

A portrait of a woman with dark hair, wearing glasses and a dark blue shirt, smiling. The image is partially obscured by a white rectangular area containing text and a red decorative bar at the top.

Grangeneuve

—
Certificat fédéral de capacité
de gestionnaire
en intendance (art. 32)



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Institut agricole de l'Etat de Fribourg IAG
Landwirtschaftliches Institut des Kantons Freiburg LIG

Sommaire

Pourquoi réaliser un CFC de gestionnaire en intendance à l'âge adulte ?	5
Quels sont les objectifs de l'article 32 ?	6
Contenu détaillé de la formation	9
Domaines de compétences opérationnelles	10
Accueil, conseil et service aux clients (DCO 1)	10
Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements (DCO 2)	12
Réalisation des travaux du circuit du linge (DCO 3)	14
Composition, préparation et distribution de menus (DCO 4)	16
Exécution de travaux administratifs (DCO 5)	18
Promotion de sa propre santé et soutien aux clients (DCO 6)	19
Culture générale	20
La consommation (module 1)	20
La politique et la justice (module 2)	21
La sphère privée (module 3)	22
L'entreprise et ses acteurs (module 4)	23
Module de préparation pour le travail personnel d'approfondissement (TPA)	24
Plan d'études	26
Grangeneuve comme site de formation	28
Examen final (procédure de qualification)	30
Les formations en intendance dans le système suisse de la formation professionnelle	32
Modalités d'admission aux cours préparatoires	33
Modalités d'inscription	33
Contact pour les questions relatives à la formation	34



Pourquoi réaliser un CFC de gestionnaire en intendance à l'âge adulte ?

Valider votre expérience et vos compétences pratiques par la réalisation d'un CFC de gestionnaire en intendance à l'âge adulte : voici ce que vous promet cette formation.

- › **Vous souhaitez faire valoir votre expérience et votre savoir-faire.**
- › **Vous souhaitez être reconnu en tant que professionnel et vous donner la chance de relever de nouveaux défis.**

Le secteur de l'intendance de Grangeneuve vous propose un **cours préparatoire à l'examen final** (procédure de qualification) du CFC (certificat fédéral de capacité) de gestionnaire en intendance. **Cette formation en cours d'emploi est destinée aux adultes** selon les prescriptions contenues dans l'Ordonnance sur la formation professionnelle.

Quels sont les objectifs de l'article 32 ?

L'article 32 donne la possibilité à des adultes de se présenter à un examen de fin d'apprentissage.

Les conditions sont que les personnes

- › **puissent justifier de 5 ans de pratique professionnelle dont au moins 3 ans dans le domaine de l'intendance**
- › **ont acquis les compétences requises.**

L'examen est identique à celui de l'apprentissage dual avec contrat et comprend tous les **domaines de compétences** ainsi que la **culture générale**.





Contenu détaillé de la formation

Les cours sont répartis en six domaines de compétences opérationnelles (DCO). Un accompagnement est prévu durant la formation afin de soutenir les participants dans l'élaboration des divers dossiers et la recherche de stages.

Domaines de compétences opérationnelles

- › **Accueil, conseil et service aux clients (DCO 1)**
- › **Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements (DCO 2)**
- › **Réalisation des travaux du circuit du linge (DCO 3)**
- › **Composition, préparation et distribution de menus (DCO 4)**
- › **Exécution de travaux administratifs (DCO 5)**
- › **Promotion de sa propre santé et soutien aux clients (DCO 6)**

Culture générale

- › **La consommation (module 1)**
- › **La politique et la justice (module 2)**
- › **La sphère privée (module 3)**
- › **L'entreprise et ses acteurs (module 4)**
- › **Module de préparation pour le travail personnel d'approfondissement (TPA)**



Domaines de compétences opérationnelles (DCO)

Accueil, conseil et service aux clients (DCO 1)

116 périodes de cours

Objectif général

Les clients de toutes cultures doivent sentir qu'ils sont les bienvenus, qu'ils sont respectés et que l'on répond à leurs besoins. L'ambiance de l'entreprise est en grande partie influencée par l'attitude de ses collaborateurs. Le comportement affiché face aux clients ainsi que l'attitude au sein de l'équipe contribuent à une bonne culture d'entreprise.

- › Les **gestionnaires en intendance** accueillent, conseillent et servent les clients de manière compétente.
- › Les **événements et les fêtes** organisés dans le courant de l'année apportent un changement bienvenu.

Compétences opérationnelles

- › Participer activement à la mise en œuvre de la culture de l'entreprise.
- › Communiquer de façon professionnelle, respectueuse et valorisante.
- › Conseiller les clients en fonction de l'offre existante.
- › Dresser les tables de manière professionnelle, soignée et adaptée aux situations.
- › Fournir des prestations de services orientées vers les clients.
- › Organiser des événements et les réaliser de façon professionnelle.
- › Proposer des mesures de promotion des ventes et les mettre en œuvre.

Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements (DCO 2)

100 périodes de cours

Objectif général

Les clients devraient se sentir à l'aise dans leur environnement. Des locaux et des équipements adaptés et bien entretenus y contribuent de façon significative. Les critères en matière d'hygiène et d'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources jouent un rôle essentiel dans le nettoyage des locaux et des équipements.

Compétences opérationnelles

- › Assurer un nettoyage des locaux et des équipements adapté aux matériaux, irréprochable sur le plan de l'hygiène et efficient.
 - › Tenir compte des aspects écologiques et ergonomiques ainsi que de l'application des mesures de sécurité au travail.
 - › Équiper et aménager les locaux de manière agréable, en tenant compte de leur affectation et des besoins des clients.
 - › Instruire les personnes qui leur sont subordonnées afin que les processus de nettoyage se déroulent à satisfaction.
-





Réalisation des travaux du circuit du linge (DCO 3)

84 périodes de cours

Objectif général

L'entretien du linge comprend le traitement et la mise à disposition du linge d'entreprise et du linge privé. Seul du linge correctement entretenu est utile à l'utilisateur final. Pour cette raison, les gestionnaires en intendance tiennent compte d'une large gamme de critères.

Compétences opérationnelles

- › Assurer un entretien du linge soigné, précis et efficient et qui prend en compte les aspects de l'écologie, de l'ergonomie et de l'application des mesures de sécurité au travail.
 - › Assurer une remise en état des textiles efficiente et justifiable sur le plan économique.
 - › Respecter les règles du traitement du linge infectieux.
-

Composition, préparation et distribution de menus (DCO 4)

80 périodes de cours

Objectif général

Une alimentation saine et une restauration adéquate, proposées dans une ambiance agréable sont de première importance pour la qualité de vie des clients.

Lors de la composition des menus, outre les règles générales d'une alimentation saine, il s'agit de tenir compte des besoins nutritionnels spécifiques, définis en fonction de l'âge et par rapport à certaines maladies.

Lors de la préparation, distribution des mets ainsi que durant le processus de lavage de la vaisselle, il est important que les prescriptions en matière d'hygiène des denrées alimentaires, de la sécurité au travail et de la protection de la santé soient respectées. Ceci est également valable pour les prescriptions édictées par l'entreprise, p. ex. au niveau de l'assurance qualité.

Une utilisation efficace de l'énergie et des ressources joue un rôle primordial dans l'ensemble de la préparation des repas ainsi que lors de l'entretien des machines et des appareils.

Compétences opérationnelles

- › Composer et évaluer une alimentation appropriée pour les clients, en prenant en compte les règles d'une alimentation saine, composée des produits régionaux de saison.
 - › Préparer des mets selon les directives légales et celles édictées par l'entreprise.
 - › Assurer la distribution des repas en respectant l'hygiène et en tenant compte des besoins.
 - › Assurer une organisation du lavage de la vaisselle efficace et irréprochable du point de vue de l'hygiène, tout en tenant compte des aspects écologiques et ergonomiques.
-



Exécution de travaux administratifs (DCO 5)

40 périodes de cours

Objectif général

Les gestionnaires en intendance connaissent l'organisation de l'entreprise. Ceci permet de garantir que les travaux d'intendance puissent être réalisés sans problèmes.

Ils exécutent tous les travaux administratifs relatifs à leurs domaines d'activités. Ces travaux font partie intégrante de l'assurance qualité. Dans ce contexte, il est indispensable de procéder à une saisie méticuleuse des données et des informations.

Compétences opérationnelles

- › Assurer une mise en œuvre optimale de l'organisation de l'entreprise.
- › Contribuer à une mise en œuvre professionnelle de l'assurance qualité.
- › Effectuer des travaux administratifs de façon soignée et efficiente.
- › Enregistrer de façon soignée les données nécessaires à l'établissement de statistiques et en comprendre le sens.
- › Effectuer, de façon efficiente, des travaux administratifs dans le domaine de l'achat des marchandises et de la gestion du stock.
- › Effectuer des travaux administratifs relatifs aux prestations de services fournies.

Promotion de sa propre santé et soutien aux clients (DCO 6)

56 périodes de cours

Objectif général

Les gestionnaires en intendance travaillent principalement dans des institutions du domaine de la santé et du social où ils entrent fréquemment en contact avec des personnes nécessitant du soutien et dont l'évaluation du bien-être est importante.

Ils travaillent au sein d'une équipe pluridisciplinaire où la précision des actions accomplies et la connaissance des termes techniques utilisés par les autres groupes professionnels sont importantes.

Une attention particulière doit être portée à sa propre santé psychique et physique.

Compétences opérationnelles

- › Être conscients de leur propre personnalité, de leurs possibilités et de leurs limites.
- › Agir de façon professionnelle dans son environnement social, s'intégrer de façon ciblée, compétente et coopérative dans des équipes interdisciplinaires.
- › Prendre soin de leur santé psychique et physique et appliquer les mesures de sécurité au travail.
- › Être capables d'identifier les besoins des personnes nécessitant du soutien et de leur apporter, dans son domaine de travail, un soutien approprié.
- › Agir de manière appropriée à la situation d'urgence qui se présente.

Culture générale

La consommation (module 1)

33 périodes de cours

Objectif général

La consommation prend une place de plus en plus importante dans notre société. Ce module propose d'apprendre à assumer ses responsabilités en tant que consommateur et d'explicitier les comportements adéquats à adopter face à des situations problématiques dans ce domaine.

Compétences

- › Connaître les différents contrats de vente ainsi que les droits et les obligations des partenaires contractuels.
- › Rédiger une lettre (commande, réclamation, ...)
- › Résoudre des cas en rapport avec les contrats de vente et la Loi fédérale sur le crédit à la consommation.
- › Connaître la procédure des poursuites.
- › Analyser un relevé de compte bancaire.
- › Connaître le fonctionnement des paiements par internet et par carte de crédit.
- › Résoudre des cas en rapport avec la loi sur les voyages à forfait.
- › Approfondir la connaissance de l'histoire du cinéma ou des médias suisses ou des techniques d'impression ou des loisirs en Suisse.
- › Présenter oralement et par écrit une problématique liée aux déchets et/ou au recyclage.

La politique et la justice (module 2)

33 périodes de cours

Objectif général

En tant que citoyen, en Suisse, chaque personne a un certain nombre de droits et devoirs. Il s'agit ici de les comprendre, de savoir les exercer et de les assumer.

Compétences

- › Comprendre à travers le fédéralisme les enjeux liés aux intérêts des majorités et des minorités et le poids des lobbys.
- › Présenter et commenter les charges et recettes du budget d'une commune.
- › Rédiger une lettre à l'attention des autorités.
- › Comparer les différents modes d'élection et comprendre le décompte de répartition des sièges.
- › Relever et commenter, à l'aide de la Constitution, les droits, libertés et devoirs des citoyens
- › Remplir une déclaration d'impôts.
- › Analyser et évaluer les conséquences de la politique budgétaire de l'État.
- › Comprendre les principaux axes des choix politiques de l'État pour encourager le développement durable.
- › Comprendre et savoir illustrer le rôle de la jurisprudence dans le droit pénal.
- › Décrire le fonctionnement de la justice en Suisse et dans le canton de Fribourg.
- › Commenter un arrêt du tribunal fédéral.

La sphère privée (module 3)

33 périodes de cours

Objectif général

La sphère privée recèle de nombreux aspects juridiques. Ce module a pour but de donner un éclairage juridique à des cas pratiques ayant trait au droit de la famille, du bail et des assurances et à mettre en évidence la place des systèmes de valeurs dans des prises de décision de la vie courante.

Compétences

- › Rédiger une lettre à une connaissance et/ou à une compagnie d'assurance.
- › Connaître les principales règles du droit de la famille, du mariage, du divorce et du partenariat enregistré (CH+FR).
- › Argumenter sur le rôle de chacun dans le partage des tâches familiales.
- › Décrire les axes principaux de la formation scolaire obligatoire et post-obligatoire.
- › Connaître les principales règles du droit des successions.
- › Connaître les principales règles du droit de la tutelle.
- › Connaître les droits et obligations du locataire dans le cadre du contrat de bail.
- › Comprendre le fonctionnement des assurances privées telles que RC privée, RC véhicule et casco, maladie, assurance vie et assurance de choses.
- › Rédiger un ordre du jour et le PV de l'assemblée générale d'une association.
- › Analyser le bilan d'une association.

L'entreprise et ses acteurs (module 4)

33 périodes de cours

Objectif général

Le monde du travail est complexe. Il s'agit de connaître ses droits et ses obligations afin d'assumer ses responsabilités et de savoir évoluer sur le marché du travail.

Compétences opérationnelles

- › Connaître les droits et les obligations du travailleur et de l'employeur.
 - › Connaître les caractéristiques du contrat de travail.
 - › Connaître les principales mesures légales de protection des travailleurs.
 - › Rédiger une offre d'emploi avec CV.
 - › Analyser quelques cas de conflits en rapport avec le monde du travail.
 - › Décrire et analyser son rôle sur sa place de travail.
 - › Répertorier les principaux acquis sociaux.
 - › Connaître la Convention Collective du travail (CCT) de sa profession.
 - › Connaître les structures essentielles du système des assurances sociales.
 - › Connaître les prestations de l'assurance-accidents et de l'assurance-chômage.
 - › Savoir contrôler sa fiche de salaire (calcul et vérification des déductions sociales).
 - › Commenter et analyser les diverses possibilités de prévoyance du 3^e pilier.
 - › Savoir différencier les associations des sociétés commerciales.
 - › Connaître les notions de base d'un bilan et d'un compte d'exploitation.
 - › Commenter et comprendre les notions de délocalisation et mondialisation.
-

Module de préparation pour le travail personnel d'approfondissement (TPA)

42 périodes de cours

Objectif général

Le plan d'études de chaque personne en formation prévoit la rédaction d'un travail personnel d'approfondissement durant la dernière année de formation.

Il s'agit de réfléchir et de pouvoir travailler sur un thème de votre choix. Profitez-en pour élargir vos connaissances sur un sujet en relation directe avec vos intérêts personnels.

Compétences

- › Choisir judicieusement un sujet.
 - › Rechercher et sélectionner de la documentation.
 - › Faire preuve de curiosité et d'intérêt.
 - › Analyser, ordonner les différents aspects développés dans le dossier.
 - › Organiser son temps de travail en respectant les échéances fixées.
 - › Fournir un travail de longue durée en faisant preuve d'autonomie.
 - › Présenter un travail lors d'un examen oral.
-



Plan d'études

La formation dure 2 ans.

Elle est structurée comme suit :

› **1 jour de cours professionnels par semaine durant les 2 ans**
(excepté vacances scolaires)

› **Culture générale :**

3 leçons par semaine (33 semaines en 1^{re} année et 25 semaines en 2^e année)

› **Apprentissage en entreprise :**

L'acquisition des compétences professionnelles pratiques est de la responsabilité des personnes en formation. Elles constituent un dossier de formation dans lequel elles inscrivent au fur et à mesure les travaux importants accomplis, les compétences et l'expérience acquise dans l'entreprise.

› **Stages en entreprises :**

Les personnes ne pouvant pas acquérir les compétences professionnelles requises pour les quatre domaines de la procédure de qualification pratique (DCO 1, DCO 2, DCO 3, DCO 4) durant leur activité professionnelle doivent effectuer un stage de 18 jours dans le secteur correspondant de leur entreprise ou dans un autre établissement.

› **Objectifs évaluateurs cours interentreprises :**

L'organisation des cours interentreprises est de la responsabilité de l'école, ils sont inclus dans les cours préparatoires.

1 ^{re} année	DCO 1	DCO 2	DCO 3	DCO 4	DCO 5	DCO 6
	› Accueil, conseil et service aux clients	› Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements	› Réalisation des travaux du circuit du linge	› Composition, préparation et distribution de menus	› Exécution de travaux administratifs	› Promotion de sa propre santé et soutien aux clients

Culture générale

3 leçons par semaine

2 ^e année	DCO 1	DCO 2	DCO 3	DCO 4	DCO 5	DCO 6
	› Accueil, conseil et service aux clients	› Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements	› Réalisation des travaux du circuit du linge	› Composition, préparation et distribution de menus	› Exécution de travaux administratifs	› Promotion de sa propre santé et soutien aux clients

Culture générale

3 leçons par semaine

Examens à blanc

écrits et pratiques

Examen final (procédure de qualification) : écrits et pratiques

Récapitulatif des leçons pour les 2 ans de cours

Ecole professionnelle › 400 périodes de cours

Cours interentreprises › 76 périodes de cours

Culture générale › 174 périodes de cours

Dossier de formation › 20 périodes de cours

Préparation aux stages › 24 périodes de cours

Examens à blanc › 24 périodes de cours

Total › 718 périodes de cours



Grangeneuve comme site de formation

Grangeneuve est un centre de formation qui s'engage à mettre ses élèves au centre de ses préoccupations.

Développer les compétences personnelles et professionnelles de jeunes enthousiastes est un défi dans lequel Grangeneuve met son énergie.

Grangeneuve s'engage également à travers son restaurant d'entreprise à proposer des menus variés et équilibrés à ses élèves, collaborateurs et visiteurs. L'Institut a à cœur de proposer dans ses assiettes des produits régionaux ou provenant de ses propres exploitations.

Grangeneuve est un campus attrayant où il est également possible d'être hébergé. Un foyer comprenant des chambres individuelles est à disposition des élèves. L'Institut se situe en périphérie de la ville de Fribourg et est accessible en transports publics.





Examen final (procédure de qualification)

Des examens à blanc permettent aux candidats d'évaluer leur niveau et de mettre en place les mesures nécessaires à l'acquisition des compétences requises pour l'examen final.

L'examen final portant sur 4 DCO est réparti comme suit:

- | | |
|----------------|---|
| › DCO 1 | Examen pratique 90 minutes, examen écrit de 45 min. |
| › DCO 2 | Examen pratique 90 minutes, examen écrit de 45 min. |
| › DCO 3 | Examen pratique 90 minutes, examen écrit de 45 min. |
| › DCO 4 | Examen pratique 90 minutes, examen écrit de 45 min. |

Les DCO 5 et DCO 6 sont également évalués en étant inclus dans les DCO 1 à 4.

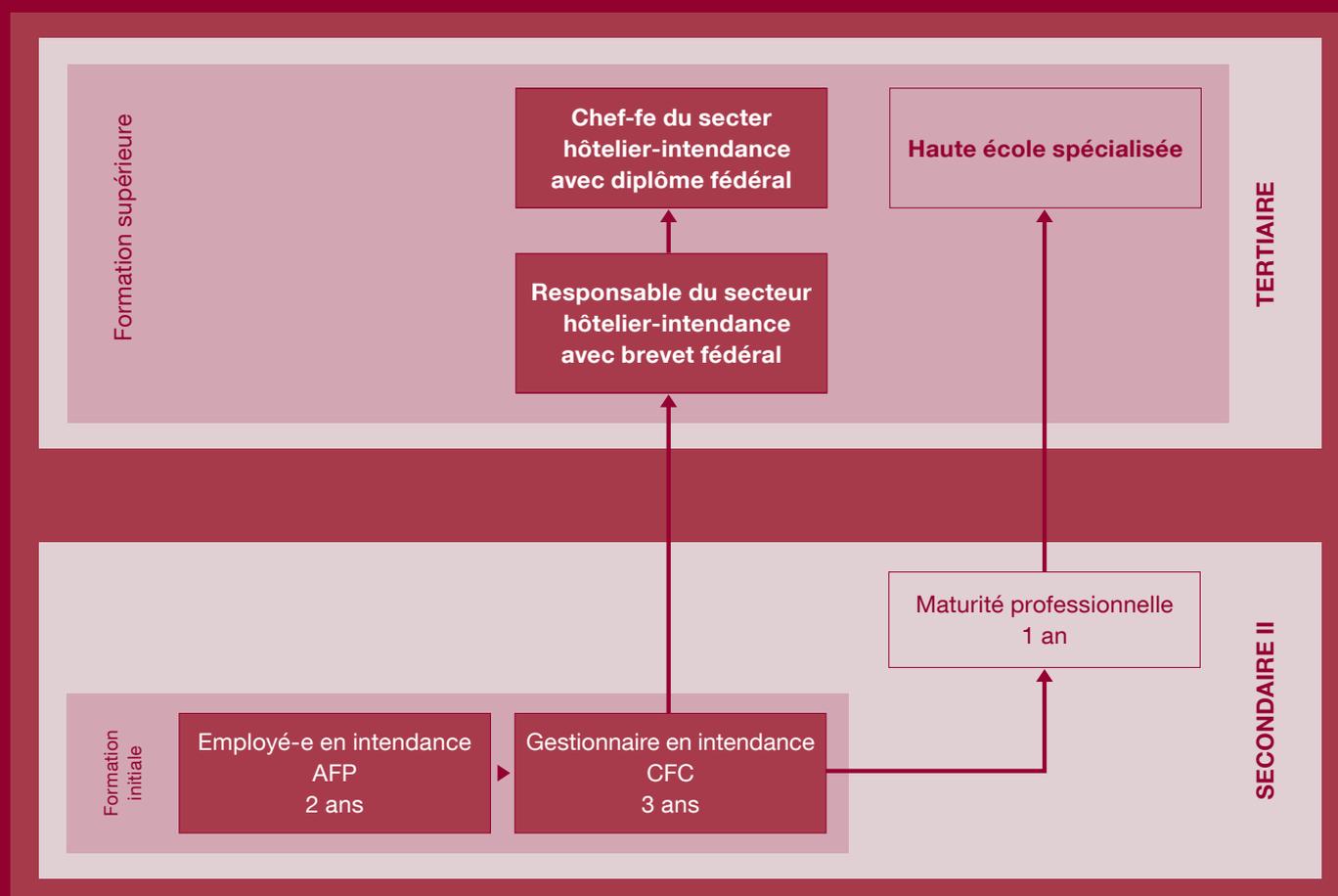
L'examen de culture générale comprend:

- › Examen écrit de 135 min.
- › Travail personnel écrit d'approfondissement.
- › Présentation orale du travail personnel écrit d'approfondissement.

L'inscription à l'examen se fait au plus tard le 31 octobre de l'année précédant l'examen.

Les formations en intendance dans le système suisse de la formation professionnelle

Le CFC de gestionnaire en intendance ouvre les portes à des formations tertiaires - ceci grâce au système suisse de la formation professionnelle qui offre une perméabilité avec des passerelles.



Modalités d'admission aux cours préparatoires

- › Une expérience professionnelle d'une durée minimale de 3 ans dont au moins 1 année dans le domaine de l'intendance.
- › Des connaissances suffisantes de la langue française permettant aux candidats de s'exprimer couramment de manière orale et écrite.
- › Connaissances de base en informatique (traitement de texte).
- › Les titulaires d'un CFC ou formation équivalente peuvent faire une demande de dispense pour la culture générale. Le Service de la formation professionnelle confirme l'inscription à la procédure de qualification ainsi que la dispense éventuelle.

Modalités d'inscription

L'inscription pour les cours préparatoires à l'article 32 et à la procédure de qualification doit être adressée à Grangeneuve au moyen du bulletin d'inscription en joignant les documents mentionnés.

Contact pour les questions relatives à la formation

Grangeneuve

Centre de formation des métiers
de l'intendance, du lait et de l'agroalimentaire (CILA - N)

Route de Grangeneuve 4
CH-1725 Posieux

T +41 26 305 56 00

iag-cila-n@fr.ch

www.grangeneuve.ch/formations

Impressum

–

© Grangeneuve, Institut agricole de l'Etat de Fribourg IAG

Rédaction Grangeneuve, Institut agricole de l'Etat de Fribourg IAG

Création graphique www.atelier-zuppinger.ch

Photographies Martine Wolhauser

–

Une version PDF peut être téléchargée
sur le site www.grangeneuve.ch/formations

Grangeneuve

Institut agricole de l'Etat de Fribourg

Route de Grangeneuve 31

CH-1725 Posieux

T +41 26 305 55 00

grangeneuve@fr.ch

www.grangeneuve.ch

