**REFERENTIEL DE COMPETENCES**

**Soins Longue Durée**

**Fonction : Agent d’exploitation**

Table des matières

[1. Formation de base 2](#_Toc184823844)

[2. Compétences de base : 2](#_Toc184823845)

[Compétence n°1 : Prévention des anomalies techniques 2](#_Toc184823846)

[Compétence n°2 : Matériel médical et moyens auxiliaires 2](#_Toc184823847)

[Compétence n°3 : Gestion des pannes 3](#_Toc184823848)

[Compétence n°4 : Approvisionnement 3](#_Toc184823849)

[Compétence n°5 : Gestion du budget 3](#_Toc184823850)

[Compétence n°6 : Devis et suivi des travaux de rénovation 3](#_Toc184823851)

[Compétence n°7 : Elimination des déchets 4](#_Toc184823852)

[Compétence n°8 : Gestion des espaces extérieurs 4](#_Toc184823853)

[Compétences n°9 : Gestion spécifique/particulière 4](#_Toc184823854)

[Compétence n°10 : Prévention et environnement sécurisé 4](#_Toc184823855)

[Compétence n°11 : Savoir-être 4](#_Toc184823856)

[Compétences n°12 : Compétences sociales 5](#_Toc184823857)

[Compétence n°13 : Amélioration continue – Qualité 5](#_Toc184823858)

[Compétence n°14 : Être apprenant et formateur 5](#_Toc184823859)

[3. Evolutions possibles (non exhaustif) 6](#_Toc184823860)

[4. Validation du référentiel : 6](#_Toc184823861)

1. Formation de base

* CFC agent d’exploitation (service de conciergerie)
* Brevet Fédéral Concierge
* Autres certificats dans le domaine technique (CFC automaticien, menuisier, paysagiste ou métiers du bâtiment)

1. Compétences de base :

**Toutes les activités essentielles, les compétences sont énoncées par degré ou marche à atteindre de manière successive.**

# Compétence n°1 : Prévention des anomalies techniques

Prévenir les anomalies techniques (circuit d’eau, de combustible, de ventilation, éclairage de secours, machines à laver, sécheuses et repassage, ascenseurs, portes automatiques, détection incendie……) en :

* Nettoyant les filtres
* Vérifiant les arrivées d’eau et de combustible : fuite, bruit anormal…
* Vérifiant l’éclairage de secours selon le contrat d’entretien
* Nettoyant les hottes de ventilation, la fosse à graisse (État du valais contrôle tous les deux ans : chaufferie et fumée)
* Effectuant la maintenance du système CVS (Chauffage, Ventilation, Climatisation, Sanitaire)
* Organisant les contrôles techniques des entreprises partenaires selon les contrats existants
* Participant aux tests effectués par les partenaires
* Relevant des compteurs d’eau et d’électricité pour signaler au canton du Valais
* Créant et en complétant un tableau de suivi hebdomadaire et/ou mensuel et/ou annuel selon le contexte spécifique de chaque institution selon les conseils du fabricant

# Compétence n°2 : Matériel médical et moyens auxiliaires

Prérequis: savoir se référer aux normes ODIM[[1]](#footnote-2) (Swissmedic)

Contrôler le matériel médical et les moyens auxiliaires (lits, chaises, rollators, cigognes…) en :

* Se référant aux modalités du fournisseur (contrôle freins, télécommande, système électrique, …) et les consignes des contrats signés entre les partenaires et l’institution
* Documentant dans Besadoc (ou équivalent) le suivi de ce matériel

# Compétence n°3 : Gestion des pannes

Gérer les pannes ou les problèmes techniques en :

* Prenant connaissance des demandes émises par bons sur Besadoc (ou équivalent)
* Gérant les priorités selon le niveau d’urgence supposé ou émis par le demandeur
* Réparant la panne ou en faisant appel à un partenaire externe
* Documentant la fin de la panne sur le bon Besa (ou équivalent)

# Compétence n°4 : Approvisionnement

Assurer l’approvisionnement de l’institution en :

* Anticipant les commandes de matières premières (pellets/mazout…), d’éclairage, ….selon l’institution
* Effectuant des commandes de matériel médico-technique de manière occasionnelle selon besoins du service infirmier
* Réceptionnant les livraisons de matériel (non médicamenteux et non alimentaires)
* Assurant leur mise en place (rangement)

# Compétence n°5 : Gestion du budget

Gérer le budget comptable concernant le service technique (contrats/petits matériels et imprévus/essence, véhicules, gaz, eau, déchets…) en :

* Contrôlant et visant les factures et les transmettant au service comptable
* Effectuant des devis
* Collaborant avec la direction
* Suivant le budget annuel alloué
* Cherchant des solutions d’économie

# Compétence n°6 : Devis et suivi des travaux de rénovation

Collaborer au suivi des rénovations accordées par le conseil de fondation et/ou la direction en :

* Demandant des devis sur délégation
* Collaborant avec l’architecte et les partenaires
* Veillant à ce que les nuisances engendrées par les travaux se répercutent le moins possible sur le bon fonctionnement de l’établissement (exemple : coupure d’électricité)

# Compétence n°7 : Elimination des déchets

Éliminer les déchets (cartons, alu, verre, plastique, vaisselle cassé, déchets alimentaires et déchets verts, produit chimique...) en :

* Rechercher les bonnes pratiques selon les types de déchets
* Respectant les normes communales
* Collaborant avec des partenaires externes selon le type de déchets concernés

# Compétence n°8 : Gestion des espaces extérieurs

Entretenir les espaces verts en :

* Entretenant les pelouses et les chemins pédestres
* Effectuant l’élagage des arbres et des haies dans le respect des règles de sécurité
* Arrosant les extérieurs selon besoin
* Déblayant la neige au besoin

# Compétences n°9 : Gestion spécifique/particulière

S’adapter aux besoins spécifiques de chaque institution en :

* Gérant les alarmes techniques
* Gérant le système d’appel malades
* Entretenant les véhicules de l’institution
* Gérant les appareils de télévision et les téléphones
* Gérant le matériel informatique
* Gérant les clés/badges du bâtiment

# Compétence n°10 : Prévention et environnement sécurisé

Participer à un environnement sécurisé et adapté à la situation clinique en :

* Signalant tout indice de maltraitance
* Signalant tout comportement d’agressivité
* Respectant les consignes institutionnelles si urgence vitale

# Compétence n°11 : Savoir-être

Prérequis :

* Sensibilisation aux soins palliatifs
* Sensibilisation à la psychogériatrie
* Sensibilisation au suicide assisté

Interagir dans sa pratique en :

* Adoptant une communication bienveillante, non-jugeante et rassurante
* Adaptant la communication à la situation
* Respectant le secret professionnel et le devoir de discrétion
* Établissant une relation de confiance et de partenariat avec les patients et les proches aidants
* Collaborant avec l’équipe multidisciplinaire
* Assurant la communication et la coordination entre partenaires

# Compétences n°12 : Compétences sociales

Prérequis : Connaître la Charte de l’institution

Assurer un savoir-être et un comportement adéquat en :

* Respectant la charte institutionnelle
* Développant son autonomie et le sens des responsabilités
* Respectant les directives en lien avec la tenue vestimentaire,
* Adaptant sa communication verbale et non verbale
* Participant à un climat de travail agréable avec ses collègues et ses supérieurs
* Faisant face aux des situations difficiles (stress, conflits…) par une attitude positive et constructive, voire en sollicitant un tiers modérateur
* Véhiculant une image positive de l’institution

# Compétence n°13 : Amélioration continue – Qualité

Prérequis : Savoir utiliser le système institutionnel d’annonce des évènements indésirables

Participer activement à l’amélioration continue des prestations en :

* Agissant selon les procédures institutionnelles
* Proposant des actions améliorant la qualité des prestations et l’organisation
* Proposant des actions évitant les erreurs/accidents professionnels
* Assurant la traçabilité des suivis de tout le matériel technique et les moyens auxiliaires selon les règles internes à l’institution (classeur, Besadoc, livret de contrôle du canton du Valais)
* Référençant les rapports sous forme informatisée ou selon les habitudes institutionnelles
* Signalant les erreurs professionnelles dans un climat de Just Culture et en participant à leur documentation, voire à leur analyse

# Compétence n°14 : Être apprenant et formateur

Développer les compétences par des interventions d’encadrement et de formation en :

* Contribuant à la formation des étudiants et des apprentis par une posture bienveillante et réflexive
* Contribuant à l’accompagnement des collègues à qui les prestations sont déléguées
* Contribuant à l’accompagnement et à l’intégration des nouveaux collaborateurs
* S’auto-évaluant régulièrement et en acceptant les hétéroévaluations (formatives et/ou sommatives)
* Mettant en œuvre des opportunités d’apprentissage afin d’acquérir les compétences manquantes ou incomplètes

1. Evolutions possibles (non exhaustif)

* CFC Agent d’exploitation : [Agent d'exploitation CFC / Agente d'exploitation CFC - orientation.ch](https://www.orientation.ch/dyn/show/1900?id=1075)
* Certificat de collaborateur des services techniques de la santé, du social et du socio-éducatif [Collaborateur des services techniques de la santé, du social et du socio-éducatif - Espace Compétences SA - Formations de la santé et du social (espace-competences.ch)](https://espace-competences.ch/formation/collaborateur-des-services-techniques-de-la-sante-du-social-et-du-socio-educatif/)
* Certificat de Responsable infrastructures, logistique et services d’exploitation dans le domaine de la santé, du social ou du socio-éducatif

[Responsable infrastructures, logistique et services d’exploitation dans les domaines de la santé, du social et du socio-éducatif – Facility Manager - Espace Compétences SA - Formations de la santé et du social (espace-competences.ch)](https://espace-competences.ch/formation/responsable-infrastructures-logistique-et-services-dexploitation-dans-les-domaines-de-la-sante-du-social-et-du-socio-educatif-facility-manager/)

* Brevet fédéral de concierge : [Concierge BF - orientation.ch](https://www.orientation.ch/dyn/show/1900?id=1386)
* Facility Management : [Facility Management - orientation.ch](https://www.orientation.ch/dyn/show/29158)

1. Validation du référentiel :

**Document validé par un groupe de responsables techniques le : 11.12.24**

1. ODIM = Ordonnance sur les Dispositifs Médicaux [↑](#footnote-ref-2)