

Concept d'encadrement des apprentissages HVS francophone

Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

CENTRE/SITE	CHVR
DOMAINE	Hôtellerie - Intendance
RÉDACTEURS DE L'OFFRE	Stepanovic Jasminka
DATE	Septembre 2024
VERSION	1

Table des matières

1.	Dénomination de la profession	3
2.	Procédure d'engagement	4
3.	Conditions de travail.....	5
4.	Organisation de la formation	6

1. Dénomination de la profession

DÉNOMINATION DE LA PROFESSION

Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

PROFIL PROFESSIONNEL

Le ou la gestionnaire en hôtellerie-intendance, sont chargé de l'accueil, du service et de l'entretien dans les hôtels, foyers, crèches, homes, hôpitaux, etc. Afin de créer une atmosphère accueillante et d'assurer un séjour agréable aux hôtes et clients, ils planifient, exécutent et supervisent diverses tâches : entretien des locaux et du linge, préparation d'aliments et de boissons, accueil, gestion logistique de l'économat, travaux administratifs, etc.

Le travail des gestionnaires en hôtellerie-intendance varie selon le type et la taille de l'établissement. Leurs tâches sont plus variées dans les petites structures, plus spécifiques dans les plus grandes institutions. Les gestionnaires en hôtellerie-intendance collaborent avec des professionnels de différents horizons selon leur domaine d'activité : personnel soignant, éducatif, administratif, d'hôtellerie, etc.

Source : orientation.ch

DOMAINES DE COMPETENCES

Les compétences développées durant l'apprentissage sont les suivantes :

- Accueillir les clients et les hôtes de l'établissement, répondre à leurs besoins et les conseiller
- Enregistrer les réservations, gérer les arrivées et les départs
- Communiquer avec les hôtes et les clients en anglais ou dans une deuxième langue nationale (allemand, italien, romanche)
- Traiter le linge, le laver à la machine le repasser et le ranger
- Nettoyer les vêtements des hôtes : chemises, robes, pantalons, etc., à leur demande
- Nettoyer et entretenir les appareils et les machines
- Aménager et nettoyer le mobilier et les locaux de manière écologique et économique
- Composer des arrangements floraux et entretenir les plantes et les fleurs
- Préparer le matériel nécessaire au service : vaisselle, verres etc.
- Contrôler et préparer les boissons et les plats
- Conseiller les clients sur le choix des boissons et des plats, prendre les commandes et servir à table ou en chambre
- Gérer les denrées alimentaires et les marchandises au sein de l'établissement : achats, réception, contrôle des livraisons, stockage, distribution, etc.
- Préparer et rédiger des documents administratifs : plan d'assurance qualité, lettres, rapports, commandes, plans de travail, etc.
- Donner des instructions claires, superviser le travail contrôler le respect des normes d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Source : orientation.ch

TITRE VISÉ	Certificat fédéral de capacité de gestionnaire en hôtellerie-intendance (CFC de GHI)
CADRE LÉGAL ET DIRECTIVES	<ul style="list-style-type: none"> • Ordonnance sur la formation • Plan de formation • Programme de formation CIE <p>Sont accessibles sur le site du SEFRI (Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation) sbfi.admin.ch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs • Loi fédérale sur la formation professionnelle <p>Sont accessibles sur le site de l'OrTra : ortrassvs.ch</p>

2.Procédure d'engagement

MISE AU CONCOURS	<p>Début septembre de chaque année</p> <p>Délai de postulation : fin novembre</p>
CRITÈRES D'ENGAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Les connaissances de la profession et du milieu hospitalier • Les capacités d'apprentissage • Les capacités à communiquer et collaborer • La présentation soignée • La motivation • L'habilité manuelle • Les capacités d'adaptation
ÉTAPES DE LA PROCÉDURE	<p>Le processus d'engagement comprend les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise au concours interne et externe • Analyse et sélection des dossiers reçus par les Ressources humaines et le Centre de formation • Entretien individuel avec les représentant·e·s des Ressources humaines, et du département hôtelier • Stage probatoire de 5 jours dans le domaine d'intendance • Ecrit réflexif en fin de stage
DÉBUT DE L'ACTIVITÉ	L'entrée en fonction est fixée au début août de chaque année.

3. Conditions de travail

ENGAGEMENT	<p>L'engagement d'un·e apprenti·e GHI s'effectue par la signature d'un contrat officiel d'apprentissage auprès du Service de la formation professionnelle pour une durée de 3 ans.</p> <p>L'apprenti·e compte pour 0 EPT (équivalent plein temps) tout au long de son apprentissage.</p>																			
SALAIRES	<p>Salaire mensuel brut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1^{er} année : 1'020.- • 2^{ème} année : 1'300.- • 3^{ème} année : 1'550.- <p>Treizième salaire : versé en deux tranches (juin et décembre)</p>																			
HORAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • 42 heures hebdomadaires • Durée quotidienne : 8 heures 24 par jour (maximum 9 heures par jour) 																			
HORAIRES ET JOURS DE TRAVAIL SPÉCIFIQUE	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Horaires du soir</th> <th>Horaires de nuit</th> <th>Jours fériés</th> <th>Dimanche</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1^{ère}</td> <td>Maximum jusqu'à 20h00</td> <td>Non</td> <td>Non</td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td>2^{ème}</td> <td>Maximum jusqu'à 20h00</td> <td>Non</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> - Un dimanche ou un jour férié assimilé à un dimanche par mois - Au maximum, deux jours fériés autres que les dimanches sur l'année </td> <td></td> </tr> <tr> <td>3^{ème}</td> <td>Maximum jusqu'à 20h00</td> <td>Non</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Au moins 12 heures de repos entre deux horaires si l'apprenti·e a moins de 18 ans et 11 heures à partir de 18 ans.</p> <p>Pas plus de 5 jours ½ de travail consécutifs (y compris les jours de cours) si l'apprenti·e à moins de 18 ans et pas plus de 6 à partir de 18 ans.</p>	Années	Horaires du soir	Horaires de nuit	Jours fériés	Dimanche	1 ^{ère}	Maximum jusqu'à 20h00	Non	Non	Non	2 ^{ème}	Maximum jusqu'à 20h00	Non	<ul style="list-style-type: none"> - Un dimanche ou un jour férié assimilé à un dimanche par mois - Au maximum, deux jours fériés autres que les dimanches sur l'année 		3 ^{ème}	Maximum jusqu'à 20h00	Non	
Années	Horaires du soir	Horaires de nuit	Jours fériés	Dimanche																
1 ^{ère}	Maximum jusqu'à 20h00	Non	Non	Non																
2 ^{ème}	Maximum jusqu'à 20h00	Non	<ul style="list-style-type: none"> - Un dimanche ou un jour férié assimilé à un dimanche par mois - Au maximum, deux jours fériés autres que les dimanches sur l'année 																	
3 ^{ème}	Maximum jusqu'à 20h00	Non																		
VACANCES	<ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 20 ans, l'apprenti·e a droit à 27 jours de vacances par année. • Dès 21 ans, il·elle a droit à 25 jours. • L'apprenti·e n'a pas le droit à des vacances durant le temps d'essai (3 premiers mois). • Les vacances comprennent au moins deux semaines consécutives durant l'année. • En principe, les vacances doivent être prises pendant les vacances scolaires. 																			

ASSURANCE ACCIDENT HVS	<ul style="list-style-type: none"> • L'apprenti·e est assuré·e contre les accidents professionnels et non professionnels par l'employeur. • L'assurance accident privée doit être annulée. • Tout accident doit être annoncé aux RH/Service Salaires.
DIVERS	<p>Les apprentis bénéficient d'un tarif préférentiel pour les repas (-50%) dans les cafétérias de l'HVS.</p> <p>Les tenues professionnelles sont fournies et entretenues par l'employeur.</p> <p>Le dossier de formation sont pris en charge par l'Institution.</p>

4. Organisation de la formation

ACCUEIL PREMIERS JOURS	<p>Avant d'entamer leur activité au sein des services, les apprenti·e·s participent à deux journées d'accueil durant lesquelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ils·elles sont informé·e·s de l'organisation de l'HVS et des conditions cadres de leur apprentissage, • ils·elles participent à différents ateliers pédagogiques, • ils·elles prennent connaissance des règles professionnelles spécifiques à leur activité, • ils·elles suivent une formation « Santé et sécurité au travail ». <p>Le troisième jour, une visite du site est organisée et les apprenti·e·s sont accompagné·e·s dans leur service.</p>
INFORMATIONS AUX PARENTS	<p>Une séance d'information aux parents est proposée chaque année au mois de septembre.</p> <p>Les thèmes abordés sont notamment : le statut de l'apprenti·e, les conditions d'encadrement à l'HVS et la sécurité au travail.</p>
FIN D'APPRENTISSAGE	<p>Une Cérémonie de fin d'apprentissage est organisée au mois de juin par le Centre de formation afin de remercier les apprenti·e·s finalistes de leur implication au sein de l'HVS.</p>

STRUCTURE DE LA FORMATION

TYPES DE FORMATION

Voies de formation menant au CFC de GHI :

Voies	Conditions d'admission	Durée de la formation
Formation duale	<ul style="list-style-type: none">• Scolarité obligatoire achevée• Contrat d'apprentissage avec l'institution	<ul style="list-style-type: none">• 3 ans
	<ul style="list-style-type: none">• AFP d'employée en hôtellerie-intendance• Contrat d'apprentissage avec l'institution	<ul style="list-style-type: none">• 2 ans (entrée directement en 2^{ème} année de formation)

Sources:

[Homepage - orientation.ch](http://orientation.ch)

[OrTra intendance | Suisse \(hauswirtschaft.ch\)](http://OrTra.intendance|Suisse(hauswirtschaft.ch))

[Hotel & Gastro formation Suisse :: \(hotelgastro.ch\)](http://Hotel&GastroformationSuisse::(hotelgastro.ch))

COURS

Les apprenti·e·s suivent une formation théorique organisée de la façon suivante :

- a) Formation théorique: 1 jour par semaine à l'école professionnelle dans une classe cantonale **ou** cours-blocs de 2x5 semaines comprenant les cours interentreprises dans une classe inter cantonale romande à l'hôtel-école de Suisse romande à Martigny (VS)
- b) Cours interentreprises (CIE) suivis auprès de l'Ortra de Sierre et l'EPASC de Châteauneuf.

Voies	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année	Total
Formation duale	7 jours	8 jours	4 jours	19 jours

Les CIE sont obligatoires pour se présenter à la procédure de qualification.
Les informations peuvent être obtenues sur le site internet de Ortra

L'HVS rembourse les frais occasionnés par les cours interentreprises :

- Billets de train 2^{ème} classe avec justificatifs ou capture d'écran du montant du billet si le trajet est supérieur à celui effectué entre le lieu de domicile et le lieu de travail
- Participation d'un montant de 500.- à l'achat de l'abonnement général 2^{ème} classe ou l'achat de l'abonnement ½ tarif (sur présentation du justificatif d'achat). Ce montant doit être demandé ⇨ fin mai pour l'année de formation en cours.
- Si le cours interentreprises dure plus d'une demi-journée, une indemnité de 20.- sera versée à l'apprenti·e pour le repas de midi.

Le remboursement de ces frais s'effectue via :

Service Now – remboursement de frais

Les apprenti·e·s de 3^{ème} année qui désirent s'inscrire aux cours de préparation à l'admission en maturité professionnelle sont libéré·e·s les samedis pour pouvoir y assister.

STAGES SPECIFIQUES

La formation GHI exige que chaque apprenti·e travaille l'ensemble des domaines prévus par le plan de formation, à savoir :

- Accueil et conseil
- Service des boissons et mets
- Nettoyage et aménagement des locaux
- Organisation du circuit du linge
- Alimentation et restauration
- Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels
- Administration
- Réception

L'apprenti·e peut être amené·e à se déplacer au sein des différents sites du CHVR durant son apprentissage afin de pouvoir toucher à tous les domaines.

**ENCADREMENT
PEDAGOGIQUE**

**PREPARATION ET
ORGANISATION DES
JOURNEES FEE**

L'encadrement des apprenti·e GHI est assuré par le·la FEE. Ce·cette dernier·ère doit être au bénéfice d'une formation pédagogique spécifique. Cette formation peut être entamée seulement après 2 ans de pratique professionnelle. Le·la FEE soutient l'apprenti·e dans son processus de formation.

Un·e apprenti·e peut être formé·e dans le secteur intendance si :

- Un·e FEE qualifié·e à cette fin est occupé à 100%, ou
- Deux FEE qualifié·e·s à cette fin sont occupé·e·s chacun·e au moins à 60%

L'encadrement est également assuré au quotidien par l'équipe d'intendance, par le·la responsable de l'intendance pour la gestion et la planification, par le·la référent·e d'apprentissage intendance et par le Centre de formation (coaching des FEE, participation à la formation des apprenti·e·s, difficultés, médiations, contact avec les parents).

**PLANIFICATION DE
L'ENCADREMENT**

Le·la FEE effectue une journée d'enseignement professionnel par mois (icône). C'est un moment de partage avec apprenti·e sur le vécu, les difficultés rencontrées, le contrôle des notes, les avis d'absence, les mandats pratiques, etc...)

De plus, apprenti·e bénéficie de deux heures hebdomadaires d'étude personnelle sur le lieu pratique.

EVALUATION

Le·la FEE évalue l'apprenti·e à l'aide des outils suivants :

- Rapport semestriel du formateur (formatif).
- Formulaire d'évaluation de la pratique en entreprise (formatif).
- Classeur de formation (formatif).

Ces outils sont utilisés selon la fréquence suivante :

Voies	Rapport semestriel du formateur	Formulaire d'évaluation de la pratique en entreprise	Classeur de formation
	1 x par semestre	Tout au long de l'année	
Formation duale	Du 1 ^{er} au 6 ^{ème} semestre		

COURS INTERNES

DESCRIPTION

En 1ère année, l'apprenti·e bénéficie également d'une formation commune à tous les apprenti·e·s de l'HVS sur les thèmes suivants :

- Apprendre à apprendre (½ jour)
- Gérer son budget (½ jour)
- Contrat pédagogique (½ jour)
- Apprendre à s'organiser pour mieux gérer son temps (½ jour)
- Se vacciner ? Pourquoi moi (1 jour).
- Sécurité et santé au travail (1 jour).

En dernière année d'apprentissage, l'apprenti·e participe à une journée :

- Postuler à un emploi.

Centre de formation francophone HVS