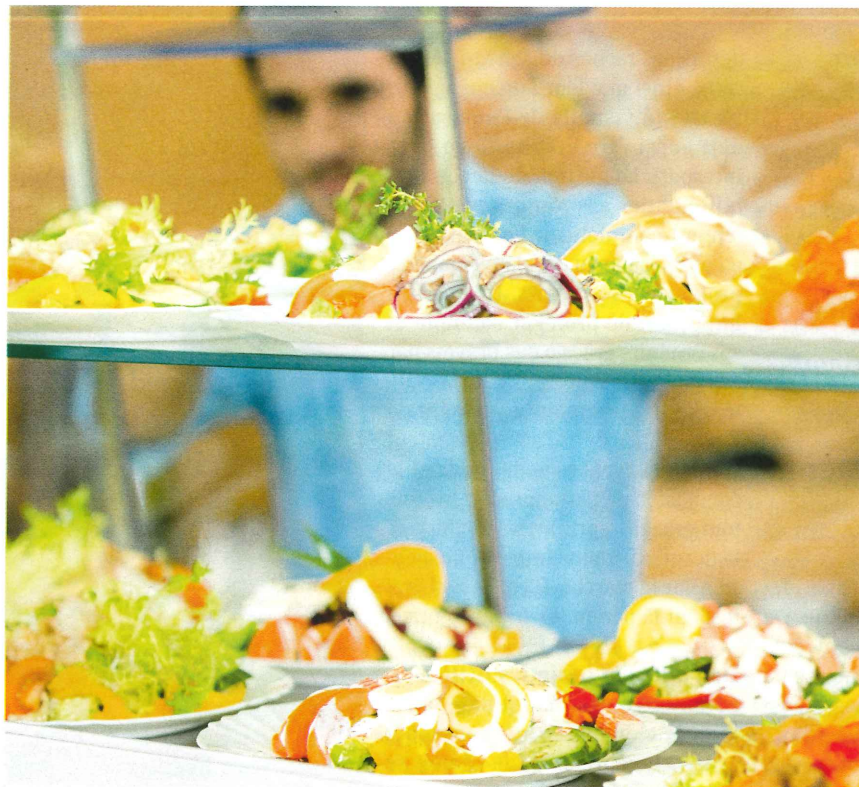


Gestionnaire en intendance, un métier de l'ombre à mettre en lumière

Le métier de gestionnaire en intendance est une jeune profession, encore méconnue. Englobant de nombreuses tâches, de l'accueil à la préparation des repas, des travaux d'entretien à la décoration, du soin du linge aux travaux administratifs, la gamme sur laquelle jouent ces professionnels est large. Mais le but, c'est avant tout de rendre la vie agréable aux résidents, que ce soit dans un EMS, une clinique, un hôpital ou une crèche.

TEXTES: JESSICA DUBOIS



Les élèves passent notamment allègrement de l'accueil et du service aux clients aux nettoyages des locaux, des travaux du linge à la préparation des menus.



«Dans la profession de gestionnaire en intendance, il y a cette notion d'accompagnement, mais pas au sens médical. Les professionnels sont aux côtés des résidents, ils amènent une autre dimension, un autre regard que celui du médical», souligne Laurent Joliat, responsable du domaine économie familiale et intendance à la Fondation rurale interjurassienne. «On amène les gestionnaires à contribuer au bien-être des résidents, à

s'occuper de l'environnement proche du patient. L'entretien du lieu de vie des résidents, c'est un point sur lequel on insiste. Un autre lien fort, c'est la relation qui se crée entre les gestionnaires et les patients», complète Laurent Joliat.

Deux voies possibles

S'il est un métier qui a de multiples facettes, c'est bien celui de gestionnaire en intendance. Durant leur

formation, les élèves passent notamment allègrement de l'accueil et du service aux clients aux nettoyages des locaux, des travaux du linge à la préparation des menus, tout en exécutant aussi des tâches administratives. «Derrière tous ces mots souvent basiques se cachent beaucoup de techniques et de savoir-faire», précise Pierre-André Odiet, responsable du département formations professionnelles et continue au sein de la Fondation rurale interjurassienne. Car dans le Jura, c'est à Courtemelon que l'on dispense le savoir nécessaire à l'obtention du CFC de gestionnaire en intendance. Deux voies s'offrent aux candidats, la filière en école de métier ou la filière duale. La première permet d'obtenir la formation pratique et théorique en école, mais d'effectuer aussi des stages en entreprise. La formation duale consiste, elle, en une formation pratique en entreprise et théorique à l'école. Dans le Jura, les deux filières ont un succès équivalent. À noter que tous les cantons dispensent la formation de gestionnaire en intendance. La

Une évolution par étapes

La formation de gestionnaire en intendance existe sous sa forme actuelle depuis 2005. L'évolution vers cette profession s'est faite par étapes. «Au départ, à Courtemelon, on proposait aux dames une formation en école ménagère, en parallèle à la formation agricole destinée aux messieurs. La formation en école ménagère était constituée de six mois d'école à plein temps ou d'une année dans un ménage privé, additionné d'une journée de cours par semaine. Puis de nouvelles directives fédérales ont instauré le fait qu'un titre ne pouvait

plus être décerné si la formation durait moins de trois ans. Que faire donc avec cette formation d'école ménagère?», se remémorent Pierre-André Odiet et Laurent Joliat. D'une base de gestion d'un ménage privé, on a donc élargi vers la gestion d'un ménage collectif. Le terme de gestionnaire en économie familiale, utilisé dans un premier temps, laissa en 2005 sa place à celui de gestionnaire en intendance. Depuis 2010, on y a ajouté la formation d'employé en intendance, d'une durée de deux ans.



particularité jurassienne, c'est d'offrir la possibilité d'une formation en école de métier: «Un cas exceptionnel au niveau romand», note Laurent Joliat.

A qui veut embrasser cette carrière, on demande une bonne organisation, des capacités manuelles mais aussi intellectuelles, de bonnes compétences relationnelles et le sens du détail.

Peu de garçons

C'est dans les EMS, les foyers et les cliniques qu'on rencontre le plus de gestionnaires en intendance. «Parmi les autres employeurs potentiels, on peut citer les hôpitaux, les crèches, les structures d'accueil pour la petite enfance», note Laurent Joliat.

La profession de gestionnaire en intendance se conjugue plutôt au féminin. Mais pas que. «Parmi nos élèves, environ 5% sont des garçons. Nous n'avons jamais connu de classes où il n'y avait que des filles», précise Laurent Joliat. «Il y a deux cas de figure, soit les garçons se développent très bien dans cette profession et

obtiennent de très bons résultats, soit ils abandonnent tout de suite!», complète Pierre-André Odiet. «C'est surtout dû au fait qu'ils ont choisi cette formation et peut-être même qu'ils ont dû se battre pour faire accepter leur choix», poursuit-il.

Mais au fait, les gestionnaires en intendance sont-elles les gouvernantes que l'on connaissait autrefois? «Pour moi, la gouvernante, c'est la responsable de ce qui a trait aux chambres dans un hôtel. La gouvernante dans un ménage privée s'occupe, elle, de la gestion du ménage et de l'éducation des enfants. Je ne pense pas qu'on puisse comparer les deux. Gestionnaire en intendance, c'est une formation initiale, gouvernante c'est une formation supérieure. Et d'autre part, les activités sont différentes: dans le domaine de l'intendance on vise l'entreprise, la gouvernante vise plutôt le ménage privé. Cela dit, ce peut être une voie de perfectionnement pour les gestionnaires en intendance. Il existe un brevet de gouvernante de maison», conclut Laurent Joliat.

Un tremplin vers l'École hôtelière

«C'est encore dans les esprits un métier de fille, d'ailleurs certaines entreprises n'ont pas de tenues de travail à disposition pour les hommes! Mais ce n'est pas un métier féminin.» Ludovic Morel, diplômé en 2015, fait partie de ces rares messieurs qui ont choisi la profession de gestionnaire en intendance. Même si au départ, il était plutôt réticent à cette idée. «Cette formation m'a été proposée par le centre d'orientation scolaire et professionnelle et par mes parents. J'ai effectué deux stages et finalement j'ai décidé de me lancer. Il faut dire que j'ai dans l'idée de m'inscrire à l'École hôtelière de Genève, c'était donc un tremplin idéal», raconte le jeune homme de 19 ans. Et puis, être homme dans un métier majoritairement féminin, ça a aussi ses avantages: «On est un peu chouchuté, les filles nous conseillent sur la manière de nous habiller, de nous coiffer», s'amuse Ludovic Morel. Le jeune homme, qui se passionne également pour la politique, a accompli sa formation en école de métier, donc en majorité à Courtemelon. «Je recommande cette filière. À Courtemelon, il y a notamment beaucoup de mises en situation. On organise des galas, le concours suisse des produits du terroir, des remises de diplômes.» Ludovic Morel a effectué plusieurs stages durant sa formation. À la Maison Sainte-Catherine de Lucelle d'abord, puis au home de Saignelégier. Pour son stage de dernière année, il a décidé de retourner à Lucelle. Et c'est là aussi qu'il est désormais employé, à 80%. Un coup de cœur: «C'est une entreprise, mais aussi une grande famille. Tout le personnel est mis sur un pied d'égalité.» Et le contact avec les résidents est enrichissant: «Certains nous aident à la cuisine ou pour d'autres travaux. On travaille avec eux, on les valorise, on est un peu comme des seconds parents pour eux.» Et lorsque l'on

demande à Ludovic

Morel les points forts de son métier,

il n'hésite guère: «On apprend à avoir des responsabilités, à organiser des événements, mais cela nous fait vivre

beaucoup d'expériences

humaines aussi. Ce

métier nous ouvre

sur le monde, on a

souvent des préjugés

sur certaines

maladies, mais on

apprend à vivre avec

ces patients. Et bien

qu'ils aient des

soucis plus graves que nos petits tracas quotidiens, c'est eux qui

réussissent à nous remonter le moral. La moindre petite attention

leur fait plaisir. Ça nous fait changer notre vision des choses.»

Major de promotion, Ludovic Morel n'a pas rencontré de problème

à trouver un emploi une fois diplômé, mais ce n'est pas le cas de tout

le monde: «Comme dans chaque métier, il faut lutter pour trouver sa



Ludovic Morel.

place. C'est dommage que les entreprises soient souvent réfractaires à engager des gens qui sortent de formation. On peut apporter du sang neuf, on a appris notre métier en respectant les dernières normes en vigueur, on est au courant des nouveautés.»

Et s'il fallait changer quelque chose dans la formation? «J'instaurerais le port d'un uniforme pour tout le monde, à l'image de qui se fait à l'école hôtelière, mais en moins rigide», note-t-il. L'École hôtelière genevoise, il espère l'intégrer l'an prochain. Il se souviendra alors qu'«enfant, il paraît que dans les hôtels, j'étais impressionné par le personnel qui contrôlait si la poussière avait bien été prise partout. Je disais que j'allais faire ça quand je serais grand!»

Ils sont concierges et

Des plaisanteries sur le métier de concierge? On en a tous entendu au moins une fois. Mais bien loin des clichés, le métier change, il se professionnalise. Et cela se traduit par la possibilité d'obtenir désormais un CFC d'agent d'exploitation ou un brevet fédéral de concierge.

TEXTES: JESSICA DUBOIS

• **MARIE-CLAUDE STEULET,**
Hôpital du Jura, Delémont

Sur le site delémontain de l'Hôpital du Jura, Marie-Claude Steulet gère l'équipe de 53 personnes occupée aux travaux de nettoyage de l'établissement. Gestionnaire en intendance de formation, elle a d'abord occupé la fonction d'intendante adjointe à l'EMS delémontain, puis à l'Hôpital du Jura. L'an dernier, elle s'y est vu confier le poste de cheffe intendante, suite au départ en retraite de la titulaire. Elle termine en parallèle son brevet en intendance.

Pour gérer une grande équipe, il faut d'abord une bonne organisation. Chacun a une tâche bien définie. «Certaines

employées s'occupent du nettoyage des bureaux des médecins, des grands locaux. D'autres ont la responsabilité des chambres des patients et des bureaux des infirmières», explique Marie-Claude Steulet. Certains secteurs demandent une attention toute particulière: «Ce sont toujours les mêmes personnes qui s'occupent des salles où sont effectués les radios, les scanners, les IRM. Les salles de physiothérapie aussi», poursuit-elle. Le personnel de nettoyage est essentiellement féminin, à l'exception de deux messieurs, occupés plutôt aux travaux de buanderie. «Nous avons aussi le soutien d'étudiants durant le week-end et les vacances», complète la jeune femme.

À l'Hôpital du Jura, Marie-Claude Steulet et son équipe s'occupent essentiellement des nettoyages. «Plusieurs autres départements nous déchargent. On n'a notamment pas à s'occuper de travaux de maintenance ou de commande de matériel.» Par contre, il peut arriver que d'autres services aient besoin d'un coup de main: «Il faut aussi savoir tourner dans d'autres secteurs, à la buanderie, à la cafétéria.» Et par souci d'économies, de nouvelles tâches sont désormais confiées au personnel de nettoyage. «Nous nous occupons aussi de désinfecter et de refaire les lits des patients, ce qui était autrefois dévolu aux aides-soignantes. La charge de travail a beaucoup augmenté, cela n'a rien à voir avec ce qu'il se passait il y a 20 ou 30 ans», explique Marie-Claude Steulet. Davantage de travail, mais aussi de quoi nouer plus de contacts avec les patients: «Et nous, on n'est pas là pour leur faire mal! On est là pour discuter, pour décorer la chambre, changer les fleurs», note la responsable.

Dans un hôpital, on s'en doute, l'accent principal est mis sur les normes d'hygiène. Des «zones rouges», des «zones bleues» et des «zones blanches» ont été mises en place, suivant les précautions à prendre et la fréquence de nettoyage à effectuer. «Les zones rouges sont nettoyées quotidiennement à fond. Les blocs opératoires par exemple.» Il y a aussi des secteurs d'isolement: «Dans ce cas-là, nous devons nous protéger, protéger les patients aussi, il y a des normes d'habillement à respecter notamment».

Comme Marie-Claude Steulet, certaines employées disposent du CFC de gestionnaire en intendance, mais la plupart ne possèdent pas de formation spécifique. «On n'exige pas de formation, du moins on n'en parle pas pour l'instant. La langue n'est pas une barrière non plus, par contre il faut être disponible, en bonne santé, être d'accord d'avoir des horaires irréguliers et il faut surtout que le métier plaise!» souligne la jeune femme.



«Depuis que j'occupe le poste de cheffe, j'ai davantage de travail administratif à effectuer, je ne suis plus vraiment dans le technique. Mais parfois ça me manque, alors je quitte le bureau et je vais seconder mes collaboratrices.»

PHOTO DANIELLE LUDWIG

iers de l'être

Véritables touche-à-tout, les concierges sont indispensables à la bonne marche de leur école ou de leur entreprise. Rencontres avec quelques Jura-siens qui chassent la poussière et font fuir les taches. Un jour mécaniciens, le lendemain électriciens, ils sont aussi par moments confidents.

• **PASCAL SAUVAIN,**
Démocrate Media Holding, Delémont

«Le concierge, c'est un peu le policier de la maison. Il doit contrôler que tout soit fait correctement.» La «maison» de Pascal Sauvain, c'est le bâtiment de l'entreprise Démocrate Media Holding à Delémont, qui regroupe notamment l'imprimerie Pressor, la rédaction du *Quotidien Jurassien* ou encore les locaux de Publicitas. Pascal Sauvain aime que tout soit en ordre, mais c'est surtout la diversité du métier qui l'a attiré vers ce nouveau défi professionnel. Car avant cela, il a officié durant vingt ans comme chef de rang dans l'hôtellerie: «Aucune similitude entre ces deux professions!» lâche-t-il. L'arrivée des enfants lui fait aspirer à des horaires plus compatibles avec sa vie de famille et après une première expérience comme auxiliaire de rotative, il reprend le poste de concierge, à la retraite du titulaire.

«Avant de l'exercer, je ne connaissais pas le métier, je n'avais donc pas de préjugés. Je savais juste que c'était un métier varié permettant d'être autonome. Au final, il y a plus de travail que je ne le pensais, il faut savoir faire énormément de choses. On apprend beaucoup sur le tas, mais je pense néanmoins qu'une formation est utile car c'est un métier d'avenir. Un bâtiment coûte très cher et si l'on ne surveille pas son entretien, ça se dégrade vite», note Pascal Sauvain.

Des cours de formation sont mis sur pied à Lausanne notamment: «J'ai suivi les cours du centre de formation à l'intendance et à la conciergerie, mais je n'ai pas passé l'examen suite à un problème médical. J'aurais pu m'y présenter à nouveau, mais à mon âge ça ne m'aurait pas apporté grand-chose de plus. Je n'ai pas vraiment apprécié ces cours, on ne nous apprend pas ce dont on a besoin, j'en ai appris davantage en rénovant ma maison! Mais de toute façon, je ne suis pas quelqu'un de studieux. Je n'ai jamais aimé l'école, même si j'avais



«Il faut être bricoleur, mais il faut tout autant être à l'écoute des gens. On donne beaucoup mais on reçoit beaucoup aussi si on aime son métier.»

PHOTO DANIÈLE LUDWIG

de bonnes notes. Moi il me faut du mouvement!» lance-t-il.

Du mouvement, il n'en manque pas, à l'intérieur comme à l'extérieur du bâtiment: «Il faut connaître les plantes, savoir tailler les arbres.» La mécanique, l'électricité, le sanitaire sont d'autres tâches quasi-quotidiennes. «On s'occupe de l'entretien du bâtiment, on doit faire qu'au meilleur coût, les choses durent le plus longtemps possible.»

Le métier varie suivant le genre d'entreprise dans lequel on est employé. «Ce que je dois faire ici que je ne ferais pas dans une autre entreprise? Nettoyer les taches d'encre! se marre-t-il. Plus sérieusement, ce qui est particulier ici, ce sont les horaires. Il faut

jongler entre ceux des bureaux et ceux des ateliers. Il y a quasiment quelqu'un 24h/24 dans le bâtiment. Ça demande de l'organisation.»

Agent d'exploitation, agent de propreté. De nouveaux termes accompagnent le domaine. Toutefois, la formation sanctionnée par un brevet fédéral garde la dénomination de concierge. «Je tiens au mot concierge. Mais il faut en redorer le blason. Dans les clichés, le concierge, c'est le mec qui tient son balai et qui ne fait rien de la journée, mis à part râler. Les gens croient souvent que ce métier, c'est une planque, mais ce n'est pas vrai! On a beaucoup de responsabilités, c'est quelque chose dont les gens ne se rendent pas forcément compte.»

• CATHERINE DONZÉ,
• NICOLAS CHARMILLOT ET
• JÉRÉMY JOLIAT,
Ecole des Métiers Techniques, Porrentruy

«Au début, tu ne te vantes pas d'exercer cette profession, mais désormais je ressens une sorte de fierté.» Jérémy Joliat terminera dans quelques mois son apprentissage d'agent d'exploitation, service conciergerie. Il suit avec bonheur sa formation à l'École des Métiers Techniques (EMT) à Porrentruy. «Au départ, j'avais des préjugés, on me disait que concierge, ça se limitait à nettoyer les toilettes! Mais ce n'est pas vrai. Plus j'avance, plus je fais de choses et plus ça me plaît. J'apprécie les travaux à l'extérieur, la taille des arbres, l'entretien du gazon, mais aussi les réparations: sortir les outils et travailler sur quelque chose. Le matin, c'est vraiment avec plaisir que je viens travailler», poursuit-il.

La profession n'a pas toujours bonne presse: «Le premier apprenti que nous avons formé avait l'habitude de s'enfermer dans les classes lorsqu'il les nettoyait. Il ressentait une certaine gêne par rapport à sa profession, il ne voulait pas montrer ce qu'il faisait à ses copains», se souviennent Catherine Donzé et Nicolas Charmillot. Elle est l'une des six employés de l'équipe de concierges de l'école, lui en assure la

responsabilité. Si Jérémy Joliat décrochera bientôt son sésame professionnel, Catherine Donzé et Nicolas Charmillot ont, eux, tout appris sur le tas. «À l'époque, il n'y avait pas de formation obligatoire, mais j'imagine que ça va changer», note-t-elle. «Je trouve que c'est bien d'offrir cette formation, ouverte à tous, même si l'on n'était pas vraiment bon à l'école. C'est un métier qui donne sa chance à tout le monde», apprécie pour sa part Nicolas Charmillot.

En place depuis 20 ans et employée à 60%, Catherine Donzé s'occupe, avec le soutien de trois autres employées, principalement du nettoyage des salles, des bureaux et des WC. C'est elle aussi qui, le soir venu, fait une dernière ronde pour contrôler que tout soit en ordre. En deux décennies, elle en a vu des changements: «Il y a eu une évolution au niveau des machines notamment. Il y a 20 ans, il n'y avait pas d'autolaveuse, moins de produits et du matériel plus rudimentaire. Le bâtiment était plus petit et il n'était pas interdit de fumer. Il y avait des cendriers partout, mais par contre peu d'ordinateurs!» Nicolas Charmillot est, lui, en poste depuis 12 ans. Auparavant, il occupait à peu près la même fonction à la piscine de son village, Boncourt, et est détenteur d'un CFC d'électricien. «Mais les horaires de travail ici sont plus faciles à concilier avec la vie familiale.»

Ce que les concierges de l'EMT apprécient, ce sont les contacts avec le corps enseignant et avec les élèves: «Ça nous fait rester jeune, à la page, on apprend plein de choses», s'exclame Nicolas Charmillot. «On essaie toujours d'être diplomates. Notre rôle, ce n'est pas la surveillance, on ne fait pas les gendarmes!», complète Catherine Donzé. «On voit débarquer les élèves au début de leur formation, on les voit évoluer et puis parfois on les retrouve quelques années plus tard dans le rôle d'enseignant!», apprécie-t-elle. «Il y a quelques années, nous avions l'aide d'élèves pour certains nettoyages, mais ce n'est plus le cas. C'est dommage, car ça leur permettait de voir le boulot, de se faire un peu d'argent de poche et ça créait des liens entre les personnes», regrette Nicolas Charmillot.

Dans une école, les normes sont moins strictes que dans un hôpital par exemple. N'empêche qu'il faut en tout temps savoir s'adapter: «En raison du virus H5N1, nous avons par exemple dû revoir nos méthodes de désinfection.»

Si chacun a ses propres méthodes et spécialités – il paraît qu'aucune tache ne résiste au passage de Catherine Donzé – tous poursuivent le même but: «On veut que chacun garde une bonne image de l'école.»



De gauche à droite, Nicolas Charmillot, Jérémy Joliat, Catherine Donzé, à l'Ecole des métiers techniques de Porrentruy.

PHOTO ROGER MEIER