



**Projet**

**TRANSALP – Travail sans frontière**

**Analyses des compétences**

**Profil professionnel:**

**MAINTENICIEN d'HÔTEL**



Analyse réalisée par LUCA FACCENDA

Date 31 Juillet 2006

A la suite de l'entretien:

**Société:** HOTEL SIEIA

**Personne interviewée:** M. Paolo MANZAN

**Notes:**

L'hôtel est un quatre étoiles avec 120 chambres, deux salles restaurant et un bar.  
M. Manzan est maintenicien depuis deux ans. Dans les quinze ans précédents, il a travaillé comme porteur.

## Activités et Tâches principales / Fonctions

*Toutes les activités/tâches peuvent être résumées en quatre catégories ou fonctions fondamentales : Coordination, transformation, maintien et innovation.*

*La quantité des procès à gérer et l'ampleur des fonctions remplies déterminent la complexité du rôle professionnel.*

### FONCTIONS:

#### **C = coordination**

Planification des activités, organisation, intégration opérationnelle, relations formelles et informelles, vérification, contrôle, gestion.

#### **T = transformation**

Exécution des tâches, gestion, emploi, modification, élaboration des inputs.

#### **M = maintien**

Gérer le fonctionnement du système et du procès du point de vue technique et social ; ex. réorganiser, reproduire, maintenir le rapport avec tierces, régler les variances, comprendre, interpréter, définir des procédures.

#### **I = innovation**

Perfectionner l'efficacité du système par la technologie, la production et l'organisation interne ; ex. la recherche.

MAINTENANCE ORDINAIRE	C	T	M	I
Nettoyer les murs des chambre set des couloirs			X	
Changer et laver les rideaux des chambres			X	
Changer et laver les rideaux des douches			X	
Contrôler le fonctionnement des électroménagers (téléviseurs, etc.)			X	
Changer, périodiquement, les piles aux télécommandes et aux autres accessoires			X	
Changer, périodiquement les ampoules des abats jour et des plafonniers			X	
Nettoyer les claviers et les écrans des ordinateurs			X	
Parler avec les techniciens spécialises et les électriciens ou les plombiers en cas de problèmes difficiles			X	
Colorier les murs et les plafonds des chambres set des parties communes			X	
Contrôler le respect des normes de sécurité e anti-incendie			X	
Accompagner les inspecteurs pendant leur visite de contrôle des normes hygiéniques et sanitaires			X	
Laver les tapis de l'hôtel		X		
Laver les moquettes des chambres set des parties communes (à décembre)		X		
Nettoyer les escaliers		X		

MAINTENANCE DU SYSTEME HYDRAULIQUE	C	T	M	I
Détecter les problèmes de l'installation hydraulique			X	
Effectuer la maintenance de la chaudière			X	
Nettoyer les filtres du conditionnement (octobre mai)		X		
Effectuer les contrôles du système hygiénique pour la prévention de maladies			X	
Nettoyer les filtres des sanitaires des toilettes des chambres		X		
Remplacer périodiquement les filtres			X	

<b>MAINTENANCE DU SYSTEME ELECTRIQUE</b>	C	T	M	I
Détecter et résoudre les problèmes de l'installation électrique			<b>X</b>	
Remplacer les ampoules			<b>X</b>	
Contrôler le fonctionnement de l'installation entière			<b>X</b>	
Garantir le respect aux normes sur la sécurité			<b>X</b>	

<b>MAINTENANCE DU JARDIN</b>	C	T	M	I
Essarter le terrain		<b>X</b>		
Distribuer le fertilisant		<b>X</b>		
semer		<b>X</b>		
Eviter la prolifération des maladies et de parasites des plantes			<b>X</b>	
Tailler les plantes		<b>X</b>		
Contrôler l'irrigation du jardin			<b>X</b>	
Effectuer la maintenance des outils de jardinage			<b>X</b>	

<b>GESTION DU STOCKAGE</b>	C	T	M	I
Satisfaire les exigences des serveurs et de la gouvernante			<b>X</b>	
Remplir la dépense		<b>X</b>		
Contrôler la quantité des provisions			<b>X</b>	
Communiquer les produits à acheter toutes les semaines			<b>X</b>	
Se rapporter avec les fournisseurs			<b>X</b>	

## Compétences CLES

### Savoir faire

*Pour exercer les activités, quels sont les capacités opératives nécessaires ?*

- maintenance
- contrôle
- organisation
- gestion
- communication verbale

### Savoir

*Pour exercer les activités, quels sont les connaissances théoriques nécessaires ?*

- technique
- théorique
- normatif - législatif
- qualité
- sécurité

### Savoir être

*Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?*

- caractéristiques personnelles
- relation
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité

## Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

<b>intitulé de l'emploi</b>	<b>Maintenicien d'hôtel</b>
<b>définition</b>	Le maintenicien d'hôtel est responsable de la maintenance des installations électriques et hydraulique d'un hôtel. Il remplace les éléments qui se détériorent (filtres, ampoules etc.) et de la réparation des parties qui ne fonctionnent pas. Il peut être responsable du nettoyage des parties communes (escaliers, ascenseurs, rideaux, tapis, moquettes) Il s'occupe de petits travaux de maintenance des jardins. Il est responsable de l'approvisionnement des stocks. Dans certains cas, il peut être responsable de la sécurité.
<b>SAVOIR-FAIRE</b> Etre capable de	<p><b>maintenance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir comment nettoyer les parties communes et le mobilier (tapis, rideaux etc.)</li> <li>- savoir comment contrôler et rétablir le fonctionnement de systèmes électriques et hydrauliques</li> <li>- Savoir utiliser les outils de nettoyage et finalisés au maintien</li> <li>- Savoir appliquer les techniques de nettoyage</li> <li>- Savoir comment vérifier le fonctionnement de parties techniques (par ex. des ascenseurs)</li> </ul> <p><b>contrôle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir contrôler le respect des normes de sécurité et anti-incendie</li> <li>- Savoir contrôler les standards de qualité</li> <li>- Savoir comment assurer l'application des standards de qualité</li> </ul> <p><b>organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir appliquer les techniques d'organisation du travail</li> </ul> <p><b>gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir appliquer les techniques de gestion du stockage</li> </ul> <p><b>Communication orale</b></p>
<b>SAVOIR</b> Connaissances	<p><b>techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hydraulique</li> <li>- détergents et produits chimiques pour le nettoyage des différents éléments</li> </ul> <p><b>théoriques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- éléments théoriques concernant les systèmes électriques</li> </ul> <p><b>normes, lois</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- normes,lois du secteur</li> </ul> <p><b>qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- standards de qualité</li> </ul> <p><b>sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sécurité et anti-incendie</li> </ul>
<b>SAVOIR ETRE</b> Capacité à être ou avoir l'aptitude de:	<p><b>Caractéristiques personnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- capacités pratiques</li> <li>- force physique</li> <li>- humilité</li> </ul> <p><b>relation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disponibilité</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- réserve</li> </ul> <p><b>adaptation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ponctualité</li> <li>- précision</li> </ul> <p><b>autonomie et responsabilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- discrétion</li> <li>- problem solving</li> <li>- persévérance</li> </ul>
<b>en relation avec</b>	Il fait référence au service du nettoyage aux étages. Il collabore avec les porteurs et les femmes de chambre pour détecter les problèmes à résoudre
<b>lien hiérarchique</b>	Généralement à la gouvernante
<b>éléments du contexte</b>	Le maintenicien travaille dans les hôtels avec un contrat à durée indéterminée, de 40 heures hebdomadaires, normalement entre 8.30-17.30 tous les jours, dimanche exclu. Les périodes les plus intenses sont entre les mois de mai et juin et les mois de septembre et novembre. En général, il n'a pas de contact direct avec les clients de l'hôtel, travaille tout seul et non pas en équipe. Il a un contrat de V niveau et la rétribution moyenne est de 1.200 € par moi pour 14 mensualités.
<b>moyens et outils</b>	Outils pour le maintien du système hydraulique et électrique (tournevis, pinceau, tuyaux, filtres etc.) outils pour le jardinage (ciseaux, râteaux, houe etc.), outils pour le coloriage des murs et des plafonds (pinceau, vernis, escaliers) produits pour le nettoyage des grandes surfaces
<b>expérience préalable</b>	Il n'est pas nécessaire de qualification particulière. Le niveau scolaire peut être celui de l'école obligatoire. Les connaissances requises concernent les techniques de nettoyage et de maintenance, les standards hygiéniques et sanitaires et de propreté. Au début il est nécessaire de travailler en tandem avec un travailleur expérimenté pour connaître toutes les activités à dérouler et les standards de qualité à respecter. Il faut avoir une bonne force physique et la capacité à résoudre les problèmes et imprévus. S'il doit s'occuper et être responsable du système de sécurité ou anti-incendie il doit suivre des cours sur l'utilisation des extincteurs, sur le premier secours et sur la sécurité.

## Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)		niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
<b>SAVOIR-FAIRE</b>					
01	maintenance				
	Techniques de nettoyage		X		
	Savoir utiliser les outils pour le nettoyage et le maintien		X		
	Savoir nettoyer les parties communes et le mobilier (tapis, rideaux etc.)			X	
	Savoir contrôler et rétablir le fonctionnement des systèmes électriques et hydrauliques		X		
	Savoir vérifier le fonctionnement des parties techniques (ascenseurs ou électroménagers)		X		
	Savoir contrôler le respect des normes de sécurité anti-incendie		X		
02	réglage				
03	production / prestation				
04	conduite				
05	contrôle				
	Application des standards de qualité		X		
	Savoir contrôler les standards de qualité		X		
06	organisation		X		
07	gestion				
	Savoir gérer le stockage		X		
08	communication écrite				
09	communication verbale	X			
10	formation				
<b>SAVOIR</b>					
01	langue locale				
02	langues étrangères				
03	logicomathématique				
04	informatique				
05	technique				
	hydraulique		X		
	Détergents et produits chimiques pour le nettoyage			X	
06	théorique				
	Eléments théoriques concernant les systèmes électriques		X		
07	normatif - législatif				
	Normes et lois du secteur		X		
08	qualité				
	standards de qualité de l'hôtel			X	
09	sécurité				
	Sécurité et anti-incendie		X		

10	gestionnaire				
<b>SAVOIR ETRE</b>					
01	caractéristiques personnelles	<b>X</b>			
02	relationnel	<b>X</b>			
03	adaptation	<b>X</b>			
04	autonomie, prise de responsabilité		<b>X</b>		