



# REFERENTIEL DE COMPETENCES

## Soins Longue Durée

### Fonction : Agent d'exploitation

#### Table des matières

1. Formation de base .....	2
2. Compétences de base : .....	2
Compétence n°1 : Prévention des anomalies techniques .....	2
Compétence n°2 : Matériel médical et moyens auxiliaires .....	2
Compétence n°3 : Gestion des pannes .....	3
Compétence n°4 : Approvisionnement.....	3
Compétence n°5 : Gestion du budget.....	3
Compétence n°6 : Devis et suivi des travaux de rénovation .....	3
Compétence n°7 : Elimination des déchets.....	4
Compétence n°8 : Gestion des espaces extérieurs .....	4
Compétences n°9 : Gestion spécifique/particulière.....	4
Compétence n°10 : Prévention et environnement sécurisé.....	4
Compétence n°11 : Savoir-être.....	4
Compétences n°12 : Compétences sociales.....	5
Compétence n°13 : Amélioration continue – Qualité.....	5
Compétence n°14 : Être apprenant et formateur .....	5
3. Evolutions possibles (non exhaustif) .....	6
4. Validation du référentiel : .....	6



## 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)

## 2. 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, sècheuses 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<sup>1</sup> (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

---

<sup>1</sup> ODIM = Ordonnance sur les Dispositifs Médicaux



- 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 : Élimination 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

Entretien des espaces verts en :

- Entretien des pelouses et des 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
- Entretien des 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 événements 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

### 3. Evolutions possibles (non exhaustif)

- [Agent d'exploitation CFC / Agente d'exploitation CFC](#)
- [Collaborateur des services techniques de la santé](#)
- [Responsable infrastructures, logistique et services d'exploitation dans les domaines de la santé, du social et du socio-éducatif – Facility Management](#)
- [Concierge BF](#)

### 4. Validation du référentiel :

Document validé par un groupe de responsables techniques le : 11.12.24