



Règlement de formation

Gestionnaire en Intendance CFC

Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte

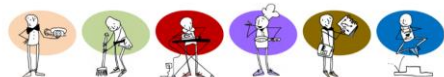


TABLE DES MATIERES

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	10
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 du certificat fédéral de capacité de gestionnaire 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 de gestionnaire en intendance avec certificat fédéral de capacité 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 règlementée 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 3 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 « gestionnaire en intendance avec certificat fédéral de capacité ».

Le certificat fédéral de capacité de gestionnaire en intendance est reconnu au niveau fédéral par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI). Il est le troisième 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.

Le gestionnaire en intendance maîtrise notamment les activités et se distingue par les connaissances, les aptitudes et les comportements nommés dans l'ordonnance (Art.1). 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.

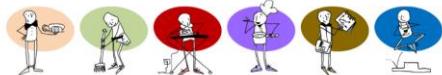
L'OFPC a mandaté l'OrTra Intendance Genève, pour mettre en place et dispenser la formation des adultes en vue de l'obtention du certificat fédéral de capacité de gestionnaire en intendance pour l'accès à la procédure de qualification (art.32).

2.2 Niveau de français

Le candidat à la qualification du certificat fédéral de capacité de gestionnaire en intendance doit avoir le niveau de français B1 (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 ou 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 3 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

Le certificat fédéral de capacité de gestionnaire en intendance est délivré 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 770.00. 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 « accueil, conseil et service aux clients »

Ils accueillent, conseillent et servent les clients de façon compétente. Ils se comportent selon les règles en vigueur dans l'entreprise et respectent les formes correctes de civilité. Ils communiquent de façon professionnelle, respectueuse et valorisante. Ils sont capables d'organiser des événements. Ils sont en mesure de dresser et de décorer des tables et des buffets de façon adaptée aux situations. Ils mettent en œuvre des mesures de promotion des ventes proposées. Dans le cadre de leur activité, ils respectent la culture de l'entreprise.

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

Ils assurent un nettoyage hygiénique, efficient en tenant compte de l'utilisation de l'énergie et des ressources, et adapté aux matériaux. Ils font en sorte que les locaux et les équipements soient adaptés aux situations et aux besoins des clients. Ils disposent des connaissances approfondies des matériaux et des processus de nettoyage permettant de garantir les standards de qualité requis. Ils sont en mesure de planifier et de réaliser l'instruction d'autres personnes.

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

Ils assurent un entretien du linge soigneux et impeccable en tenant compte de l'hygiène ainsi qu'efficace du point de vue de l'utilisation de l'énergie et des ressources. Ils sont en mesure de remettre en état des textiles en tenant compte de critères économiques. Ils traitent le linge infectieux selon les normes en vigueur

Domaine de compétences « composition, préparation et distribution de menus »

Ils composent des menus répondant aux critères d'une alimentation saine. Ils appliquent les directives relatives à l'hygiène dans le cadre de la préparation des repas et travaillent de façon efficiente. Ils assurent la distribution des repas en tenant compte des besoins et garantissent une organisation du lavage de la vaisselle appropriée et hygiénique. Ils veillent à une utilisation efficace de l'énergie et des ressources.



Domaine de compétences « exécution de travaux administratifs »

Ils mettent en œuvre l'organisation de l'entreprise de façon optimale et exécutent tous les travaux administratifs relatifs à leurs domaines d'activité. Ils assurent la qualité au sein de l'entreprise et enregistrent les données nécessaires à l'établissement de statistiques. Ils préparent les achats de marchandises et assurent un approvisionnement optimal du stock.

Domaine de compétences « promotion de sa propre santé et soutien aux clients »

Dans leur domaine de responsabilité, ils agissent de manière précise et sont conscients de l'impact de leur travail sur toutes les personnes impliquées. Ils entretiennent les contacts avec les clients et sont en mesure d'identifier leurs besoins. Ils adoptent un comportement adapté aux situations et aux publics cibles. Ils prennent soin de leur propre santé psychique et physique.

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 de gestionnaire 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 pour les domaines de compétences opérationnelles « exécution de travaux administratifs » et « promotion de sa propre santé et soutien aux clients ».

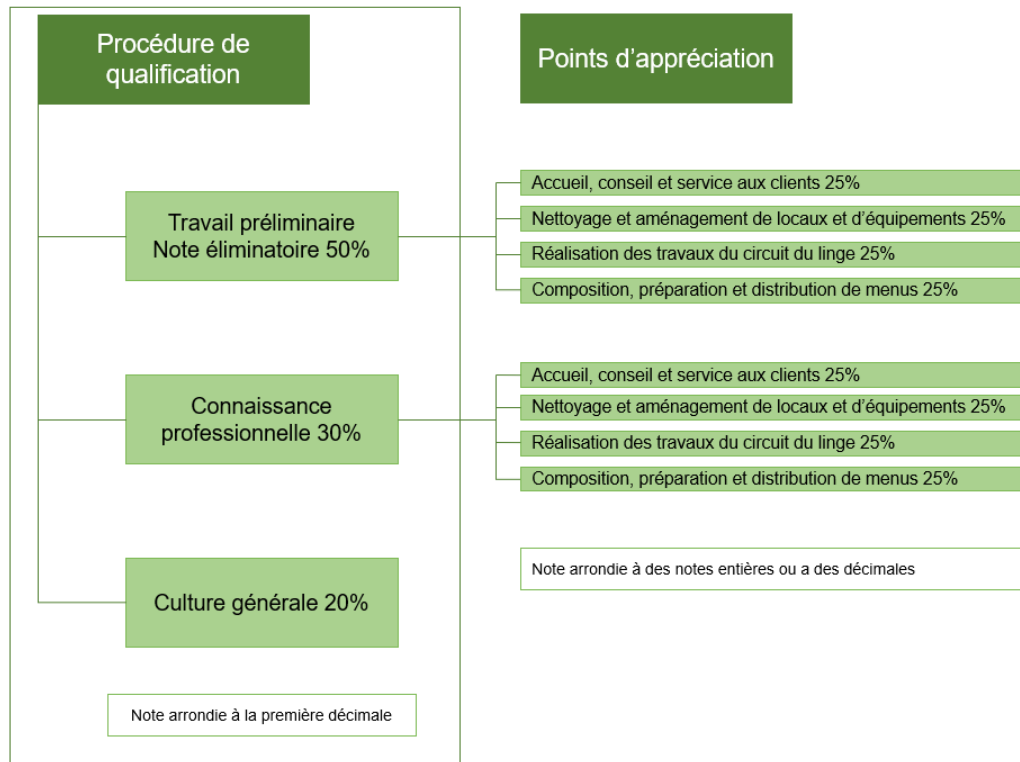
L'absence justifiée autorise la personne en formation à passer l'examen à une autre période que celle fixée initialement.

Est considérée comme absence justifiée :

- une maladie ou un accident confirmé par un certificat médical
- un décès d'un parent au 1^{er} 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 au 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.