



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Département de l'instruction publique, de la culture et du sport
**Office pour l'orientation,
la formation professionnelle et continue**

Profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration

Employé en intendance

SOMMAIRE

1. Objectif
2. Caractéristiques et conditions essentielles
 - 2.1. Caractéristiques du domaine professionnel
 - 2.2. Conditions individuelles de participation
 - 2.2.1. Conditions de participation personnelles et propres au domaine professionnel
 - 2.2.2. Conditions de participation en matière linguistique
 - 2.2.3. Conditions complémentaires de participation
3. Domaines d'activité du préapprentissage d'intégration en intendance
 - 3.1. Conseil et service aux clients
 - 3.2. Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements
 - 3.3. Réalisation des travaux du circuit du linge
 - 3.4. Préparation et distribution de repas
 - 3.5. Exécution de travaux administratifs
 - 3.6. Promotion de sa propre santé
4. Liste des compétences visées dans le cadre du préapprentissage d'intégration en intendance
5. Entrée en vigueur

1. OBJECTIF

Le profil de compétences lié au préapprentissage d'intégration décrit les principales compétences visées dans chaque domaine professionnel du métier d'employé en intendance. Il définit les objectifs et les contenus détaillés de la formation et à travers des programmes de formation pratique et scolaire. Les personnes effectuant ce projet d'accueil individualisé (PAI) sont formées dans le but de d'acquérir les compétences définies de manière détaillées, ci-après. Le profil de compétence définit aussi les conditions d'accès au projet d'accueil individualisé pour les participants.

2. CARACTÉRISTIQUES ET CONDITIONS ESSENTIELLES

2.1 Caractéristiques du domaine professionnel

Les employés en intendance travaillent dans des entreprises qui doivent gérer leur propre intendance. Les activités peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation concrète de l'intendance de l'entreprise qui les emploie.

Dans toutes les entreprises, les tâches principales effectuées par les employés en intendance (service, décoration, remise en ordre, hygiène, nettoyage, lavage du linge) sont toujours en lien direct avec l'accompagnement et le service aux clients.

C'est au sein d'équipes et en respectant les directives imparties par leurs responsables qu'ils exécutent les tâches qui leur sont confiées.

Grâce à un travail soigneux effectué dans tous les domaines d'activité concernés et à un comportement personnel approprié, ils contribuent dans une large mesure à la mise en place d'une infrastructure agréable et à la création d'une ambiance propre à l'entreprise qui les emploie ainsi qu'à la qualité de vie et de travail des clients.

2.2 Conditions individuelles de participation

2.2.1 Conditions de participation personnelles et propres au domaine professionnel

Le préapprentissage d'intégration en intendance permet aux participants de se préparer à une formation professionnelle initiale d'une durée de deux ou trois ans. Les conditions suivantes sont requises :

- Statut de réfugié reconnu (permis B / F) ou admission à titre provisoire (permis F)
- Expérience du métier ou de l'activité sous la forme d'emplois à l'essai ou de stages
- Aptitudes à la pratique
- Potentiel / capacité à apprendre (langue et autres compétences)
- Motivation à effectuer une formation donnant accès à une formation professionnelle initiale

2.2.2 Conditions de participation en matière linguistique

Niveau de langue à l'oral et à l'écrit : A2

2.2.3 Conditions complémentaires de participation

Domicile dans le canton où a lieu le préapprentissage (possibilité de participer également si le domicile se situe dans un autre canton)

3. DOMAINES D'ACTIVITÉ DU PRÉAPPRENTISSAGE D'INTÉGRATION EN INTENDANCE

Les employés en intendance accomplissent des activités professionnelles simples dans le domaine de l'intendance. Ils disposent de bonnes aptitudes pratiques et travaillent en équipe en respectant les instructions reçues. Dans le cadre de leur activité, ils s'engagent en faveur du bien-être des personnes.

Leurs principales activités sont les suivantes :

- a) conseil et service aux clients
- b) nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements
- c) réalisation des travaux du circuit du linge
- d) préparation et distribution de repas
- e) exécution de travaux administratifs
- f) promotion de sa propre santé

3.1 Conseil et service aux clients

- Les employés en intendance participent à l'accueil des clients et des hôtes en observant les règles prescrites
- Ils participent à des événements simples
- Ils participent à la préparation et aux dressages des couverts ainsi que la décoration des tables et des buffets en fonction des consignes et effectuent le service

3.2 Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements

- Ils participent à l'entretien des plantes vertes et les fleurs coupées
- Ils exécutent les travaux de nettoyage, entretiennent les sanitaires, les chambres, la cuisine selon les instructions reçues
- Ils éliminent les déchets en appliquant les règles du recyclage

3.3 Réalisation des travaux de circuit du linge

- Ils participent à la réalisation aux étapes du circuit du linge
- Ils utilisent sous supervision les machines
- Ils respectent les normes d'hygiène et appliquent les directives en vigueur dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé

3.4 Préparation et distribution de repas

- Ils participent à la préparation des repas en respectant les normes d'hygiène
- Ils utilisent correctement les machines et les appareils pour la distribution des repas et sont en mesure d'effectuer des tâches relatives au processus du lavage de la vaisselle.

3.5 Exécution de travaux administratifs

- Ils utilisent les moyens de communication et d'information

3.6 Promotion de sa propre santé

Ils respectent les directives en matière de sécurité et d'hygiène

4. LISTE DES COMPÉTENCES VISÉES DANS LE CADRE DU PRÉAPPRENTISSAGE D'INTÉGRATION EN INTENDANCE

| Compétences pratiques Application / approfondissement en entreprise | Langage professionnel | Compétences transversales | Connaissances scolaires |
|--|---|--|--|
| <p>Conseil et service aux clients</p> <p>Communiquer de façon respectueuse</p> <p>J'applique les règles du devoir de discrétion</p> <ul style="list-style-type: none"> J'applique les règles de base en termes de comportement et de civilité | <ul style="list-style-type: none"> Je nomme les règles liées au devoir de discrétion Je sais expliquer les règles de base en termes de comportements et les formes de civilité en vigueur dans la culture occidentale | <p>Compétences méthodologiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Communication verbale et non verbale Respect de la confidentialité Respect des clients Civilité Bonne présentation Hygiène Sécurité au travail Apprentissage tout au long de la vie | <p>1. Français</p> <p>Buts</p> <ul style="list-style-type: none"> Soutenir les participant-e-s dans l'acquisition de compétences en français en fonction de leur niveau. Pour les plus de 22 ans : les amener aux examens pour l'obtention du « Certificat de formation continue en compétences de base » en français Permettre à l'ensemble des participants d'atteindre un niveau B1 à B2 à l'oral et A2 à B1 à l'écrit Les participant-e-s souhaitant poursuivre le PAI par une AFP auront la possibilité de se préparer à la passation de tests d'entrée en apprentissage |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>Conseiller les clients de façon compétente en fonction des instructions reçues durant la planification du service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je nomme les principaux mets • Je retransmets les souhaits des clients à la personne compétente <p>Dresser les tables et les buffets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je participe au dressage des tables en fonction des instructions reçues par mon responsable et sous sa supervision • Je décore les tables en fonction des instructions et matériels reçus par mon responsable et sous sa supervision | <ul style="list-style-type: none"> • Je connais les différents mets et les ingrédients qui les composent • Je sais prendre des notes • Je sais transmettre des informations de façon claire et ciblée • Je suis capable de suivre les instructions reçues pour le dressage des tables • Je suis capable de suivre les instructions reçues pour la décoration des tables | <p>Normes et valeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je connais les régions et les cantons de Suisse. • Je comprends la forme étatique de la Suisse. • Je sais ce qu'impliquent les droits et les devoirs démocratiques. • Je connais la diversité culturelle de la Suisse et suis en mesure d'établir des comparaisons avec ma propre culture. • Je comprends les mesures de santé et de prévention. • Je comprends le fonctionnement des assurances sociales et des impôts. | <p>Objectifs</p> <p>A l'issue de la formation, les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecrire les verbes les plus courants au présent afin de décrire le déroulement d'une journée habituelle • Nuancer et de préciser l'utilisation d'un verbe ou d'un nom • Répondre à une demande, promettre quelque chose • Organiser son discours ou ses écrits • Exprimer la cause, la conséquence, le but, l'opposition et la concession • Former et d'utiliser la voix passive • Raconter des événements passés et futurs en utilisant les temps adéquats, en indiquant leur origine, leur chronologie et leur succession • Décrire ses activités actuelles, d'exprimer ses sentiments, ses contraintes • Comprendre une lettre exprimant des sentiments et y répondre. |
|--|--|---|--|

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>Effectuer des tâches de service orientées vers les clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je participe à la mise en place pour le service dans différentes situations en fonction des instructions et matériels reçus par mon responsable et sous sa supervision • J'applique les directives en matière de sécurité au travail • J'applique les directives en matière d'ergonomie au travail • Je prépare les boissons selon les consignes reçues • Je travaille au buffet en utilisant les machines (café, à laver les verres) | <ul style="list-style-type: none"> • Je peux expliquer les règles simples de service (service sur assiette / self-service) • Je peux expliquer le service sur assiette • Je cite les règles de sécurité au travail • Je cite les règles d'ergonomie à respecter lors du service • Je cite dans l'ordre chronologique la préparation de différentes boissons • Je nomme les machines du buffet | | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre un débat simple entre plusieurs personnes. • Maîtriser l'utilisation des outils syntaxiques permettant d'éviter les répétitions ou les phrases trop longues • Définir un objet sans le nommer, utiliser des paraphrases • Ecrire des courriers liés à la vie quotidienne • Ecrire des notes simples liées au monde professionnel • Comprendre et utiliser un vocabulaire en lien avec leur champ professionnel • Comprendre des consignes tant orales qu'écrites • Présenter oralement au groupe un sujet de leur choix • Développer et comprendre un discours argumentatif <p>Thématiques pédagogiques Axées sur le contexte quotidien et professionnel des apprenant-e-s ainsi que sur la vie en Suisse et les spécificités du marché du travail.</p> |
|--|---|--|--|

| Compétences pratiques Application / approfondissement en entreprise | Langage professionnel | Compétences transversales | Connaissances scolaires |
|---|---|--|--|
| <p>Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements</p> <p>Maintenir les locaux en bon état :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je maintiens les locaux et équipements propres et en ordre en fonction des instructions et matériels reçus par mon responsable et sous sa supervision <p>Effectuer des travaux de nettoyage réguliers de façon efficiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je participe au nettoyage des locaux et les équipements en fonction des instructions et matériels reçus par mon responsable et sous sa supervision • J'utilise les différents produits de nettoyage mis à disposition en fonction des instructions de mon responsable et sous sa supervision | <ul style="list-style-type: none"> • Je nomme les règles d'hygiène et de propreté • Je nomme les techniques de nettoyage de base • Je comprends les indications de mon responsable | <p>Compétences méthodologiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je tiens mon poste de travail en ordre • J'utilise des méthodes et des outils adéquats pour exécuter mes tâches • Je suis capable de recevoir des consignes et de les mettre en œuvre • J'utilise le matériel et élimine les déchets en respectant l'environnement. | <p>2. Mathématiques</p> <p>Buts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soutenir les participant-e-s dans l'acquisition de compétences en mathématiques en fonction de leur niveau <p>Pour les plus de 22 ans : les amener aux examens pour l'obtention du « Certificat de formation continue en compétences de base » en mathématiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux apprenant-e-s d'atteindre un niveau de fin de scolarité obligatoire • Les participant-e-s souhaitant poursuivre le PAI par une AFP auront la possibilité de se préparer à la passation de tests d'entrée en apprentissage |

| | | | |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • J'exécute les tâches de nettoyage en fonction des instructions de mon responsable et sous sa supervision • J'utilise les machines et les appareils de nettoyage (aspirateurs, autolaveuse) de façon ergonomique et selon les indications de mon responsable • J'applique les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé • J'applique les principes du tri des déchets <p>Respecter les normes d'hygiène :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je respecte les normes d'hygiène <p>Contrôler les locaux et les équipements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • J'annonce à mon responsable les dégâts constatés au niveau des locaux et des équipements, ainsi que la défectuosité constatée au niveau des appareils et des machines | <ul style="list-style-type: none"> • Je nomme les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé • Je nomme les principes en matière de tri des déchets <ul style="list-style-type: none"> • Je nomme les normes d'hygiène applicables dans le cadre des travaux de nettoyage <ul style="list-style-type: none"> • Je sais identifier des dégâts occasionnés pour les locaux, les équipements, les appareils et les machines | <p>Compétences sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je favorise le travail en équipe • Je m'en tiens aux règles et à ce qui a été convenu • Je me comporte de façon respectueuse vis-à-vis de mes collègues et supérieurs • Je sais transmettre des informations orales • Je communique avec mon supérieur hiérarchique et mes collègues de travail de façon appropriée | <p>Objectifs</p> <p>A l'issue de la formation, les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et utiliser le vocabulaire mathématique français • Utiliser les opérations mathématiques propres à leur champ professionnel • Utiliser les différentes formes d'un nombre • Utiliser les grandeurs et mesures • Résoudre des problèmes numériques |
|---|---|--|--|

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>Réalisation des travaux du circuit du linge</p> <p>Préparer le linge de l'entreprise et le linge privé pour le lavage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je trie les textiles en fonction des instructions de mon responsable et sous sa supervision • Je prépare le linge pour le lavage • J'utilise les produits de lessive en fonction des instructions de mon responsable et sous sa supervision <p>Réaliser les travaux définis dans le circuit du linge</p> <ul style="list-style-type: none"> • J'applique les règles d'hygiène en vigueur dans les travaux du circuit du linge • J'exécute les tâches relatives au circuit du linge de façon ergonomique • J'applique les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé | <ul style="list-style-type: none"> • Je nomme la différence entre le linge privé et le linge d'entreprise <ul style="list-style-type: none"> • Je nomme les règles d'hygiène • Je nomme les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé • Je nomme les machines et les appareils utilisés dans le circuit du linge | | <p>Thématiques pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'écriture et la lecture des • nombres en base 10 • Les quatre opérations • Les nombres relatifs • L'ordre des opérations • Les fractions • Les unités de mesures • Grandeurs et mesures • Proportionnalité et pourcentages |
|---|---|--|--|

Profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration en intendance

| | | | |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• J'utilise les machines et les appareils* utilisés dans le circuit du linge en fonction des instructions de mon responsable et sous sa supervision <p>Remettre en état les textiles selon les directives :</p> <ul style="list-style-type: none">• J'exécute certains travaux relatifs à la remise en état des textiles (boutons, ourlets mains) en fonction des instructions de mon responsable et sous sa supervision | | | |
|---|--|--|--|

* cf. annexe à joindre dans le classeur de formation concernant les règles de sécurité liées à l'utilisation des différentes machines.

| Compétences pratiques Application / approfondissement en entreprise | Langage professionnel | Compétences transversales | Connaissances scolaires |
|---|---|---------------------------|-------------------------|
| <p>Préparation et distribution de repas</p> <p>Expliquer les règles d'une alimentation saine :</p> <ul style="list-style-type: none"> • J'applique les règles de base de la pyramide alimentaire <p>Préparer des mets selon les directives :</p> <ul style="list-style-type: none"> • J'effectue les différentes découpes • Je fais une mise en place des mets en fonction des instructions de mon responsable et sous sa supervision | <ul style="list-style-type: none"> • Je nomme au moins 3 éléments de la pyramide alimentaire • Je nomme le matériel de cuisine et leur fonction • Je nomme les différentes découpes • Je nomme les règles d'hygiène • J'expliquer pourquoi les règles d'hygiène doivent être respectées en cuisine | | |

Profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration en intendance

| | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Je respecte les règles d'hygiène en cuisine• J'applique les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé• Je nettoie les machines et les appareils utilisés dans la préparation de mets en fonction des instructions de mon responsable et sous sa supervision <p>Utiliser correctement les machines et les appareils du système de distribution des repas :</p> <ul style="list-style-type: none">• J'exécute les travaux relatifs à la distribution des repas en fonction des instructions de mon responsable et sous sa supervision | <ul style="list-style-type: none">• Je nomme les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé | | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• J'applique les règles d'hygiène dans le cadre de la distribution des repas• Je nettoie les machines et les appareils utilisés dans le cadre du service traiteur en fonction des instructions de mon responsable et sous sa supervision <p>Effectuer les tâches de lavage de la vaisselle dans le respect des instructions :</p> <ul style="list-style-type: none">• J'exécute les travaux de lavage de la vaisselle• J'utilise les machines et les appareils destinés au lavage de la vaisselle en fonction des instructions de mon responsable et sous sa supervision• Je respecte les règles d'hygiène en vigueur pour le lavage de la vaisselle• Je nettoie les machines et les appareils utilisés pour le lavage de la vaisselle• J'applique les règles d'élimination des déchets | <ul style="list-style-type: none">• Je nomme les règles d'hygiène dans le cadre de la distribution des repas <ul style="list-style-type: none">• Je cite le déroulement et les étapes pour le lavage de la vaisselle• Je nomme les règles d'hygiène• Je cite les règles d'élimination des déchets | | |
|---|--|--|--|

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>Exécution de travaux administratifs</p> <p>Contribuer à l'assurance qualité :</p> <ul style="list-style-type: none">• Je sais transmettre les informations à la personne compétente <p>Utiliser les moyens de communication et d'information :</p> <ul style="list-style-type: none">• J'utilise les équipements techniques de bureau | <ul style="list-style-type: none">• Je cite les règles de transmission des informations • Je connais les équipements techniques de bureau et leur utilisation | | |
|---|--|--|--|

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>Promotion de sa propre santé</p> <p>Respecter les limites de ses fonctions dans tous les domaines d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none">• Je sais demander à mon responsable quand je ne peux pas / ne sais pas exécuter une tâche moi-même <p>Prendre soin de sa santé physique et psychique :</p> <ul style="list-style-type: none">• J'applique les mesures de protection de la santé• J'applique les mesures de sécurité au travail | <ul style="list-style-type: none">• Je cite les règles d'hygiène personnelle• Je cite les règles de protection de la santé• Je nomme les mesures de sécurité au travail | | |
|---|---|--|--|

Profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration en intendance

5. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration en intendance entre en vigueur le **XXXXXXXX** et reste applicable jusqu'à sa révocation.

Genève, le 26 septembre 2018

Office pour l'Orientation, la Formation Professionnelle et Continue (OFPC)

Erwin Fischer
Directeur du service de la
Formation Professionnelle

Sophie Egger Genoud
Responsable de Domaine
Surveillance & Qualité

Le présent profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration en intendance a été élaboré en partenariat avec le Secrétariat d'État aux migrations SEM, qui l'a validé.

Secrétariat d'État aux migrations
SEM Chef de projet Apprentissage d'intégration

Thomas Fuhrmann

La Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation a pris position sur le présent profil de compétences pour le préapprentissage d'intégration en intendance lors de sa séance du **XXXXXXXX**.