

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

### DESCRIPTION<sup>1</sup>

#### LE CADRE

L'atelier « Tea-Room » se situe à la Cité du Genévrier. L'ensemble des activités s'effectue sur ce site. Sept postes de travail sont disponibles, soit une capacité d'emploi de 700%. L'accompagnement est réalisé par deux professionnels pour un équivalent de 140%.

#### LE TRAVAIL A L'ATELIER

Les travailleurs de l'atelier sont responsables de la gestion d'un café/restaurant. Polyvalents, ils doivent effectuer de nombreuses petites tâches indépendantes les unes des autres, mais toutes indispensables. Par exemple, ils préparent et servent les boissons, ils mettent en place les tables pour le repas de midi, ils nettoient ou encore vendent divers produits préparés par l'atelier « boulangerie ». La clientèle du Tea-Room est principalement composée des résidents et de leur famille ou encore des collaborateurs de la Cité du Genévrier.

#### **Focus sur les cinq tâches effectuées périodiquement par une majorité de travailleurs**

- 1. Prise des commandes :** les travailleurs accueillent et prennent les commandes des clients. Ils les transmettent ensuite à d'autres travailleurs afin qu'ils les préparent. Ils ont ensuite la responsabilité du service.
- 2. Préparation des boissons chaudes :** en fonction des commandes reçues, les boissons chaudes sont préparées. Cette tâche requiert l'utilisation de la machine à café ou du micro-ondes.
- 3. Préparation des boissons froides :** en fonction des commandes reçues, les boissons froides sont préparées. Les boissons sont servies au verre ou en bouteille.
- 4. Nettoyage de la vaisselle :** les travailleurs remplissent le lave-vaisselle puis sèchent et rangent la vaisselle.
- 5. Vente des produits de boulangerie et de kiosque :** les travailleurs disposent les différents articles à vendre sur le présentoir. Lors des commandes, ils emballent chaque produit.

<sup>1</sup> Afin de faciliter la lecture du document, le masculin générique est utilisé pour désigner les deux sexes.

Les tâches s'effectuent de façon individuelle ou en équipe. La majorité d'entre elles s'effectuent debout et impliquent d'être en mouvement. En effet, les travailleurs se déplacent fréquemment avec des chariots entre les tables ou dans les différents locaux de l'institution. A noter également qu'ils peuvent être amenés à servir des clients sur la terrasse extérieure.

### L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'environnement de travail est relativement bruyant. Ceci est notamment dû aux conversations des clients, à la musique ou encore aux différentes machines.

### LE MATERIEL EMPLOYE

Pour exécuter les tâches de l'atelier, les travailleurs doivent manipuler des outils et des machines professionnelles, tels que :

- un lave-vaisselle
- une centrifugeuse
- une machine à café
- des chariots
- des plateaux de services

### LES ADAPTATIONS PROPOSEES

Au sein de l'atelier, les travailleurs bénéficient d'un accompagnement individuel. Les tâches sont adaptées à chacun d'entre eux et plusieurs aménagements peuvent être proposés. Par exemple :

- une carte des consommations illustrée et rédigée en langage facile à lire et à comprendre
- une marche à suivre illustrée pour certaines tâches
- des modèles pour écrire

### L'HABILLEMENT

Les travailleurs portent un t-shirt et un tablier fournis par l'institution (EPI). Ils sont mis au-dessus de leurs effets personnels qui doivent d'être rigoureusement propres.

Les travailleurs de l'atelier sont en contact direct et régulier avec la clientèle ; de ce fait, une attention particulière doit être portée à l'hygiène personnelle et à la présentation.

### EXIGENCES

#### LE RYTHME DE TRAVAIL

Les travailleurs doivent pouvoir s'adapter à de grandes variations de rythme de travail. Ce rythme varie en fonction du nombre de clients présents.

#### LE NORMES D'HYGIENE

Le respect des normes d'hygiène est une exigence forte de l'atelier. Le travail avec des denrées alimentaires implique le respect de nombreuses normes d'hygiène (lavage et désinfection des mains, utilisation du matériel approprié aux endroits adéquats, port de gants pour certaines activités).

#### LES NORMES DE SECURITE

L'utilisation du matériel et des machines requiert une certaine vigilance.

#### LES HORAIRES ET VACANCES DES PROFESSIONNELS

Les horaires d'accompagnement sont fixes (8h30 - 12h00 et 13h30 - 17h00). En plus du temps passé en présence des travailleurs, les professionnels assurent certaines tâches d'administration et de préparation pour un total de 42,5 heures hebdomadaires. Les professionnels bénéficient de six semaines de vacances et d'une semaine supplémentaire à partir de 50 ans.

#### L'HORAIRES ET VACANCES DES TRAVAILLEURS

L'horaire de l'atelier est de 8h30 à 17h00. L'horaire des travailleurs peut être individualisé. Pour un 100% il y a sept semaines de vacances dont cinq pendant les dates de fermetures fixes des ateliers.

#### LE CONTRAT DE TRAVAIL DES TRAVAILLEURS

Le travailleur signe un contrat de rétribution. Ce document précise sa rémunération, le nombre d'heures de travail hebdomadaires et mensuelles. Il est signé par l'accompagnant de référence dans l'atelier, le travailleur et le curateur.

### REFERENTIEL METIER



Le secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) propose une ordonnance sur différentes formations professionnelles initiales. Ces ordonnances décrivent les activités devant être maîtrisées par les apprenti(e)s à la fin de leur formation. Connaître ces exigences permet de proposer des apprentissages professionnels ciblés. A noter toutefois que la Cité du Genévrier ne propose pas d'offres de formations professionnelles certifiantes. Néanmoins, les travailleurs peuvent bénéficier de cours de formation continue dispensés par l'atelier d'appui et de perfectionnement de l'institution.

### DESCRIPTION<sup>2</sup>

L'employé en restauration assure le service à table dans un restaurant. Il prépare les tables, reçoit les clients et les sert. Il est également responsable de débarrasser les tables et de nettoyer la salle à manger. De manière générale, trois tâches principales sont effectuées : s'occuper des hôtes, participer à la vente de mets et de boissons et effectuer des travaux de production, de maintenance et de logistique.

### FORMATION

Selon l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale du 7 décembre 2004<sup>3</sup>, une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) peut être obtenue après deux ans de formation. Le contenu théorique enseigné lors de la formation se centre notamment sur les connaissances professionnelles suivantes : gestion d'entreprise, hygiène et sécurité au travail, préparation, comportement de vente.

<sup>2</sup> Référence : Employé en restauration (AFP). Récupéré de <https://orientation.ch/dyn/show/1900?id=1042>

<sup>3</sup> Référence : Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale. Récupéré de <http://www.bvz.admin.ch/bvz/grundbildung/index.html?lang=fr&detail=1&typ=EBA&item=877>

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Les compétences professionnelles exigées en fin de formation comprennent les domaines suivants :

1. Domaines centraux et de services :
  - a. Service de boissons et de mets
  - b. Production de boissons et de mets
  - c. Suggestions et conseils en matière de boissons et de mets
  - d. Vente de boissons et de mets
  
2. Domaines d'apprentissage complémentaires :
  - a. Gestion et organisation d'entreprise
  - b. Sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies
  - c. Hygiène
  - d. Logistique
  - e. Maintenance
  
3. Techniques de travail et résolution de problèmes
  
4. Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
  
5. Stratégies d'apprentissage
  
6. Stratégies d'information et de communication
  
7. Techniques de présentation
  
8. Autonomie et responsabilité
  
9. Aptitude à la communication
  
10. Aptitude au travail en équipe
  
11. Civilité
  
12. Résistance physique et psychique

### Précisions

La formation professionnelle initiale peut déboucher sur deux niveaux de certification :

1. Certificat fédéral de capacité (CFC) : formation initiale de 3-4 ans. Elle s'adresse à toute personne ayant terminé sa scolarité obligatoire. Elle permet d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires à l'exercice d'un métier.

2. Attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) : formation initiale de deux ans, elle s'adresse aux personnes ayant des aptitudes essentiellement pratiques (SEFRI, 2014).

« La formation repose sur un mode d'apprentissage adapté ainsi que sur une didactique, des méthodes pédagogiques et des procédures de qualification spécifiques » (SEFRI, 2014, p. 10).

Référence : SEFRI. (2014). Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) : Guide. Récupéré de : [http://edudoc.ch/record/111221/files/Leitfaden\\_EBA\\_fr-1.pdf](http://edudoc.ch/record/111221/files/Leitfaden_EBA_fr-1.pdf)

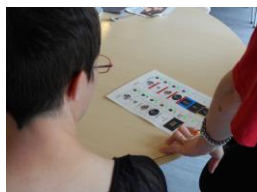
### PLUS DE PRECISIONS

- Ordonnance du SEFRI :  
<http://www.bvz.admin.ch/bvz/grundbildung/index.html?lang=fr&detail=1&typ=EBA&item=877>
- Site orientations.ch : <https://orientation.ch/dyn/show/1900?id=1042>
- Hôtel & Gastro Formation  
Siège romand  
Rte des Pressoirs 8  
1027 Lonay  
Tél.: 021 804 85 30  
URL: <http://www.hotelgastro.ch>

## DESCRIPTION



L'atelier « Tea-Room » est situé à la Cité du Genévrier.



Les travailleurs accueillent les clients.



Les travailleurs préparent les boissons.



Les travailleurs servent des boissons et des repas.



Les travailleurs débarrassent les tables et font la vaisselle.

## LES TACHES DE L'ATELIER

Les cinq tâches qui sont présentées ci-dessous sont souvent réalisées par les travailleurs de l'atelier.



### Prise des commandes

*Les travailleurs accueillent et prennent les commandes des clients. Ils transmettent les commandes à d'autres travailleurs afin qu'ils les préparent. Ils ont ensuite la responsabilité du service.*



## Préparation des boissons chaudes

En fonction des commandes reçues, les boissons chaudes sont préparées. Cette tâche requiert l'utilisation de la machine à café et / ou du micro-ondes.



## Préparation des boissons froides

En fonction des commandes reçues, les boissons froides sont préparées. Les boissons sont servies au verre ou en bouteille.



## Nettoyage la vaisselle

Les travailleurs remplissent le lave-vaisselle puis sèchent et rangent la vaisselle.



## Vente des produits de boulangerie et de kiosque

Les travailleurs disposent les différents articles à vendre sur le présentoir. Lors des commandes, ils emballent chaque produit.





### Rythme

Le rythme de travail dépend du nombre de clients présents.

Lorsqu'il y a beaucoup de clients, les travailleurs doivent travailler rapidement.



|  |  |
|--|--|
|   | <p><b>Normes d'hygiène</b></p> <p>Les travailleurs n'ont pas de norme d'hygiène particulière à respecter. Les travailleurs doivent être propres lorsqu'ils arrivent à l'atelier.</p>   |
|  | <p><b>Normes de sécurité</b></p> <p>Les travailleurs doivent faire attention à l'utilisation de certaines machines, comme la centrifugeuse ou la machine à café.</p> <p>L'alimentation est disponible uniquement lors des pauses</p> |

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL



Les travailleurs travaillent principalement à l'intérieur.



Les travailleurs travaillent debout.



Les travailleurs sont souvent en mouvement.



Les travailleurs portent un T-shirt et un tablier de fonction

## LE MATERIEL SOUVENT UTILISE



Un lave-vaisselle



Une centrifugeuse



Une machine à café



Des chariots



Des plateaux de service

### HORAIRES ET VACANCES



|          |               |               |
|----------|---------------|---------------|
| Lundi    | 08h30 – 12h00 | 13h30 – 17h00 |
| Mardi    | 08h30 – 12h00 | 13h30 – 17h00 |
| Mercredi | 08h30 – 12h00 | 13h30 – 17h00 |
| Jeudi    | 08h30 – 12h00 | 13h30 – 17h00 |
| Vendredi | 08h30 – 12h00 | 13h30 – 17h00 |



Certains travailleurs sont parfois amenés à faire des horaires en extra.



5 semaines de vacances fixes

2 semaines de vacances libres au prorata du contrat

### RÉSUMÉ

#### Le plus de l'atelier

- Contact régulier avec la clientèle

#### La valeur ajoutée du travail

- Varié
- En contact avec la clientèle
- En équipe

#### Les atouts du travailleur

- Résistance au stress
- Compétences relationnelles
- Précision