



## Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final

concernant l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale du 6 juillet 2023  
et le plan de formation du 6 juillet 2023 pour

### **gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC)**

**N° de la profession 78404**

soumises pour avis à la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de  
l'hôtellerie et de l'intendance le 25 septembre 2023, édictées par Hotel & Gastro *formation* Suisse et par  
l'Ortra intendance Suisse le 26 septembre 2024.

Complétées le 7 novembre 2025 et édictées le 15 novembre 2025.

## Table des matières

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Objectif</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Bases légales</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>3</b> | <b>Vue d'ensemble de la procédure de qualification avec examen final</b> ..... | <b>3</b>  |
| <b>4</b> | <b>Détail par domaine de qualification</b> .....                               | <b>5</b>  |
| 4.1      | Domaine de qualification « Travail pratique prescrit (TPP) » .....             | 5         |
| 4.2      | Exemple de déroulement .....   | 8         |
| 4.3      | Domaine de qualification Culture générale .....                                | 8         |
| 4.4      | Note d'expérience .....  | 8         |
| <b>5</b> | <b>Informations relatives à l'organisation</b> .....                           | <b>9</b>  |
| 5.1      | Inscription à l'examen .....   | 9         |
| 5.2      | Réussite de l'examen .....   | 9         |
| 5.3      | Communication du résultat de l'examen .....                                    | 9         |
| 5.4      | Empêchement en cas de maladie ou d'accident .....                              | 9         |
| 5.5      | Répétition d'un examen .....   | 9         |
| 5.6      | Procédure/voie de recours .....  | 9         |
| 5.7      | Archivage .....  | 9         |
| <b>6</b> | <b>Entrée en vigueur</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>7</b> | <b>Annexe – Liste des modèles</b> .....  | <b>10</b> |

## 1 Objectif

Les présentes dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification (PQ) avec examen final et leurs annexes précisent les dispositions de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale et du plan de formation.

## 2 Bases légales

Les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification dans la formation professionnelle initiale s'appuient sur les bases légales suivantes :

- la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (LFP; RS 412.10), en particulier les art. 33 à 41 ;
- l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr; RS 412.101), en particulier les art. 30 à 35, 39 et 50 ;
- l'ordonnance du SEFRI concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241) dans la version actuellement en vigueur ;
- l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 6 juillet 2023, notamment les articles 18 à 20 qui portent sur les procédures de qualification ;
- le Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 6 juillet 2023 ;
- le Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale - Conseils et outils pour la pratique<sup>1</sup>

## 3 Vue d'ensemble de la procédure de qualification avec examen final

La procédure de qualification vise à vérifier si la personne en formation / candidate a acquis les compétences opérationnelles nécessaires à une pratique professionnelle réussie.

Les schémas synoptiques ci-après présentent les domaines de qualification avec la forme de l'examen, la note d'expérience, les points d'appréciation, les pondérations respectives, les notes éliminatoires (notes minimales à obtenir) et les dispositions concernant l'arrondissement des notes conformément à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

La feuille de notes pour la procédure de qualification et celle servant à calculer la note d'expérience sont disponibles à l'adresse suivante: <https://www.formationprof.ch/fr>.

<sup>1</sup> Éditeur : Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle EHB IFFP IUFFP en collaboration avec le Centre suisse de services Formation professionnelle, orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CSFO)  
Source: CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, [vertrieb@sdbb.ch](mailto:vertrieb@sdbb.ch), [www.shop.sdbb.ch](http://www.shop.sdbb.ch) ou par voie électronique sous :  
<https://www.ehb.swiss/allgemeine-infos-fuer-pex>

**Aperçu des domaines de qualification et note d'expérience ainsi qu'arrondissement des notes au Travail pratique prescrit (TPP) :**

**Procédure de qualification avec examen final**

**Positions (points d'appréciation)**

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Domaine de qualification</b><br/><b>Travail pratique en tant que TPP</b></p> <p>Pondération 60 %<br/>Note éliminatoire</p>  | <p><b>Présentation personnelle et communication</b><br/><b>Service de boissons et de mets</b><br/>Pondération 30 %</p>  |
| <p><b>Domaine de qualification</b><br/><b>Culture générale</b></p> <p>Pondération 20 %</p> <p>selon l'Ordonnance du SEFRI concernant les conditions minimales relatives à la culture générale</p> | <p><b>Aménagement et nettoyage de locaux</b><br/><b>Organisation du circuit du linge</b><br/><b>Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels</b><br/>Pondération 50 %</p> |
| <p><b>Note d'expérience</b></p> <p>Pondération 20 %</p>   | <p><b>Entretien professionnel</b><br/>Pondération 20 %</p> <p><b>Note Enseignement des connaissances professionnelles</b></p>   |

La note globale est arrondie à la première décimale

Les différentes positions fixées dans les prescriptions sur la formation sont arrondies à des notes entières ou à des demi-notes

**Art. 34, al. 2 OFPr**

Des notes autres que des demi-notes ne sont autorisées que pour les moyennes résultant des points d'appréciation fixés par les prescriptions sur la formation correspondantes. Ces moyennes ne sont pas arrondies au-delà de la première décimale.

Remarque : Par prescriptions sur la formation, on entend l'ordonnance sur la formation et le plan de formation.

## 4 Détail par domaine de qualification

### 4.1 Domaine de qualification « Travail pratique prescrit (TPP) »

Dans le domaine de qualification « Travail pratique », la candidate/le candidat doit montrer qu'elle/il est à même d'exécuter les tâches demandées dans les règles de l'art et en fonction des besoins et de la situation. Les connaissances professionnelles ne sont plus examinées séparément (théoriquement), mais sont intégrées dans le travail pratique et orientées vers l'action. Le Travail pratique a lieu dans une entreprise appropriée disposant de l'infrastructure adéquate, dans un centre CIE ou dans l'entreprise formatrice. Il est recommandé d'effectuer des examens collectifs.

Le TPP est divisé en trois positions pondérées. Il dure six heures au total. Le temps nécessaire pour la Position 1, y c. domaine spécifique, est de 150 minutes et pour la Position 2 de 180 minutes.

L'entretien professionnel (Position 3), dure 30 minutes, sans compter les 5 minutes de lecture et de préparation.

L'examen porte sur les domaines de compétences opérationnelles suivants, avec les pondérations indiquées ci-dessous :

| Position | Domaines de compétences opérationnelles  | Pondération |
|----------|--|-------------|
| 1        | A Présentation personnelle et communication<br>B Service de boissons et de mets  | 30 %        |
| 2        | C Nettoyage et aménagement de locaux<br>D Organisation du circuit du linge<br>E Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels | 50 %        |
| 3        | Entretien professionnel  | 20 %        |

Les critères d'appréciation sont définis dans le procès-verbal d'examen. L'évaluation selon les critères se fait sous forme de points. Le total des points doit alors être converti en une note par position (note entière ou demi-note)<sup>2</sup>.

**La Position 1 se compose des compétences opérationnelles suivantes et est pondérée à 30 %.**

**Durée : 150 minutes**

Domaine de compétences opérationnelles A Présentation personnelle et communication

- a1 Soigner sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance
- a2 Conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance,
- a3 Recueillir et traiter les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance
- a4 Mettre en œuvre des activités promotionnelles dans les domaines de la restauration et de l'organisation d'événements
- a5 Effectuer les travaux administratifs liés aux réservations, à l'arrivée et au départ des hôtes et des clients
- a6 Encadrer les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques

Domaine de compétences opérationnelles B Service de boissons et de mets

- b1 Commander et dresser des boissons et des mets
- b2 Conseiller des boissons et des mets, en prendre commande et les servir
- b3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils nécessaires à la préparation des boissons et des mets
- b4 Organiser et exécuter le processus de lavage de la vaisselle

La Position 1 fait l'objet d'un examen pratique. Les personnes candidates se voient confier plusieurs missions qu'elles préparent et exécutent. L'évaluation est réalisée à l'aide d'un procès-verbal d'évaluation fondé sur des critères.

<sup>2</sup> La conversion des points en note se fait selon un barème linéaire.

**La Position 2 se compose des compétences opérationnelles suivantes et est pondérée à 50%.**

**Durée : 180 minutes**

Domaine de compétences opérationnelles C Nettoyage et aménagement de locaux

- c1 Préparer et aménager des locaux dans le domaine de l'hôtellerie-intendance
- c2 Nettoyer les locaux et les équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance
- c3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de nettoyage

Domaine de compétences opérationnelles D Organisation du circuit du linge

- d1 Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge
- d2 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de la buanderie

Domaine de compétences opérationnelles E Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels

- e1 Mettre en œuvre et optimiser des processus opérationnels dans le domaine de l'hôtellerie-intendance
- e2 Représenter le domaine de l'hôtellerie-intendance dans des équipes interdisciplinaires
- e3 Gérer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance
- e4 Créer et optimiser des documents relatifs à l'assurance qualité
- e5 Instruire des collaborateurs dans le domaine de l'hôtellerie-intendance
- e6 Gérer les incidents liés à la sécurité et à la santé

La Position 2 fait l'objet d'un examen pratique. Les personnes candidates se voient confier plusieurs tâches qu'elles doivent préparer, exécuter et instruire. L'instruction peut avoir lieu dans le domaine de compétences opérationnelles C ou D. Les expertes et les experts aux examens observent et consignent la façon de procéder des personnes examinées.

Les Positions 1 et 2 permettent de vérifier les quatre dimensions de la compétence opérationnelle - compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales.

Procédure pour les expertes aux examens, pendant toute la durée du TPP : Les expertes et les experts aux examens observent et consignent la façon de procéder des personnes examinées.

**La Position 3 est un entretien professionnel portant sur tous les domaines de compétences opérationnelles et est pondérée à 20 %**

**Durée : 30 minutes**

L'entretien professionnel (Position 3) est une discussion entre professionnels et aborde les aspects techniques en profondeur et dans toute leur étendue. **Il ne s'agit donc pas d'un «jeu de questions-réponses»**. L'entretien professionnel permet de vérifier les trois dimensions de la compétence opérationnelle - compétences professionnelles, méthodologiques et personnelles.

L'entretien professionnel est donc une méthode d'examen axée sur la pratique, permettant d'appréhender les compétences opérationnelles professionnelles dans leur globalité et s'appuyant fortement sur la réalité professionnelle.

Lors de l'entretien professionnel, les personnes candidates montrent comment elles agissent de manière appropriée dans des situations professionnelles typiques, quelles réflexions elles mènent et comment elles reconnaissent et justifient les liens entre les différentes étapes de travail. Elles expliquent, par exemple, comment elles préparent et exécutent une tâche concrète dans l'entreprise de référence, quelles règles et quels aspects de sécurité doivent être respectés et comment elles assurent la qualité de leur travail. Il est essentiel qu'elles présentent leurs réflexions de manière claire et structurée avec leurs propres mots, qu'elles utilisent correctement les termes techniques et qu'elles justifient leurs décisions par des arguments compréhensibles.

Au début de l'entretien professionnel, les personnes candidates reçoivent les situations de départ des entreprises de référence. Celles-ci sont lues pendant le temps de lecture et de préparation, qui **est de 5 minutes maximum**. Pendant ce temps, des questions de compréhension peuvent être posées. **Ce temps de préparation ne fait pas partie des 30 minutes d'examen**. Dès que les candidates ou les candidats ont lu la situation de départ et clarifié les éventuelles incertitudes, l'experte ou l'expert aux examens pose la question : « Avez-vous compris les situations de départ ? » La réponse affirmative (« oui ») marque le début de l'entretien professionnel proprement dit.

La durée d'examen pour l'entretien professionnel est de 30 minutes.

### **Aides :**

Seules les aides autorisées selon la convocation à l'examen sont admises. Les directives des cheffes expertes/chefs experts s'appliquent à l'utilisation d'appareils électroniques.

Sont généralement autorisés :

- Le dossier de formation sous forme électronique ou imprimée
- Les documents des cours interentreprises sous forme électronique ou imprimée
- Autres documents selon la commission PQ / convocation pour la procédure de qualification
- De quoi écrire et du papier pour prendre des notes

Aucun de ces outils ne peut être échangé ou partagé avec un(e) autre candidat(e). Les candidats apportent leur propre ordinateur à l'examen. Ils sont eux-mêmes responsable du bon fonctionnement des appareils.

Il est recommandé de mettre à disposition un accès Internet sur le lieu de l'examen.

Aucun moyen électronique ne doit être utilisé illégalement dans le but de résoudre l'épreuve d'examen. L'utilisation de moyens électroniques doit être conforme aux prescriptions de la direction de l'examen.

## 4.2 Exemple de déroulement

Le tableau ci-dessous montre comment organiser un examen.

| Durée   | Candidate / candidat  |
|---------|---|
| 90 min. | Domaines de compétences opérationnelles C et E                          |
| 30 min. | Pause   |
| 90 min. | Domaines de compétences opérationnelles D et E                          |
| 60 min. | Pause de midi   |
| 90 min. | Domaines de compétences opérationnelles A et B                          |
| 30 min. | Pause   |
| 60 min. | Domaines de compétences opérationnelles A et B, y c. domaine spécifique |
| 30 min. | Pause   |
| 5 min.  | Temps de lecture et de préparation                                      |
| 30 min. | Entretien professionnel   |

Il est recommandé d'organiser l'entretien professionnel à un intervalle de deux semaines maximum par rapport à l'examen pratique.

## 4.3 Domaine de qualification Culture générale

Le domaine de qualification Culture générale est régi par l'ordonnance du SEFRI concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241) dans sa version en vigueur.

## 4.4 Note d'expérience

La note d'expérience est régie par l'ordonnance sur la formation. La feuille de notes servant à calculer la note d'expérience est disponible à l'adresse suivante : <http://qv.berufsbildung.ch>.

## 5 Informations relatives à l'organisation

### 5.1 Inscription à l'examen

L'inscription se fait par l'intermédiaire de l'autorité cantonale.

### 5.2 Réussite de l'examen

Les conditions de réussite sont définies dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

### 5.3 Communication du résultat de l'examen

La communication du résultat de l'examen est régie par les dispositions cantonales.

### 5.4 Empêchement en cas de maladie ou d'accident

La procédure en cas d'empêchement de participer à la procédure de qualification pour cause de maladie ou d'accident est régie par les dispositions cantonales.

### 5.5 Répétition d'un examen

Les dispositions concernant les répétitions sont définies dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale.

### 5.6 Procédure/voie de recours

La procédure de recours est régie par le droit cantonal.

### 5.7 Archivage

La conservation des documents d'examen est régie par les législations cantonales.

## 6 Entrée en vigueur

Les présentes dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC entrent en vigueur le 15 novembre 2025 et remplacent toutes les versions précédentes.

Approuvé par l'organe responsable

Lucerne, le 10 novembre 2025

Ortra intendance Suisse

La présidente  
Sonja Schläpfer

La secrétaire générale  
Barbara Schiesser

Weggis, le 10 novembre 2025

Hotel & Gastro *formation* Suisse

Le président  
Bruno Lustenberger

La directrice  
Sabrina Camenzind

La Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de l'hôtellerie et de l'intendance s'est prononcée sur les présentes dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final de Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC. Des modifications peuvent encore être apportées avant la réalisation de la première PQ.

## 7 Annexe – Liste des modèles

| Documents   | Source  |
|---|---|
| Procès-verbal d'examen TPP  | Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse : <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a><br>Ortra intendance Suisse : <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a> |
| Feuille de notes pour la procédure de qualification de Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC                                | Modèle SDBB   CSFO<br><a href="http://qv.berufsbildung.ch">http://qv.berufsbildung.ch</a>   |
| Feuille de notes de l'école professionnelle pour le calcul de la note d'expérience de Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC | Modèle SDBB   CSFO<br><a href="http://qv.berufsbildung.ch">http://qv.berufsbildung.ch</a>   |