

EMS et intendance: des liens discrets mais essentiels

Vendredi 11 juin, une rencontre en ligne s'est interrogée sur l'évolution, les chances et les défis pour les métiers de l'hôtellerie-intendance dans les institutions de soins de longue durée. Plus d'une vingtaine de professionnel·le·s d'EMS romands et tessinois se sont succédé·e·s et ont exploré les multiples facettes de ce domaine discret mais essentiel au bon fonctionnement des EMS.



© Volha Flaxeco / Unsplash

Ils et elles étaient plus d'une vingtaine, le 11 juin, à passer la journée « ensemble » derrière leur écran pour réfléchir à l'évolution des métiers de l'hôtellerie-intendance dans les institutions médico-sociales.

Directrice de l'EMS Redern à Bienne, Estelle Geiger a décrit les défis d'équipes interdisciplinaires mais aussi et surtout multiculturelles. Dans l'institution qu'elle dirige, ce sont notamment des cours de langue (français et allemand) qui sont offerts aux collaboratrices et collaborateurs, soutenus financièrement par le programme « Simplement mieux ! ...au travail » de la Confédération. Même constat du côté de la Fondation Clémence, un EMS situé à Lausanne : « Il ne suffit pas d'aimer les personnes âgées et le nettoyage. L'hôtellerie-intendance sont des métiers et nous avons à cœur de participer à la formation des professionnels dans ces domaines » détaille Jean-Luc Rysler, Responsable Qualité-Sécurité de l'institution.

Aux Charmettes, un EMS de la région genevoise spécialisé dans l'accompagnement de personnes âgées en situation de démence, le personnel de l'hôtellerie-intendance est sous contrat avec une grande entreprise de restauration de collectivités, à qui ses missions sont sous-traitées. L'externalisation de la gestion des ressources humaines de ces équipes est compensée par une intégration complète des collaboratrices et collaborateurs à la vie de la maison, notamment l'ensemble des colloques et des réflexions participatives. « Pour que cela fonctionne, précise Mikaela Halvarsson, il faut que la structure sous-traitante partage la vision de l'institution ».

Directeur de la Fondation Rozavère, qui exploite plusieurs établissements dans la région lausannoise, Lorenzo Picariello complète cette expérience. La Fondation gère un établissement où les services d'hôtellerie-intendance ont été sous-traités. En parallèle, elle a récemment repris deux EMS où ces services sont gérés en interne. La crise du Covid-19 a éprouvé le système, précise Lorenzo Picariello. L'expérience démontre l'importance d'intégrer dans le mandat le temps relationnel. « Le résident ne doit pas se rendre compte qu'il s'agit de collaboratrices ou collaborateurs qui viennent d'une autre entreprise. Par ailleurs, il ne faut pas minimiser le temps nécessaire pour accompagner et contrôler la réalisation du mandat. »

Directeur d'EMS et vice-président de l'Association des directrices et directeurs des EMS de Suisse italienne, Andrea Bordoli est, lui, revenu sur les difficultés structurelles du secteur. « Notre objectif est évidemment que l'hôtellerie-intendance soit considérée avec la même attention que les soins. Mais la réalité est bien plus compliquée », indique-t-il. Le directeur précise que ce domaine ne bénéficie pas de ressources suffisantes pour pouvoir atteindre cet objectif et qu'une conséquence est que la branche peine à recruter des talents. « La majorité des collaborateurs et collaboratrices sont des personnes issues de la migration, qui avaient un niveau supérieur de formation dans leur pays, mais n'ont pas pu le faire reconnaître en arrivant en Suisse. Ainsi, une partie des personnes qui travaillent à

ces postes ne le font pas par choix ou intérêt spécifique pour le métier ».

Différents modèles d'organisation

Différents modèles d'organisation ont été présentés. A l'EMS Redern à Bienne, en plus des formations de base et continues qui sont offertes à tou-te-s les employé-e-s, la direction s'attache à développer le sentiment d'équipe. L'hôtellerie-intendance est intégrée à la vie de la maison, par exemple en participant aux rapports des soins. La direction a par ailleurs pris le parti de confier à ce personnel une partie des tâches de soins non remboursées par l'assurance maladie. « Cela renforce l'engagement et la motivation des collaboratrices, tout en contribuant à améliorer la qualité, car cela nous a permis d'engager plus de personnel », détaille Estelle Geiger.

Aux Charmettes à Genève, les femmes de ménage sont appelées les « fées du logis ». Elles prennent également une part active à l'accompagnement. Mikaela Halvarsson décrit une situation d'une dame, atteinte de la maladie d'Alzheimer, qui, voyant passer la « fée du logis », exprime le souhait de l'accompagner. Le duo se forme et Violette « assiste » la fée du logis. Cette dernière ne pourra peut-être pas réaliser tout le programme qu'elle avait prévu ce matin-là, mais en adaptant son rythme et en partageant ce moment, elle contribue entièrement aux prestations d'accompagnement. Autre exemple à Neuchâtel, où l'accueil des résident-e-s d'un EMS qui s'appelle également les Charmettes, a été confié aux gestionnaires en intendance.

De l'importance de la formation

Cheffe du service hôtelier au Foyer Haut-de-Cry à Vétroz, Susana Gaillard détaille les tandems qui se créent dans son institution : « On valorise chacun-e en posant les bases de la maison et en comptant sur elles et eux pour ensuite transmettre aux suivant-e-s ». C'est que, à l'instar de la remarque introductive de Andrea Bordoli, le niveau de formation demeure peu élevé dans les équipes de l'hôtellerie-intendance. Heureusement, il existe des possibilités de formations adaptées, à l'instar de la validation des acquis de l'expérience (VAE) ou la certification en article 32. La formation joue et va jouer un rôle de plus en plus majeur dans ces métiers. Présidente de l'OrTra intendance pour le canton de Neuchâtel, Aurélie Chammartin confirme : « Depuis quelques temps, nous constatons que l'accueil acquiert une place toujours plus importante dans les compétences demandées. Par ailleurs, les gestionnaires en hôtellerie-intendance doivent acquérir des compétences variées : cuisine, lingerie, nettoyage et même des responsabilités de services. »

Au Foyer des Planchettes à Porrentruy, Fabienne Klötzli, responsable du secteur hôtelier-intendance, explique ainsi le rôle que son service assume dans l'achat et la gestion des stocks. Cette mission a été particulièrement exposée durant la pandémie. De son côté, Manuela Dias, intendante adjointe au Home médicalisé les Charmettes à Neuchâtel, explique comment elle est devenue responsable du système qualité de l'institution et auditrice interne.

Gestionnaire en intendance: les couteaux suisses des EMS

Les développements à venir entraînent des perspectives réjouissantes. C'est le cas par exemple de la fusion entre les filières CFC de gestionnaire en intendance et de spécialiste en hôtellerie, qui aboutira au nouveau CFC de gestionnaire en hôtellerie-intendance en 2023 : « Il est vrai que la crise du Covid-19 nous force à repenser nos modèles, notamment face à une pénurie de demandes », explique François Matt, directeur des EMS Le Home et Les Pins, deux EMS situés dans la région lausannoise. « Dans ce contexte, l'hôtellerie pourra faire la différence. » Un avis que partage Xavier Bats, directeur de la restauration à la Fondation Rozavère. La maison mère de l'institution se distingue par ailleurs en exploitant un restaurant semi-gastronomique et un service traiteur sur le site de l'EMS.

Riche d'échanges et de réflexions constructives, cette journée a mis en exergue l'importance de ces professionnel-le-s dans les EMS. Formé-e-s à l'intendance et à l'hôtellerie, aux techniques de nettoyage et d'hygiène, mais aussi à la régénération et au service des repas, elles et ils se révèlent aussi être formatrices et formateurs de la relève, responsable du système qualité ou même président-e d'une OrTra. Rien n'est impossible pour les précieux-ses gestionnaires en intendance.

(Camille-Angelo Aglione; article également publié sur le site de l'AVALEMS)