

# Règlement de formation

Employé en intendance  
Attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)



## TABLE DES MATIERES

1.	CADRE LÉGAL.....	2
1.1	Titre professionnel visé et bref descriptif de la profession.....	3
2	ORGANISATION CANTONALE DE LA FORMATION POUR ADULTES .....	4
2.1	Mandat de l'OrTra Intendance Genève .....	4
2.2	Niveau de français .....	4
2.3	Culture générale.....	4
3	ORGANISATION DE LA FORMATION PAR LE CENTRE DE COMPÉTENCES DES MÉTIERS DE L'INTENDANCE.....	5
3.1	Modalités d'admission et d'inscription à la formation .....	5
3.2	Convocation aux cours.....	5
3.3	Durée de la formation.....	5
3.4	Convocation à la procédure de qualification.....	5
3.5	Certification .....	5
3.6	Dispense .....	6
3.7	Financement .....	6
3.8	Formateurs.....	6
3.9	Locaux.....	6
4	DESCRIPTION DU PROGRAMME .....	7
4.1	Le choix de la formation par domaine de compétences .....	7
4.2	Descriptif des domaines de compétences.....	7
4.1	Descriptif du programme de formation professionnelle .....	7
4.1.1	Pratique professionnelle .....	9
4.2	Entreprise formatrice.....	9
4.3	Journal de bord .....	10
5	DROITS ET DEVOIRS DES PERSONNES EN FORMATION.....	11
5.1	Attitude et devoir de confidentialité .....	11
5.2	Présence aux cours .....	11
5.3	Vacances et jours fériés.....	11
5.4	Devoirs et sanctions.....	12
6	PROCÉDURE DE QUALIFICATION.....	12
6.1	Admission.....	12
6.2	Vue d'ensemble de la procédure de qualification.....	13
6.3	Echelle des notes.....	13
6.4	Communication des résultats.....	14
6.5	Documents .....	14
6.6	Repasser la procédure de qualification .....	14
7	VOIES DE RECOURS .....	15



**Le présent règlement porte sur le programme de formation pour adulte dispensé par le Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance de l'OrTra Intendance Genève, en vue de l'obtention de l'attestation fédérale de formation professionnelle d'employé en intendance.**

## **1. CADRE LÉGAL**

Les acteurs du domaine de l'intendance partagent la volonté politique de permettre aux adultes de se former tout au long de la vie et de faire reconnaître leurs compétences, qu'elles aient été acquises au cours de la vie professionnelle, dans le cadre d'activités privées, voire d'autres formations. A Genève, l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC) est responsable de la surveillance et du respect de ce cadre légal.

Cette volonté s'exprime notamment au travers de différents textes législatifs :

- **Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr)**  
*du 13 décembre 2002*  
*Elle encourage la plus grande perméabilité possible au sein de la formation professionnelle ainsi que la prise en compte d'expériences acquises en dehors des filières habituelles de formation (art. 9)*
  
- **Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr)**  
*du 19 novembre 2003*  
*Elle institue le droit pour une personne de faire reconnaître ses acquis et de pouvoir se présenter à la procédure de qualification pour autant qu'elle puisse justifier d'une expérience professionnelle de 5 ans au minimum (art. 32) dont 2 ans dans le domaine de l'intendance*
  
- **Loi cantonale genevoise sur la formation continue des adultes (LFCA)**  
*du 01 janvier 2001*  
*L'Etat de Genève institue et encourage la formation continue par différentes mesures d'aide, notamment de type financier, aux personnes et aux institutions de formation (art. 3)*
  
- **Règlement d'application de la loi sur la formation continue des adultes (RCFA)**  
*du 01 janvier 2001*  
*Il institue le droit à la reconnaissance et à la validation d'acquis (art. 11 et 12) et détermine qui sont les partenaires impliqués dans ce processus (art. 13)*



- **L'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employé en intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle**

*du 10 septembre 2015*

*Elle stipule qu'une personne est admise à la procédure de qualification si elle a suivi la formation professionnelle initiale conformément à l'Ordonnance ; dans une institution de formation autorisée par le canton, ou dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée et qui :*

- *a acquis l'expérience nécessaire visée dans l'art. 32 OFPr*
- *a effectué cette expérience professionnelle dans une occupation correspondant au minimum à 2 ans dans le domaine de l'intendance*
- *démontre qu'elle satisfait aux exigences des procédures de qualification*

## **1.1 Titre professionnel visé et bref descriptif de la profession**

La dénomination officielle de la profession est « employé en intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) ».

L'attestation fédérale de formation professionnelle d'employé en intendance est reconnue au niveau fédéral par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI). Il est le deuxième niveau de qualification professionnelle inscrit dans le système de formation suisse.

Le profil de la profession ainsi que les contenus de formation sont définis par l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale du 10 septembre 2015.

L'employé en intendance accomplit des activités professionnelles simples dans le domaine de l'intendance. Il dispose de bonnes aptitudes pratiques et travaille en équipe en respectant les instructions reçues. Il s'engage en faveur du bien-être des personnes (clients, hôtes, résidents, patients, etc.).



## **2 ORGANISATION CANTONALE DE LA FORMATION POUR ADULTES**

### **2.1 Mandat de l'OrTra Intendance Genève**

Pour le Canton de Genève, l'OFPC est chargé de l'organisation des procédures relatives aux filières de qualification des adultes (art.32). L'OFPC donne l'accès aux procédures de qualification ou à la validation des acquis de l'expérience ainsi que de la formation continue des adultes.

L'OFPC a mandaté l'OrTra Intendance Genève, pour mettre en place et dispenser la formation des adultes en vue de l'obtention de l'attestation fédérale de formation professionnelle d'employé en intendance (art.32).

### **2.2 Niveau de français**

Le candidat à la qualification de l'attestation fédérale de formation professionnelle d'employé en intendance doit avoir le niveau de français A2+ (parlé et écrit) pour accéder à la formation. Sans justificatif, l'OFPC fait un positionnement du niveau de langue et, au besoin, intègre le candidat dans les cours organisés par ses soins. Le niveau de français doit être atteint pour pouvoir commencer la formation.

### **2.3 Culture générale**

L'inscription à la culture générale est faite par l'OFPC. Le collège pour adultes organise, donne les cours et fait passer les examens de culture générale. Le niveau de culture générale n'est pas un prérequis pour accéder à la formation. Les cours peuvent être suivis avant, en parallèle de la formation.



## **3 ORGANISATION DE LA FORMATION PAR LE CENTRE DE COMPÉTENCES DES MÉTIERS DE L'INTENDANCE**

### **3.1 Modalités d'admission et d'inscription à la formation**

Peut demander accès à la formation, toute personne domiciliée ou contribuable dans le canton de Genève depuis une année au minimum. Elle doit être au bénéfice d'une expérience professionnelle de 5 ans minimum, dont 2 ans dans le domaine de l'intendance.

Le candidat prend contact avec le service Qualifications+ de l'OFPC afin d'ouvrir un dossier d'admission. Seul l'OFPC est habilité à inscrire le candidat au Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance.

### **3.2 Convocation aux cours**

Une fois l'inscription transmise par l'OFPC au Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance, la personne en formation reçoit les informations nécessaires au minimum 15 jours avant le début de la formation.

### **3.3 Durée de la formation**

La durée de la formation est en fonction de la programmation faite par le Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance. La personne en formation dispose de 5 ans au maximum pour achever sa formation.

### **3.4 Convocation à la procédure de qualification**

Le candidat est convoqué par l'OrTra Intendance Genève au minimum 6 semaines avant la procédure de qualification. Celle-ci a lieu en fin de formation.

### **3.5 Certification**

L'attestation fédérale de formation professionnelle d'employé en intendance est délivrée par l'OFPC lorsque la personne en formation a validé l'ensemble de la formation professionnelle et la culture générale.



### 3.6 Dispense

Un candidat peut être dispensé d'une partie de la formation, uniquement après le consentement de l'OFPC, à l'admission dans le dispositif. Cependant, le candidat doit se présenter à la procédure de qualification complète.

### 3.7 Financement

L'état de Genève, l'OFPC Q+ - finance les cours et la procédure de qualification.

Les supports de cours, les équipements individuels, les tenues professionnelles, les transports et les repas sont à la charge des candidats.

Le matériel suivant doit être acheté auprès du Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance au prix de CHF 450.00. Ce prix comprend

- les supports de cours
- le journal de bord
- l'accès à la plateforme d'apprentissage

fourni par l'employeur ou par la personne en formation

- tenues de travail (cuisine, restauration, nettoyage, buanderie)
- tout le matériel : stylo, cahier, stabilo, etc.
- ordinateur portable ou tablette

### 3.8 Formateurs

Les formateurs sont des professionnels du domaine de l'intendance ou en lien avec le domaine de compétences enseigné et au bénéfice d'une formation en pédagogie des adultes et/ou à l'enseignement des compétences professionnelles.

### 3.9 Locaux

Les cours peuvent avoir lieu dans différentes institutions. La personne en formation et l'OFPC sont informés du lieu de cours avant le début de chaque formation.



## 4 DESCRIPTION DU PROGRAMME

### 4.1 Le choix de la formation par domaine de compétences

Les filières de formation pour adultes sont conçues pour, entre autres, permettre de :

- se former tout au long de la vie
- suivre une formation en cours d'emploi
- bénéficier d'un parcours individualisé de formation
- tenir compte des acquis de l'expérience

Le Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance a conçu et organisé son programme de formation et l'accompagnement pédagogique dans le respect de ces quatre lignes directrices.

La structure du programme s'appuie sur le synoptique et le catalogue de formation ; elle permet d'identifier aisément les domaines de compétences qui doivent être suivis en vue de la certification.

### 4.2 Descriptif des domaines de compétences

Chaque domaine de compétences fait l'objet d'un descriptif qui précise : les compétences à développer, les activités professionnelles y relatives, les différentes séquences d'enseignement, les prérequis, les contenus, la durée (période de 45 minutes), les modalités d'évaluation.

NB : Une description des modalités d'enseignement (scénario pédagogique) est établie par les formateurs et le Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance. L'enseignement doit permettre à la personne en formation de développer les compétences requises, selon la définition du point 4.1 du présent règlement.

#### 4.1 Descriptif du programme de formation professionnelle

Le programme comprend six domaines de compétences opérationnelles regroupant l'ensemble des compétences opérationnelles du plan de formation du 10 septembre 2015.

Le nombre de périodes pour chaque domaine de compétences est présenté dans le synoptique et à une valeur indicative. Il ne comprend pas les périodes d'évaluation.



Le programme est susceptible d'être modifié en fonction de l'évolution des pratiques professionnelles et des changements de l'Ordonnance de formation.

### **Domaine de compétences « conseil et service aux clients »**

Les employés en intendance appréhendent les souhaits et les besoins des clients et les satisfont conformément à la culture de l'entreprise. Ils communiquent de façon respectueuse et valorisante et contribuent, par un comportement orienté vers les clients, à leur bien-être. Ils dispensent des conseils basés sur les instructions reçues durant la planification du service et accomplissent des tâches de service orientées clients. Après avoir reçu les instructions nécessaires, ils dressent et décoorent des tables et des buffets en fonction des situations.

### **Domaine de compétences « nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements »**

Ils maintiennent les locaux et les équipements en ordre selon les directives en vigueur en matière d'hygiène et en utilisant l'énergie et les ressources de manière efficace. Ils effectuent des travaux de nettoyage réguliers de façon ergonomique et efficiente. Ils procèdent à l'entretien des appareils et des machines selon les directives en vigueur. Ils connaissent les contrôles à effectuer au niveau des locaux et des équipements et savent à qui et comment et à qui elles doivent être annoncées.

### **Domaine de compétences « réalisation des travaux du circuit du linge »**

Ils sont en mesure de réaliser les travaux définis relatifs au circuit du linge et à la remise en état des textiles et savent utiliser correctement les machines selon les techniques appropriées, en utilisant l'énergie et les ressources de manière efficace. 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.

### **Domaine de compétences « préparation et distribution de repas »**

Ils connaissent les règles d'une alimentation saine et sont en mesure de préparer certains éléments des repas selon les directives et en respectant les normes d'hygiène. Ils savent utiliser correctement les machines et les appareils pour la distribution des repas et sont en mesure d'effectuer des tâches relatives à au processus du lavage de la vaisselle.

Ils effectuent les travaux en utilisant l'énergie et les ressources de manière efficace.



### **Domaine de compétences « exécution de travaux administratifs »**

Ils effectuent des travaux administratifs et contribuent, dans le cadre de leur activité, à l'assurance qualité. Ils utilisent les moyens de communication et d'information avec assurance.

### **Domaine de compétences « promotion de sa propre santé »**

Ils prennent soin de leur santé psychique et physique et peuvent évaluer leur propre personnalité. Ils sont en mesure de respecter les limites de leur fonction dans tous les domaines d'activité.

#### **4.1.1 Pratique professionnelle**

La personne en formation doit pouvoir exercer, sous supervision, les compétences professionnelles pour lesquelles elle suit la formation au Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance.

Si la formation est soutenue par l'employeur, l'exercice des compétences se déroule dans le contexte de l'emploi. L'employeur aménage des conditions de travail de façon à faciliter la progression son collaborateur.

Il est fortement recommandé à la personne en formation qui ne vient pas dans le cadre d'un projet d'entreprise, d'informer son employeur.

Pour la personne au bénéfice des prestations de l'Office cantonal de l'emploi ou de l'Hospice général, un lieu de stage (dans le Canton de Genève) est proposé par l'institution le temps de la formation.

Quelle que soit la situation, il incombe à la personne en formation de s'organiser au mieux afin de réunir les meilleures conditions pour la réussite de sa formation.

#### **4.2 Entreprise formatrice**

Pour encadrer la personne en formation, l'entreprise doit répondre aux critères de qualité suivants :

- offrir la possibilité à la personne en formation d'exercer les compétences professionnelles requises



### **4.3 Journal de bord**

La tenue du journal de bord permet de garder une trace écrite des compétences acquises en formation. Il est un outil précieux pour la personne en formation de même que pour le formateur, le responsable pédagogique et l'entreprise formatrice.

Il aide à mettre en évidence le processus d'apprentissage, les liens avec l'application des compétences sur le terrain, les difficultés et les facilités rencontrées par la personne en formation. Il est une aide au développement de la pratique réflexive du professionnel.

Le journal de bord doit être présenté régulièrement aux formateurs et au responsable pédagogique. Dans la mesure du possible, et pour développer la qualité du transfert des compétences, il est conseillé à la personne en formation de le présenter à son formateur en entreprise ou à son supérieur. Il fait partie intégrante des évaluations.



## **5 DROITS ET DEVOIRS DES PERSONNES EN FORMATION**

### **5.1 Attitude et devoir de confidentialité**

Chaque personne en formation s'engage à respecter les principes déontologiques de la profession, notamment le devoir de confidentialité.

La personne en formation ne doit ni révéler, ni utiliser des informations destinées à rester confidentielles et dont elle aurait eu connaissance durant la formation. Le non-respect de ce devoir est passible de sanctions disciplinaires et/ou pénales.

### **5.2 Présence aux cours**

La présence aux cours est obligatoire. En cas d'absence ou de retard, la personne en formation doit informer le Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance et l'OFPC. Toute absence doit être annoncée et, s'il y a lieu, un justificatif est fourni (certificat médical, document officiel).

Il incombe à la personne en formation de se mettre à jour dans le cas où elle a manqué des périodes de cours.

Les absences supérieures à 10% du temps par domaine de compétences font l'objet d'une discussion entre la direction des cours et la personne en formation afin d'évaluer la situation et de décider des mesures à prendre. Dès 20% d'absence, la présentation à la procédure de qualification fera l'objet d'une concertation entre l'OFPC, le Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance et la personne en formation.

### **5.3 Vacances et jours fériés**

Le Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance est fermé les jours fériés officiels.

Des absences éventuelles liées aux vacances de la personne en formation sont traitées comme toute autre absence.



## 5.4 Devoirs et sanctions

La personne en formation est tenue de respecter les règlements du Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance et des lieux de cours.

En cas de manquement ou d'abus, la personne en formation est passible de sanction pouvant aller jusqu'à l'exclusion définitive, cela en concertation entre l'OFPC et le Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance. Dans le cas d'une inscription soutenue par l'employeur, ce dernier est informé.

# 6 PROCÉDURE DE QUALIFICATION

Dans le cadre de la formation d'employé en intendance, l'évaluation se fait pour chaque domaine de qualification.

Les modalités d'évaluation sont précisées pour chaque domaine de compétences.

## 6.1 Admission

Pour pouvoir se présenter, il est obligatoire d'avoir suivi les cours selon le point 5.2 du présent règlement.

D'avoir réalisé les évaluations écrites pour les domaines de compétences opérationnelles « exécution de travaux administratifs » et « promotion de sa propre santé ».

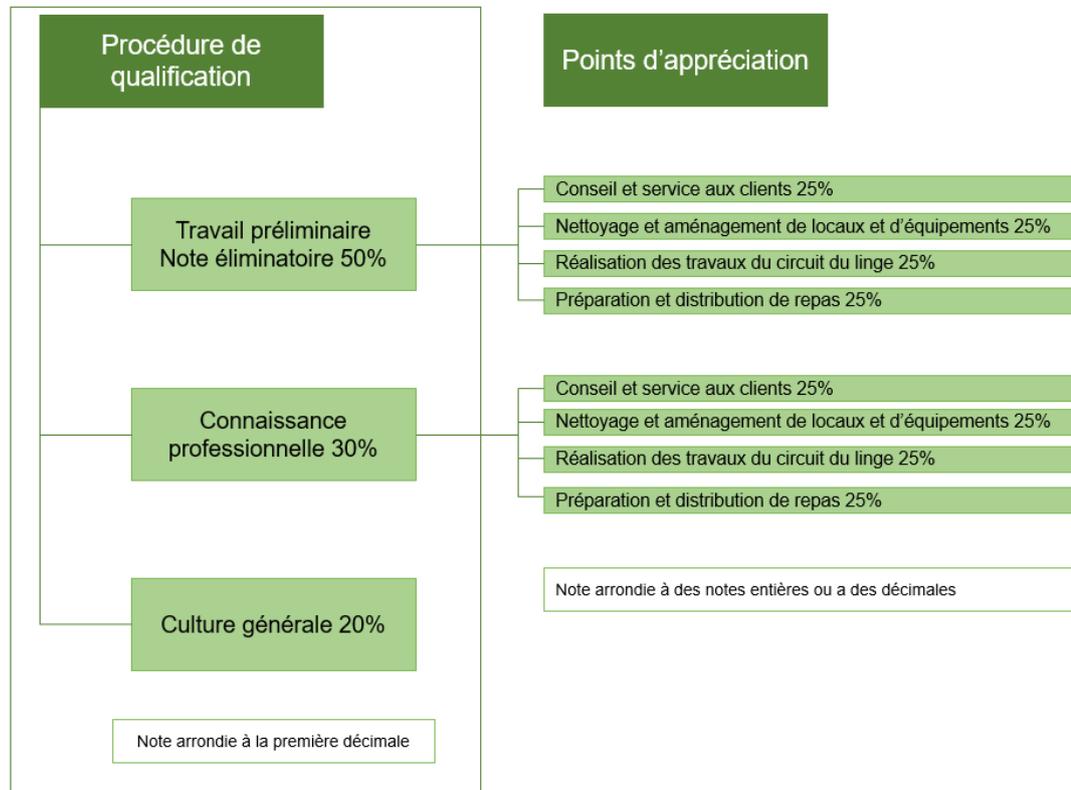
L'absence justifiée autorise la personne en formation à passer la procédure de qualification à une autre période que celle fixée initialement.

Est considérée comme absence justifiée

- une maladie ou un accident confirmé par un certificat médical
- un décès d'un parent au 1<sup>er</sup> degré
- à l'obligation de servir (militaire, protection civile, service civil)



## 6.2 Vue d'ensemble de la procédure de qualification



## 6.3 Echelle des notes

**Lors des procédures de qualification pour adultes, le résultat s'exprime sous forme de notes**

### Barème pour le calcul des notes

Le calcul se fait selon les normes fédérales :

$$\frac{\text{Nombre de points obtenus}}{\text{Nombre de points maximum}} = \quad \times 5 + 1 = \text{Note finale}$$

Pour chaque domaine de qualification, les points d'appréciation définis sont arrondis à une note entière ou à une demi-note. Exemples : 5.25 = 5.5 / 5.24 = 5.0. L'ensemble des notes est arrondi à la première décimale.

La note de 4 et plus désigne une performance suffisante et se traduit par « réussi ».

La note en dessous de 4 est insuffisante et se traduit par « échec ».



## 6.4 Communication des résultats

Les résultats sont communiqués par l'OFPC dans un délai d'un mois environ.

Le Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance recommande à la personne en formation de communiquer ses résultats à son employeur.

## 6.5 Documents

Une fois la procédure de qualification terminée et corrigée, les documents sont conservés jusqu'à l'édition du titre par le Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance.

## 6.6 Repasser la procédure de qualification

Une procédure de qualification peut être repassée deux fois au maximum (Art.33 OFPr). Elle doit être repassée dans son intégralité.

La session de rattrapage est fixée par le Centre de Compétences des Métiers de l'Intendance, qui communique, par courrier (copie conservée dans son dossier) au candidat, la date de la procédure de qualification. Mais dans tous les cas au minimum un an après la première procédure de qualification.

En cas d'échec à la première répétition, il peut être demandé au candidat, en accord avec l'OFPC et son employeur, s'il bénéficie de son soutien, de suivre à une partie de la formation ou la formation dans son entier.

Les motifs suivants entraînent la répétition de la procédure de qualification :

- obtention d'une note « en dessous de 4 »
- absence non justifiée à la procédure de qualification ou une partie de celle-ci, au sens de l'article 6.1 du présent règlement, qui entraîne la note « 1 »
- fraude, tentative de fraude ou plagiat qui entraînent l'exclusion de la procédure de qualification et l'obtention de la note « 1 »
- taux d'absence égal ou supérieur à 20% ayant entraîné une exclusion à la procédure de qualification



## 7 VOIES DE RECOURS

Seule une décision officielle de l'OFPC peut faire l'objet d'une opposition.

- **Loi cantonale genevoise sur la formation professionnelle (LFP) du 15 juin 2017**  
« La décision relative au résultat de la procédure de qualification peut faire l'objet d'une opposition écrite dans un délai de 30 jours à compter de la communication du résultat (art 48) ».

Le recours doit être motivé et accompagné de la décision contestée.