

## Domaines de compétences opérationnelles (DCO)

DCO A : Présentation personnelle et communication  
DCO B : Service de boissons et de mets  
DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux  
DCO D : Organisation du circuit du linge  
DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels

Les DCO A et B comportent des objectifs évaluateurs de l'entreprise propres au domaine spécifique hôtellerie et intendance.

- Domaine spécifique hôtellerie : Communication dans une deuxième langue nationale ou en anglais
- Domaine spécifique intendance : Préparation de mets et de plats simples

L'entreprise formatrice décide du domaine spécifique, celui-ci est

fixé dans le contrat d'apprentissage. Le canton détermine la langue étrangère du domaine spécifique hôtellerie.

## Documents de référence

Les documents de référence constituent une collection d'exemples qui peuvent être utilisés pendant la formation professionnelle initiale dans les trois lieux de formation.

Les documents de référence incluent :

- Situations de référence
- Établissements de référence
- Liste de référence machines et appareils
- Liste de référence boissons et mets
- Liste de référence des nettoyages de contrôle, courant et à fond possibles
- Liste de référence des travaux de remise en état possibles

Les situations de référence sont différentes pour CFC et AFP.  
Les établissements de référence ainsi que les quatre listes de référence sont identiques pour CFC et AFP.

## Dossier de formation



L'outil de dossier de formation de l'Ortra intendance Suisse et d'Hotel & Gastro formation Suisse permet de relier entre eux les trois lieux de formation. La personne en formation et l'offre de l'entreprise y occupe une place centrale.

## Mandats pratiques

Par le biais de mandats pratiques, les personnes en formation sont amenées à consigner des travaux essentiels de la pratique en rapport avec les compétences opérationnelles à acquérir. Les mandats pratiques contiennent des situations que les personnes en formation traitent. Il existe des mandats pratiques pour le lieu de formation entreprise et pour le lieu de formation CIE.

|                                                         | 1er semestre     | 2e semestre      | 3e semestre     | 4e semestre     | 5e semestre      | 6e semestre      | PQual |
|---------------------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|-------|
| <b>DCO A</b> Entreprise<br>École professionnelle<br>CIE | Env. 2 semaines  |                  | Env. 3 semaines | Env. 5 semaines | Env. 10 semaines | Env. 10 semaines |       |
| <b>DCO B</b> Entreprise<br>École professionnelle<br>CIE |                  | Env. 13 semaines | Env. 7 semaines | Env. 7 semaines | Env. 3 semaines  |                  |       |
| <b>DCO C</b> Entreprise<br>École professionnelle<br>CIE | Env. 11 semaines | Env. 10 semaines | Env. 6 semaines | Env. 5 semaines | Env. 10 semaines | Env. 8 semaines  |       |
| <b>DCO D</b> Entreprise<br>École professionnelle<br>CIE | Env. 11 semaines |                  | Env. 8 semaines | Env. 6 semaines | Env. 1 semaine   |                  |       |
| <b>DCO E</b> Entreprise<br>École professionnelle<br>CIE |                  |                  |                 |                 |                  |                  |       |

## Exercices des personnes en formation

Les personnes en formation tiennent un dossier de formation.

Le dossier de formation peut être utilisé comme moyens auxiliaires pour la procédure de qualification.

## Procédure de qualification

|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Domaines de qualification</b><br><b>Travail pratique en tant que TPP</b><br>Pondération 60 %<br>Note éliminatoire<br><br>Total 6 heures | <b>DCO A : Présentation personnelle et communication</b><br><b>DCO B : Service de boissons et de mets</b><br>Pondération 30 %                                                                       | Durée : 150 minutes (90 minutes DCO A et B + 60 minutes DCO A et B, domaine spécifique inclus)<br>Les candidats se voient confier plusieurs mandats qu'ils planifient et exécutent.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                            | <b>DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux</b><br><b>DCO D : Organisation du circuit du linge</b><br><b>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</b><br>Pondération 50 % | Durée : 180 minutes (90 minutes DCO C et E + 90 minutes DCO D et E)<br>Les candidats reçoivent plusieurs mandats qu'ils planifient, exécutent et instruisent. L'instruction peut avoir lieu dans le domaine de compétences opérationnelles C ou D.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                            | <b>Entretien professionnel</b><br><b>sur tous les domaines de compétences opérationnelles</b><br>Pondération 20 %                                                                                   | Durée : 30 minutes (30 minutes tous les DCO)<br>L'entretien professionnel permet de discuter de questions de mise en réseau concernant tous les domaines de compétences opérationnelles. L'entretien professionnel est une discussion entre deux professionnels et aborde les aspects techniques en profondeur et en largeur. Les candidats montrent comment ils/elles sont capables d'identifier les relations et de gérer les situations. Les candidats expliquent par exemple comment ils procèdent dans le cadre d'exercices liés à la pratique. Ils expriment leur compréhension de l'arrière-plan et des rapports techniques, réfléchissent à la procédure méthodique et discutent de solutions alternatives. |

## Entreprise

|                                           | 1er semestre                                                                                                                                                                  | 2e semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3e semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4e semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5e semestre                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6e semestre                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mandats pratiques entreprise (MPE)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>MPE 101 (DCO C, E) : Nettoyage de contrôle et nettoyage courant</li> <li>MPE 102 (DCO A, D, E) : Circuit du linge zone sale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>MPE 201 (DCO B, E) : Machines, Appareils, Organisation de la vaisselle, Élimination</li> <li>MPE 202 (DCO E) : Systèmes de caisse et modes de facturation</li> <li>MPE 203 (DCO C, E) : Nettoyage de contrôle et nettoyage courant</li> <li>MPE 204 (DCO C, E) : Nettoyage intermédiaire</li> <li>MPE 205 (DCO E) : Cycle des marchandises dans le nettoyage</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>MPE 301 (DCO A, B, E) : Buffet incl. encadrer des hôtes</li> <li>MPE 302 (DCO C, E) : Aménagement des locaux et entretien des plantes</li> <li>MPE 303 (DCO C, E) : Nettoyage de contrôle et nettoyage courant</li> <li>MPE 304 (DCO A, D, E) : Circuit du linge zone propre</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>MPE 401 (DCO A, B, E) : Allergènes et intolérances</li> <li>MPE 402 (DCO C, E) : Nettoyage de contrôle et nettoyage courant</li> <li>MPE 403 (DCO A, C, E) : Instruction sur le nettoyage</li> <li>MPE 404 (DCO C, E) : Nettoyage à fond</li> <li>MPE 405 (DCO D, E) : Organisation du circuit du linge</li> <li>MPE 406 (DCO C, E) : Aménagement des locaux et entretien des plantes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>MPE 501 (DCO A, E) : Processus d'entrée et de sortie</li> <li>MPE 502 (DCO A, B, E) : Événements</li> <li>MPE 503 (DCO C, E) : Nettoyage de contrôle et nettoyage courant</li> <li>MPE 504 (DCO A, D, E) : Instruction circuit du linge</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>MPE 601 (DCO A, E) : Conseiller et encadrer les hôtes et les clients</li> <li>MPE 602 (DCO C, E) : Nettoyage à fond</li> <li>MPE 603 (DCO D, E) : Linge infectieux</li> </ul> |
| <b>Spécial</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien de période d'essai</li> <li>Élaboration du rapport de formation par semestre</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration du rapport de formation par semestre</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration du rapport de formation par semestre</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration du rapport de formation par semestre</li> <li>Mener éventuellement les premières discussions sur l'avenir, par ex. participation aux SwissSkills</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration du rapport de formation par semestre</li> </ul>                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration du rapport de formation par semestre</li> <li>Certificat de formation avec indication du domaine spécifique</li> </ul>                                            |

## École professionnelle

|                                                | 1er semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2e semestre                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3e semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4e semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5e semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6e semestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Domaines de compétences opérationnelles</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>DCO A : Présentation personnelle et communication, 30 Leçons</li> <li>DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux, 60 Leçons</li> <li>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels, 10 Leçons</li> </ul>                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>DCO B : Service de boissons et de mets, 20 Leçons</li> <li>DCO D : Organisation du circuit du linge, 60 Leçons</li> <li>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels, 20 Leçons</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>DCO A : Présentation personnelle et communication, 30 Leçons</li> <li>DCO B : Service de boissons et de mets, 30 Leçons</li> <li>DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux, 40 Leçons</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>DCO A : Présentation personnelle et communication, 20 Leçons</li> <li>DCO B : Service de boissons et de mets, 30 Leçons</li> <li>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels, 50 Leçons</li> </ul>                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>DCO A : Présentation personnelle et communication, 60 Leçons</li> <li>DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux, 30 Leçons</li> <li>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels, 10 Leçons</li> </ul>                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>DCO A : Présentation personnelle et communication, 40 Leçons</li> <li>DCO D : Organisation du circuit du linge, 30 Leçons</li> <li>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels, 30 Leçons</li> </ul>                                                                                                                                   |
| <b>Thèmes prévus selon le manuel de WIGL</b>   | DCO A : <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation personnelle</li> <li>Communication</li> </ul> DCO C : <ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs du nettoyage</li> <li>Nettoyage des locaux</li> <li>Produits de nettoyage et d'entretien</li> </ul> DCO E : <ul style="list-style-type: none"> <li>Sécurité au travail et protection de la santé</li> </ul> | DCO B : <ul style="list-style-type: none"> <li>Découvrir</li> <li>Préparation de boissons et de mets</li> </ul> DCO D : <ul style="list-style-type: none"> <li>Circuit du linge</li> </ul> DCO E : <ul style="list-style-type: none"> <li>Processus opérationnels</li> </ul> | DCO A : <ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller les clients</li> <li>Langue étrangère : Conversations et termes techniques</li> </ul> DCO B : <ul style="list-style-type: none"> <li>Processus de lavage de la vaisselle</li> <li>Machines et appareils du processus de lavage de la vaisselle</li> </ul> DCO C : <ul style="list-style-type: none"> <li>Aménagement de locaux</li> <li>Moyens de contrôle pour le nettoyage</li> <li>Machines et appareils de nettoyage</li> </ul> | DCO A : <ul style="list-style-type: none"> <li>Langues étrangères : Conversations et termes techniques</li> </ul> DCO B : <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation et préparation de boissons et de mets</li> </ul> DCO E : <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des stocks</li> <li>Assurance qualité</li> <li>Instruction des collaborateurs</li> </ul> | DCO A : <ul style="list-style-type: none"> <li>Caractéristiques culturelles et diversité</li> <li>Langues étrangères : Conversations et termes techniques</li> <li>Promotion des ventes</li> <li>Arrivée et départ des clients</li> </ul> DCO C : <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation du nettoyage</li> </ul> DCO E : <ul style="list-style-type: none"> <li>Instruction des collaborateurs</li> </ul> | DCO A : <ul style="list-style-type: none"> <li>Langue étrangère : Conservations et termes techniques</li> <li>Réalisation d'événements</li> </ul> DCO D : <ul style="list-style-type: none"> <li>Linge de l'entreprise et des clients</li> <li>Linge infectieux</li> </ul> DCO E : <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion de la qualité</li> <li>Instruction des collaborateurs</li> </ul> |

## Cours interentreprises

|                                                | CIE 1 (3 jours)                                                                                                                                                                                                                                                                      | CIE 2 (4 jours)                                                                                                                                                                                                               | CIE 3 (4 jours)                                                                                                                                                                                                          | CIE 4 (4 jours)                                                                                                                                                                                                               | CIE 5 (4 jours)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Contrôle de compétences CIE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Domaines de compétences opérationnelles</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>DCO A : Présentation personnelle et communication</li> <li>DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux</li> <li>DCO D : Organisation du circuit du linge</li> <li>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>DCO A : Présentation personnelle et communication</li> <li>DCO B : Service de boissons et de mets</li> <li>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux</li> <li>DCO D : Organisation du circuit du linge</li> <li>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>DCO A : Présentation personnelle et communication</li> <li>DCO B : Service de boissons et de mets</li> <li>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>DCO A : Présentation personnelle et communication</li> <li>DCO B : Service de boissons et de mets</li> <li>DCO C : Nettoyage et aménagement de locaux</li> <li>DCO D : Organisation du circuit du linge</li> <li>DCO E : Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</li> </ul> | <p>Comme différents instructeurs CIE sont engagés pour les différents domaines de compétences opérationnelles, les observations de plusieurs instructeurs CIE sont prises en compte dans le contrôle de compétences CIE.</p> <p>Les instructeurs CIE donnent à chaque personne en formation une évaluation externe pour chaque mandat pratique traité.</p> <p>L'évaluation externe des mandats pratiques est prise en compte dans le contrôle de compétences CIE.</p> |
| <b>Mandats pratiques CIE (MCIE)</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction (sans mandat pratique)</li> <li>MCIE 101 Présentation personnelle et communication : 1 jour</li> <li>MCIE 102 Nettoyage et aménagement de locaux : 1 jour</li> <li>MCIE 103 Organisation du circuit du linge : 1 jour</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>MCIE 201 Présentation personnelle et communication : 1.5 jours</li> <li>MCIE 202 Service de boissons et de mets : 2.5 jours</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>MCIE 301 Nettoyage et aménagement de locaux : 2 jours</li> <li>MCIE 302 Organisation du circuit du linge : 2 jours</li> </ul>                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>MCIE 401 Présentation personnelle et communication : 1.5 jours</li> <li>MCIE 402 Service de boissons et de mets : 2.5 jours</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>MCIE 501 Présentation personnelle et communication : 1 jour</li> <li>MCIE 502 Service de boissons et de mets : 1 jour</li> <li>MCIE 503 Nettoyage et aménagement de locaux : 1 jour</li> <li>MCIE 504 Organisation du circuit du linge : 1 jour</li> </ul>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |