

BFE - HGT Branche de formation et d'examen Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme
BFE - HGT Branche de formation et d'examen Hotellerie-Gastronomie-Tourisme
RFE - AGT Rami di formazione e d'esame Alberghiero-Gastronomico-Turistico

Rapport de gestion 2010

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

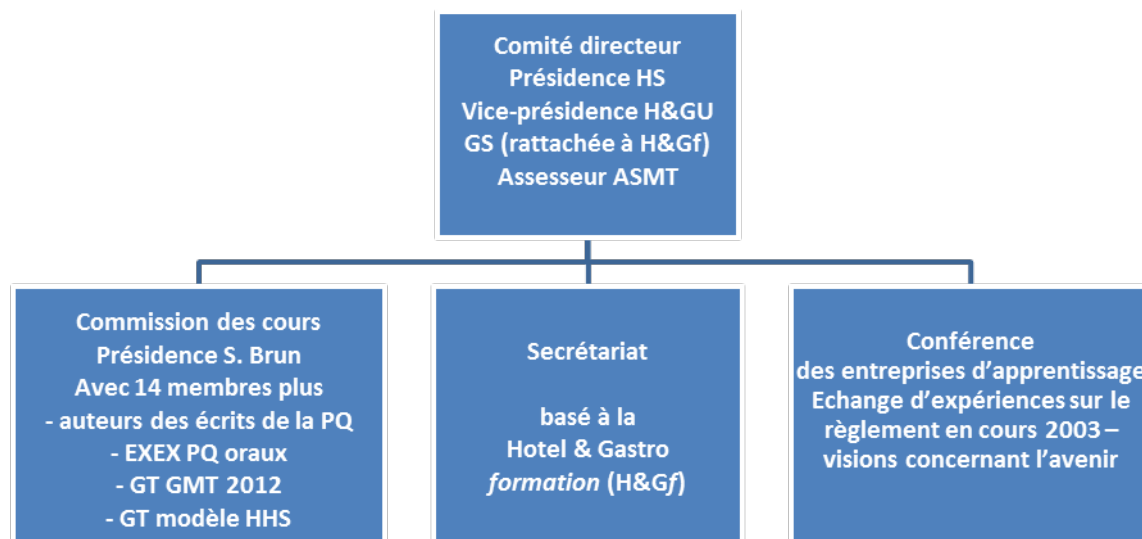
Berne/Weggis, avril 2011
Martin Baumann, Berne
Sandra Windlin, Weggis

Table des matières

1	La branche de formation et d'examen Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme	3
2	Procédure de qualification diplômante depuis 2006	4
3	Les cours interentreprises (système de formation duale) depuis 2003	5
4	Feed-back renvoyé par les cours interentreprises	7
4.1	Garantir l'échange d'expériences entre les apprentis. Contrôles écrits, tout d'abord dans la connaissance de la branche (CB).	7
4.2	Evaluation/allègement des présentations des UF alourdissant considérablement les CI2 à CI4.	7
4.3	Le CI1 est trop théorique, c'est-à-dire que des exercices pratiques sont souhaitables. Trop de documents sont distribués.....	8
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 sont également très différentes dans le temps.	8
4.5	Plus de temps doit être accordé pour les épreuves écrites et pour la préparation des oraux.	8
4.6	Quelques objectifs évaluateurs (OE) ne sont pas mis en application dans de nombreuses entreprises.....	9
4.7	Il faut conserver	9
5	5. Procédure de qualification, partie Entreprise 2010 (règlement 2003)	10
6	L'avenir de la formation commerciale de base, ordonnance sur la formation 2012.....	11
6.1	Orientations de la branche HGT.....	11
6.2	Orientation future de la formation pour 2012.....	12
6.3	Les entreprises se chargent du choix des profils, système 2012.....	13
6.4	Concertation des contenus de formation parmi les lieux de formation pour 2012.....	14
6.5	Simplification et flexibilisation de la formation en entreprise.....	14
7	Liste des abréviations	15

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.

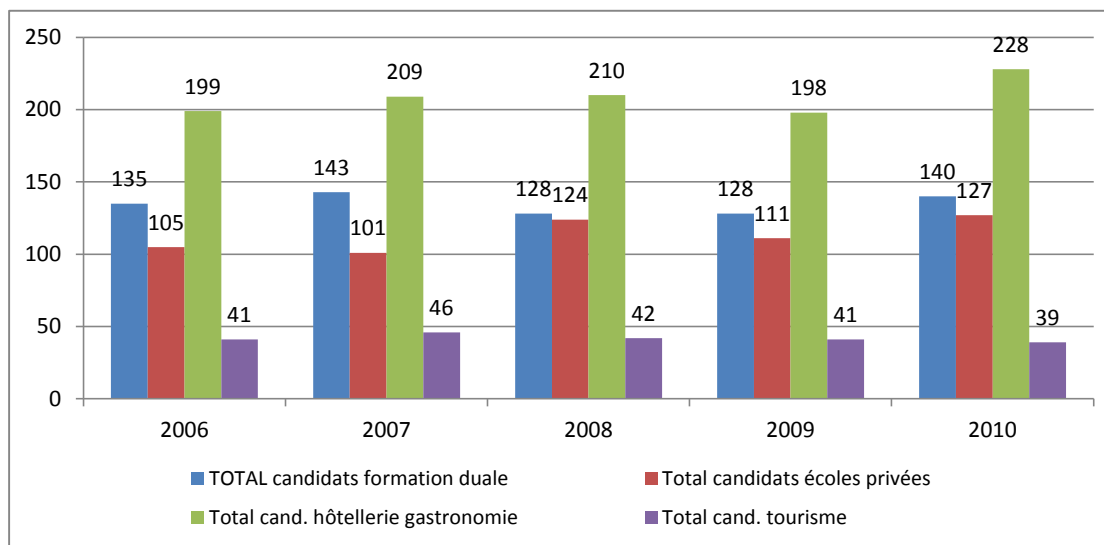


Le **Comité directeur** prend les décisions stratégiques, entre autres la procédure de qualification (PQ), les contenus (objectifs évaluateurs de l'entreprise) et donc l'élaboration du manuel d'aide à la formation (guide méthodique type, documentation d'apprentissage et de prestations dès 2012) de la branche HGT.

La **commission des cours** est responsable des contenus des cours interentreprises (CI), à partir de 2012 aussi de l'évaluation des performances dans les 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 (EFA) 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 à partir de 2012. Le secrétariat de l'Association des écoles de secrétariat hôtelier et touristique d'hotelleriesuisse perfectionne le modèle de la formation de base d'organisation scolaire.

La **Direction** de l'Association formation comm. de base HGT est assurée par Madame Sandra Windlin (sous la forme d'un mandat délivré à Hotel & Gastro formation). Le secrétariat est assisté de Madame Sandra Bachmann dans le secteur administratif.

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
2010	267 personnes

Après une petite baisse en 2009, le nombre des diplômés en 2010 a de nouveau atteint un niveau maximum.

Les prestations des candidates et candidats de la branche HGT dans la partie Entreprise de la procédure de qualification sont remarquables par rapport aux autres branches.

Dans la formation de base, la branche HGT occupe la dixième place avec une moyenne de 4,8 à l'échelle de l'ensemble de la Suisse et même la cinquième place avec une moyenne de 5,07 dans la formation de base élargie. Ceci révèle d'une part la performance des apprentis et d'autre part également la qualité des entreprises d'apprentissage.

Par ailleurs, il convient de tenir compte du fait que près de 45% des apprentis viennent d'écoles de secrétariat hôtelier. Ces apprentis sont efficacement préparés à l'examen final de la procédure de qualification durant la troisième année de formation scolaire.

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	2010 - 2013
CI1 *	155	158	144	137	161	150	159	159
Hôtellerie-gastronomie allemand	100	92	87	85	96	84	95	95
Tourisme allemand	29	33	31	30	30	26	33	33
Hôtellerie-gastronomie français	14	21	15	13	22	28	17	17
Tourisme français	12	12	11	9	13	12	14	14
CI2	145	146	129	133	156	135	143	suit
Hôtellerie-gastronomie allemand	90	83	76	81	93	78	89	
Tourisme allemand	28	34	29	29	28	25	28	
Hôtellerie-gastronomie français	15	17	14	13	22	20	15	
Tourisme français	12	12	10	10	13	12	11	
CI3	136	145	129	130	141	135	suit	
Hôtellerie-gastronomie allemand	83	86	75	79	87	77		
Tourisme allemand	27	33	29	28	27	26		
Hôtellerie-gastronomie français	15	13	15	10	16	19		
Tourisme français	11	13	10	13	11	13		
CI4	134	142	126	128	140	130	suit	
Hôtellerie-gastronomie allemand	81	84	73	76	87	74		
Tourisme allemand	28	32	29	27	27	26		
Hôtellerie-gastronomie français	14	13	14	12	15	17		
Tourisme français	11	13	10	13	11	13		
Interruptions de formation en %	13.5 %	10.1 %	12.5 %	6.5%	10.5 %	13.3 %	10.1 %	--

Dans le rapport de gestion 2007, la branche HGT prévoyait qu'à l'avenir, près de 90% de tous les apprentis termineraient la formation duale. Au vu des résultats en 2010, cet objectif ne semble être que partiellement réalisable en 2011.

- * Les apprentis qui n'ont commencé la formation de base qu'en 2e 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 les feed-back complémentaires recueillis pour l'année 2009, ont été libellées dans «Mesures 2010». Les mesures à long terme figurent dans «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).

Mesures 2008, répercussions incluses	Mesures 2009 et mesures 2010, répercussions incluses	Mesures pour 2012
<p><i>Utiliser les pauses et temps impartis pour échanger des expériences.</i></p> <p>Les programmes des CI ont été en partie épurés afin de permettre la mise en œuvre de cette mesure.</p>	<p><i>Des contrôles sont actuellement effectués sur les unités de formation.</i></p> <p>L'échange d'expériences entre apprentis est utilisé comme instrument méthodique dans les CI.</p>	<p><i>L'évaluation des performances dans les connaissances professionnelles est intégrée à la réforme 2012. Les apprentis devraient être notés deux fois durant les trois années d'apprentissage.</i></p>

4.2 Evaluation/allègement des présentations des UF alourdissant considérablement les CI2 à CI4.

Mesures 2008, répercussions incluses	Mesures 2009 et mesures 2010, répercussions incluses	Mesures pour 2012
<p><i>Pour les classes à fort effectif (à partir de 20 personnes), 2 resp. CI sont engagés pour alléger les UF.</i></p> <p>Cette mesure apaise les tensions au sein de la structure.</p>	<p><i>La branche HGT remet en question le bien-fondé des UF. Elle les soumettra au processus de réforme.</i></p> <p>Intégré au processus; le certificat de compétences CI doit remplacer les UF.</p>	<p><i>C'est en référence à l'activité de projet continuellement adaptée et relative à l'entreprise elle-même que deux évaluations de ce travail sont prévues.</i></p>

4.3 Le CI1 est trop théorique, c'est-à-dire que des exercices pratiques sont souhaitables. Trop de documents sont distribués.

Mesures 2008, répercussions incluses	Mesures 2009 et mesures 2010, répercussions incluses	Mesures pour 2012
<p><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></p> <p>Mesure mise en œuvre.</p>	<p><i>Diverses mesures, comme par ex. la présentation d'un îlot d'apprentissage (Lerinsel), ont été thématisées et transposées pour la première fois.</i></p> <p>Les feed-back sont timidement positifs; aucune autre adaptation.</p>	<p><i>A partir de 2012, au moins 75% de toutes les leçons CI seront utilisés pour la transmission des connaissances spécifiques à la branche. La réflexion sur les prestations de services doit être thématisée dans le CI1.</i></p>

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 sont également très différentes dans le temps.

Mesures 2008, répercussions incluses	Mesures 2009 et mesures 2010, répercussions incluses	Mesures pour 2012
<p><i>La sensibilisation des AP et également des formateurs professionnels (FP) doit clairement incomber aussi bien aux resp. CI qu'aux entreprises d'apprentissage au sein de la branche.</i></p> <p>La sensibilisation des AP est en cours.</p>	<p><i>Dans le cadre de la formation des FP, plus de temps doit être imparti à la planification de la formation et au contrôle.</i></p> <p>Constamment pris en compte lors de la planification des contenus de cours et bref succès modeste.</p>	<p><i>Informers les entreprises d'apprentissage et les FP en juin 2011 des éléments nouveaux ou modifiés. Une info remaniée sur ce sujet sera éditée au cours du mois d'avril 2011.</i></p>

4.5 Plus de temps doit être accordé pour les épreuves écrites et pour la préparation des oraux.

Mesures 2008, répercussions incluses	Mesures 2009 et mesures 2010, répercussions incluses	Mesures pour 2012
<p><i>Remaniement permanent des programmes de cours CI3 et CI4.</i></p> <p>Des séances de coordination avant les CI peuvent avoir un effet immédiat.</p>	<p><i>A long terme, seule s'impose la préparation aux matières d'examen spécifiques à la branche dans le domaine du CI.</i></p> <p>Les répéteurs des contenus spécifiques à la branche sont transposés au CI4.</p>	<p><i>Seront définitivement insérés dans le texte de la réforme 2012.</i></p>

4.6 Quelques objectifs évaluateurs (OE) ne sont pas mis en application dans de nombreuses entreprises.

Mesures 2008, répercussions incluses	Mesures 2009 et mesures 2010	Mesures pour 2012
Les AP sont tenus d'exiger leur droit à la formation de tous les contenus. Aucune incidence.	Les (OE) non mis en application ne sont plus prévus dans l'examen écrit final.	Il convient d'en tenir compte lors de la conception ultérieure de la nouvelle formation, à partir de 2012.

4.7 Il faut conserver:

Séances de coordination de responsables de CI	Mesures pour 2012
en tant qu'échange d'expériences et préparation. Ces assemblées sont garantes de la qualité exigée, du développement et de la formation continue méthodologique et didactique.	Les resp. CI sont majoritairement responsables spécialisés des connaissances de la branche. Une NE obligatoire par an doit être définie.
Site Internet www.branche-hgt.ch	Mesures pour 2012
à gérer comme instrument de travail actuel et utile dans l'espace protégé pour les resp. CI et les resp. CB et garantir le passage vers l'OrFo 2012.	Intégrer durablement des liens vers les outils d'e-learning spécifiques à la branche.
Collaboration avec le secrétariat	Mesures pour 2012
à poursuivre comme fournisseur ponctuel des informations / documents à l'intention des entreprises d'apprentissage, des resp. CI, des resp. CB, des experts pour les examens et comme excellent soutien de la commission des cours et du comité directeur.	Règles du traitement des éléments d'apprentissage en ligne et ainsi des compétences entre les resp. CI, le SG HGT et les écoles de secrétariat hôtelier et touristique GS.
Evénements de formation continue des resp. CI et des resp. CB	Mesures pour 2012
Les manifestations prévues comme celles des 26 et 27 février 2010, ayant pour thème «futurs contenus des CI», sont à maintenir. Elles constituent la base du développement ultérieur du système.	Les initiateurs en première ligne (resp. CI et resp. CB) sont intégrés une fois par an dans le perfectionnement dans le cadre d'un atelier de travail. Intégrer éventuellement aussi les membres de la commission des cours.

5 5. Procédure de qualification, partie Entreprise 2010 (règlement 2003)

La 5e 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:

Total des candidat(e)s:	267 personnes
Taux de réussite:	99.6% , c'est-à-dire que tous les apprentis ont réussi la formation en entreprise (en 2009, ce taux était de 99,2%).
Organisation de l'examen écrit:	dans toute la Suisse, le 9 juin 2010
Réalisation des corrections:	Berne, les 10 et 11 juin 2010, Vevey, le 10 juin 2010

Session des examens oraux:

Quatre expert(e)s principaux (principales) ont supervisé le déroulement des examens oraux sur quatre sites différents. Cela a requis l'intervention de 55 expert(e)s.

Candidat(e)s par site:	Berne: 91 personnes
	Coire: 51 personnes
	Zurich: 99 personnes
	Vevey: 26 personnes

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

6.1 Orientations de la branche HGT

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

	2007	2008	2009	2010
Les prestataires sont	La réflexion sur les prestations de services doit être mise plus au centre des préoccupations, c.-à-d. que les AP doivent devenir des prestataires orientés vers 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'apprenti doit pouvoir s'exercer à la réflexion sur les prestations de services.	Lors de la NE des responsables de CI, un CI de deux jours sera abordé. Celui-ci vise à sensibiliser les apprentis à la réflexion sur les prestations de services au début de leur apprentissage (valable dès 2012).
Sollicitations des entreprises	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 en 2012.	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.	Les objectifs évaluateurs d'entreprise passent de 131 à 19 objectifs évaluateurs obligatoires et 13 objectifs évaluateurs optionnels (valable à partir de 2012). Quatre des 13 objectifs évaluateurs obligatoires doivent être sélectionnés par l'entreprise. Les contenus des objectifs évaluateurs sont orientés vers l'entreprise.

	2007	2008	2009	2010
Connaissance de la branche	Le 3e lieu d'apprentissage (CI) doit véhiculer davantage de connaissances spécifiques à la branche.	Ce postulat sera intégré au processus de réforme 2012 et pourra vraisemblablement être 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.	A partir de 2012, au moins 14 journées strictement dédiées à la connaissance de la branche seront vraisemblablement organisées (contre huit actuellement). Les contenus seront partiellement contrôlés et notés.
Coûts	Et enfin, selon les prescriptions des cantons, les coûts de CI doivent absolument demeurer inchangés.	Les coûts des CI pour la branche HGT resteront inchangés, voire augmenteront éventuellement 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.	Les cantons approuvent l'augmentation des jours CI subventionnés de 12 à 16. Les coûts des jours CI pour les entreprises augmenteront par conséquent dans des limites raisonnables.

6.2 Orientation future de la formation pour 2012

L'ordonnance sur la formation (OrFa) pour les employés du commerce CFC et les plans de formation des 21 branches ont été déposés le 17 décembre 2010 pour consultation fédérale auprès de l'Office fédéral de formation professionnelle et de technologie. La consultation débute le 5 avril 2011 et se poursuit jusqu'à début juillet 2011. 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. Les exigences formulées aux apprentis dans l'école professionnelle sont représentées dans deux profils.

	Formation initiale de base (B)	Formation initiale élargie (E)
Langue standard (langue nationale de la région)	Exigences identiques conformément au présent plan de formation ; <i>120 leçons supplémentaires dans la formation initiale de base</i>	
1^{re} langue étrangère	Exigences identiques conformément au présent plan de formation ; <i>80 leçons supplémentaires dans la formation initiale de base</i>	
2^e langue étrangère	----	Exigences conformément au présent plan de formation
ICA	ICA Profil B : Part d'objectifs communs avec ICA profil E + objectifs supplémentaires <i>Au total, 160 leçons supp. dans la formation initiale de base</i> <i>Prend fin à l'issue de la 2^e année de formation</i>	ICA Profil E : Part d'objectifs communs avec ICA profil B <i>Prend fin à l'issue de la 2^e année de formation</i>
E&S	E&S Profil B : Part d'objectifs communs avec E&S profil E	E&S Profil E : Part d'objectifs communs avec ICA profil B + objectifs supplémentaires <i>Au total, 120 leçons supp. dans la formation initiale élargie</i>
A&R / TA / CID	Exigences identiques conformément au présent plan de formation ; <i>Durée identique</i>	

V&V = mise en réseau & approfondissement remplace les unités d'enseignement (UE)
 TA = travail autonome
 UefK = compétences transdisciplinaires

6.3 Les entreprises se chargent du choix des profils, système 2012

Les partenaires contractuels (entreprise, apprentis) décident par quel profil scolaire commencer la formation. Une promotion dans l'école professionnelle a lieu à la fin des 1^{er}, 2^e et 3^e semestres. Un double échec implique un changement de profil.

Important: si une deuxième langue étrangère (le français généralement) n'est pas obligatoirement nécessaire au sein de l'entreprise, une entreprise peut alors former dans le profil B. Les objectifs évaluateurs élargis dans le domaine de formation ICA et les objectifs évaluateurs nécessaires pour le processus de travail dans l'entreprise dans le domaine de formation E&S (comptabilité) le permettent.

Conséquences: un intéressé disposant de bonnes aptitudes communicatives et souhaitant travailler précisément dans le secteur administratif peut être formé comme apprenti dans le profil B. Ceci signifie concrètement une réévaluation du profil B actuel. Les entreprises sélectionnant peuvent également partir du principe que les contenus scolaires relatifs à la communication du contenu des connaissances de la branche sont coordonnés dans le temps entre les lieux de formation, l'entreprise, l'école professionnelle et le CI (voir aussi paragraphe suivant).

6.4 Concertation des contenus de formation parmi les lieux de formation pour 2012

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). Ceci s'applique à tous les apprentis. Pour les domaines de formation langue standard et langues étrangères, les spécificités linguistiques des régions sont prises en compte. Ainsi, les contenus des CI peuvent être proposés en complément et en approfondissement des contenus de l'école professionnelle. Ceci garantit une véritable coopération sur le lieu d'apprentissage.

6.5 Simplification et flexibilisation de la formation en entreprise

La branche HGT ne mettra plus aucune autre unité de formation en œuvre à partir de l'été 2012. Ces unités seront remplacées par la mesure de la prestation relative aux cours interentreprises (certificat de compétence CI). L'apprenti est à cet égard guidé dans le CI et fournit partiellement la prestation dans l'entreprise, dans ses loisirs et dans le CI pour la préparation des contenus d'un certificat de compétences CI. L'évaluation de l'apprenti par semestre ainsi que la situation de travail et d'apprentissage (STA) sont maintenues.

7 Liste des abréviations

Abréviation	Sens
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
SG HGT	Secrétariat HGT
HGT	Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme
H&Gf	Hotel & Gastro <i>formation</i>
H&GU	Hotel & Gastro Union
ESH	Ecole de secrétariat hôtelier
HS	hotelleriesuisse (Société suisse des hôteliers)
ICA	Information, communication, administration
CC	Commission des cours
EFA	Examen de fin d'apprentissage
AP	Apprenti
GMT	Guide méthodique type
UF	Unité de formation
EXEX	Experts pour les examens
PQ	Procédure de qualification
TA	Travail autonome
UefK	Compétences transdisciplinaires
CI	Cours interentreprises
resp. CI	Responsable de CI
ASMT	Association suisse des managers en tourisme
V&V	Mise en réseau & approfondissement
E&S	Sciences Economiques et Sociales