



CAHIER DES CHARGES

«EMPLOYÉ DE MAISON»*

* La dénomination des fonctions s'entend aussi bien au masculin qu'au féminin

1. Rapports de subordination

Désignation du poste :	Employé de maison
Organe supérieur :	Responsable des nettoyages
Subordonnés :	Stagiaires - apprentis
Suppléance :	En cas d'indisponibilité, l'employée de maison est remplacée par un collègue

2. Mission

- L'employé de maison propose à chaque résident des services qui sont en adéquation avec son projet de vie et avec les valeurs, les lignes directrices et la mission de l'établissement.
- L'employé de maison participe à l'utilisation efficace des ressources disponibles. Ses activités doivent permettre d'offrir aux résidents un cadre de vie de qualité. Il contribue ainsi à la réalisation des projets de vie des résidents.
- L'employé de maison fait la promotion et il défend l'image d'une institution aux structures modernes, qui est capable de répondre aux attentes de sa clientèle.

3. Compétences requises

3.1 Compétences relationnelles

- *Relation avec le résident, les familles et les intervenants externes*
Aptitude à écouter, parler avec et traiter les interlocuteurs avec tact, courtoisie et impartialité. Être positif, ouvert et disponible. Avoir une bonne présentation. *Travail en équipe*
Habilité à œuvrer au sein d'une équipe, à collaborer pour atteindre des objectifs communs. Disponibilité, volonté marquée d'allier ses efforts à ceux de ses collègues ou d'autres personnes travaillant à l'objectif commun.

Code : REF 04.02-29	Auteur / visa : AFIPA	1 sur 4	Date : 27.03.2024
Révision : D	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Employé de maison	



3.2 Compétences personnelles

- *Auto-évaluation et développement personnel*
Aptitude à analyser objectivement son comportement, ses actions. Aptitude à identifier ses lacunes, à se remettre en question et à apprendre de ses erreurs.
- *Discrétion et loyauté envers l'institution*
Capacité de stricte retenue sur les aspects confidentiels afin de respecter les personnes et la mission de l'institution.
- *Organisation du travail, ponctualité*
Faculté d'organiser son activité de manière rationnelle, méthodique, fiable et efficace. Savoir planifier ses tâches, mettre les priorités, respecter les échéances, être ponctuel, respecter les horaires.
- *Contrôle des processus et de l'avancement*
Concevoir et exécuter des procédures visant à suivre et à contrôler la progression des processus.
- *Flexibilité et esprit d'ouverture*
Aptitude à s'adapter aux circonstances et à maintenir un rendement efficace dans des situations différentes ou ambiguës.
- *Autonomie, indépendance*
Capacité à travailler de manière indépendante et responsable, à réaliser ses tâches avec un minimum de supervision et de contrôle, à avoir conscience des limites de ses compétences. Capacité à agir en se basant sur ses propres convictions plutôt que de chercher à faire plaisir.
- *Maîtrise de soi et gestion du stress*
Aptitude à maintenir un intérêt et un effort constants pour produire les résultats attendus. Aptitude à faire face à des situations tendues

3.3 Compétences techniques

- *Connaissances professionnelles*
Disposer des connaissances et des compétences propres à l'exercice du métier d'employée de maison. *Qualité des prestations*
Souci de la bien-facture dans la réalisation des activités. Constance dans le bon niveau d'exécution des activités.
- *Respect des normes*
Aptitude à produire un travail qui soit conforme aux règlements établis et qui permette d'atteindre les résultats recherchés.
- *Ethique*
Aptitude à démontrer un haut niveau de préoccupation par rapport à la qualité du service fourni au client et du respect des normes éthiques ou des valeurs en vigueur.

Code : REF 04.02-29	Auteur / visa : AFIPA	2 sur 4	Date : 27.03.2024
Révision : D	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Employé de maison	



4. Description de la fonction : responsabilités et tâches

4.1 Responsabilités dans l'équipe

- Participer aux colloques de son équipe
- Développer une attitude de solidarité envers ses collègues de travail
- Former les nouveaux collaborateurs
- Encadrer et superviser les stagiaires de l'équipe
- Réaliser les tâches particulières qui lui sont confiées
- Signaler les problèmes particuliers à son supérieur direct
- Effectuer des remplacements à la demande de ses supérieurs

4.2 Organisation et méthodes de travail

- Organiser son travail d'une manière rationnelle
- Veiller à l'application des consignes de travail
- Participer activement au développement de méthodes de travail adéquates et concertées issues de la démarche qualité
- Veiller à l'application des processus décrits dans le manuel qualité pour ce qui concerne ses activités.
- Saisir de façon continue les non-conformités observées.
- Respecter les règles d'hygiène et l'ordre
- Organiser le travail des stagiaires de façon rationnelle en leur transmettant les directives pour les nettoyages
- Maintenir une constance dans le travail en étant convivial avec les résidents et en exécutant rapidement les tâches

4.3 Infrastructure, locaux, équipements, matériel

- Veiller à maintenir les locaux en excellent état, informer la responsable d'équipe si des travaux d'entretien doivent être entrepris
- Gérer les produits et les marchandises, transmettre la liste des commandes à effectuer au responsable des nettoyages.
- Prendre soin du matériel utilisé et veiller à ce qu'il soit rangé à sa juste place.

Code : REF 04.02-29	Auteur / visa : AFIPA	3 sur 4	Date : 27.03.2024
Révision : D	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Employé de maison	



- Veiller au bon fonctionnement du parc des machines et des chariots de nettoyages
- Informer le responsable des nettoyages si des équipements doivent être réparés ou renouvelés

5. Critères de performance

Les critères suivants sont utilisés pour l'évaluation des prestations de l'employé de maison:

- *Métier*
Formation continue et utilisation de méthodes de travail efficaces.
- *Organiser*
Moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs fixés, coordination efficace des activités, suivi des activités, respect des délais, gérer les imprévus.
- *Ecouter et communiquer*
Moyens mis en œuvre pour développer une écoute du personnel et pour favoriser l'échange entre les unités et pour renforcer l'ouverture et la transparence du service.

6. Perfectionnement

- Montrer de l'intérêt pour l'acquisition de nouvelles connaissances qui sont utiles dans l'exercice de sa fonction
- Participer aux programmes de formation continue offert par l'établissement et dédiés à son service.
- Montrer de l'intérêt pour tout ce qui touche aux techniques d'entretien ou les équipements.
- Préparer son entretien de qualification, y participer activement, fixer avec son supérieur les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs attachés à la fonction.

7. Secret professionnel et comportement

- Respecter le secret professionnel pendant et après les rapports de service et se conformer au règlement interne.
- Créer et maintenir un climat de travail serein qui favorise le dialogue et la concertation.
- Adopter une attitude discrète envers autrui.
- Ne pas accepter de cadeaux ni d'avantages financiers de la part des fournisseurs, à part les cadeaux traditionnels de fin d'année.

8. Signature

Le présent cahier des charges pourra être complété, élargi ou modifié en tout temps par une entente entre les parties.

La fiche « remise des documents à l'engagement » est signée à réception du présent cahier des charges imprimé.

Code : REF 04.02-29	Auteur / visa : AFIPA	4 sur 4	Date : 27.03.2024
Révision : D	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Employé de maison	