



Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du 6 juillet 2023

78404 **Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC**
Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ /
Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ
Impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC /
Impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI),
vu l'art. 19 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle¹,
vu l'art. 12 de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle
(OFPr)²,
vu l'art. 4, al. 4, de l'ordonnance du 28 septembre 2007 sur la protection des jeunes
travailleurs (OLT 5)³,
arrête:

Section 1 **Objet, domaines spécifiques et durée**

Art. 1 Profil de la profession et domaines spécifiques

¹ Les gestionnaires en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC) maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les connaissances, les aptitudes et les comportements ci-après:

- a. ils encadrent les hôtes et les clients dans des entreprises d'hébergement, des organisations du secteur de la santé ou d'autres entreprises et veillent à leur bien-être;
- b. ils participent aux activités relevant du domaine de la restauration et de l'accueil des hôtes et des clients;

RS 412.101.222.41

¹ RS 412.10

² RS 412.101

³ RS 822.115

- c. ils exécutent des tâches et des travaux liés au nettoyage et à l'entretien de l'entreprise, au circuit du linge, à l'organisation et à la logistique;
- d. ils se considèrent comme des prestataires de services, agissent en tenant compte des besoins des hôtes et des clients et sont en mesure de communiquer dans une deuxième langue nationale ou en anglais;
- e. ils tiennent compte des prescriptions en matière de gestion d'entreprise lors de l'exécution de leurs tâches; ils travaillent généralement de manière autonome, mais aussi au sein de différentes équipes;
- f. ils appliquent les principes relatifs à l'hygiène, à la sécurité au travail et à la protection de la santé.

² La profession de gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC comprend les domaines spécifiques suivants:

- a. hôtellerie;
- b. intendance.

³ Le domaine spécifique est inscrit dans le contrat d'apprentissage.

Art. 2 Durée et début

¹ La formation professionnelle initiale dure 3 ans.

² Pour les titulaires d'une attestation fédérale de formation professionnelle d'employé en hôtellerie-intendance, une année de la formation professionnelle initiale est prise en compte.

³ Le début de la formation professionnelle initiale est coordonné avec le début de la formation dispensée par l'école professionnelle fréquentée.

Section 2 Objectifs et exigences

Art. 3 Principes

¹ Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale sont fixés en termes de compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

² Tous les lieux de formation collaborent à l'acquisition des compétences opérationnelles par les personnes en formation. Ils coordonnent les contenus de la formation et des procédures de qualification.

Art. 4 Compétences opérationnelles

¹ La formation comprend les compétences opérationnelles ci-après dans les domaines de compétences opérationnelles suivants:

- a. présentation personnelle et communication:
 1. prendre soin de sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance,
 2. conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance,
 3. recueillir et traiter les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance,
 4. mettre en œuvre des activités promotionnelles dans les domaines de la restauration et de l'organisation d'événements,
 5. effectuer les travaux administratifs liés aux réservations, à l'arrivée et au départ des hôtes et des clients,
 6. encadrer les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques;
- b. service de boissons et de mets:
 1. commander et dresser des boissons et des mets,
 2. conseiller des boissons et des mets, en prendre commande et les servir,
 3. utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils nécessaires à la préparation des boissons et des mets,
 4. organiser et exécuter le processus de lavage de la vaisselle;
- c. nettoyage et aménagement de locaux:
 1. préparer et aménager des locaux dans le domaine de l'hôtellerie-intendance,
 2. nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance,
 3. utiliser, nettoyer et entretenir des machines et appareils de nettoyage;
- d. organisation du circuit du linge:
 1. traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge,
 2. utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de la buanderie;
- e. organisation et mise en œuvre de processus opérationnels:
 1. mettre en œuvre et optimiser des processus opérationnels dans le domaine de l'hôtellerie-intendance,
 2. représenter le domaine de l'hôtellerie-intendance dans des équipes interdisciplinaires,
 3. gérer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance,
 4. créer et optimiser des documents relatifs à l'assurance qualité,

5. instruire des collaborateurs dans le domaine de l'hôtellerie-intendance,
6. gérer les incidents liés à la sécurité et à la santé.

² Les compétences opérationnelles dans les domaines de compétences opérationnelles visés à l'al. 1 sont obligatoires pour toutes les personnes en formation. L'acquisition des compétences opérationnelles dans l'entreprise formatrice repose sur les objectifs évaluateurs propres au domaine spécifique tels qu'ils sont définis dans le plan de formation.

Section 3

Sécurité au travail, protection de la santé, protection de l'environnement et développement durable

Art. 5

¹ Dès le début de la formation et tout au long de celle-ci, les prestataires de la formation remettent et expliquent aux personnes en formation les directives et les recommandations en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement, en particulier les directives et les recommandations relatives à la communication des dangers et des mesures de sécurité dans ces trois domaines.

² Les directives et les recommandations précitées font partie intégrante de la formation dispensée dans tous les lieux de formation et sont prises en considération dans les procédures de qualification.

³ Les aspects liés au développement durable spécifiques à la profession sont transmis dans tous les lieux de formation.

⁴ En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5 et conformément aux prescriptions de l'art. 4, al. 4, OLT 5, il est permis d'occuper les personnes en formation, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux mentionnés dans l'annexe 2 du plan de formation.

⁵ La dérogation visée à l'al. 4 présuppose que les personnes en formation soient formées, encadrées et surveillées en fonction des risques accrus qu'elles courent; ces dispositions particulières sont définies dans l'annexe 2 du plan de formation à titre de mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.

Section 4

Étendue de la formation dans les différents lieux de formation et langue d'enseignement

Art. 6 Formation à la pratique professionnelle

La formation à la pratique professionnelle en entreprise s'étend sur toute la durée de la formation professionnelle initiale, en moyenne à raison de 4 jours par semaine.

Art. 7 École professionnelle

¹ L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 1080 périodes d'enseignement. Celles-ci sont réparties selon le tableau suivant:

Enseignement	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	Total
a. Connaissances professionnelles				
– Présentation personnelle et communication	30	50	100	180
– Service de boissons et de mets	20	60	–	80
– Nettoyage et aménagement de locaux	60	40	30	130
– Organisation du circuit du linge	60	–	30	90
– Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	30	50	40	120
Total Connaissances professionnelles	200	200	200	600
b. Culture générale	120	120	120	360
c. Éducation physique	40	40	40	120
Total des périodes d'enseignement	360	360	360	1080

² Dans le domaine d'enseignement «connaissances professionnelles», l'acquisition des compétences dans une autre langue nationale ou en anglais telles que requises par le profil de la profession est intégrée dans le domaine de compétences opérationnelles visé à l'art. 4, al. 1, let. a, à hauteur de 40 périodes d'enseignement pendant la deuxième année d'apprentissage et de 40 périodes d'enseignement pendant la troisième.

³ De légers aménagements peuvent être apportés à la répartition du nombre de périodes d'enseignement entre les années d'apprentissage au sein d'un même domaine de compétences opérationnelles, en accord avec les autorités cantonales et les organisations du monde du travail compétentes. L'atteinte des objectifs de formation prescrits doit être garantie dans tous les cas.

⁴ L'enseignement de la culture générale est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale⁴.

⁵ La langue d'enseignement est la langue nationale du lieu où se trouve l'école. Les cantons peuvent autoriser des langues d'enseignement supplémentaires.

⁶ Les écoles professionnelles sont encouragées à proposer un enseignement bilingue, dans la langue nationale du lieu où se trouve l'école et dans une autre langue nationale ou en anglais.

Art. 8 Cours interentreprises

¹ Les cours interentreprises comprennent 19 jours de cours, à raison de 8 heures de cours par jour.

⁴ RS 412.101.241

² Les jours et les contenus sont répartis sur 5 cours comme suit:

Année	Cours	Domaines de compétences opérationnelles	Nombre de jours
1	1	Présentation personnelle et communication Nettoyage et aménagement de locaux Organisation du circuit du linge Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	3
1	2	Présentation personnelle et communication Service de boissons et de mets Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	4
2	3	Nettoyage et aménagement de locaux Organisation du circuit du linge Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	4
2	4	Présentation personnelle et communication Service de boissons et de mets Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	4
3	5	Présentation personnelle et communication Service de boissons et de mets Nettoyage et aménagement de locaux Organisation du circuit du linge Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	4
Total			19

³ Aucun cours interentreprises ne doit avoir lieu durant le dernier semestre de la formation professionnelle initiale.

Section 5 Plan de formation

Art. 9

¹ Un plan de formation⁵ édicté par les organisations du monde du travail compétentes est disponible à l'entrée en vigueur de la présente ordonnance.

² Le plan de formation:

- a. contient le profil de qualification, qui comprend:
 1. le profil de la profession,
 2. la vue d'ensemble des domaines de compétences opérationnelles et des compétences opérationnelles,
 3. le niveau d'exigences de la profession;
- b. détaille les contenus de la formation initiale et les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement;

⁵ Le plan de formation du 6 juillet 2023 est disponible dans la liste des professions du SEFRI à l'adresse suivante: www.bvz.admin.ch > Professions A-Z.

- c. définit quelles compétences opérationnelles sont transmises et acquises dans chaque lieu de formation.

³ Le plan de formation est assorti de la liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité, avec indication du nom de l'organisme auprès duquel ils peuvent être obtenus.

Section 6

Exigences posées aux formateurs et nombre maximal de personnes en formation dans l'entreprise

Art. 10 Exigences posées aux formateurs

Les personnes ci-après remplissent les exigences posées aux formateurs:

- a. les gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- b. les gestionnaires en intendance CFC justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- c. les gestionnaires en économie familiale qualifiés justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- d. les spécialistes en hôtellerie CFC justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- e. les assistant d'hôtel qualifiés justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- f. les assistants en restauration et hôtellerie qualifiés justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- g. les titulaires d'un CFC dans une profession apparentée justifiant des connaissances professionnelles requises propres aux gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC et d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- h. les titulaires d'un titre correspondant de la formation professionnelle supérieure justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent.

Art. 11 Nombre maximal de personnes en formation

¹ Les entreprises qui disposent d'un formateur occupé à 80 % ou de deux formateurs occupés chacun au moins à 60 % peuvent former une personne.

² Une autre personne peut être formée pour chaque professionnel supplémentaire occupé à 80 % ou pour chaque groupe supplémentaire de deux professionnels occupés chacun au moins à 60 %.

³ Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité, d'une attestation fédérale de formation professionnelle ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

⁴ Dans les entreprises qui ne sont autorisées à former qu'une seule personne, une seconde personne peut commencer sa formation si la première entame sa dernière année de formation professionnelle initiale.

⁵ Dans des cas particuliers, l'autorité cantonale peut autoriser une entreprise ayant formé depuis plusieurs années des personnes avec grand succès à dépasser le nombre maximal de personnes en formation.

⁶ Les entreprises organisent le temps de travail des formateurs et des professionnels de telle manière que les personnes en formation puissent être encadrées par un formateur ou un professionnel à tout moment de leur formation en entreprise.

Section 7

Dossier de formation, rapport de formation et dossiers des prestations

Art. 12 Dossier de formation

¹ Pendant la formation à la pratique professionnelle, la personne en formation tient un dossier de formation dans lequel elle inscrit au fur et à mesure les travaux importants concernant les compétences opérationnelles à acquérir.

² Au moins une fois par semestre, le formateur contrôle et signe le dossier de formation et en discute avec la personne en formation.

Art. 13 Rapport de formation

¹ À la fin de chaque semestre, le formateur établit un rapport de formation attestant le niveau atteint par la personne en formation. À cette fin, il se fonde sur les prestations fournies durant la formation à la pratique professionnelle, à l'école professionnelle et durant les cours interentreprises. Il discute du rapport de formation avec la personne en formation.

² Le formateur et la personne en formation conviennent si nécessaire de mesures permettant d'atteindre les objectifs de la formation et fixent des délais en conséquence. Ils consignent les décisions et les mesures prises par écrit.

³ Au terme du délai fixé, le formateur vérifie l'efficacité des mesures prises; il consigne ses conclusions dans le rapport de formation suivant.

⁴ Si les objectifs ne sont pas atteints malgré les mesures prises ou si les chances de réussite de la personne en formation sont compromises, le formateur le signale par écrit aux parties contractantes et à l'autorité cantonale.

Art. 14 Dossier des prestations fournies à l'école professionnelle

L'école professionnelle documente les prestations de la personne en formation relatives aux domaines de compétences opérationnelles enseignés et à la culture générale; elle établit un bulletin à son intention au terme de chaque semestre.

Art. 15 Dossier des prestations fournies durant les cours interentreprises

Les prestataires des cours interentreprises documentent les prestations de la personne en formation sous la forme d'un contrôle de compétence pour chaque cours interentreprises.

Section 8 Procédures de qualification

Art. 16 Admission

Sont admises aux procédures de qualification les personnes qui ont suivi la formation professionnelle initiale:

- a. conformément à la présente ordonnance;
- b. dans une institution de formation accréditée par le canton, ou
- c. dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée, pour autant qu'elles remplissent les conditions suivantes:
 1. elles ont acquis l'expérience professionnelle nécessaire visée à l'art. 32 OFPr,
 2. elles ont acquis 3 ans au minimum de cette expérience dans le domaine d'activité des gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC,
 3. elles démontrent qu'elles satisfont aux exigences de la procédure de qualification concernée.

Art. 17 Objet

Les procédures de qualification visent à démontrer que les compétences opérationnelles décrites à l'art. 4 ont été acquises.

Art. 18 Étendue et organisation de la procédure de qualification
avec examen final

¹ La procédure de qualification avec examen final porte sur les compétences opérationnelles dans les domaines de qualification ci-après selon les modalités suivantes:

- a. travail pratique sous la forme d'un travail pratique prescrit (TPP) d'une durée de 6 heures; les règles suivantes s'appliquent:
 1. le domaine de qualification est évalué vers la fin de la formation professionnelle initiale,

2. la personne en formation doit montrer qu'elle est à même d'exécuter les tâches demandées dans les règles de l'art en fonction des besoins et de la situation,
3. le dossier de formation et les documents relatifs aux cours interentreprises peuvent être utilisés comme aide,
4. le domaine de qualification porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après ainsi que sur l'entretien professionnel d'une durée de 30 minutes, pondérés de la manière suivante:

Point d'appréciation	Domaines de compétences opérationnelles	Pondération
1	Présentation personnelle et communication Service de boissons et de mets	30 %
2	Nettoyage et aménagement de locaux Organisation du circuit du linge Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	50 %
3	Entretien professionnel	20 %

- b. culture générale: ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale⁶.

² Dans chaque domaine de qualification, les prestations sont évaluées par au moins 2 experts aux examens.

Art. 19 Conditions de réussite, calcul et pondération des notes

¹ La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies:

- a. la note du domaine de qualification «travail pratique» est supérieure ou égale à 4;
- b. la note globale est supérieure ou égale à 4.

² La note globale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes pondérées des domaines de qualification de l'examen final et de la note d'expérience pondérée; la pondération suivante s'applique:

- a. travail pratique: 60 %;
- b. culture générale: 20 %;
- c. note d'expérience: 20 %.

⁶ RS 412.101.241

³ Pour les personnes qui ont été admises à la procédure de qualification avec examen final sur la base de l'art. 16, let. c, en relation avec l'art. 32 OFPr, il n'y a pas de note d'expérience; dans ce cas, la note globale est calculée à partir des notes ci-après, pondérées de la manière suivante:

- a. travail pratique: 80 %;
- b. culture générale: 20 %.

⁴ La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des 6 notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles.

Art. 20 Répétition

¹ La répétition de la procédure de qualification est régie par l'art. 33 OFPr.

² Si un domaine de qualification doit être répété, il doit l'être dans sa globalité.

³ Pour les personnes qui répètent l'examen final et qui ne suivent plus l'enseignement des connaissances professionnelles, l'ancienne note d'expérience est prise en compte. Pour les personnes qui suivent à nouveau l'enseignement des connaissances professionnelles pendant 2 semestres au minimum, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

Section 9 Certificat et titre

Art. 21

¹ Les personnes qui ont réussi une procédure de qualification reçoivent le certificat fédéral de capacité (CFC).

² Le CFC autorise ses titulaires à porter le titre légalement protégé de «gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC».

³ Si le CFC a été obtenu selon la procédure de qualification avec examen final, le bulletin de notes mentionne:

- a. la note globale;
- b. les notes de chaque domaine de qualification de l'examen final et, sous réserve de l'art. 19, al. 3, la note d'expérience.

Section 10 Développement de la qualité et organisation

Art. 22 Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation dans le domaine de l'hôtellerie-intendance

¹ La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation dans le domaine de l'hôtellerie-intendance (commission) comprend:

- a. 4 ou 5 représentants de OrTra intendance suisse;
- b. 4 ou 5 représentants de Hotel & Gastro *formation* Suisse;
- c. 2 représentants des enseignants des connaissances professionnelles;
- d. au moins 1 représentant de la Confédération et au moins 1 représentant des cantons.

² La composition de la commission doit également:

- a. tendre à une représentation paritaire des sexes;
- b. garantir une représentation équitable des régions linguistiques.

³ La commission se constitue elle-même.

⁴ Elle est notamment chargée des tâches suivantes:

- a. examiner la présente ordonnance et le plan de formation au moins tous les 5 ans en fonction des développements économiques, technologiques, écologiques et didactiques; intégrer, le cas échéant, de nouveaux aspects organisationnels de la formation professionnelle initiale;
- b. identifier les développements qui requièrent une modification de l'ordonnance et demander aux organisations du monde du travail compétentes de proposer au SEFRI les modifications voulues;
- c. identifier les développements qui requièrent une adaptation du plan de formation et proposer aux organisations du monde du travail compétentes d'effectuer les adaptations voulues;
- d. prendre position sur les instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité, en particulier les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final.

Art. 23 Organes responsables et organisation des cours interentreprises

¹ Les organes responsables des cours interentreprises sont:

- a. OrTra intendance suisse;
- b. Hotel & Gastro *formation* Suisse.

² Les cantons peuvent, en concertation avec les organisations du monde du travail compétentes, confier l'organisation des cours interentreprises à une autre institution, notamment si la qualité ou l'organisation de ces cours ne peuvent plus être assurées.

³ Ils déterminent l'organisation et le déroulement des cours interentreprises avec les organes responsables.

⁴ Les autorités cantonales compétentes ont accès aux cours en tout temps.

Section 11 Dispositions finales

Art. 24 Abrogation d'autres actes

L'ordonnance du SEFRI du 7 décembre 2004 sur la formation professionnelle initiale de spécialiste en hôtellerie⁷ et l'ordonnance du SEFRI du 10 septembre 2015 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC)⁸ sont abrogées.

Art. 25 Dispositions transitoires et première application de dispositions particulières

¹ Les personnes qui ont commencé leur formation de spécialiste en hôtellerie CFC avant l'entrée en vigueur de la présente ordonnance l'achèvent selon l'ancien droit, pour autant qu'elles l'achèvent avant le 31 décembre 2028.

² Les personnes qui ont commencé leur formation de gestionnaire en intendance CFC avant l'entrée en vigueur de la présente ordonnance l'achèvent selon l'ancien droit, pour autant qu'elles l'achèvent avant le 31 décembre 2028.

³ Les candidats qui répètent la procédure de qualification avec examen final de spécialiste en hôtellerie CFC jusqu'au 31 décembre 2028 voient leurs prestations appréciées selon l'ancien droit. Sur demande écrite, ils sont évalués selon le nouveau droit.

⁴ Les candidats qui répètent la procédure de qualification avec examen final de gestionnaire en intendance CFC jusqu'au 31 décembre 2028 voient leurs prestations appréciées selon l'ancien droit. Sur demande écrite, ils sont évalués selon le nouveau droit.

⁵ Les dispositions relatives aux procédures de qualification, au certificat et au titre (art. 16 à 21) sont applicables au 1^{er} janvier 2027.

⁷ RO 2005 1031; 2017 7331

⁸ RO 2015 3917; 2017 7331

Art. 26 Entrée en vigueur

La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} octobre 2023.

6 juillet 2023

Secrétariat d'État à la formation,
à la recherche et à l'innovation:

Martina Hirayama
Secrétaire d'État