

Gestionnaire en intendance CFC

Fegems : Employé polyvalent 3
Niveau B

Le cahier des charges générique a pour but de permettre à l'employeur d'établir son propre cahier des charges pour le poste en titre.

Les contenus se réfèrent aux formations et niveaux de qualification du système suisse dans les domaines de l'intendance et apparentés (hôtellerie, restauration, buanderie, nettoyage, services techniques, sécurité).

Ce document comprend les connaissances, les savoir-faire, les compétences travaillées et acquises par le professionnel lors de sa formation CFC. L'employeur peut ainsi définir pour son établissement les prérequis à l'engagement et les compétences à acquérir.

Formation requise

Certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire en intendance

Mission du poste

Un gestionnaire en intendance est formé dans les différents secteurs de l'intendance : hôtellerie, restauration, buanderie et nettoyage avec une approche spécifique du secteur santé-social. A ce titre, le cahier des charges du gestionnaire en intendance comprend des activités dans les différents secteurs, selon une répartition convenant à l'entreprise.

Grâce à sa formation interdisciplinaire, le gestionnaire en intendance peut remplacer un collaborateur du même niveau hiérarchique ou un subordonné lors de congé, vacances, maladie, accident ou surcharge de travail. Il est capable de reprendre au pied levé, dans la limite de ses compétences et de manière autonome, les charges correspondantes.

Le gestionnaire en intendance planifie ses tâches et mobilise les équipements, les machines et les méthodes adaptés à celles-ci. Il évalue et contrôle l'état des infrastructures, du mobilier et du matériel de ses différents domaines d'activités. Il transmet toute information nécessaire aux services concernés. Il gère les stocks et passe les commandes. Il documente son travail en permanence. Expérimenté, il peut être responsable d'une équipe, de la formation pratique d'apprentis ou de collaborateurs non formés.

Le gestionnaire en intendance connaît les spécificités de la clientèle des EMS et les éléments nécessaires pour créer et entretenir une atmosphère agréable dans les domaines supervisés par l'intendant. Il prend en compte les besoins et les attentes des clients. Il travaille dans un esprit interdisciplinaire.

Travailler en EMS

Travailler en EMS c'est adhérer et appliquer une éthique spécifique au secteur et ce, quel que soit le poste occupé. Le résident est chez lui dans l'établissement et mis au centre de l'organisation du travail de tous. Au sein d'une équipe interdisciplinaire, le but de chaque collaborateur est de contribuer au bien-être du résident ainsi qu'à l'amélioration de son quotidien dans le respect de sa dignité, de ses valeurs, de ses besoins et de son intimité. L'accompagnement des personnes âgées en EMS nécessite des qualités d'empathie, de patience et de communication particulières, liées à la fragilité de cette clientèle souvent atteinte dans sa santé (en particulier de troubles cognitifs et en situation de fin de vie).

Aptitudes spécifiques

Pour toutes les compétences (professionnelles, personnelles, sociales, de conduite) et pour toutes les sollicitations et conditions de travail, se référer au cahier des charges de la personne remplacée et le secteur correspondant.

1. Compétences professionnelles

en lien avec le cahier des charges des différents postes de travail qui sont basés sur le plan de formation du gestionnaire en intendance

1.1 Connaissances

- français, niveau C1
- des moyens de communication (téléphone, internet, fax, etc.)
- des types de communication (verbale, non verbale, paraverbale)
- des outils et procédures administratifs utilisés dans le département
- de la politique et de la culture de l'établissement
- du système de management de la qualité en vigueur dans l'établissement
- de son poste, ses tâches, ses responsabilités et l'organigramme de l'établissement
- des lois en vigueur pour la planification des affectations
- des relations de service et des fonctions de chacun
- des règles de sécurité et d'ergonomie en vigueur, dont incendie et premiers secours
- des symboles de danger
- des techniques de portage et de transport
- des prescriptions légales en vigueur (hygiène, HACCP, RABC, ODAIOUs)
- des processus et des supports de contrôle en vigueur dans le département
- des différents éléments nécessaires à la planification et au déroulement des travaux
- des produits liés aux activités de nettoyage et d'entretien
- du processus de commande utilisé dans le département (économie, écologie)
- des principes de stockage, de la tenue de l'inventaire et de l'inventaire extracomptable
- des types de coûts dans son département
- des appareils, ustensiles, machines et équipements et de leur utilisation dans son département
- des propriétés, des caractéristiques et des critères de qualité des différents matériaux utilisés dans son département
- des propriétés, des caractéristiques et des critères de qualité des différents tissus et fibres
- du circuit du linge
- du traitement du linge infectieux
- de la remise en état du linge
- des méthodes d'entretien de l'intérieur d'un bâtiment
- des symboles et pictogrammes liés aux activités de nettoyage et d'entretien
- des types de clients et de résidents
- des genres et types de repas
- des règles de services des mets et boissons
- du suivi d'un service ou manifestation
- de la porcelaine, de la verrerie, des couverts et du petit matériel et leur utilisation
- de la provenance, des propriétés, des caractéristiques, de la fabrication et des critères de qualité des denrées alimentaires et des boissons
- des règles de bienséance
- des normes en vigueur relatives au respect de l'environnement
- des règles de gestion des déchets au sein de l'établissement
- des éléments de décoration pour créer une ambiance agréable
- des préparations pour les en-cas, goûters, petit-déjeuner et boissons
- des méthodes d'accueil et de service
- des règles de service (mets et boissons)

- des types de service
- des machines, appareils utilisés pour le lavage de la vaisselle, porcelaine, etc.
- de l'entretien de la porcelaine, verreries, couverts et la batterie de cuisine
- des standards de qualité relatifs à chaque prestation
- du fonctionnement interdisciplinaire

1.2 savoir-faire

En lien avec le cahier des charges des différents postes de travail qui sont basés sur le plan de formation du gestionnaire en intendance

2. Compétences personnelles

2.1. autonomie

- être autonome et responsable
- travailler avec les documents du département (par ex. listes de contrôle, procédures de travail, modes d'emploi, etc.)
- soigner sa présentation (hygiène, tenue vestimentaire, verbale et non verbale)
- être capable de résoudre un problème concret au travail
- prendre des initiatives
- gérer des informations, des réclamations ou des souhaits

2.2. flexibilité

- s'adapter à la diversité des résidents et des hôtes
- être résistant physiquement et psychiquement
- être en mesure de répondre efficacement aux attentes, besoins et réclamations
- être curieux et avoir l'envie d'apprendre

3. Compétences sociales

3.1. communication

- être apte à communiquer avec les supérieurs, les collaborateurs, les résidents et les hôtes
- faire preuve de civilité
- être réceptif aux demandes du personnel et des résidents
- être apte à répondre de manière adéquate à toute situation relationnelle

3.2. coopération et travail en équipe

- accepter, comprendre et exécuter les ordres
- être apte à travailler en équipe interdisciplinaire

4. Compétences de conduite

- savoir déléguer et respecter l'identité de chacun
- accueillir les nouveaux collaborateurs et stagiaires
- encadrer les personnes en formation

5. Sollicitations et conditions de travail

5.1. sollicitation psychologique

- liée à la variété des tâches et au respect des délais
- liée aux problématiques de la personne âgée, en particulier souffrant de troubles cognitifs ou en fin de vie
- liée à la gestion des collaborateurs

- liée aux requêtes diverses et multiples

5.2. sollicitation physique

- liée à un travail nécessitant des efforts physiques soutenus
- liée à un travail nécessitant de longues stations debout
- liée au port de charges lourdes (déplacement de charges, risque de chute, etc.)
- liée à l'usure physique due à la répétition de mouvements
- liée à l'usage de machines

5.3. sollicitation sensorielle

- liée au bruit
- liée à la chaleur et à l'humidité
- liée aux produits toxiques et / ou à forte émanation (inhalation, contact)
- liée aux odeurs nauséabondes

5.4. influence environnementale

- liée au travail dans un lieu de vie et de fin de vie

5.5. temps de travail irrégulier

- oui : week-ends et jour fériés
- oui : horaires irréguliers

Activités principales

Selon les directives et procédures de chaque domaine :

- participer à la qualité de l'accompagnement des résidents
- faire respecter les directives légales dans ses domaines d'activité ainsi que les exigences qualité de l'établissement
- gérer les collaborateurs et les personnes en formation sous sa responsabilité
- assurer l'organisation, la planification et le déroulement des tâches liées à son poste
- rédiger les documents administratifs requis, compléter les dossiers des résidents, transmettre toute information nécessaire
- gérer les stocks du jour
- gérer le tri des déchets dans le respect des règles en vigueur
- contribuer à l'entretien des locaux et sanitaires ainsi que des objets usuels s'y trouvant
- contribuer à l'entretien des appareils, ustensiles, machines, équipements et matériel (dont linge)
- superviser la réparation des appareils, machines, mobilier, etc.
- participer au circuit du linge
- accueillir, conseiller et servir la clientèle, en particulier atteinte dans sa santé
- effectuer des nettoyages et des nettoyages à fond
- créer et entretenir une ambiance agréable par une décoration adaptée
- appliquer et faire appliquer les règles de bienséance

Employé en intendance C

Fegems : employé polyvalent 2
Niveau C

Le cahier des charges générique a pour but de permettre à l'employeur d'établir son propre cahier des charges pour le poste en titre.

La forme de ce document respecte la grille définie pour SCORE. Les contenus se réfèrent aux formations et niveaux de qualification du système suisse de formation dans les domaines de l'intendance et apparentés (hôtellerie, restauration, buanderie, nettoyage, services techniques, sécurité).

Ce document comprend les connaissances, les savoir-faire, les compétences travaillées et acquises par le professionnel lors de sa formation AFP. L'employeur peut ainsi définir pour son établissement les prérequis à l'engagement et les compétences à acquérir.

Formation requise

Attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) d'Employé en intendance (**E EI**) avec formation santé-social

Mission du poste

L'employé en intendance AFP est formé dans les différents domaines de l'intendance : hôtellerie, restauration, lingerie et nettoyage avec une approche spécifique du secteur santé-social. A ce titre, le cahier des charges de l'E EI comprend des activités dans tout ou majorité de ces domaines, selon une répartition convenant à l'entreprise. Le cahier des charges peut également être concentré sur un domaine particulier de l'intendance. Dans ce cas, le collaborateur ne portera pas le titre d'Employé en intendance mais celui de la fonction occupée.

Grâce à sa formation très complète, l'E EI peut remplacer des collaborateurs de son niveau ou de niveau inférieur lors de congé, vacances, maladie, accident ou surcharge de travail dans le secteur de l'intendance. Il est capable de reprendre au pied levé, dans la limite de ses compétences et de manière autonome, les charges correspondantes qui lui sont désignées.

Il connaît et mobilise les équipements, outils et méthodes adaptés. Il utilise les processus de travail mis en place dans les différents domaines d'activités. Il contribue à entretenir une atmosphère agréable dans les domaines supervisés par l'intendant et s'engage en faveur du bien-être des résidents et des clients.

Travailler en EMS

Travailler en EMS, c'est adhérer et appliquer une éthique spécifique au secteur et ce, quel que soit le poste occupé. Le résident est chez lui dans l'établissement et mis au centre de l'organisation du travail de tous. Au sein d'une équipe interdisciplinaire, le but de chaque collaborateur est de contribuer au bien-être du résident ainsi qu'à l'amélioration de son quotidien dans le respect de sa dignité, de ses valeurs, de ses besoins et de son intimité. L'accompagnement des personnes âgées en EMS nécessite des qualités d'empathie, de patience et de communication particulières liées à la fragilité de cette clientèle souvent atteinte dans sa santé (en particulier de troubles cognitifs et en situation de fin de vie).

Aptitudes spécifiques

1. Compétences professionnelles

L'employé en intendance accomplit des activités simples en respectant les instructions reçues avec compétences dans le nettoyage, la lingerie, la restauration, la cuisine :

- Entretien locaux communs
- Entretien les chambres des résidents
- Participer au circuit du linge et à la remise en état des textiles
- Accueillir et servir la clientèle à table et dans les manifestations
- Seconder les employés en cuisine en apprêtant des mets
- Travailler à l'office
- Adapter son service aux personnes atteintes dans leur santé

1.1 connaissances de base

- des moyens de communication (téléphone, internet, fax, etc.)
- des types de communication (verbale, non verbale)
- de son poste, ses tâches, ses responsabilités et connaître l'organigramme de l'établissement
- des règles de sécurité en vigueur, dont incendie
- des prescriptions légales en vigueur (hygiène)
- des symboles de danger
- des processus et les supports de contrôle en vigueur dans le domaine de l'intendance en général
- de la base des standards de qualité relatifs à chaque prestation
- des bases de l'entretien intérieur (équipements, mobilier, surfaces, lieux)
- des appareils, ustensiles, machines et équipements
- des techniques de portage et de transport
- des pictogrammes en vigueur pour le tri des déchets
- des techniques de nettoyage
- des produits liés aux activités d'entretien
- des principes de stockage

1.2 savoir-faire

Savoir-faire spécifiques de l'employé en intendance en lien avec le cahier des charges des différents postes de travail qui sont basés sur le plan de formation de l'employé en intendance

- respecter les règles de sécurité en vigueur, dont incendie
- respecter les prescriptions légales en vigueur (hygiène)
- respecter les règles d'ergonomie
- sécuriser son lieu de travail
- utiliser et entretenir les appareils, ustensiles et machines
- utiliser les techniques de portage et de transports
- appliquer les processus de nettoyage
- nettoyer et entretenir les objets usuels des locaux, des sanitaires, des chambres, de la lingerie, etc.
- nettoyer en entretenir les surfaces, les installations sanitaires, les fenêtres, le linge, etc.
- appliquer les règles de bienséance
- exécuter les tâches dans un environnement interdisciplinaire
- participer à la réception des marchandises et du stockage
- faire l'inventaire extracomptable
- appliquer le tri des déchets en vigueur dans l'établissement
- participer au travail en interdisciplinarité

- respecter la sphère privée du résident

2. Compétences personnelles

2.1. autonomie

- être autonome et responsable
- être capable de travailler avec des documents de l'établissement (par ex. listes de contrôle, procédures de travail, mode d'emploi, etc.)
- soigner sa présentation (hygiène, tenue vestimentaire, verbale et non verbale)
- être capable de résoudre un problème concret au travail

2.2. flexibilité

- s'adapter à la diversité des résidents et des hôtes
- être résistant physiquement et psychologiquement
- être curieux et avoir l'envie d'apprendre

3. Compétences sociales

3.1. communication

- être apte à communiquer avec les supérieurs, les collaborateurs, les résidents et les hôtes
- faire preuve de civilité
- être réceptif aux demandes du personnel et des résidents
- être apte à répondre de manière adéquate à toute situation relationnelle

3.2. coopération et travail en équipe

- accepter, comprendre et exécuter les ordres
- être apte à travailler en équipe interdisciplinaire

4. Compétences de conduite

- néant

5. Sollicitations et conditions de travail

5.1. sollicitation psychologique

- liée au respect des délais
- liée aux requêtes multiples
- liée aux problématiques de la personne âgée, en particulier souffrant de troubles cognitifs et en fin de vie

5.2. sollicitation physique

- liée à un travail nécessitant des efforts physiques soutenus
- liée à un travail nécessitant de longues stations debout
- liée au port de charges lourdes (déplacement de charges, risque de chute, etc.)
- liée à l'usure physique due à la répétition de mouvements
- liée à l'usage de machines

5.3. sollicitation sensorielle

- liée au bruit
- liée à la chaleur et à l'humidité
- liée aux produits toxiques et / ou à forte émanation (inhalation, contact)
- liée aux odeurs nauséabondes

5.4. *influence environnementale*

- liée au travail dans un lieu de vie et de fin de vie

5.5. *temps de travail irrégulier*

- oui : week-ends et jour fériés
- oui : horaires irréguliers

Activités principales

Selon les directives et procédures de service :

- participer à la qualité de l'accompagnement des résidents
- respecter les directives légales dans ses domaines d'activité ainsi que les exigences qualité de l'établissement
- entretenir et nettoyer les locaux (dont à fond), ainsi que les objets usuels s'y trouvant
- contribuer à l'aménagement, l'agencement et la décoration des locaux
- participer au circuit du linge
- accueillir et servir la clientèle, en particulier atteinte dans sa santé
- entretenir les appareils, ustensiles, machines et équipements de ses domaines d'activité
- éliminer et recycler les déchets dans le respect des règles en vigueur
- appliquer les règles de bienséance