

Portrait de Gérard Carraux, concierge diplômé de l'EMS valaisan Riond-Vert : les services techniques: un inventaire à la Prévert

Autor(en): **Nicole, Anne-Marie**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Curaviva : revue spécialisée**

Band (Jahr): **6 (2014)**

Heft 3: **La gestion des EMS : des services et des tâches multiples et complexes**

PDF erstellt am: **26.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-813736>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Portrait de Gérard Carraux, concierge diplômé de l'EMS valaisan Riond-Vert

Les services techniques: un inventaire à la Prévert

Cristal, Diamant, Saphir, Rubis, Émeraude...
Des noms chatoyants pour désigner les bâtiments qui composent l'EMS valaisan Riond-Vert. Le concierge Gérard Carraux veille sur l'ensemble comme sur un précieux trésor dont il connaît toutes les facettes.

Anne-Marie Nicole

L'EMS Riond-Vert, au cœur du village de Vouvry, dans le Chablais valaisan, en face des Alpes, accueille 99 résidents. Il exploite également 17 appartements protégés ainsi qu'un foyer de jour que fréquentent quotidiennement une quinzaine de personnes âgées. L'asile des orphelins et des démunis construit en 1925 s'est ainsi transformé et agrandi au fil des ans, pour créer un ensemble de constructions et d'espaces verts qui s'articulent sur plus d'un hectare de terrain et autant de mètres carrés de plancher.

Pour Gérard Carraux et l'équipe du service technique qu'il dirige, les journées se suivent mais ne se ressemblent pas. La seule constante: l'imprévu. Et la séance du lundi. Elle se tient parfois au pied levé, entre deux portes, à cause des imprévus justement! Ce lundi-là, deux collaborateurs sont de retour de vacances, tandis que le chauffeur s'apprête à partir à son tour. Il a préparé une liste des tournées de la semaine pour son remplaçant, avec les noms des usagers du foyer de jour à transporter et ceux des résidents à accompagner en ville pour une consultation médicale. Il y a aussi la montre d'une résidente à apporter chez l'horloger pour changer la pile. «En attendant la personne qui est chez le médecin, on a du temps pour rendre ce genre de service», fait observer le chauffeur. Gérard Carraux fait un rapide point de situation sur la semaine

Seule constante dans l'organisation des journées: l'imprévu.

écoulée et sur les tâches de celle à venir: un store à réparer, la porte du garage qui ferme mal, l'ordinateur de l'infirmière-chef qui «bugge», la peinture à terminer dans une chambre pour l'arrivée d'une nouvelle résidente, le déménagement d'une autre dans une chambre individuelle, les travaux à démarrer dans la lingerie et le nouveau système de fermeture de toutes les portes de la maison qui ne fonctionne pas comme prévu et qui perturbe le travail des différents services.

Du pied de table au thermomètre à pharmacie

Puis Gérard Carraux part faire la tournée des unités de soins pour consulter les listes des réparations à effectuer (des listes papier qu'il projette de supprimer au profit d'un système de transmission informatique): remplacer le casque audio d'une résidente, réparer le pied branlant d'une table de nuit, changer un rideau de douche, vérifier le système électrique d'une cigoigne...

Dans le couloir, la responsable de la pharmacie lui demande s'il a eu le temps de jeter un œil au site internet qu'elle lui a indiqué pour commander un thermomètre pour le frigo à médicaments. A la cafétéria, une infirmière chargée de la gestion des moyens auxiliaires l'arrête pour parler avec lui du remplacement

de certains appareils. Un groupe de résidentes en route pour la salle à manger le saluent gaiement. Plus loin, un habitant d'un appartement protégé avance prestement avec son fauteuil roulant et le hèle: il aurait besoin de deux baguettes pour tirer plus facilement sur le gros élastique qu'il a reçu du physiothérapeute pour faire ses exercices de renforcement musculaire. A Riond-Vert, Gérard Carraux est connu de tous comme le loup blanc, ou plutôt comme l'homme providentiel.

Gérard Carraux a 54 ans. Avant de rejoindre l'équipe de l'EMS Riond-Vert, il y a 9 ans, il a d'abord œuvré pendant dix ans

>>>



Tandis que Gérard Carraux inspecte la mare biotope créée dans le jardin, son téléphone sonne pour la énième fois de la journée. Son directeur est très plaisante à ce propos: «Le téléphone a remplacé le tournevis!»



Photo: amn / Riond-Vert

comme menuisier-ébéniste indépendant, puis il a travaillé durant dix autres années dans une usine de produits chimiques de la région, «mais qui ne lui ouvrait aucune perspective de carrière», dit-il.

L'opportunité viendra de l'EMS Riond-Vert où il est engagé en juillet 2005 comme aide-concierge et chauffeur, avec une condition à la clé: passer le brevet fédéral de conciergerie dans le but de reprendre la direction du service technique de l'établissement au moment du départ à la retraite du titulaire d'alors. «Jusqu'à là, nous avions avancé comme nous avions pu, par petits bouts, en apprenant sur le tas», rappelle le directeur, Fabien Delavy. «Avec des tâches qui se complexifient et des directives qui se multiplient, nous ne pouvions cependant plus nous permettre de bricoler. Nous avions besoin de quelqu'un

qui ait une vision d'ensemble des services techniques et qui puisse réunir tous les bouts éparpillés.»

Ainsi, pendant deux ans, à raison de 10 heures par semaine, Gérard Carraux suit des cours à Sion et se prépare aux trois jours d'examen du brevet fédéral de concierge: connaissances des métiers du bâtiment, entretien des extérieurs, nettoyage, soins des installations techniques, jardinage, élimination des déchets, etc. S'ajoutent encore les aspects administratifs de la charge: calcul des frais, suivi du budget, législation et normes légales, organisation du travail et gestion des ressources humaines. «Cette formation m'a surtout apporté l'assurance professionnelle nécessaire pour diriger ce service technique, notamment la capacité à organiser et à planifier le travail à long terme, dans le respect des normes, et une certaine aisance dans

Les filières de formation dans les services techniques

Durant l'été, le Groupe d'étude suisse pour la formation supérieure en facility management (SAHF) a mis en consultation auprès des associations et organisations concernées, à l'occasion de sa révision, le nouveau plan d'études cadre de responsable d'exploitation en facility management diplômé-e ES, un titre professionnel appelé à remplacer celui d'intendant-e du secteur hôtelier d'établissement diplômé-e ES. Les domaines d'activité de ce professionnel sont vastes et variés: nettoyage, buanderie, hôtellerie, gastronomie, contrôle des prestations, achats de marchandises et de services, gestion de la qualité, sécurité, services techniques, exploitation des locaux, etc. «L'accent est mis sur la direction des services nettoyage, buanderie et hôtellerie-restauration», notent les auteurs du plan d'études cadre. Selon la taille et la nature de l'entreprise, «il peut assumer la responsabilité pour d'autres facility services comme les services techniques, la gestion du parc immobilier, la jardinerie, les services logistiques internes et externes ou l'accueil».

Plusieurs titres professionnels ouvrent le sésame de cette formation supérieure en facility management, relevant des dif-

férents champs professionnels qui composent généralement aussi les activités du facility manager. Ainsi, des opportunités de carrière s'offrent aux détenteurs d'un CFC de gestionnaire en intendance, de spécialiste en hôtellerie, d'agent d'exploitation ou encore d'agent de propreté. Ces professionnels peuvent également accéder à l'examen professionnel supérieur de responsable en facility management diplômé-e, en décrochant d'abord un brevet fédéral de concierge, par exemple, ou de responsable du secteur hôtelier-intendance. Au niveau des hautes écoles, la Haute école des sciences appliquées de Zurich propose un Master of Science ainsi qu'un Bachelor of Science en facility management. Enfin, diverses voies de formation continue en facility management sont proposées (CAS, DAS et MAS).

Actuellement, la Suisse romande ne propose pas de cursus de formation en facility management au degré tertiaire. L'acceptation du plan d'études cadre de responsable d'exploitation en facility management pourrait donc constituer un premier pas dans ce sens.

les relations et la gestion du personnel», analyse Gérard Carraux.

Son service compte cinq personnes, uniquement des hommes: un chauffeur, un superviseur technique, un superviseur de nettoyage, un agent d'entretien, un apprenti agent d'exploitation ainsi qu'un ou deux civilistes ou stagiaires en renfort.

Savoir mettre des limites

Selon le cahier des charges, l'équipe assure la maintenance des installations techniques (chauffage, appareils ménagers, installation solaire, ascenseurs, centrale

téléphonique, etc.), le nettoyage de tous les locaux communs à l'aide de machines, l'entretien des extérieurs et le jardinage, la gestion des déchets, le service de transport, l'entretien des moyens auxiliaires et le service technique de piquet. Les services techniques, c'est un peu comme un inventaire à la Prévert. Sans oublier tous les petits services rendus qui ne sont pas dans le cahier des charges et qui ne se comptabilisent pas. «Face aux demandes, nous devons quand même parfois savoir mettre des limites. On ne peut pas tout faire...», confie-t-il.

Pour faire face aux pannes et autres aléas du quotidien, les hommes du service technique ont appris à faire preuve de flexibilité dans le travail et d'esprit d'initiative. «Notre difficulté est de gérer l'imprévu et de fixer des priorités sans nous laisser mettre sous pression. Notre rôle est de trouver des solutions», affirme Gérard Carraux, reconnaissant que cela passe parfois

par une certaine fermeté et dire non quand on demande l'impossible. Pour sa part, il veille aussi à optimiser les ressources, à favoriser les bons gestes et les bonnes techniques pour réduire la charge de travail, tout en

maintenant la qualité des prestations. Ainsi, par exemple, les espaces extérieurs ont été repensés de sorte à en faciliter l'entretien: les zones d'herbe difficiles d'accès avec la tondeuse ont été remplacées par une jolie rocaille, ailleurs des plantes nécessitant peu de soin ont été privilégiées, en contrebas un espace a été aménagé avec la collaboration de l'équipe d'animation pour en faire un jardin potager accessible aux résidents. «Nous avons même installé un bac à fleur spécialement pour une résidente souffrant de troubles cognitifs et qui détruisait régulièrement les plantations des autres. Depuis, il n'y a plus eu de problèmes», raconte-t-il.

Tandis qu'il inspecte la mare biotope créée dans le jardin à l'arrière du bâtiment Diamant, son téléphone sonne pour la énième fois de la journée. Son directeur plaisante à ce propos: «Le téléphone a remplacé le tournevis!» Ce sont même trois

téléphones qui sont accrochés à sa ceinture: celui pour le service technique, celui pour le piquet et le téléphone portable sur lequel les fournisseurs peuvent le joindre à tout moment.

Le travail en interdisciplinaire

Depuis près de dix ans, l'établissement Riond-Vert privilégie le travail en interdisciplinaire. Avec les autres responsables de service, Gérard Carraux participe au colloque interdisciplinaire mensuel. Outre les soins et l'animation, il collabore aussi étroitement avec l'intendante. Elle est la responsable hiérarchique des femmes de ménage, mais c'est lui qui les instruit aux techniques et produits de nettoyage. Ensemble, avec sa collègue, ils font des essais avec un nouveau chariot de nettoyage plus ergonomique et mieux adapté aux besoins de la maison.

Ce contact interdisciplinaire est essentiel à la compréhension mutuelle des tâches de chacun. «L'objectif du service technique ne se limite pas à réparer, à être simplement le pompier de service», explique-t-il. «Pour résoudre un problème, nous voulons comprendre quelle en est la cause: la panne d'une machine est-elle due à l'usure? A-t-elle été mal utilisée? N'est-elle pas adaptée aux besoins? Il ne s'agit pas de trouver un coupable à la panne, mais de réfléchir ensemble comment améliorer les outils et les processus de travail.» C'est là sans doute tout l'intérêt de la tâche et une valorisation certaine des fonctions multiples et variées réunies au sein du service technique. ●

Annexes

di ga care **LITS MÉDICALISÉS**
Perfecto

Le meilleur rapport qualité-prix de Suisse!

www.diga.ch/carebed
Téléphone: 055 450 54 19
8854 Gallaenen | 8600 Dübendorf |
1763 Granges-Paccot