

## Sondage de l'ortra intendance suisse

### Commentaires et propositions de l'état-major Formation de CURAVIVA Suisse

#### Sondage sur la révision des professions hôtellerie-intendance

##### Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC (formation de 3 ans)

Comment évaluez-vous les compétences de la profession envisagée ? Les compétences dans le domaine du "Conseil et des soins et service aux clients et aux hôtes" sont adaptées à la profession au niveau CFC :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout		X			correspond tout à fait

Les compétences dans le domaine du "Aménagement et entretien de locaux et d'équipements" sont adaptées à la profession au niveau CFC :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout			X		correspond tout à fait

Les compétences dans le domaine du "Entretien du linge" sont adaptées à la profession au niveau CFC :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout			X		correspond tout à fait

Les compétences dans le domaine du "Service de mets et de boissons" sont adaptées à la profession au niveau CFC :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout			X		correspond tout à fait

Les compétences dans le domaine du "Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels" sont adaptées à la profession au niveau CFC :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout			X		correspond tout à fait

Les compétences dans le domaine du "Garantie de la qualité, de l'hygiène et de la sécurité" sont adaptées à la profession au niveau CFC :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout				x	correspond tout à fait

À la suite de la révision professionnelle, il est possible de développer certaines spécialisations sous la forme de compétences opérationnelles optionnelles (par exemple fournir des collations, communiquer dans une langue étrangère). Par exemple, chaque apprenant devrait développer une compétence opérationnelle optionnelle. Le choix serait déterminé par l'entreprise formatrice. Êtes-vous en faveur de compétences opérationnelles optionnelles dans la nouvelle profession ?

<input checked="" type="checkbox"/>	Oui, de cette façon, les possibilités de l'entreprise peuvent être mieux prises en compte
<input type="checkbox"/>	Non, tous les apprenants doivent acquérir les mêmes compétences

Si vous avez répondu "Oui", veuillez répondre à la question suivante : Quelles sont les compétences optionnelles que vous jugez utiles ?

autres / supplémentaires

<input checked="" type="checkbox"/>	Préparer des plats simples pour les collations
<input checked="" type="checkbox"/>	Communiquer dans une deuxième langue nationale ou en anglais avec les collaborateurs, les hôtes et les clients et expliquer l'offre de l'établissement
<input checked="" type="checkbox"/>	autres / supplémentaires

Propositions pour d'autres compétences optionnelles

g3: Soutenir les clients ayant besoin d'assistance dans les tâches ménagères (préparation de repas simples, achats, lessive, rangements et nettoyage)

g3: Contribuer à des offres d'activités sociales, culturelles ou récréatives pour des clients ayant besoin d'assistance

g3: organiser des prestations dans l'environnement social (dans des lieux de rencontre de quartier, dans des appartements du quartier, dans des rencontres ...) à l'intention de différents publics (personnes âgées, jeunes, personnes ayant besoin d'assistance, habitants du quartier, ...)

g3 : adapter ses prestations et son comportement aux spécificités et besoins des clients en lien avec des pathologies et situations de vie particulières (troubles cognitifs, deuil, fin de vie, ...)

### Employé-e en hôtellerie-intendance AFP (2 ans de formation)

Les compétences dans le domaine du "Service aux clients et aux hôtes" sont adaptées à la profession au niveau AFP :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout		X			correspond tout à fait

Les compétences dans le domaine du "Aménagement et entretien de locaux et d'équipements" sont adaptées à la profession au niveau AFP :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout			X		correspond tout à fait

Les compétences dans le domaine du "Entretien du linge" sont adaptées à la profession au niveau AFP :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout			X		correspond tout à fait

Les compétences dans le domaine du "Service de mets et de boissons" sont adaptées à la profession au niveau AFP :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout				X	correspond tout à fait

Les compétences dans le domaine du "Mise en œuvre de processus opérationnels" sont adaptées à la profession au niveau AFP :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout			X		correspond tout à fait

Les compétences dans le domaine du "Préservation de la qualité, de l'hygiène et de la sécurité" sont adaptées à la profession au niveau AFP :

	1	2	3	4	
ne correspond pas du tout				x	correspond tout à fait

### **Observations générales et suggestions sur les deux formations professionnelles de base prévues dans le secteur de l'hôtellerie-intendance**

Il est important de construire des profils professionnels tournés vers le futur pour les compétences nécessaires dans le cadre d'organisations du système social et de la santé.

De nouvelles formes de fournitures de prestations, décentralisées, ouvertes sur l'environnement social et proposant de multiples formes résidentielles (institutionnel stationnaire, appartement protégé, habitat communautaire, ...) sont en train de se développer. La collaboration interprofessionnelle est centrale pour l'avenir.

Les différences de compétences entre les niveaux CFC et AFP sont insuffisamment visibles.

#### **Propositions de vocabulaire :**

Utiliser systématiquement les termes "Kundinnen/Klientinnen" "Kunden/Klienten" en allemand, en français "hôtes et client/e/s".

Chapitre 2.3 Exercice de la profession:

Dans les possibilités d'évolution professionnelle, mentionner également l'élargissement des compétences dans le domaine de la formation d'adultes.

#### **Propositions de modifications pour les compétences opérationnelles du CFC de gestionnaire en hôtellerie-intendance:**

#### **Compétences opérationnelles :**

a Conseil et service aux clients et aux hôtes:

Le terme "betreuen" en allemand semble problématique : le contenu des compétences ne lui correspond pas. La traduction en français de "service" correspond mieux au contenu des compétences décrites.

Il est important de clarifier le contenu des compétences opérationnelles en matière d'accompagnement ou d'assistance des clients. Les compétences opérationnelles actuelles de

gestionnaire en intendance ne sont pas suffisamment prises en compte, en particulier la compétence opérationnelle « 6.4 : apporter un soutien adapté au client » du plan de formation.

L'identification des besoins de clients atteints dans leur santé, leurs capacités ou dans leur mobilité et le soutien adapté en fonction de leurs caractéristiques doivent être mentionnés dans les compétences opérationnelles du nouveau profil.

Ces compétences opérationnelles sont nécessaires pour le travail dans les milieux de prestations spécifiques pour les personnes ayant besoin d'assistance (institutions, appartements protégés etc), mais aussi de plus en plus dans l'hôtellerie dont une part croissante de la clientèle à venir sera âgée et aura besoin d'assistance (génération des babyboomers). De plus, certaines branches de l'hôtellerie développent des offres de bien-être destinées également à des personnes atteintes dans leur santé.

La définition des compétences de ce domaine opérationnel n'est donc actuellement pas aboutie et elle doit être complétée.

a1: Soigner sa présentation personnelle et communiquer : *ajouter* EN FONCTION DE SES INTERLOCUTEURS (RESPONSABLES HIÉRARCHIQUES, COLLÈGUES, HÔTES, CLIENTS, FOURNISSEURS) ET DES SITUATIONS.

b Aménagement et entretien de locaux et d'équipement:

compléter b1 avec l'adaptation des locaux et des aménagements à la situation et aux besoins des clients (notion présente dans le chapitre 2.2 et qui implique des questions de sécurité et de bien-être). Compléter b2 avec l'adaptation des prestations aux besoins des hôtes dans leur espace privé (chambre dans un service stationnaire, habitat communautaire, ...).

c Entretien du linge

c1 Dans la version française : Traiter et REMETTRE EN ETAT (supprimer "réparer") le linge de l'entreprises etc.

d Service de mets et de boissons

d2 Recommander et servir des mets et des boissons : il manque des éléments de compétence concernant l'adaptation aux spécificités et à l'état de santé des clients lors de la préparation des tables et du service.

e Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels

e1 Ajouter le terme « organiser »

e2 la formulation suivante est proposée « PARTICIPER A LA COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE ET AU TRAVAIL INTERDISCIPLINAIRE DANS L'EQUIPE »

### **Proposition de modifications pour les compétences opérationnelles de l'AFP d'employé en hôtellerie - intendance:**

a Conseil et service aux clients et aux hôtes

a1 idem CFC

a2 Selon la dénomination du domaine de compétences opérationnelles, "service aux clients et aux hôtes", le conseil ne fait pas partie des compétences opérationnelles de l'AFP (contrairement au CFC): reformuler la compétence a2 en fonction.

c1: idem CFC

e2: idem CFC