

**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 2009

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

Berne/Weggis, mars 2010

Martin Baumann, Berne

Sandra Windlin, Weggis

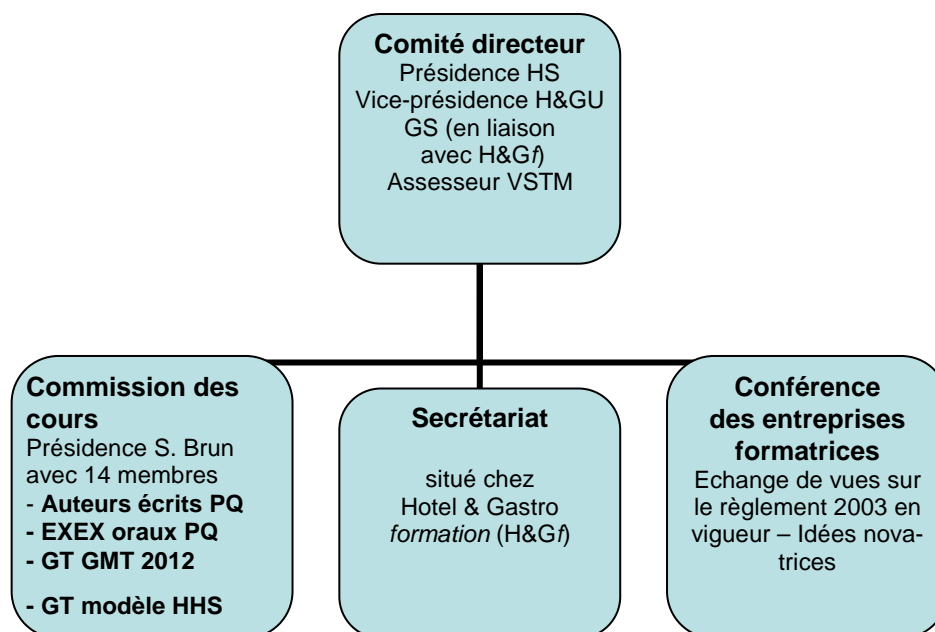
## Table des matières

<b>1</b>	<b>LA BRANCHE DE FORMATION ET D'EXAMEN HOTELLERIE-GASTRONOMIE-TOURISME.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PROCÉDURE DE QUALIFICATION DIPLÔMANTE DEPUIS 2006 .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>LES COURS INTERENTREPRISES (SYSTÈME DE FORMATION DUALE) DEPUIS 2003.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>FEED-BACK RENVOYE PAR LES COURS INTERENTREPRISES .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>4<sup>EME</sup> PROCEDURE DE QUALIFICATION, PARTIE ENTREPRISE 2009 (REGLEMENT 2003).....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>L'AVENIR DE LA FORMATION COMMERCIALE DE BASE, ORDONNANCE SUR LA FORMATION 2012.....</b>	<b>9</b>
	6.1 ORIENTATION FUTURE DE LA FORMATION.....	9
	6.2 INTERRUPTION DES GROUPES DE PLAN DE FORMATION - CONSÉQUENCES.....	10
	6.3 AUTRES PROCÉDURES .....	10
<b>7</b>	<b>LISTE DES ABRÉVIATIONS.....</b>	<b>11</b>

## 1 La branche de formation et d'examen Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme

Depuis 2003, la branche Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme (HGT) est l'une des 21 branches de formation et d'examen en matière de formation commerciale de base. La branche est prise en charge par hotelleriesuisse (HS), GastroSuisse (GS), Hotel & Gastro Union (H&GU) et l'Association suisse des managers en tourisme (ASMT).

L'Association formation comm. de base HGT ne soutient que des fédérations; elle n'est pas destinée à des membres individuels.

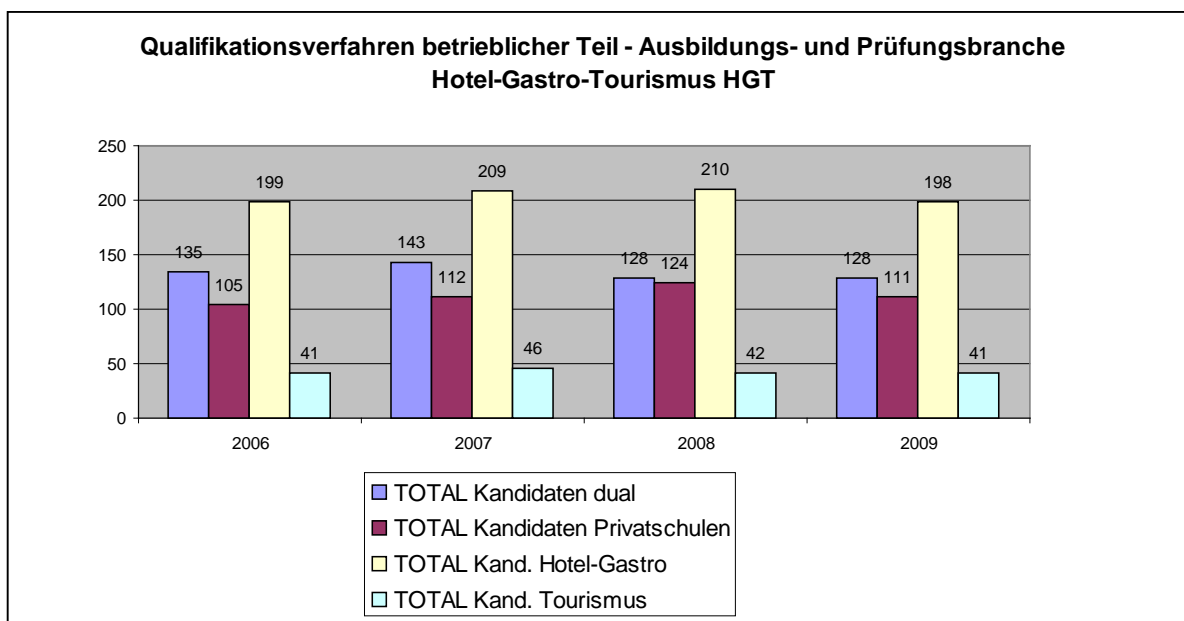


Le **Comité directeur** prend les décisions stratégiques, entre autres la procédure de qualification (PQ), les contenus (objectifs évaluateurs définitifs) et donc l'élaboration du manuel d'aide à la formation (guide méthodique type) de la branche HGT.

La **Commission des cours** est responsable des contenus des cours interentreprises (CI) et de l'intervention des experts pour les examens oraux et écrits de la procédure de qualification (PQ). Les **auteurs des écrits de la PQ** élaborent l'examen écrit de fin d'apprentissage de la branche HGT. Les experts pour les examens (**EXEX**) élaborent les cas pour les examens oraux dont ils assurent également l'exécution. Le groupe de travail sur le guide méthodique type (**GT GMT**) est responsable, avec la commission des cours (CC HGT), des contenus futurs de formation du GMT. Le groupe de travail modèle HHS peaufine le modèle de formation de base scolaire.

L'intégralité de la **Direction** est assurée par Madame Sandra Windlin sous la forme d'un mandat, délivré à Hotel & Gastro formation (H&Gf). Madame Rahel Geisseler s'occupe, depuis juin 2009, du secteur administratif du secrétariat; son adjointe est Madame Sandra Bachmann Henggeler, depuis décembre 2009.

## 2 Procédure de qualification diplômante depuis 2006



Le nombre des candidats à l'examen est de:

2006	240 personnes
2007	255 personnes
2008	252 personnes
2009	239 personnes

Le développement du nombre de candidat(e)s à l'examen final de la procédure de qualification (anciennement appelé examen de fin d'apprentissage) reste satisfaisant. Comme auparavant, quelque 55% des apprentis sont issus de la formation duale, les 45% restants proviennent de la formation de base scolaire, des écoles de secrétariat hôtelier d'hotelleriesuisse. Cette progression peut être qualifiée de satisfaisante, puisque les nombres ont tendance à décroître depuis 2003 dans les autres branches.

### 3 Les cours interentreprises (système de formation duale) depuis 2003

Cycle de formation	2003 - 2006	2004 - 2007	2005 - 2008	2006 - 2009	2007 - 2010	2008 - 2011	2009 - 2012
<b>CI1 *</b>	<b>155</b>	<b>158</b>	<b>144</b>	<b>137</b>	<b>161</b>	<b>150</b>	<b>159</b>
Hôtellerie-gastronomie allemand	100	92	87	85	96	84	95
Tourisme allemand	29	33	31	30	30	26	33
Hôtellerie-gastronomie français	14	21	15	13	22	28	17
Tourisme français	12	12	11	9	13	12	14
<b>CI2</b>	<b>145</b>	<b>146</b>	<b>129</b>	<b>133</b>	<b>156</b>	<b>135</b>	<b>suit</b>
Hôtellerie-gastronomie allemand	90	83	76	81	93	78	
Tourisme allemand	28	34	29	29	28	25	
Hôtellerie-gastronomie français	15	17	14	13	22	20	
Tourisme français	12	12	10	10	13	12	
<b>CI3</b>	<b>136</b>	<b>145</b>	<b>129</b>	<b>130</b>	<b>141</b>	<b>suit</b>	
Hôtellerie-gastronomie allemand	83	86	75	79	87		
Tourisme allemand	27	33	29	28	27		
Hôtellerie-gastronomie français	15	13	15	10	16		
Tourisme français	11	13	10	13	11		
<b>CI4</b>	<b>134</b>	<b>142</b>	<b>126</b>	<b>128</b>	<b>140</b>		
Hôtellerie-gastronomie allemand	81	84	73	76	87		
Tourisme allemand	28	32	29	27	27		
Hôtellerie-gastronomie français	14	13	14	12	15		
Tourisme français	11	13	10	13	11		
<b>Interruptions de formation en %</b>	<b>13.5%</b>	<b>10.1%</b>	<b>12.5%</b>	<b>6.5%</b>	<b>10.5%</b>	<b>10%</b>	<b>--</b>

Dans le rapport 2007, la branche a anticipé qu'à l'avenir, près de 90% de tous les apprentis termineraient la formation duale. Au vu des résultats en 2009, cet objectif ne semble que partiellement réalisable en 2010.

\* Les apprentis, qui ont commencé la formation de base en 2<sup>ème</sup> année d'apprentissage, rattrapent normalement les contenus du CI1.

## 4 Feed-back renvoyé par les cours interentreprises

Les points suivants (4.1 à 4.6) ont été intégrés au rapport de gestion 2007 et ont permis à la branche de définir des mesures d'amélioration à court terme. Leurs répercussions sont énumérées ci-après.

Les éventuelles mesures, basées sur le feed-back complémentaire recueilli pour l'année 2008, ont été libellées dans «Mesures 2009». Les mesures à long terme figurent dans «Mesures 2012 (réforme)».

Pt	Contenus		
	Mesures 2008, répercussions incluses	Mesures 2009	Mesures 2012 (réforme)
4.1	Garantir l'échange d'expériences entre les apprentis. Contrôles écrits, tout d'abord dans la connaissance de la branche (CB).		
	<i>Utiliser les pauses et temps impartis pour échanger des expériences.</i>  Les programmes des CI ont été en partie épurés afin de permettre la mise en œuvre de cette mesure.	<i>Des contrôles sont actuellement effectués sur les unités de formation.</i>	<i>L'évaluation des performances dans la CB est intégrée à la réforme 2012.</i>
4.2	Evaluation/allègement des présentations des UF alourdissant considérablement les CI2 à CI4.		
	<i>Pour les classes à fort effectif (à partir de 20 personnes), 2 resp. CI sont engagés pour alléger les UF.</i> Cette mesure apaise les tensions, au sein de la structure.	<i>La branche HGT remet en question le bien-fondé des UF. Elle les soumet au processus de réforme.</i>	<i>La branche HGT ne mettra aucune autre UF en œuvre, à partir du cycle 2012. Les travaux de réflexion sur la formation sont intégrés dans la CB.</i>
4.3	Le CI1 est trop théorique, c.-à-d. que des exercices pratiques sont souhaitables. Trop de documents sont distribués.		
	<i>Les resp. 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.</i> Mesure mise en œuvre.	<i>Diverses mesures, comme par ex. la présentation d'un îlot d'apprentissage (Lerinsel), ont été thématiques et transposées pour la première fois. Elles n'ont pas encore été évaluées.</i>	<i>A partir de 2012, au moins les deux tiers de toutes les leçons CI seront utilisés pour la transmission de la CB.</i>

Pt	Contenus		
	<b>Mesures 2008, répercussions incluses</b>	<b>Mesures 2009</b>	<b>Mesures 2012 (réforme)</b>
4.4	La vérification des objectifs évaluateurs atteints dans les CI2 et CI3 dépend fortement de l'autocontrôle des apprentis (AP). Par conséquent, les évaluations nécessaires à cet effet sont également très différentes dans le temps.		
	<i>La sensibilisation des AP et également des FP doit clairement incomber aussi bien aux resp. CI qu'aux entreprises d'apprentissage au sein de la branche.</i> La sensibilisation des AP est en cours.	<i>Dans le cadre de la formation des FP, plus de temps doit être imparti à la planification de la formation et au contrôle. Cela a été pris en compte lors de la planification des contenus des cours.</i>	<i>Dès l'automne 2011, informer non seulement les entreprises d'apprentissage mais aussi les FP des éléments nouveaux ou modifiés.</i>
4.5	Plus de temps doit être accordé pour les épreuves écrites et pour la préparation des oraux.		
	<i>Remaniement permanent des programmes de cours CI3 et CI4.</i> Des séances de coordination avant les CI peuvent avoir un effet immédiat.	<i>A long terme, seule s'impose la préparation aux matières d'examen spécifiques à la branche dans le domaine du CI.</i>	<i>Seront définitivement insérées dans le texte de la réforme 2012.</i>
4.6	Quelques objectifs évaluateurs ne sont pas mis en application dans de nombreuses entreprises (voir rapport 2007).		
			<i>Il convient d'en tenir compte lors de la conception ultérieure de la nouvelle formation, à partir de 2012.</i>

Il faut conserver:

- les séances de coordination des responsables de CI en tant qu'échange d'expériences et en tant que préparation aux CI Ces assemblées sont en même temps garantes de la qualité exigée, du développement et de la formation continue méthodologique et didactique des resp. CI;
- le site Internet [www.branche-hgt.ch](http://www.branche-hgt.ch): en tant qu'instrument de travail actuel et utile, à développer en fonction des besoins dans le domaine de l'apprentissage en ligne (e-learning);
- la collaboration avec le secrétariat, qui s'avère être un fournisseur ponctuel des informations/documents souhaités, ainsi qu'un très bon soutien dans tous les domaines;
- La manifestation des responsables de CI: le 30 avril 2009, s'est déroulée à Olten une manifestation sur le thème «compétences opérationnelles axées sur les processus». La prochaine grande manifestation, prévue les 26 et 27 février 2010, a pour thème «futurs contenus des CI».

## 5 4<sup>ème</sup> procédure de qualification, partie entreprise 2009 (règlement 2003)

La 4<sup>ème</sup> procédure de qualification, partie entreprise (ancien examen de fin d'apprentissage) a été entièrement organisée par Madame Sandra Windlin, experte en chef de la branche:

<b>Total des candidat(e)s:</b>	<b>239 personnes</b>
<b>Taux de réussite:</b>	<b>99.2%</b> , c.-à-d. que 237 apprentis ont réussi la partie entreprise (en 2008, c'était également 99.2%).
<b>Session de l'examen écrit:</b>	dans toute la Suisse, le 3 juin 2009
<b>Réalisation des corrections:</b>	Berne les 4/5 juin 2009, Vevey, le 4 juin 2009

### **Session des examens oraux:**

Quatre experts principaux ont supervisé le déroulement des examens oraux sur quatre sites différents. Cela a requis l'intervention de 58 expert(e)s.

Candidat(e)s par site:	Berne: 90 personnes
	Coire: 33 personnes
	Zurich: 92 personnes
	Vevey: 24 personnes



## 6 L'avenir de la formation commerciale de base, ordonnance sur la formation 2012

Quelles sont les orientations proprement dites, du point de vue de la branche HGT?  
Comparatif des constatations

2007	2008	2009
La réflexion sur les prestations de service doit être mise plus au centre des préoccupations, c.-à-d. que les AP doivent devenir des prestataires orientés sur les clients ou les hôtes durant leur formation.	Cette constatation se confirme. La branche HGT peut avoir pour maître-mot la combinaison «Hôte»-«Prestataire de service».	Probablement au moyen d'outils de formation Internet, l'AP doit pouvoir s'exercer à la réflexion sur les prestations de service.
Les obligations incombant aux entreprises doivent être au moins optimisées, si ce n'est réduites.	En tant que membre du groupe de plan de formation n° 5, la branche HGT peut avoir un impact direct sur la réduction des dépenses d'entreprise.	Notre branche relève aujourd'hui de sa propre responsabilité. La réduction de 6 à 5 des STA est visée. Les UF doivent être remplacées par des certificats de compétences dans le CI.
Le 3 <sup>e</sup> lieu d'apprentissage (CI) doit véhiculer davantage de connaissances spécifiques à la branche.	Ce postulat sera intégré au processus de réforme 2012 et pourra être vraisemblablement mis en œuvre.	C'est de 2012 dont il est aujourd'hui question, année où doivent être transposées les connaissances professionnelles spécifiques à la branche.
Et enfin, selon les prescriptions des cantons, les coûts de CI doivent absolument demeurer inchangés.	Les coûts de CI pour la branche HGT vont rester identiques, voire éventuellement augmenter quelque peu, en raison de l'affiliation au groupe de plan de formation n° 5.	Les coûts de CI augmenteront vraisemblablement dans des limites raisonnables, entre autres à cause du surcroît de travail des resp. CI pour l'évaluation des certificats de compétences CI.

### 6.1 Orientation future de la formation

Toutes les branches se sont mises d'accord sur l'élaboration d'une ordonnance sur la formation avec plusieurs plans de formation. L'ordonnance sur la formation représente ainsi la clé de voûte commune. Les plans de formation réglementent les contenus des branches, basés sur une directive intitulée «Plan de formation générique», tout en sachant que chaque branche a continué de parfaire la formulation de contenus spécifiques à la branche (état en février 2010).

La formation future contient dans un premier temps les conseils à la clientèle, le traitement et l'exécution des contrats, ainsi que les activités administratives et organisationnelles.

Le tronc commun, tel qu'il existe aujourd'hui, va définitivement disparaître. La possibilité déjà existante de répartir les objectifs évaluateurs en objectifs obligatoires et optionnels va être élargie, c.-à-d. que la branche HGT fera à l'avenir (2012) une distinction entre les objectifs évaluateurs de prestations obligatoires et facultatifs. Chaque entreprise peut ainsi modéliser spécifiquement sa planification de la formation.

Les nouveaux objectifs évaluateurs scolaires seront obligatoirement stipulés chaque semestre pour toute la Suisse, pour les domaines de formation Information, Communication et Administration (ICA) et Sciences Economiques et Sociales (E&S).

A la base, on part du principe que, à l'avenir, les domaines de formation suivants («matières») vont être proposés dans les écoles professionnelles à deux différents niveaux (profil B et profil E):

- Information, communication, administration
- Sciences Economiques et Sociales
- Langue standard (première langue nationale)
- Langues étrangères (deuxième langue nationale et Anglais)

Cela s'applique à tous les apprentis, en tenant compte des spécificités linguistiques des régions, pour les domaines de formation langue standard et langues étrangères.

En corrélation avec l'intégration de processus d'entreprise dans les écoles professionnelles, les possibilités des différentes branches seront réduites. Les unités d'enseignement (UE) seront probablement remplacées par des unités de cours «Approfondissement et Mise en réseau» (titre de travail, état en février 2010), qui se feront dans les écoles professionnelles, toutes matières confondues.

## **6.2 Interruption des groupes de plan de formation - Conséquences**

Les groupes mentionnés dans le dernier rapport garderont vraisemblablement une certaine importance, dans le cadre de la future commission pour le développement professionnel et la qualité de la formation et éventuellement à l'intérieur de l'OrTra en collaboration avec la CSBFC.

Par conséquent, la branche de formation et d'examen HGT aura ainsi, comme jusqu'à présent, une grande flexibilité par rapport aux autres branches.

## **6.3 Autres procédures**

A partir de la mi-avril 2010, l'ébauche de l'ordonnance sur la formation et l'ébauche du plan de formation de la branche HGT doivent être soumises à consultation en interne (consultation/audition). Cette procédure de consultation se fera de façon adaptée aux destinataires par envoi de questionnaires et/ou par entretiens individuels. Nous devrions disposer des résultats à la mi-juillet, ce qui nous laissera encore l'automne 2010 pour effectuer d'éventuelles corrections avant l'octroi du ticket.

## 7 Liste des abréviations

<b>Abréviation</b>	<b>Sens</b>
UE	Unités d'enseignement
GT GMT	Groupe de travail sur le guide méthodique type
STA	Situation de travail et d'apprentissage
FP	Formateur professionnel
CB	Connaissance de la branche
OrFo	Ordonnance sur la formation
GS	GastroSuisse
HGT	Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme
H&Gf	Hotel & Gastro <i>formation</i>
H&GU	Hotel & Gastro Union
HHS	Ecole de secrétariat hôtelier
HS	hotelleriesuisse
ICA	Information, communication, administration
EFA	Examen de fin d'apprentissage
AP	Apprenti
CC	Commission des cours
GMT	Guide méthodique type
PQ	Procédure de qualification,
UF	Unité de formation
EXEX	Expert pour les examens
ASTM	Association suisse des managers en tourisme
E&S	Sciences Economiques et Sociales
CI	Cours interentreprises
resp. CI	Responsable de CI