

Concept d'encadrement des apprentissages CHVR

Spécialiste en hôtellerie CFC

CENTRE/SITE(S)	CHVR
DOMAINE	Hôtellerie / Intendance - Restauration
RÉDACTEUR DE L'OFFRE	Martine Cheseaux, Pascale Baray
DATE	Juillet 2020
VERSION	2

Table des matières

1. Dénomination de la profession	3
2. Procédure d'engagement	4
3. Condition de travail.....	4
4. Organisation de la formation	6
Annexe	10



Pour faciliter la lecture du présent document, les termes génériques sont au masculin. Ils incluent naturellement les personnes de sexe féminin et masculin.

1. Dénomination de la profession

DÉNOMINATION DE LA PROFESSION	Spécialiste en hôtellerie CFC
PROFIL PROFESSIONNEL	<p>Le spécialiste en hôtellerie accueille les clients, prépare les chambres, les halls et les salons. Il est également chargé de travaux à la buanderie, au buffet, à l'économat et à l'office. Il veille à la création d'une atmosphère accueillante par la propreté de l'établissement, une préparation minutieuse des chambres et une décoration de bon goût.</p> <p>Source : site Orientation.ch Lien</p>
DOMAINES DE COMPETENCES	<p>Les compétences des spécialistes en hôtellerie sont développées à travers les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestion et organisation d'entreprise• Hygiène, sécurité au travail, protection de la santé et protection contre les incendies• Logistique• Encadrement des hôtes• Agencement intérieur• Maintenance• Lingerie• Installations, machines, appareils et ustensiles• Deuxième langue
TITRE VISÉ	Certificat fédéral de capacité (CFC) de spécialiste en hôtellerie
CADRE LÉGAL ET DIRECTIVES	<ul style="list-style-type: none">• Ordonnance de formation• Plan de formation• Guide méthodique type « Spécialiste en hôtellerie CFC »• Conditions de réussite <p>Sont accessibles sous le site Hotelgastro.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 Confédération suisse (Admin.ch)</p>

2. Procédure d'engagement

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

3. Condition de travail

ENGAGEMENT	L'engagement d'un apprenti spécialiste en hôtellerie s'effectue par signature d'un contrat officiel d'apprentissage auprès du Service de la formation professionnelle pour une durée de 3 ans. L'apprenti compte pour 0 EPT (Equivalent Plein Temps) tout au long de son apprentissage.
SALAIRES	Salaire mensuel brut : d'environ CHF 700.- en 1 ^{ère} année à environ CHF 1'200.- en 3 ^{ème} année Treizième salaire : versé en deux tranches (juin et décembre)
HORAIRES	<ul style="list-style-type: none">• 42 heures hebdomadaires

	<ul style="list-style-type: none"> • Durée quotidienne : 8h24 par jour (maximum 9 heures par jour) 										
HORAIRES ET JOURS DE TRAVAIL SPÉCIFIQUES	<table border="1" data-bbox="687 450 1262 781"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Jours fériés</th> <th>Dimanche</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1^{ère}</td> <td>Non</td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td>2^{ème}</td> <td colspan="2" 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> </tr> <tr> <td>3^{ème}</td> </tr> </tbody> </table> <p>Au moins 12 heures de repos entre deux horaires si l'apprenti 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 a moins de 18 ans et pas plus de 6 à partir de 18 ans.</p>	Années	Jours fériés	Dimanche	1 ^{ère}	Non	Non	2 ^{ème}	<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}
Années	Jours fériés	Dimanche									
1 ^{ère}	Non	Non									
2 ^{ème}	<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}											
VACANCES	<ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 20 ans, l'apprenti a droit à 27 jours de vacances par année. • Dès 21 ans, il a droit à 25 jours. • L'apprenti 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 est assuré 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 des salaires. 										
DIVERS	<p>Les apprentis au CHVR bénéficient d'un tarif préférentiel pour les repas (-50%).</p> <p>Les tenues professionnelles sont fournies par l'employeur.</p>										

4. Organisation de la formation

ACCUEIL PREMIERS JOURS

Avant d'entamer leur activité au sein des services, les apprentis suivent une journée d'accueil durant laquelle ils sont informés :

- de l'organisation du CHVR,
- des conditions cadres de leur apprentissage,
- des règles professionnelles spécifiques à leur activité.

Le deuxième jour est un jour de formation commun à tous les apprentis : « Apprendre à apprendre » et « Santé et sécurité au travail ».

Le troisième jour une visite du site est organisée, et les apprentis sont accompagnés dans leur service.

INFORMATIONS AUX PARENTS

Une séance d'information aux parents est proposée chaque année au mois de septembre.

Les thèmes abordés sont notamment : le statut de l'apprenti, les conditions d'encadrement au CHVR et la sécurité au travail.

STRUCTURE DE LA FORMATION

TYPES DE FORMATION

Voies de formation menant au CFC de spécialiste en hôtellerie :

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

COURS

Les apprentis suivent une formation théorique organisée de la façon suivante :

a) Les cours professionnels

La formation pratique est renforcée :

- Soit par une formation théorique filée, à l'école professionnelle (1 jour par semaine)
- Soit par une formation théorique groupée, à savoir 2 fois 4 à 5 semaines de cours intercantonaux par année.

b) Les cours interentreprises

Les cours interentreprises (CIE) complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire. Les CIE sont coordonnés par « Hotel et Gastro formation » et ses organisations cantonales et régionales. La durée totale des cours est de 16 à 20 jours sur 3 ans et leur fréquentation est obligatoire pour se présenter à la procédure de qualification.

Les informations peuvent être obtenues sur le site internet Hotelgastro.ch.

Les frais de déplacement (logement, repas, déplacement) pour les CIE sont remboursés par l'institution.

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

STAGES SPECIFIQUES

La formation de spécialiste en hôtellerie exige que chaque apprenti travaille dans tous les domaines de la formation, à savoir :

- Réception
- Service (intendance)
- Entretien du linge
- Logistique (économat aliments et produits nettoyages)
- Office (restauration).

Si l'apprenti ne peut atteindre tous ses objectifs d'apprentissage sur son site dans un ou plusieurs domaines, des déplacements doivent se faire dans un autre site au sein du CHVR.

En outre, afin de répondre aux exigences de la formation et de développer les connaissances particulières, des stages en hôtel et en restaurant sont organisés dès la 2^{ème} année d'apprentissage dans le but de développer et de maîtriser des techniques professionnelles hors du milieu hospitalier.

Le CHVR a ainsi mis sur pied une organisation des stages présentée en annexe du présent concept.

ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

PREPARATION ET ORGANISATION DES JOURNEES FEE

L'encadrement de l'apprenti spécialiste en hôtellerie est assuré par le FEE. Ce dernier doit être au bénéfice d'une formation pédagogique spécifique. Cette formation peut être entamée seulement après 2 ans de pratique professionnelle. Le FEE soutient l'apprenti dans son processus de formation.

Un apprenti peut être formé dans le secteur intendance - restauration si :

- Un FEE qualifié à cette fin est occupé à plein temps ou
- Deux FEE qualifiés à cette fin sont occupés chacun au moins à 60%.

Ordonnance de formation est accessible sur le site de la Confédération (Admin.ch).

L'encadrement est également assuré au quotidien par l'équipe d'intendance et les employés en restauration (EER) ainsi que par la référente apprentissage spécialiste en hôtellerie pour la gestion et la planification et par le Service de formation CHVR (coaching des FEE, participation à la formation des apprentis, difficultés, médiations, contact avec les parents).

PLANIFICATION DE L'ENCADREMENT

Le FEE effectue un suivi mensuel des notes, des absences, du dossier de formation et des rapports de travail. C'est un moment privilégié où les difficultés rencontrées et les soucis du quotidien peuvent être abordés.

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

EVALUATION

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

- Rapports de travail
- Guide méthodique
- Rapport semestriel du formateur

Ces outils sont utilisés selon la fréquence suivante :

Rapports de travail	1x par semaine
Guide méthodique	Tout au long de l'année
Rapport semestriel	2x par année

COURS INTERNES

DESCRIPTION

En 1^{ère} année, l'apprenti bénéficie également d'une formation commune à tous les apprentis du CHVR sur les thèmes suivants :

- Apprendre à apprendre (½ jour)
- Gérer son budget (½ jour)
- Sécurité et santé au travail (1 jour).

Annexe

Au CHVR, l'organisation des différents stages liés à l'apprentissage de spécialiste en hôtellerie s'effectue comme suit :

a) 1^{ère} année d'apprentissage

Année	Domaines – spécificités	Services	Sites / lieux	Durée stages	Justificatifs	
1 ^{ère} année	HVS	service ménager / étage	service d'intendance	Hôpital de Sion	17 semaines	nettoyages des chambres, des parties communes – agencement intérieur, utilisation des machines/ ustensiles
		entretien du linge	service d'intendance	Hôpital de Sion	4 semaines	traitement interne et gestion du linge outsourcé
		entretien du linge	service d'intendance	Hôpital de Sierre et Sion	3 semaines	couture, repassage, traitement du linge patient
		office	service de restauration	Hôpital de Sion	2 semaines	tunnel de lavage, débarrassage, entretien vaisselle & ustensiles
		buffet	service de restauration	Hôpital de Sion	3 semaines	mise en place et service self
		service	service de restauration	Hôpital de Sion	3 semaines	Hestia, manifestations, self

b) 2^{ème} année d'apprentissage

Année		Domaines – spécificités	Services	Sites / lieux	Durée stages	Justificatifs
2 ^{ème} année	HVS	service ménager / étage	service d'intendance	Hôpital de Sion	14 semaines	nettoyages des chambres, des parties communes – agencement intérieur, utilisation des machines/ ustensiles
		entretien du linge	service d'intendance	Hôpital de Sion	4 semaines	traitement interne et gestion du linge outsourcé
		entretien du linge	service d'intendance	Hôpital de Sierre et Sion	2 semaines	couture, repassage, traitement du linge patient
		office	service de restauration	Hôpital de Sion	2 semaines	tunnel de lavage, débarrassage, entretien vaisselle & ustensiles
		buffet	service de restauration	Hôpital de Sion	2 semaines	mise en place et service self
		service	service de restauration	Hôpital de Sion	5 semaines	Hestia, manifestations, self
		service	service de restauration	Hôpital de Sion	2 semaines	Hestia, salle à manger, cafétéria
		logistique	magasin central	Hôpital de Sion	2 semaines	gestion des commandes via OPALE

c) 3^{ème} année d'apprentissage

Année	Domaines – spécificités	Services	Sites / lieux	Durée stages	Justificatifs	
3 ^{ème} année	HVS	service ménager / étage	service d'intendance	Hôpital de Sion	12 semaines	nettoyages des chambres, des parties communes – agencement intérieur, utilisation des machines/ ustensiles
		entretien du linge	service d'intendance	Hôpital de Sion	2 semaines	traitement interne et gestion du linge outsourcé
		entretien du linge	service d'intendance	Hôpital de Sierre et Sion	1 semaines	couture, repassage, traitement du linge patient
		office	service de restauration	Hôpital de Sion	2 semaines	tunnel de lavage, débarrassage, entretien vaisselle & ustensiles
		service	service de restauration	Hôpital de Sion	5 semaines	Hestia, manifestations, self
		logistique	magasin central	Hôpital de Sion	2 semaines	gestion des commandes via OPALE
	STAGES SPECIFIQUES EN HÔTEL	stage réception en hôtel	réception	à def.	2 semaines	check-in/check-out clients, tâches administratives
		stage restauration en hôtel	Salle petits déj & restaurant	à def.	2 semaines	Buffet pt dj. service en salle, à la carte ou DP

Service de formation CHVR