.		2	
• _____			
• _____			
• _____			
• _____			
Vous remplissez la machine avec des vestes de cuisine en couleurs.		0.5	
b) Quel produits de lavage choisissez-vous pour des vestes de cuisine en couleurs ? Cochez ce qui correspond.			
☐ Produits de lavage pour couleurs			
☐ Produits de lavage pour lainage			
☐ Produits de lavage complet			
☐ Produits de lavage pour linge fin			
c) A quelle température lavez-vous les tabliers de cuisine blancs ?		0.5	

A reporter		24	

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		24	
Exercice 7 Le linge a été lavé et séché dans le tumbler. Vous êtes responsable pour le nettoyage et l'entretien des machines. a) Notez quatre produits et matériel de nettoyage pour l'entretien du tumbler. Mise en Place: • _____ • _____ • _____ • _____ b) Expliquez quatre travaux d'entretien et de maintenance pour un tumbler. • _____ • _____ • _____ • _____		2	
		2	
Total		28	

Connaissance professionnelle, examens écrits

DCO. 4 Préparation et distribution des mets

Série zéro 2017

Nom, Prénom	Nr. Candidat-e	Date
.....		

Durée 30 minutes pour 12 exercices**Moyens auxiliaires** aucun**Echelle des notes Maximum de points : 28**

27	-	28	points	=	Note	6.0
24	-	26	points	=	Note	5.5
21	-	23	points	=	Note	5.0
19	-	20	points	=	Note	4.5
16	-	18	points	=	Note	4.0
13	-	15	points	=	Note	3.5
10	-	12	points	=	Note	3.0
7	-	9	points	=	Note	2.5
5	-	6	points	=	Note	2.0
2	-	4	points	=	Note	1.5
0	-	1	point	=	Note	1.0

Points obtenus	Note

Signature des expert-e-s :

.....

Ces séries d'examens sont libérées pour des exercices.

Elaboré par: Groupe de travail OrTra intendance Suisse
Editeur: CSFO, unité de Procédure de qualification, Berne

Position 4			Points	
			maximum	obtenus
Situation C'est l'hiver, vous travaillez dans la cuisine et préparez une crème au chocolat. Vous allez dans le réfrigérateur chercher des fruits pour la garniture. Demandez au chef pourquoi il y a une caisse de fraises dans le frigo. Il vous explique, qu'il les a achetées pour une occasion spéciale.				
Exercice 1 Citez, en mots-clés, trois raisons pour lesquelles il faut acheter des fruits et légumes de saison. • _____ • _____ • _____			3	
Exercice 2 Le chef de cuisine vous demande d'établir une table avec des fruits et légumes régionaux et de saison. Complétez la table avec deux fruits et légumes. (pas de répétition)			6	
Saison	Légumes	Fruits		
Printemps	• _____ • _____	• _____ • _____		
Été	Brocolis, fenouils	Cerises, melons		
Automne	• _____ • _____	• _____ • _____		
Hiver	• _____ • _____	• _____ • _____		
A reporter			9	

		Points													
		maximum	obtenus												
A reporter		9													
Exercice 3 Vous avez dressé votre crème au chocolat et la disposez dans la vitrine réfrigérée du restaurant. Un client se renseigne auprès de vous, si cette crème au chocolat contient beaucoup de matière grasse. Citez un aliment utilisé dans votre crème au chocolat, qui contient des matières grasses		1													
Exercice 4 A côté de la matière grasse il existe d'autres nutriments qui jouent tous un rôle dans notre organisme. Citez les nutriments correspondant au rôle.		2													
<table><tr><th>Nutriments</th><th>Rôles</th></tr><tr><td>graisse</td><td>Source d'énergie, carburant, ou appelée « bombe d'énergie » : on distingue entre végétale et animale, saturée et insaturée.</td></tr><tr><td></td><td>Le fournisseur d'énergie le plus important, il met rapidement de l'énergie à disposition pour votre corps, ce qui est important pour les muscles et le cerveau. « Ils se composent généralement de divers sucres et d'amidons ».</td></tr><tr><td></td><td>Les matériaux de construction, par exemple pour les cellules, les muscles, les os, le cœur et la peau.</td></tr><tr><td></td><td>Elément de construction dans votre corps : par exemple, le calcium est bon pour les os et les dents. Le fer est essentiel pour le transport de l'oxygène.</td></tr><tr><td></td><td>Substances de protection et de régulation par exemple : renforce le système immunitaire, impliquées dans les processus métaboliques.</td></tr></table>		Nutriments	Rôles	graisse	Source d'énergie, carburant, ou appelée « bombe d'énergie » : on distingue entre végétale et animale, saturée et insaturée.		Le fournisseur d'énergie le plus important, il met rapidement de l'énergie à disposition pour votre corps, ce qui est important pour les muscles et le cerveau. « Ils se composent généralement de divers sucres et d'amidons ».		Les matériaux de construction, par exemple pour les cellules, les muscles, les os, le cœur et la peau.		Elément de construction dans votre corps : par exemple, le calcium est bon pour les os et les dents. Le fer est essentiel pour le transport de l'oxygène.		Substances de protection et de régulation par exemple : renforce le système immunitaire, impliquées dans les processus métaboliques.		
Nutriments	Rôles														
graisse	Source d'énergie, carburant, ou appelée « bombe d'énergie » : on distingue entre végétale et animale, saturée et insaturée.														
	Le fournisseur d'énergie le plus important, il met rapidement de l'énergie à disposition pour votre corps, ce qui est important pour les muscles et le cerveau. « Ils se composent généralement de divers sucres et d'amidons ».														
	Les matériaux de construction, par exemple pour les cellules, les muscles, les os, le cœur et la peau.														
	Elément de construction dans votre corps : par exemple, le calcium est bon pour les os et les dents. Le fer est essentiel pour le transport de l'oxygène.														
	Substances de protection et de régulation par exemple : renforce le système immunitaire, impliquées dans les processus métaboliques.														
A reporter		12													

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		12	
Exercice 5 Nommez une raison pour laquelle vous disposez la crème au chocolat dans la vitrine réfrigérée. _____		1	
Exercice 6 Après votre pause de midi vous travaillez dans la cuisine du froid. Une livraison de légumes frais arrive, vous devez la stocker correctement. Quelle sont les règles à observer, citez trois points. • _____ • _____ • _____		3	
Situation Le chef de cuisine vous informe que demain il y a une occasion particulière dans votre entreprise. Vous devez préparer 50 sandwiches. Il vous demande de prendre les dispositions nécessaires.		3	
Exercice 7 Donnez trois raisons pour lesquelles les travaux préparatoires pour les sandwiches sont importants. • _____ • _____ • _____			
A reporter		19	

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		19	
Exercice 8 Pour le sandwich au jambon il est exactement défini combien de masse à tartiner, jambon, cornichons, salade etc, doivent être utilisés. Expliquez, en une ou deux phrases pourquoi les quantités sont définies. 		1	
Exercice 9 Pour la préparation des sandwiches vous avez besoin d'ustensiles de cuisine. Citez quatre ustensiles. • • • •		2	
Exercice 10 Dans la préparation des sandwiches vous faites attention à l'hygiène et la sécurité. Cochez, si les réponses sont justes ou fausses. juste faux Je mets des gants jetables que pour la préparation des mets chauds. ☐ ☐ Je fais attention au déroulement de la préparation. ☐ ☐ A la fin de la préparation j'emballe le reste des aliments, je les date et les étiquette ☐ ☐ Après avoir fait les sandwiches, je ne dois plus les stocker dans un endroit frais. ☐ ☐		2	
A reporter		24	

		Points	
		maximum	obtenus
A reporter		24	
Situation Après l'évènement vous travaillez dans le secteur du lavage de la vaisselle. Vous discutez avec une collègue sur l'organisation du lavage.		2	
Exercice 11 Cochez ce qui correspond. A) Je fais en sorte que le récipient à détergent et le brillant soient toujours remplis. B) Les couverts sont placés dans l'eau chaude avant le lavage. C) Le tunnel de lavage a deux bras de pulvérisation en haut et en bas. Un pour le détergent et l'autre pour le brillant. D) Je dois sécher les couverts et les verres. E) Un bouton rouge sur le tunnel de lavage clignote, je peux l'ignorer. Réponses juste : ☐ A + B ☐ A + C + D ☐ C + D + E ☐ B + D + E			
Exercice 12 A la fin du travail dans le secteur de la laverie il reste toujours l'élimination des déchets. Citez deux sortes de déchets qui surviennent lors du service de midi. • _____ • _____		2	
Total		28	