



Gestionnaire en hôtellerie- intendance

CFC

Employé, employée en hôtellerie- intendance

AFP



Que ce soit dans un hôtel, un EMS ou encore un hôpital, les gestionnaires et employés en hôtellerie-intendance veillent au bien-être des clients, des résidents et des patients, en créant une atmosphère accueillante et en assurant la propreté des lieux. Faisant preuve de véritables talents d'organisation, ces professionnels effectuent des tâches aussi nombreuses que variées: préparation des buffets, service des boissons et des repas, nettoyage des chambres, ou encore décoration des locaux.

Qualités requises

J'ai le sens de la propreté et de l'organisation

Les gestionnaires et employés en hôtellerie-intendance veillent au confort, à l'ordre et à la propreté des lieux. Afin de remplir leurs tâches avec précision et efficacité, ils doivent organiser correctement leur travail.

Je fais preuve d'empathie et de courtoisie

Ces professionnels doivent se montrer aimables et compréhensifs en toutes circonstances. Ils peuvent aussi bien côtoyer des clients au sein d'un hôtel que des patients vivant des situations difficiles dans un hôpital ou un EMS.

J'ai de l'endurance et une bonne condition physique

Le nettoyage des locaux, le travail à la buanderie et le service des repas sont des tâches qui peuvent être physiquement exigeantes. Les gestionnaires et employés en hôtellerie-intendance travaillent la plupart du temps debout. Ils doivent donc être en bonne santé.

Je suis une personne polyvalente et flexible

Ces professionnels effectuent des tâches très variées. Que ce soit à la buanderie, en cuisine, au service, au nettoyage, à la réception ou au bureau, ils doivent s'adapter rapidement aux imprévus.

Je fais preuve d'habileté manuelle

Les gestionnaires et employés en hôtellerie-intendance repassent les chemises, composent des arrangements floraux et décorent les locaux pour des occasions particulières ou selon la saison. Il est donc essentiel d'être minutieux et habile de ses mains.

2 domaines spécifiques

Selon leur entreprise formatrice, les apprenti-e-s se spécialisent dans le domaine de l'hôtellerie ou de l'intendance. Dans le domaine spécifique **Hôtellerie**, il est important de savoir communiquer dans une langue étrangère, que ce soit dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Dans le domaine spécifique **Intendance**, l'accent est mis sur la préparation de repas simples, tels que les collations ou le petit-déjeuner.

Environnement de travail

Les professionnels de l'hôtellerie-intendance travaillent dans des hôtels, des auberges, des EMS, des hôpitaux, des cliniques, ou encore des foyers. Ils peuvent être affectés à différents postes: dans les chambres, à la buanderie, en cuisine, au restaurant, à la cafétéria, à la réception, ou encore au bureau, pour les tâches administratives. Les apprentis, tout comme les professionnels diplômés, ont des horaires variables et travaillent parfois le soir et le week-end.

Hospitalité et discrétion

Dans les hôtels, les gestionnaires et employés en hôtellerie-intendance accueillent des clients du monde entier et communiquent fréquemment avec eux dans une langue étrangère. Au sein d'un hôpital ou d'un EMS, ces professionnels sont attentifs et présents pour les patients, lorsque ceux-ci souhaitent parler ou ont besoin de quelque chose. Ils accomplissent leurs tâches en faisant preuve de discrétion. Ils savent aussi identifier les situations dans lesquelles il faut faire appel au personnel médical ou à d'autres professionnels.

Formation CFC



Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée



Durée

3 ans



Domaines spécifiques

Hôtellerie et Intendance



Entreprise formatrice

Hôtels, hôpitaux et établissements d'accueil (EMS, foyers, etc.)



École professionnelle

Les cours théoriques ont lieu 1 jour par semaine dans une école professionnelle cantonale ou sous forme de blocs de plusieurs semaines dans une classe intercantonale romande à l'hôtel-école de Martigny (VS).

Contenus de formation: 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. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale, du sport et de l'anglais ou d'une deuxième langue nationale.



Cours interentreprises

Les cours interentreprises sont des journées de formation spécifiques qui permettent d'approfondir et de mettre en pratique certains sujets étudiés à l'école professionnelle. Le programme prévoit 19 jours répartis sur 3 ans.



Titre délivré

Certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire en hôtellerie-intendance



Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée en principe sans examen, selon la filière choisie.



Formation en école de métiers

Enseignement théorique et pratique en école à plein temps à Châteauneuf (VS) ou à Courtételle (JU)



◀ Les professionnels préparent toutes sortes de plats simples et de boissons, comme des cappuccinos.

Un service haut de gamme

Thomas Gregolin effectue son apprentissage dans un hôtel de luxe situé aux abords du lac Léman. Entre service, intendance, contrôle technique ou encore réception, le jeune apprenti découvre les nombreux aspects du monde de l'hôtellerie.

Au sein de l'hôtel, Thomas Gregolin arpente les couloirs pavés de marbre et ornés de magnifiques lustres. L'imposant bâtiment, construit en 1861, est un haut lieu du tourisme de luxe en Suisse romande. «J'ai toujours voulu travailler dans un 5 étoiles, car j'apprécie la gamme de services qui y est proposée», explique-t-il. C'est par l'intermédiaire de ses parents, ayant tous deux travaillé dans le secteur, que

▼ Rapidement mais soigneusement, Thomas Gregolin repasse les chemises avec beaucoup d'habileté.



le jeune homme a découvert l'hôtellerie. «J'ai choisi la voie de l'apprentissage car je voulais entrer au plus vite dans le monde professionnel. Les gens y sont sérieux et l'on doit tout le temps donner de soi», précise-t-il. Après avoir découvert et sollicité son employeur actuel, il a pu décrocher un stage, suivi d'une place d'apprentissage au sein du palace.

Une formation diversifiée

Durant sa formation, l'apprenti a découvert les différents départements de l'hôtellerie. Il est désormais autant capable de faire un lit au carré, que de dresser une assiette ou repasser une chemise. Le jeune homme a, par exemple, déjà travaillé au service du petit-déjeuner comme chef cafetier. Il y a appris à préparer et servir les cafés ainsi que toutes les autres boissons chaudes et froides. Thomas Gregolin assume également la fonction de gouvernant, dans laquelle il gère les équipes de nettoyage et s'occupe des plannings, des arrangements floraux, ou encore du contrôle des chambres. Durant sa dernière année, il découvrira le travail à la réception. «Il faut d'abord que j'apprenne à avoir une certaine prestance pour répondre aux exigences de l'établissement», relève-t-il.

Thomas Gregolin

17 ans, gestionnaire en hôtellerie-intendance en 2^e année de formation, travaille dans un palace



La confiance, un facteur de réussite

Que ce soit au restaurant ou dans les étages, l'apprenti est toujours en contact avec la clientèle de l'hôtel, un aspect du métier qu'il apprécie beaucoup. «J'adore discuter dans d'autres langues avec des personnes venues de divers coins du monde», souligne-t-il. «Nous rencontrons même des personnalités!»

Le jeune homme a également été confronté à certains défis, comme les efforts physiques, le stress ou encore le mécontentement de certains clients. Des difficultés qu'il a su surpasser, en partie grâce à sa confiance en lui. «C'est important de montrer que l'on est sûr de soi, et que l'on connaît son métier».

Après son apprentissage, Thomas Gregolin souhaite effectuer une maturité professionnelle afin de pouvoir entrer à l'École hôtelière de Lausanne. Il rêve d'ouvrir ensuite son propre établissement ou de travailler pour un grand hôtel de luxe.

Des responsabilités croissantes

Sara Cereghetti était à la recherche d'un métier à la fois varié et stimulant. Elle travaille actuellement dans un EMS où elle effectue des tâches d'intendance. Ses attentes ont été comblées!

Sara Cereghetti nous reçoit tout sourire à l'entrée de l'EMS dans lequel elle a fait son apprentissage et qui l'a, depuis, engagée. Elle nous parle avec enthousiasme des diverses tâches qui l'occupent tout au long de ses journées. «Mes activités comprennent avant tout l'entretien du linge, le nettoyage et l'aménagement des locaux, le service, l'accueil et quelques tâches administratives et logistiques», explique-t-elle. «À la buanderie, je trie le linge des résidents, le lave et le repasse. Je l'amène ensuite dans les chambres et le range.» Elle effectue aussi des petits travaux de raccommodage, comme recoudre des boutons ou des fermetures éclair.

Savoir communiquer...

Sociable et joviale, Sara Cereghetti est à l'aise avec les nombreuses personnes de l'établissement. «Dans notre métier, il est important de bien communiquer avec les autres professionnels, comme les infirmiers. Il peut par exemple arriver qu'une chambre soit infectée. Nous devons alors en être informés par nos collègues pour pouvoir intervenir sans tarder.»

Dans une telle situation, les gestionnaires en hôtellerie-intendance passent une tenue de protection et suivent un protocole de nettoyage bien précis. Une collaboration efficace est indispensable pour que le travail soit correctement effectué.

... et entrer en relation

Dans la profession, il est aussi important de savoir établir une relation avec les résidents. En effet, Sara Cereghetti et ses collègues ont beaucoup de contacts avec eux. «Nous les côtoyons surtout quand nous faisons les nettoyages ou servons les repas. Mais aussi lors d'occasions spéciales, comme les anniversaires, pour lesquels nous préparons et décorons la salle polyvalente.»

Des moments particuliers où la jeune femme peut exprimer sa créativité pour rendre l'événement unique et apporter



^ Sara Cereghetti effectue régulièrement des petits travaux de couture et utilise parfois la machine à coudre.

de la joie aux résidents. «Quand je vois les sourires sur leurs visages, je sais que j'ai atteint mon objectif.»

Toujours plus de responsabilités

Après avoir obtenu son CFC, Sara Cereghetti a suivi des cours de perfectionnement, notamment pour devenir formatrice en entreprise. «Cette année, je suis devenue responsable des formations dans le secteur de l'intendance. J'apprécie transmettre à d'autres personnes ce que j'ai appris dans l'exercice de mon de métier.»



^ Les professionnels discutent en équipe des tâches à accomplir, par exemple pour la préparation d'événements particuliers tels que des fêtes d'anniversaire.



Sara Cereghetti
25 ans, gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC, travaille dans un EMS

Ambitieuse, la jeune femme confie avoir encore d'autres rêves. «Je ne veux pas m'arrêter là. Mon CFC m'ouvre beaucoup de portes et me permet de travailler dans toutes sortes de structures.» Sara Cereghetti souhaite suivre une formation continue afin de devenir un jour responsable du secteur de l'hôtellerie-intendance.



Employé, employée en hôtellerie-intendance AFP:
la formation professionnelle initiale en 2 ans

«Ce que je préfère, c'est la buanderie»

Sara Schildknecht

18 ans, employée en hôtellerie-intendance AFP en 2^e année de formation dans un centre d'accueil pour enfants et adultes en situation de handicap

Pourquoi avez-vous choisi cet apprentissage?

J'ai d'abord fait un stage pour découvrir le métier de fleuriste. Comme il faut connaître le nom latin des fleurs pour exercer cette profession, cela m'a découragée. Mes parents m'ont alors conseillé de faire un stage dans le domaine de l'hôtellerie-intendance. Je n'étais pas très sûre de moi, à mes débuts, car l'ampleur des tâches m'impressionnait. Mais j'ai très vite remarqué que cela me plaisait beaucoup. J'aime la diversité de cette profession.

Quelle est l'activité qui vous plaît le plus dans votre métier?

Ce que je préfère, c'est le travail à la buanderie. Il ne s'agit pas seulement de laver des vêtements, mais aussi de les plier, de traiter les taches tenaces, ou encore de les raccommoder. Ce qui me plaît aussi, c'est que nous changeons fréquemment de secteur au sein de l'entreprise. Je travaille par exemple aussi à la cuisine et au service, à la cafétéria.

Quelles sont les compétences nécessaires pour exercer ce métier?

Il est important d'avoir l'esprit d'équipe et d'être capable de rester longtemps debout. Cela peut vite devenir pénible si l'on n'a pas une bonne condition physique.

Quels sont vos projets après la formation AFP?

Après l'obtention de mon AFP, j'aimerais poursuivre directement avec le CFC de gestionnaire en hôtellerie-intendance. Je ne sais pas encore exactement ce que je ferai ensuite, mais je resterai probablement dans le métier.



^ Sara Schildknecht prépare une omelette. Le travail en cuisine fait également partie de son quotidien.

L'AFP c'est quoi?

La formation professionnelle initiale en deux ans d'employée ou d'employé en hôtellerie-intendance s'adresse à des personnes qui ont des difficultés d'apprentissage ou dont les connaissances scolaires ne leur permettent pas de commencer un CFC. Les exigences au niveau de la pratique sont à peu près les mêmes que pour le CFC, mais les cours professionnels sont plus simples. L'attestation fédérale de formation professionnelle AFP permet d'entrer dans le monde du travail ou de poursuivre sa formation pour obtenir le CFC de gestionnaire en hôtellerie-intendance, moyennant en principe deux années de formation supplémentaires.

Employé-e en hôtellerie-intendance AFP

 **Durée** 2 ans

 **Entreprise formatrice**

Tâches pratiques correspondant en partie à celles des gestionnaires en hôtellerie-intendance CFC

 **École professionnelle**

- 1 jour par semaine ou cours-blocs de 5 semaines 2 fois par an
- Thèmes: présentation personnelle et communication; service de boissons et de mets; nettoyage et aménagement de locaux; mise en œuvre des tâches du circuit du linge; mise en œuvre de processus opérationnels
- Pas de cours de langues étrangères
- Lieux: dans toute la Suisse romande

 **Cours interentreprises**

- 14 jours sur 2 ans
- Thèmes: approfondissement des sujets étudiés à l'école professionnelle

Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

 **Durée** 3 ans

 **Entreprise formatrice**

Plus de responsabilités, par exemple dans le contact avec la clientèle et les résidents. Domaines spécifiques: hôtellerie ou intendance

 **École professionnelle**

- 1 jour par semaine ou cours-blocs de 5 semaines 2 fois par an
- Thèmes: 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
- 2^e langue nationale ou anglais
- Lieux: dans toute la Suisse romande

 **Cours interentreprises**

- 19 jours sur 3 ans
- Thèmes: approfondissement des sujets étudiés à l'école professionnelle

 **École de métiers**

Châteauneuf (VS), Courtételle (JU)



^ **Laver et repasser le linge** Ces professionnels s'occupent du linge de l'établissement et des hôtes. Ils utilisent pour cela des machines puissantes permettant de laver de grandes quantités de vêtements.

© HotellerieSuisse



^ **Nettoyer et aménager les locaux** Les employés et gestionnaires en hôtellerie-intendance nettoient et aménagent les chambres. Ils font aussi les lits.

✓ **Organiser et planifier les tâches** Ces professionnels planifient à l'avance les travaux à effectuer. Ils organisent, par exemple, le matériel nécessaire à la préparation d'une fête d'anniversaire, y compris la décoration florale.



^ **Servir des boissons et des repas** Les employés et gestionnaires en hôtellerie-intendance servent les clients, par exemple dans la salle du petit-déjeuner de l'hôtel.



✓ **Collaborer avec des spécialistes** Les employés et gestionnaires en hôtellerie-intendance font appel à des agents d'exploitation pour des travaux d'aménagement intérieur ou des petites réparations.



^ **Encadrer les hôtes et les clients** À la réception, les gestionnaires en hôtellerie-intendance accueillent les clients, les patients ou les visiteurs. Ils les conseillent et les dirigent au sein de l'établissement.



^ **Effectuer des tâches administratives** À l'ordinateur, ces professionnels commandent des denrées alimentaires, du linge et d'autres produits pour le réapprovisionnement des stocks.



◀ **Former les collaborateurs**

Les professionnels de l'hôtellerie-intendance expliquent aux collaborateurs comment utiliser correctement les machines.



Marché du travail

Chaque année en Suisse, environ 700 apprentis commencent leur formation de gestionnaire en hôtellerie-intendance, aux côtés de quelque 300 futurs employés en hôtellerie-intendance. Celles et ceux qui postulent pour une place d'apprentissage ont de bonnes chances de l'obtenir.

De nombreuses possibilités d'évolution

Les professionnels qualifiés sont très recherchés sur le marché du travail. Les employés et gestionnaires en hôtellerie-intendance peuvent, de plus, changer de branche, en passant par exemple du secteur de la santé à celui de l'hôtellerie, ou inversement. Des emplois saisonniers sont également disponibles dans le secteur du tourisme, notamment dans les stations de ski ou sur des bateaux.

Il existe de nombreuses possibilités de formation continue, la plus courante étant le brevet fédéral de responsable du secteur hôtellerie-intendance. En raison du vieillissement de la population, le besoin en personnel qualifié est en constante augmentation dans le domaine de la santé.



Certification professionnelle pour adultes

De nombreuses personnes travaillent depuis longtemps dans les domaines de l'hôtellerie et de l'intendance sans pour autant avoir acquis le titre officiel correspondant. Il est possible d'obtenir le CFC par la voie de l'article 32 de l'Ordonnance fédérale sur la formation professionnelle en suivant, si nécessaire, les cours professionnels ou en se présentant directement aux examens de fin d'apprentissage. Il existe des offres de formation dans toutes les écoles professionnelles de Suisse.

Pour plus de détails:

www.orientation.ch/cfcpouradultes



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.hauswirtschaft.ch, OrTra Intendance Suisse

www.metiershotelresto.ch, informations sur les métiers de la branche de l'hôtellerie et de la restauration

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires



Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

Cours: offres proposées par les institutions de formation et les associations professionnelles

Brevet fédéral (BF): responsable du secteur hôtellerie-intendance, agent-e de maintenance, responsable des services de propreté, responsable de la restauration, chef-fe d'établissement de l'hôtellerie et de la restauration, chef-fe de réception

Diplôme fédéral (DF): chef-fe du secteur hôtellerie-intendance, chef-fe de la restauration collective, dirigeant-e en facility management et maintenance, chef-fe de la restauration

École supérieure (ES): responsable d'exploitation en facility management, hôtellerie/ière-restaurateur/trice

Haute école spécialisée (HES): bachelor en Facility Management, en Hospitality Management



Hôtelier-restaurateur, Hôtesse-restauratrice ES

Les hôtelières-restauratrices et hôtelières-restaurateurs dirigent des entreprises dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. En tant que cadres, ils disposent de connaissances approfondies dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration, ainsi que de l'économie et de la gestion d'entreprise. Cette formation peut être suivie en cours d'emploi ou à plein temps. Elle est accessible aux personnes titulaires d'un CFC, d'une maturité gymnasiale, professionnelle ou spécialisée, ou d'un certificat de culture générale.



Responsable du secteur hôtellerie-intendance BF

L'examen professionnel de responsable du secteur hôtellerie-intendance est accessible aux titulaires du CFC de gestionnaire en hôtellerie-intendance ayant travaillé pendant au moins trois ans à des postes à responsabilités et ayant validé les modules de formation nécessaires. Ces professionnels sont responsables de la gestion de plusieurs secteurs au sein d'un établissement: nettoyage, buanderie, service, etc. Ils planifient et supervisent le travail, établissent les budgets, gèrent les stocks, encadrent le personnel et forment les apprentis, en étroite collaboration avec les autres corps de métier.

Impressum

1^{re} édition 2024

© 2024 CSFO, Berne. Tous droits réservés.

ISBN 978-3-03753-356-7

Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO

CSFO Éditions, www.csfo.ch, info@csfo.ch

Le CSFO est une agence spécialisée des cantons (CDIP) et est soutenu par la Confédération (SEFRI).

Enquête et rédaction: Sara Artaria, Roger Bieri, Emilie Chassot, CSFO **Traduction:** Quentin Meier, Lausanne; Nadine Cuennet Perbellini, Sion **Relecture:**

Nicolas Dévaud, HotellerieSuisse; Sydney Picenni, GastroSuisse; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Viola Barberis, Claro; Thierry Porchet,

Chavonnay; Frederic Meyer, Wangen; Maurice Grünig, Dominique Meienberg, Zurich; HotellerieSuisse, Berne

Graphisme: Eclipse Studios, Schaffhouse

Réalisation: Roland Müller, CSFO

Impression: Haller + Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: FE2-3256 (1 exemplaire), FB2-3256 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.