



## Gestionnaire en intendance

CFC

## Employé, employée en intendance

AFP



Une literie impeccable, des repas sains, un service attentionné, des locaux propres, accueillants et chaleureux: voilà ce dont les professionnels de l'intendance sont responsables. Employés dans des homes, des foyers, des hôpitaux ou encore des hôtels, ils veillent au bien-être des résidents, des patients et des clients. Ces professionnels polyvalents peuvent être affectés aussi bien à la buanderie qu'à la cuisine, ce qui rend leur activité très variée.

## Qualités requises

### J'ai le sens du rangement, de l'hygiène et de l'organisation

Les gestionnaires en intendance veillent au confort, à l'ordre et à la propreté des lieux. Pour accomplir leurs tâches avec précision et efficacité, ils doivent bien organiser leur travail.

### Je fais preuve d'empathie, de courtoisie et de tact

Ces professionnels ont souvent affaire à des personnes âgées, à des patients ou à des familles. Ils doivent se montrer aimables et compréhensifs à leur égard.

### J'ai une bonne condition physique

Les gestionnaires en intendance travaillent la plupart du temps debout. Certaines tâches, comme le nettoyage des chambres, peuvent mettre leur corps à rude épreuve. D'où l'importance d'être en forme physiquement. Une bonne dose d'endurance est également nécessaire.

### Je suis une personne touche-à-tout et flexible

Servir les repas, trier le linge, entretenir les couloirs, découper des légumes, aménager les espaces communs, gérer les commandes, tenir la correspondance: les gestionnaires en intendance exercent une multitude d'activités dans de nombreux secteurs. Pour cela, ils doivent bien connaître le fonctionnement global de l'établissement.

### Je suis habile de mes mains et j'ai un certain sens esthétique

Ces qualités sont essentielles lorsqu'il s'agit de dresser joliment une table, d'arranger un bouquet de fleurs ou encore de décorer une chambre avec goût.

▼ Habileté manuelle et patience sont indispensables dans ce métier.



## Environnement de travail

Les gestionnaires en intendance travaillent dans des homes, des EMS, des foyers, des hôpitaux, des cliniques, des crèches ou encore des hôtels. Quel que soit l'établissement, ils peuvent être affectés à la buanderie, à la cuisine, au restaurant, à la cafétéria, au nettoyage des chambres, des couloirs ou des espaces communs, ou encore au bureau pour les tâches administratives.

### Bienveillance et discrétion

Ces professionnels interviennent régulièrement dans les chambres des résidents et des patients. Lorsque ces derniers réclament de l'attention ou qu'ils veulent engager la conversation, les gestionnaires en intendance se mettent volontiers à leur disposition, tout en continuant leurs tâches et en faisant preuve de discrétion. Ils sont tenus au secret professionnel. Les gestionnaires en intendance travaillent parfois le week-end et la nuit. C'est le cas par exemple dans les hôpitaux qui disposent d'un service des urgences.

## Formation CFC

La formation de gestionnaire en intendance s'acquiert par un apprentissage en entreprise (système dual) ou en école de métiers.



### Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée



### Durée

3 ans



### Entreprise formatrice

Principalement des établissements d'accueil (homes, EMS, foyers, crèches, etc.) et des hôpitaux, mais parfois aussi des hôtels



### Ecole professionnelle

En Suisse romande, les cours ont lieu un jour par semaine à Genève, à Morges (VD), à Grangeneuve (FR), à Neuchâtel, à Châteauneuf (VS) ou à Courtemelon (JU). Les leçons portent sur l'accueil, le conseil et le service aux clients, le nettoyage et l'aménagement de locaux et d'équipements, la réalisation des travaux du circuit du linge, la composition, la préparation et la distribution de menus, l'exécution de travaux administratifs, ainsi que la promotion de sa propre santé et le soutien aux clients. A cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale et du sport. Il n'y a pas de cours de langues étrangères.



### Cours interentreprises

Les cours interentreprises sont des journées de formation spécifiques qui permettent d'approfondir et de mettre en pratique certains sujets étudiés à l'école professionnelle. Ils se déroulent dans les entreprises partenaires d'OrTra intendance Suisse.



### Ecole de métiers

La formation de gestionnaire en intendance peut s'effectuer en école à plein temps. Lieux: Châteauneuf (VS) ou Courtemelon (JU). Des stages en institutions sont organisés. Le nombre de places de formation est limité par une procédure d'admission.



### Titre délivré

Certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire en intendance



### Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée (HES) en principe sans examen, selon la filière choisie.





◀ La calandre est une machine qui permet un repassage rapide et impeccable du linge.

## Ramon Hohl

18 ans, gestionnaire en intéendance CFC en 2<sup>e</sup> année de formation, employé dans un EMS

# Des chambres à la cuisine, en passant par la buanderie

Calme et confort au milieu de la verdure: Ramon Hohl a la chance de pouvoir travailler dans un cadre magnifique. Mieux encore: au sein de l'EMS qui l'emploie, l'apprenti a la possibilité d'exercer toutes sortes de tâches dans de nombreux secteurs.

A quoi ressemble une journée type de travail pour Ramon Hohl? «Difficile de répondre à cette question... Selon mon affectation, mes activités sont en effet très différentes d'un secteur à l'autre», précise le jeune homme.

### Nettoyer les chambres

En matière de nettoyage, l'apprenti a pour mission de laver les vitres et de récurer les sols dans les salles à

✓ Le nettoyage représente une grande partie du travail de Ramon Hohl.



manger et de séjour. Il doit aussi nettoyer régulièrement les chambres des résidents. Après avoir frappé à la porte et lancé un «Bonjour!» amical, Ramon Hohl pénètre dans la pièce. Il donne un coup de patte à poussière sur les meubles et le téléviseur, passe l'aspirateur sur le sol et les tapis, et nettoie le lavabo de la salle de bains. «Une fois par semaine, nous nettoyons les chambres à fond», précise l'apprenti. Les règles d'hygiène sont ici très strictes: les chiffons de nettoyage pour les salles de bains ont une couleur distinctive afin qu'ils ne soient pas utilisés par erreur dans les salles de séjour.

### Trier, laver et repasser le linge

Ramon Hohl travaille souvent à la buanderie. Après avoir trié les draps de lit, les taies d'oreiller ou encore les serviettes de toilette, le jeune homme les répartit dans les différents lave-linge, puis lance le programme de lavage. «Il est important de trier soigneusement le linge et de doser correctement le produit de lessive: on ménage ainsi les textiles tout en polluant moins!»

Une fois séché, le linge est repassé à l'aide d'une machine appelée «calan-



dre»; pour les vêtements, on utilise un fer à repasser classique.

### Ne pas trop s'attacher aux résidents

L'apprenti peut aussi être affecté à la cuisine, où il découpe des légumes, prépare des mets simples, compose des salades, remplit les bols de soupe, dresse les desserts, etc. Quand les résidents viennent manger, Ramon Hohl leur apporte leurs assiettes et leurs boissons à table.

De temps en temps, le jeune homme aide les animateurs de l'EMS à organiser certaines activités: après-midis de jeux, atelier pâtisserie ou encore décoration d'œufs de Pâques. «J'aime le contact avec les personnes âgées», souligne l'apprenti. «Je m'intéresse à leur vie et à leurs histoires. Mais je dois garder une certaine distance et ne pas trop m'attacher aux résidents; sans cela, je ne pourrais pas surmonter les décès qui se produisent parfois chez nous.»

# Bien plus que du nettoyage

«Homes, hôpitaux, centre éducatif pour personnes handicapées: j'ai fait des stages à différents endroits pour trouver celui où je me sentais bien», explique Daniela De Oliveira Costa. «J'ai choisi le milieu hospitalier pour avoir des tâches variées, apporter du confort aux patients et rendre leur séjour plus agréable.»

Originaire du Portugal, Daniela De Oliveira Costa est arrivée en Suisse en 2008. Après sa scolarité obligatoire, elle a participé à un semestre de motivation, effectué une AFP d'employée en intendance, avant d'enchaîner avec un CFC de gestionnaire en intendance. La jeune femme a accompli ses deux apprentissages dans une clinique. Elle travaille aujourd'hui dans un hôpital psychiatrique situé à Monthey (VS). «J'aime être en contact avec un public très varié», précise-t-elle.

## Fausse idée du métier

Daniela De Oliveira Costa exerce une multitude de tâches dans différents secteurs de l'hôpital: «Je peux entretenir les chambres et les espaces communs, accueillir les patients, travailler à la buanderie ou encore gérer les commandes (linge, produits de lavage, denrées alimentaires, fournitures de bureau, etc.)». On a souvent une fausse idée du métier: «Les gens s'imaginent qu'on ne fait que du nettoyage... Ce n'est pas du tout le cas!» souligne la gestionnaire en intendance. La jeune femme remplace également sa responsable lorsque celle-ci est

absente. «Je répartis par exemple le personnel dans les différentes unités, selon le planning établi», explique Daniela De Oliveira Costa, qui participe aussi à certains projets. Dernièrement, elle a ainsi fait passer des essayages à ses collègues en vue de commander de nouvelles tenues de travail.

## Amabilité, prudence et sang-froid

Dans l'hôpital, Daniela De Oliveira Costa a affaire à des patients souffrant de troubles psychiques. «Il faut leur parler gentiment et poliment: «Est-ce que je peux faire votre lit?», «Pourriez-vous déplacer vos chaussures?». Je dois toujours garder les yeux ouverts: il en va de la sécurité des patients, mais aussi de la mienne! Si l'un d'eux fait un

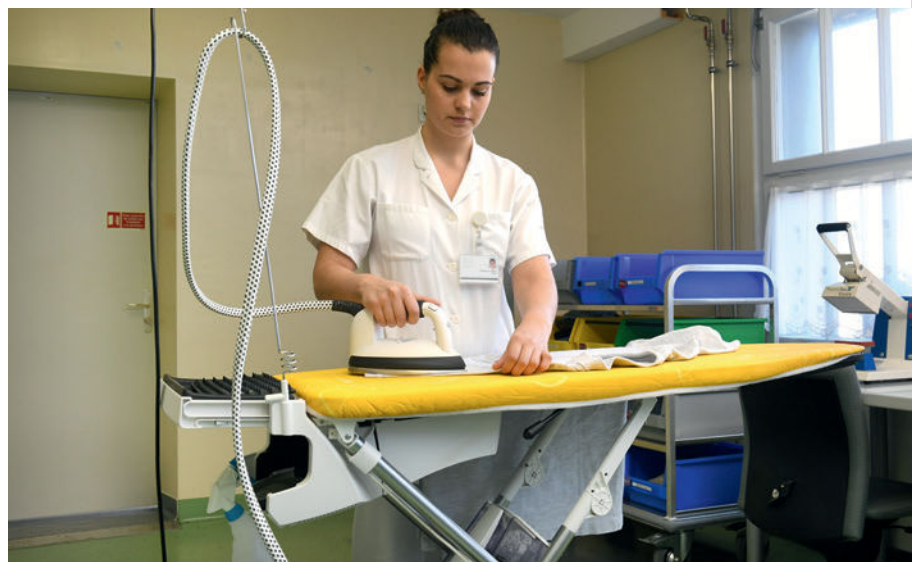


^ Les tâches sont réparties au sein de l'équipe.

malaise ou une chute, j'appelle tout de suite le personnel soignant. Dans ce métier, il faut savoir rester calme.»

## Se former en continu

Egalement formatrice, Daniela De Oliveira Costa s'occupe actuellement de deux apprenties gestionnaires en intendance. La jeune femme est aussi experte aux examens de fin d'apprentissage, pour la partie pratique. «C'est un plus sur mon CV.



^ Daniela De Oliveira Costa repasse une à une les blouses du personnel.



**Daniela De Oliveira Costa**  
25 ans, gestionnaire en intendance CFC, employée dans un hôpital

Ces deux activités me permettent de rester à jour au niveau de la formation.» Daniela De Oliveira Costa deviendra bientôt coordinatrice pour l'intendance à l'Hôpital de Sierre, où elle devra gérer une petite équipe. Dans le futur, elle aimerait également passer le brevet fédéral de responsable du secteur hôtelier-intendance.





Employé, employée en intendance AFP:  
la formation professionnelle initiale en 2 ans

## Activité variée dans une ambiance conviviale

---

### **Pranvera Fetahu**

16 ans, employée en intendance AFP en 1<sup>re</sup> année de formation dans un EMS

#### **Pourquoi avez-vous choisi cet apprentissage?**

A la fin de l'école obligatoire, je me suis rendue dans un centre d'orientation. J'ai réalisé que j'aimais être en contact avec des personnes âgées. J'ai trouvé une place d'apprentissage après seulement deux postulations.

#### **Dans quels secteurs avez-vous travaillé jusqu'ici?**

Durant le premier semestre, j'ai passé un mois dans chaque unité: restaurant, service d'étage, cuisine et buanderie. Je donne un coup de main pour nettoyer les chambres, préparer et servir les repas, ou encore laver et repasser le linge.

#### **Avez-vous beaucoup de contacts avec les résidents et vos collègues?**

J'effectue souvent seule les tâches de nettoyage. C'est au restaurant que j'ai le plus de contacts avec les résidents et leurs proches. Le travail d'équipe est surtout important en cuisine. Partout les gens sont sympas. Je n'ai encore jamais rencontré de situation où quelqu'un était de mauvaise humeur.

#### **Certaines de vos tâches sont-elles dangereuses?**

Nettoyer les fenêtres sur une échelle ne me fait pas peur. Par contre, il faut faire attention à ne pas se couper avec un couteau de cuisine.

#### **Que diriez-vous aux personnes qui s'intéressent à ce métier?**

Je recommande cette profession à toutes celles et à tous ceux qui veulent de la diversité et des contacts humains dans leur travail.



^ Certaines tâches, comme le pliage des draps, s'effectuent à plusieurs.

## L'AFP, c'est quoi?


La formation professionnelle initiale en deux ans d'employé ou d'employée en intendance s'adresse à des personnes qui ont des difficultés d'apprentissage ou dont les connaissances scolaires ne leur permettent pas de commencer un CFC. Les exigences au niveau de la pratique sont à peu près les mêmes que pour le CFC, mais les cours professionnels sont plus simples. L'attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) permet d'entrer dans le monde du travail ou de poursuivre sa formation pour obtenir le CFC de gestionnaire en intendance, moyennant en principe deux années de formation supplémentaires.

### Employé-e en intendance AFP

 **Durée** 2 ans

 **Entreprise formatrice**

Les tâches pratiques correspondent dans l'ensemble à celles des gestionnaires en intendance CFC.

 **Ecole professionnelle**

- 1 jour par semaine
- Accent sur les branches pratiques: nettoyage et aménagement des locaux, travail à la buanderie ou à la cuisine, etc.
- Pas de langues étrangères
- Lieux en Suisse romande: Genève, Morges (VD), Grangeneuve (FR), Neuchâtel, Châteauneuf (VS), Courtemelon (JU)

 **Cours interentreprises**


- Journées spécifiques organisées par OrTra intendance Suisse
- Approfondissement des domaines de compétences opérationnelles

 **Ecole de métiers**


Lieux: Châteauneuf (VS), Courtemelon (JU)

### Gestionnaire en intendance CFC


 **Durée** 3 ans

 **Entreprise formatrice**


Responsabilités supplémentaires, p. ex. dans l'élaboration des plannings de travail ou des menus

 **Ecole professionnelle**

- 1 jour par semaine
- Branches: accueil, conseil et service aux clients, composition des menus, promotion de sa propre santé, etc.
- Pas de langues étrangères
- Lieux en Suisse romande: Genève, Morges (VD), Grangeneuve (FR), Neuchâtel, Châteauneuf (VS), Courtemelon (JU)

 **Cours interentreprises**

- Journées spécifiques organisées par OrTra intendance Suisse
- Approfondissement des domaines de compétences opérationnelles

 **Ecole de métiers**

Lieux: Châteauneuf (VS), Courtemelon (JU)

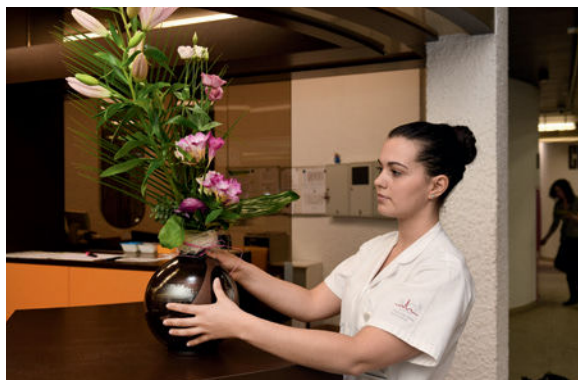




^ **Buanderie** Trier les draps ou les habits, charger correctement le lave-linge, sécher et repasser: le travail à la buanderie comprend de nombreuses tâches.

> **Aménagement des locaux**

Rien de tel qu'une belle décoration florale ou une table joliment dressée pour rendre un lieu accueillant et confortable.



^ **Nettoyage** Chambres, salles de bains, couloirs, espaces communs: les gestionnaires en intendance nettoient tout à fond, avec rapidité et conscience écologique.



^ **Préparation des repas** Découper des légumes, composer une salade, confectionner des plats simples: les gestionnaires en intendance sont des professionnels polyvalents en cuisine.



^ **Service** Les repas et les boissons peuvent être servis en salle ou dans les chambres des patients.



< **Contacts** Les professionnels de l'intendance sont souvent en contact avec les résidents et les patients. Dans ce contexte, courtoisie, tact et empathie sont des qualités indispensables.

> **Tâches administratives et organisationnelles**

Rédiger des courriers, établir des décomptes, élaborer des plannings de travail, organiser des événements: toutes ces tâches font aussi partie du métier.



^ **Gestion des stocks** Les employés et les gestionnaires en intendance s'occupent également de gérer les stocks, de préparer les commandes et de contrôler les livraisons.



## Marché du travail

Chaque année, quelque 400 personnes décrochent leur CFC de gestionnaire en intendance et 250 leur AFP d'employé-e en intendance. Celles et ceux qui postulent pour une place d'apprentissage ont de bonnes chances de l'obtenir. Les professionnels qualifiés sont très recherchés sur le marché du travail. La Suisse compte environ 2000 établissements hospitaliers et d'accueil, répartis sur tout le territoire. Il est donc tout à fait envisageable de trouver un emploi près de chez soi. Les services d'aide et de soins à domicile ou encore les entreprises de nettoyage recrutent aussi régulièrement.

### Une branche qui ne connaît pas la crise

Les possibilités d'évolution et de perfectionnement sont multiples – bon nombre de gestionnaires en intendance y recourent. L'examen professionnel de responsable du secteur hôtelier-intendance, par exemple, attire de nombreux candidats (une centaine de brevets fédéraux sont délivrés chaque année).

Les professionnels de l'intendance sont promis à un bel avenir: le secteur de la santé et des soins est en effet en plein essor. Ils participent aussi activement à l'amélioration de la qualité de vie et de l'alimentation.



## Certification professionnelle pour adultes

De nombreuses personnes travaillent depuis longtemps dans le domaine de l'intendance sans pour autant avoir acquis le titre officiel correspondant. Deux possibilités s'offrent à elles pour l'obtention du CFC: l'admission directe à l'examen de fin d'apprentissage et la validation des acquis de l'expérience. Informations et conditions: [www.orientation.ch/cfcpouradultes](http://www.orientation.ch/cfcpouradultes)



## Adresses utiles

[www.orientation.ch](http://www.orientation.ch), pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

[www.hauswirtschaft.ch](http://www.hauswirtschaft.ch), OrTra intendance Suisse

[www.orientation.ch/salaire](http://www.orientation.ch/salaire), informations sur les salaires



## Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

**Cours:** offres proposées par les institutions de formation, les associations professionnelles (notamment OrTra intendance Suisse) et les fournisseurs

**Brevet fédéral (BF):** responsable du secteur hôtelier-intendance, gouvernant-e de maison, agent-e de maintenance ou spécialiste en nettoyage de bâtiments

**Diplôme fédéral (DF):** chef-fe du secteur hôtelier-intendance, chef-fe de la restauration collective, dirigeant-e en facility management, directeur-trice d'institution sociale et médico-sociale, dirigeant-e de maintenance ou nettoyeur-euse de bâtiments

**Ecole supérieure (ES):** responsable d'exploitation en facility management ou hôtelier-ère-restaurateur-trice

**Haute école spécialisée (HES):** bachelor en hôtellerie et professions de l'accueil, ou en facility management



### Responsable du secteur hôtelier-intendance BF

Cet examen professionnel est accessible aux personnes qui ont travaillé pendant trois ans comme gestionnaires en intendance et qui ont validé les modules de formation nécessaires. Ces professionnels sont responsables d'un ou de plusieurs secteurs (nettoyage, buanderie, etc.). Ils planifient et supervisent le travail, établissent le budget, commandent le matériel, gèrent le personnel et forment les apprentis.



### Responsable ES d'exploitation en facility management

Ces professionnels exercent des fonctions dirigeantes dans les domaines du nettoyage, de l'entretien du linge et de la restauration. Ils gèrent l'achat de matériel, traitent les devis, négocient avec les fournisseurs et contrôlent l'exécution des travaux. Ils s'occupent également du budget, des inventaires, du recrutement des employés et de la planification des interventions. Leur tâche consiste aussi à évaluer et à améliorer les processus de travail.

### Impressum

1<sup>re</sup> édition 2019. © 2019 CSFO, Berne.  
Tous droits réservés.

#### Edition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO  
CSFO Editions, [www.csfo.ch](http://www.csfo.ch), [editions@csfo.ch](mailto:editions@csfo.ch)  
Le CSFO est une institution de la CDIP.

**Enquête et rédaction:** Peter Kraft, Susanne Birrer, Jean-Noël Cornaz, CSFO **Traduction:** Monique Cahannes, Genève **Relecture:** Jasminka Stepanovic, Hôpital du Valais; Iris Bruchez, OrTra intendance Suisse; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges

**Photos:** Maurice Grünig, Zurich; Thierry Parel, Genève; Dominique Meienberg, Zurich **Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse **Mise en page et impression:** Haller + Jenzer, Berthoud

#### Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen  
Tél. 0848 999 002, [distribution@csfo.ch](mailto:distribution@csfo.ch), [www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch)

**N° d'article:** FE2-3028 (1 exemplaire), FB2-3028 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.