

## Description

Le ou la gestionnaire en intendance conduisent des activités d'entretien et de gestion dans un ménage collectif (homes et institutions, établissements hospitaliers ou hôteliers, crèches, exploitations agrotouristiques). Ils planifient, exécutent ou supervisent diverses tâches: entretien des locaux et du linge, préparation des aliments et des boissons, accueil et travaux administratifs.

Leurs principales activités consistent à:

### Accueil, conseil et service aux clients

- accueillir les clients et les hôtes; répondre à leurs besoins, les conseiller ;
- organiser des événements simples et en assurer la réalisation; mettre en valeur les prestations offertes;
- préparer les locaux; dresser le couvert, décorer les tables et les buffets en fonction des circonstances, effectuer le service;
- prendre note des réclamations des clients et y donner suite;

### Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements

- composer des arrangements floraux; entretenir les plantes vertes et les fleurs coupées;
- équiper et aménager les locaux selon les situations et besoins, les décorer ;
- choisir les produits de nettoyage adaptés aux matériaux en tenant compte des aspects économique et écologique;
- planifier les travaux de nettoyage; entretenir les sanitaires, les chambres, la cuisine et les autres locaux;
- éliminer les déchets en appliquant les règles du recyclage;

### Réalisation des travaux du circuit du linge

- trier le linge en fonction de l'étiquetage, de la couleur, du degré de salissure ou du programme de lavage;
- traiter le linge infectieux selon les normes en vigueur;
- choisir et doser les produits de lessive; laver, repasser, distribuer et ranger le linge;
- effectuer la remise en état des textiles abimés en tenant compte de l'aspect économique;
- entretenir les appareils et machines;

### Composition, préparation et distribution de menus

- apprêter des mets simples; préparer diverses boissons; distribuer les repas;
- conseiller les clients dans le choix d'un menu;
- stocker les aliments en respectant les règles d'hygiène;
- organiser le lavage de la vaisselle, nettoyer les appareils et les ustensiles;

### Exécution de travaux administratifs

- établir les commandes, contrôler les livraisons, gérer les stocks; étudier les offres pour les produits et marchandises;
- tenir des statistiques simples; rédiger les principaux documents administratifs (commandes, lettres, menus, plans de travail, etc.) à l'aide de logiciels;

### Promotion de sa propre santé et soutien aux clients

- aider les clients lors de leur arrivée ou du départ de l'institution (porter, faire ou défaire les valises, ranger, etc.);
- accompagner les personnes nécessitant des soins à l'intérieur de l'institution;
- rendre des services simples et adaptés aux circonstances ;
- agir aux situations courantes ou d'urgence en respectant sa propre santé ; appliquer les mesures de sécurité au travail.

### Environnement de travail

Le travail des gestionnaires en intendance varie selon le type de ménage et la taille de l'entreprise. Ils participent à la création des meilleures conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement où ils travaillent. Ils collaborent avec divers professionnels en fonction du domaine d'activité: personnel soignant, éducatif, administratif, d'hôtellerie, etc.

## Formation

La formation de gestionnaire en intendance s'acquiert par un apprentissage en entreprise ou en école à plein temps.

### Lieux

#### En entreprise

- formation pratique (4 jours par semaine) dans une entreprise où sont effectués des travaux d'intendance;
- formation théorique (1 jour par semaine) à l'école professionnelle;
- cours interentreprises (12 jours sur 3 ans).

#### En école à plein temps

- théorie et pratique à Courtemelon (JU) ou à Châteauneuf (VS). En outre, les apprentis suivent des stages dans différentes institutions (homes, hôpitaux, cliniques, etc.).

Pour plus de détails, consulter [www.orientation.ch/ecoles](http://www.orientation.ch/ecoles).

### Durée

- 3 ans.

### Conditions d'admission

- scolarité obligatoire achevée;
- certaines entreprises recourent à un examen d'admission;
- dossier de candidature et entretien pour la formation en école; en sus, examen d'admission à Courtemelon.

### Titre obtenu

- certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire en intendance.

Possibilité d'obtenir une maturité professionnelle pendant l'apprentissage ou après l'obtention du CFC, selon des modalités variables d'un canton à l'autre.

### Contenu

Branches théoriques (sur 3 ans)	Leçons
Accueil, conseil et service aux clients	140
Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements	120
Réalisation des travaux du circuit du linge	100
Composition, préparation et distribution de menus	100
Exécution de travaux administratifs	60
Promotion de sa propre santé et soutien aux clients	80
Culture générale	360
Education physique	120
<b>Total</b>	<b>1080</b>

## Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Hygiène et propreté
- Esprit méthodique
- Sens de l'accueil
- Courtoisie et tact
- Aptitude à travailler en équipe
- Résistance physique

## Perspectives professionnelles

Les gestionnaires en intendance travaillent dans des hôpitaux, des institutions pour personnes âgées, handicapées ou en convalescence, des foyers pour enfants, des restaurants d'entreprise ou dans l'hôtellerie. Des emplois sont également proposés dans l'agrotourisme, l'industrie et le privé. Après quelques années de pratique et des compléments de formation, les gestionnaires en intendance peuvent envisager des postes à responsabilités dans des institutions publiques ou privées.

CFC délivrés en Suisse romande en 2015:

FR: 17; GE: 2; JU: 11; NE: 12; VD: 46; VS: 16.

### Perfectionnement

Les gestionnaires en intendance peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours de spécialisation organisés par les associations professionnelles ou les établissements de formation;
- brevet fédéral de gouvernant-e de maison, 2 ans de formation modulaire en emploi (Suisse alémanique);
- brevet fédéral de paysanne/responsable de ménage agricole, 1 à 3 ans de formation modulaire en emploi, divers lieux de Suisse romande;
- brevet fédéral de responsable du secteur hôtelier-intendance, 1,5 an de formation modulaire en emploi, Lonay;
- diplôme fédéral de chef-fe du secteur hôtelier-intendance, 1,5 an de formation modulaire en emploi, Lonay;
- diplôme fédéral de dirigeant-e en facility management, 1 an de formation modulaire en emploi, Prilly;
- diplôme de responsable d'exploitation en facility management ES, 3 ans à plein temps ou 4 ans en emploi, Berne (enseignement en allemand);
- diplôme de restaurateur-trice-hôtelier-ère ES, 2 ans à plein temps, Genève;
- Bachelor of Science HES en hôtellerie et professions de l'accueil, 3 ans à plein temps, Lausanne;
- etc.

Pour plus de détails, consulter [www.orientation.ch/perfectionnement](http://www.orientation.ch/perfectionnement).

## Professions voisines

- Agent de propreté CFC/Agente de propreté CFC
- Aide en soins et accompagnement AFP/Aide en soins et accompagnement AFP
- Employé en intendance AFP/Employée en intendance AFP
- Gestionnaire en entretien des textiles CFC/Gestionnaire en entretien des textiles CFC
- Responsable de ménage agricole BF/Paysanne BF
- Responsable du secteur hôtelier-intendance BF/Responsable du secteur hôtelier-intendance BF
- Spécialiste en hôtellerie CFC/Spécialiste en hôtellerie CFC
- Spécialiste en restauration CFC/Spécialiste en restauration CFC

## Adresses

Ecole professionnelle artisanale et service communautaire (EPASC), Sion  
Av. Maurice-Troillet 260  
Case postale 437  
1951 Sion  
Tél.: 027 606 77 40  
<http://www.epasc.ch>

FRI - Ecole des métiers de l'intendance  
Case postale 65  
2852 Courtételle  
Tél.: 032 420 74 20  
<http://www.frij.ch>

OrTra Intendance Suisse  
Adligenswilerstrasse 22  
Case postale 3027  
6002 Lucerne 2  
Tél.: 041 921 62 77  
<http://www.hauswirtschaft.ch>