

APB - HGT Ausbildungs- und Prüfungsbranche Hotel-Gastro-Tourismus
BFE - HGT Branche de formation et d'examen Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme
RFE - AGT Rami di formazione e d'esame Alberghiero-Gastronomico-Turistico

Rapport de gestion 2007

Branche de formation et d'examen Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme

Wabern/Weggis, mars 2008

Martin Baumann, hotelleriesuisse, Berne

Sandra Windlin, Hotel & Gastro *formation*, Weggis

Table des matières

1	LA BRANCHE DE FORMATION ET D'EXAMEN HOTELLERIE-GASTRONOMIE-TOURISME	3
2	EVOLUTION DU NOMBRE DES APPRENTIS	4
3	LES COURS INTERENTREPRISES DU SYSTEME DE FORMATION DUALE DEPUIS 2003	5
4	FEED-BACK DES RESPONSABLES CI ET SUR LA BRANCHE.....	6
5	2^E EXAMEN DE FIN D'APPRENTISSAGE PORTANT SUR LA FORMATION EN ENTREPRISE 2007.....	8
6	L'AVENIR DE LA FORMATION COMMERCIALE DE BASE, ORDONNANCE SUR LA FORMATION 2011	9
6.1	IMPORTANCE ET EXIGENCES DE LA FORMATION COMMERCIALE DE BASE	9
6.2	RÉVISION DU RÈGLEMENT EXISTANT DE 2003 EN TANT QUE TÂCHE COMMUNE.....	10
6.3	FIN DES TRAVAUX PRÉPARATOIRES	10
6.4	IMPORTANCE DES ÉLÉMENTS DE BASE.....	10
6.5	EBAUCHE DE PLANS ET D'ORDONNANCE DE FORMATION	11
6.6	ENGAGEMENT DE LA BRANCHE HGT	11

1 Tourisme

Au printemps 2002, il a été décidé que l'hôtellerie disposerait de sa propre branche de formation et d'examen. L'Association suisse des directeurs du tourisme (aujourd'hui Association Suisse des Managers en Tourisme, ASMT) s'est ralliée à cette idée, et c'est ainsi qu'est née la branche commune Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme. Martin Baumann a alors été nommé responsable du projet «Réforme de la formation commerciale de base».

De son côté, l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) a édicté des directives claires, qui, pour être reconnues comme composant la branche de formation et d'examen, devaient être respectées tant au niveau du contenu que des délais posés. Ces directives préconisaient de désigner également qui représenterait la branche à l'avenir en tant qu'organisation du monde du travail (OrTra). Cela a débouché sur la création de l'Association formation commerciale de base Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme (HGT), dont les statuts ont été signés en septembre 2003 par « hotelleriesuisse », « Hotel & Gastro Union » et l' « Association suisse des directeurs du tourisme ». Au 1.1.2005, GastroSuisse a intégré l'Association.

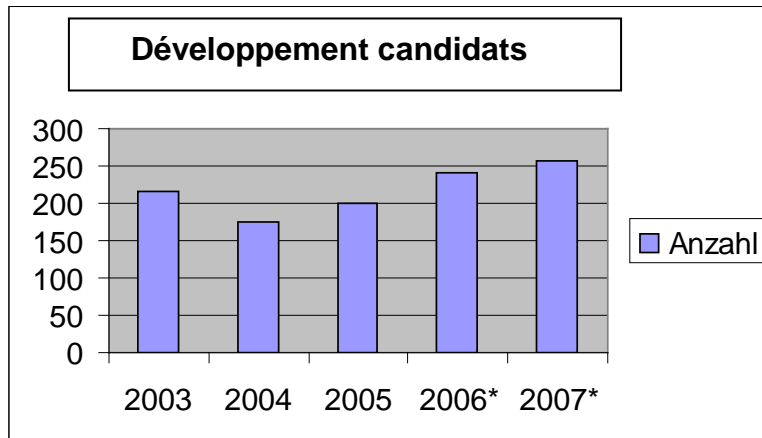
Seules des fédérations sont représentées au sein de l'Association. Les membres individuels ne sont pas prévus. La présidence est prise en charge par « hotelleriesuisse », par le biais de Martin Baumann. En automne 2003, l'Association charge « Hotel & Gastro formation » *de prendre la direction du secrétariat* et c'est Sandra Windlin qui en devient la responsable.

La création de bases propres dans le domaine de la branche et l'utilisation efficace des moyens financiers à disposition ont été placées au centre des préoccupations.

En référence à la future ordonnance sur la formation, il a été décidé que l'Association, soutenue par « hotelleriesuisse », s'engagerait fortement dans l'élaboration de cette ordonnance. En tant que président de la Commission de réforme, Martin Baumann mène ce projet.

2 Evolution du nombre des apprenants

Grâce à la formation approfondie des formateurs en entreprise, des responsables de cours interentreprises (CI) et des experts pour les examens, ainsi que grâce au soutien continu apporté aux entreprises par le secrétariat, un fort recul enregistré dans le domaine de l'apprentissage a pu être endigué malgré des charges plus lourdes pour les entreprises.



* = examens selon le nouveau règlement

3 Les cours interentreprises du système de formation duale depuis 2003

Cycle de formation	2003 - 2006	2004 - 2007	2005 - 2008	2006 - 2009	2007 - 2010
CI 1 *	155	158	144	137	161
Hôtellerie-gastronomie Suisse allemande	100	92	87	85	96
Tourisme Suisse allemande	29	33	31	30	30
Hôtellerie-gastronomie Suisse romande	14	21	15	13	22
Tourisme Suisse romande	12	12	11	9	13
CI 2	145	146	129	133	suit
Hôtellerie-gastronomie allemand Suisse allemande	90	83	76	81	--
Tourisme Suisse allemande	28	34	29	29	--
Hôtellerie-gastronomie français Suisse romande	15	17	14	13	--
Tourisme français Suisse romande	12	12	10	10	--
CI 3	136	145	129	suit	
Hôtellerie-gastronomie allemand Suisse allemande	83	86	75	--	
Tourisme Suisse allemande	27	33	29	--	
Hôtellerie-gastronomie Suisse romande	15	13	15	--	
Tourisme Suisse romande	11	13	10	--	
CI 4	134	142	suit		
Hôtellerie-gastronomie allemand Suisse allemande	81	84	--		
Tourisme allemand Suisse allemande	28	32	--		
Hôtellerie-gastronomie Suisse romande	14	13	--		
Tourisme Suisse romande	11	13	--		
Interruptions de formation en %	13.5%	10.1%	10.4%	(2.9%)	--

La branche fait tout pour qu'à l'avenir également, près de 90% de tous les apprenants terminent la formation duale.

* Il est arrivé que des apprentis qui ont commencé la formation de base seulement à la 2^e année d'apprentissage aient rattrapé le CI1 avec toutes les informations importantes.

4 Feed-back des responsables CI et sur la branche

Les points suivants ont été évoqués et servent à la branche pour fixer les mesures d'amélioration à court terme ou sont intégrés dans le développement ultérieur ou la conception de la future formation.

- L'échange d'expériences entre les apprenants est apprécié. Outre les exposés préalables dans la branche, des contrôles écrits devraient également être effectués.
- *Mesure: utiliser les pauses et temps accordés pour échanger des expériences. Intégrer l'évaluation des performances dans la branche et éventuellement dans la future formation.*
- Les programmes de CI2 à CI4 sont fortement alourdis par les unités de formation.
- *Mesure: pour les grandes classes (à partir de 20 personnes), 2 responsables CI sont engagés pour alléger l'UF.*
- Le CI1 est trop théorique, plus d'exercices pratiques seraient souhaitables. Les documents remis aux apprenants sont trop nombreux
- *Mesure: les responsables CI sont tenus de transcrire les directives de travail sur transparents. Des exercices pratiques sur les UF ainsi que sur les STA doivent être renforcés.*
- La vérification des objectifs évaluateurs atteints dans les CI2 et CI3 dépend fortement du contrôle des apprenants. Par conséquent le temps consacré à cette tâche peut être très différent d'un apprenant à l'autre
- *Mesure: la sensibilisation des apprenants et également des formateurs en entreprise doit avoir lieu tant par le biais des responsables CI que par l'intermédiaire des entreprises d'apprentissage au sein de la branche.*
- Suffisamment de temps doit être mis à disposition pour la correction des sujets d'examen écrits et la préparation des examens oraux.
- *Mesure: remaniement permanent des programmes de cours CI3 et CI4.*
- Quelques objectifs évaluateurs ne sont pas mis en application dans de nombreuses entreprises (voir sélection):

1.7.2.1	Les lois
3.3.5.1	Rédiger une description de poste
1.9.1.7	Encaissement des taxes de cure
3.4.2.2	Appliquer les coefficients d'imputation
1.9.1.8	Budgétisation de l'association touristique
1.4.2.2	Connaître les objectifs financiers
1.9.1.6	Tenir et contrôler la comptabilité des débiteurs
1.9.4.4	Concevoir des prospectus
1.9.4.2	Etude de marché
1.9.4.12	Prise en charge des représentants des médias et agences etc.
1.9.4.11	Préparer des conférences de presse (nombreuses nominations)
1.9.2.2	Création d'une conception directrice

➤ *Mesure: il faut tenir compte de la conception future de la nouvelle formation.*

Il faut conserver:

- les séances de coordination des responsables CI en tant qu'échange d'expériences et en tant que préparation au CI
- le site Internet www.branche-hgt.ch en tant qu'instrument de travail actuel et utile
- la collaboration avec le secrétariat en tant que coordinateur et de très bon soutien dans tous les domaines
- la réunion annuelle des responsables CI (la prochaine manifestation aura lieu le 26 septembre 2008).

5 2^e examen de fin d'apprentissage portant sur la formation en entreprise 2007

Le deuxième examen de fin d'apprentissage portant sur la formation en entreprise a été entièrement organisé par Sandra Windlin, experte en chef de la branche:

Total des employé(e)s de commerce: 255 personnes

Taux de réussite: 100%, c'est-à-dire que tous les apprentis ont réussi la formation en entreprise (en 2006, ce taux était de 99,6%).

Organisation de l'examen écrit: dans toute la Suisse, le 6 juin 2007

Réalisation des corrections: Wabern 7 / 8 juin 2007, Vevey 7 juin 2007

Organisation des examens oraux:

Quatre experts principaux ont supervisé le déroulement des examens oraux sur quatre sites. 59 experts et expertes ont été engagés.

Candidats par site:

Berne:	95 personnes
Coire:	43 personnes
Zurich:	91 personnes
Vevey:	26 personnes

6 L'avenir de la formation commerciale de base, ordonnance sur la formation 2011

Quelles sont les orientations d'après la branche HGT?

- La réflexion sur les prestations de services doit être mise plus au centre des préoccupations, c'est-à-dire que les apprentis doivent devenir des prestataires orientés vers les clients ou les hôtes durant leur formation.
- Les directives posées aux entreprises doivent au moins être optimisées, voire même réduites.
- Le 3^e lieu d'apprentissage (CI) doit plus véhiculer des connaissances spécifiques à la branche.
- Et, selon les prescriptions des cantons, les coûts doivent absolument rester les mêmes.

6.1 Importance et exigences de la formation commerciale de base

La branche Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme HGT, composée des associations « hotelleriesuisse », « GastroSuisse », « Hotel & Gastro Union » et de l' « Association suisse des managers en tourisme », s'engage fortement pour la formation de la relève dans les entreprises et écoles professionnelles. Quelque 750 apprentis par an sont en cours de formation dans les écoles de secrétariat hôtelier. Ainsi, nous faisons partie des grands parmi les petites branches de formation et d'examen.

Les exigences croissantes posées aux activités du tourisme orientées vers les clients, en particulier l'exigence toujours plus élevée de flexibilité, de disponibilité réelle des prestations, de créativité et de multifonctionnalité placent la formation commerciale de base devant de nouveaux défis.

A l'avenir, la branche aura toujours plus besoin d'employés de commerce ayant suivi une formation professionnelle de base. Pour que cela soit possible, le concept et la pratique de l'apprentissage doivent apporter des réponses modernes aux défis économiques, démographiques et pédagogiques.

Par exemple¹, les requêtes et souhaits des hôtes doivent être élaborés le plus possible en accord avec l'actualité, indépendamment des réglementations du travail ou des compétences organisationnelles. Ainsi, l'exigence croissante de multifonctionnalité, de conseil orienté vers les clients ou autrement dit de disponibilité des prestations, serait ainsi remplie. Par ailleurs, il est de plus en plus exigé de nos employés de commerce une manière de penser entrepreneuriale. Ils doivent aborder leurs tâches dans le sens de l'entreprise dans son entier, par-delà leur domaine étroit d'activité reliée à d'autres domaines voisins. La maîtrise des applications informatiques standard sans cesse perfectionnées est une condition préalable. Non seulement l'utilisation correcte mais également la capacité à exploiter les possibilités technologiques de façon créative sont importantes - p. ex. identifier des nouveaux besoins des clients à partir de données ou dégager du potentiel pour de nouvelles prestations de services. Il paraît donc évident que ces connaissances reposant sur l'entreprise soient également transmises et exploitées à l'avenir également lors de cours interentreprises (CI) et dans les écoles professionnelles.

¹ Extrait du rapport de l'analyse de scénario, page 73

Afin que la branche puisse parvenir à recruter de bons candidats en nombre suffisant, nous devons être en mesure de proposer une formation commerciale de base attrayante, une formation qui ait une valeur en soi et qui permette aussi l'accès à d'autres offres de formation.

6.2 Révision du règlement existant de 2003 en tant que tâche commune

La nouvelle loi sur la formation professionnelle est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2004. Elle exige impérativement une révision du règlement de formation et d'examen 2003, laquelle s'appellera ordonnance de formation.

En octobre 2007, la Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC) a terminé les travaux préparatoires exigés par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) en ce qui concerne la nouvelle ordonnance sur la formation et le lui a soumis à en novembre 2007. L'OFFT a approuvé ces travaux en décembre 2007 et a ainsi lancé la phase de réforme proprement dite. Cette phase sera vraisemblablement terminée en 2011, avec l'entrée en vigueur de la nouvelle ordonnance sur la formation. Cette phase sera dirigée par la Commission de réforme, laquelle se compose, en plus de la CSBFC, d'autres participants issus de la Confédération, des cantons et des écoles professionnelles. Ces personnes collaborent ensemble.

6.3 Fin des travaux préparatoires

Depuis 2006, de vastes travaux préparatoires ont été accomplis sous la surveillance de la CSBFC et selon les prescriptions de l'OFFT. Font partie de ces travaux l'analyse d'activité, qui sert de base à l'élaboration du futur profil d'activité, et l'analyse de scénario, qui fournit des données de description d'un profil de développement du métier. La branche HGT a participé à ces deux analyses et a donc créé ses propres bases pour pouvoir avoir une influence efficace.

Les travaux de réforme proprement dits respectent les principes essentiels, soit les éléments de base, qui ont été négociés entre la CSBFC et l'OFFT. Ils livrent des principes d'action et permettent un travail efficace de partenariat.

6.4 Importance des éléments de base

Dans les éléments de base, il est stipulé que l'avenir de la formation commerciale de base est réglé dans une seule ordonnance de formation. Afin que les particularités des branches de formation et d'examens puissent tout de même être prises en compte, des groupes de branches ont été formés, dont l'objectif est d'établir des plans de formation spécifiques à chacun. Ainsi, des branches individuelles ou des groupes de branches auront la marge de manœuvre requise pour prendre en compte les requêtes spécifiques de tous. Pour la branche HGT, cette flexibilité élevée est impérative étant donné que nos exigences sont très différentes de celles des autres branches.

6.5 Ebauche de plans et d'ordonnance de formation

La prochaine étape consiste en l'élaboration d'un profil de qualification commun. Celui-ci sera utilisé comme base pour les travaux du plan de formation. Ces travaux exigent une coordination élevée parmi les groupes et sont par conséquent très ambitieux. Ce processus sera déterminé par le biais de la direction opérationnelle du projet et surveillé par la Commission de réforme. Les groupes délèguent chacun une personne dans le groupe de travail sur les plans de formation. Par ailleurs, un groupe de travail sur l'ordonnance de formation et un groupe de travail sur le concept d'information et de formation sont prévus. Le développement des plans de formation sera le thème principal de 2008.

6.6 Engagement de la branche HGT

La branche HGT a choisi Martin Baumann comme président de la Commission de réforme. Notre branche fait partie d'un groupe « Plan de formation » composé des branches : agences de voyage, transports publics, hôpitaux/cliniques/homes, communication et publicité. La Commission des cours de la branche HGT est impliquée dans l'élaboration du plan de formation. Dans cette Commission des cours sont représentées tant la formation de base duale que la formation de base scolaire (écoles de secrétariat hôtelier).

Les responsables de la formation professionnelle seront continuellement tenus au courant des développements. Le besoin en formation sera communiqué sitôt que les résultats partiels définitifs seront connus. Mais cela ne peut avoir lieu qu'après l'entrée en vigueur de l'ordonnance sur la formation. C'est pourquoi un concept d'information et de formation sera élaboré à temps au cours de la réforme.