



Guide de l'entretien professionnel à l'attention des expertes et des experts aux examens (Guide PEX)

établi conformément aux « Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final » pour

employée en hôtellerie-intendance / employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

N° de la profession 78405

soumis pour avis à la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de l'hôtellerie et de l'intendance le 7 novembre 2025, édicté par Hotel & Gastro *formation* Suisse et par l'Ortra
intendance Suisse le 15 novembre 2025.

Table des matières

1	Objectif	3
2	Fondements	3
3	Conseils pour l'utilisation du guide	4
3.1	Remarques générales.....	4
3.2	Gestion du temps	5
4	L'entretien professionnel	5
4.1	Préparation et mise en place par la commission d'examen	5
4.2	Accueil et présentation	5
4.3	Préparation à l'entretien professionnel par les candidat(e)s	5
4.4	Déroulement de l'entretien professionnel.....	6
5	Exemple de déroulement d'un entretien professionnel	7
5.1	Aides générales lors de l'entretien professionnel	7
5.2	Propositions de transitions dans l'entretien professionnel.....	8
5.3	Exemples de questions en lien avec les entreprises de référence	8
5.4	Conclusion de l'entretien professionnel	9

1 Objectif

Le présent guide PEX sert de support à la préparation et à la conduite de l'entretien professionnel d'employée en hôtellerie-intendance / employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

2 Fondements

L'entretien professionnel s'appuie sur les dispositions d'exécution, les entreprises de référence (situations de départ) ainsi que les grilles d'évaluation pour la procédure de qualification « Travail pratique prescrit » (situation PQ) de la formation professionnelle initiale d'employée en hôtellerie-intendance / employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

Les dispositions suivantes peuvent également servir de base :

- l'ordonnance du SEFRI du 10 juillet 2023 sur la formation professionnelle initiale d'employée en hôtellerie-intendance / employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP), (état au 1er avril 2024), et notamment les articles 16 à 20 déterminants pour la PQ ;
- le Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée en hôtellerie-intendance / employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) du 10 juillet 2024, et notamment la partie 4 qui porte sur la PQ ;
- les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final d'Employée en hôtellerie-intendance / Employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) dans la version en vigueur ;
- le Manuel pour expertes et experts aux examens des procédures de qualification de la formation professionnelle initiale. Conseils et outils pour la pratique.

3 Conseils pour l'utilisation du guide

3.1 Remarques générales

Le présent Guide PEX est une structure générale permettant de mener efficacement des entretiens professionnels. L'entretien professionnel (position 3 de l'examen final), en tant que partie intégrante du Travail pratique prescrit, dure 30 minutes. Celui-ci se base sur les entreprises de référence (situations de départ) et les grilles d'évaluation pour la procédure de qualification « Travail pratique prescrit » AFP, ainsi que sur les documents autorisés et utilisés, à savoir :

- Le dossier de formation (portfolio) 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.

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

Lors de l'entretien professionnel, les questions posées abordent tous les domaines de compétences opérationnelles.

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →				
A	Présentation personnellement et communication	a1 Prendre soin de sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a2 Encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a3 Recueillir et transmettre les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a4 Saisir et transmettre des informations et des données dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a5 Assister les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques
B	Service de boissons et de mets	b1 Dresser des boissons et des mets et nettoyer les machines et appareils nécessaires à cet effet	b2 Servir des boissons et des mets	b3 Exécuter les tâches du processus de lavage de la vaisselle		
C	Nettoyage et aménagement de locaux	c1 Préparer et aménager des locaux dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	c2 Nettoyer des locaux et des équipements dans le domaine de l'hôtellerie-intendance et nettoyer les machines et les appareils utilisés			
D	Mise en œuvre des tâches du circuit du linge	d1 Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge	d2 Nettoyer les machines et appareils de la buanderie			
E	Mise en œuvre de processus opérationnels	e1 Entreposer et éliminer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance	e2 Remplir et transmettre des documents pour l'organisation de l'entreprise dans le domaine de l'hôtellerie-	e3 Mettre en œuvre des mesures en cas d'incidents liés à la sécurité et à la santé		

L'entretien professionnel 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 d'une compétence opérationnelle – compétences professionnelles, méthodologiques et personnelles. L'entretien professionnel est donc une

méthode d'examen axée sur la pratique, permettant d'appréhender l'ensemble des compétences opérationnelles professionnelles dans un contexte étroitement lié à la réalité du métier.

Lors de l'entretien professionnel, les personnes candidates montrent comment elles agissent dans des situations professionnelles typiques, quelles réflexions elles mènent et comment elles comprennent des notions professionnelles simples. Elles expliquent, par exemple, comment elles effectuent une tâche concrète dans l'entreprise de référence, quelles sont les étapes importantes et ce à quoi elles font particulièrement attention. Il est essentiel qu'elles exposent leurs idées de manière compréhensible avec leurs propres mots et qu'elles utilisent les termes techniques corrects issus de leur quotidien professionnel.

3.2 Gestion du temps

Les PEX sont responsables de la gestion du temps de l'entretien professionnel. Ils/elles en assurent la conduite en orientant la discussion par leurs questions et veillent à ce que l'ensemble des domaines de compétences opérationnelles prescrits soit abordé.

4 L'entretien professionnel

4.1 Préparation et mise en place par la commission d'examen

- Locaux / Infrastructure
- Mise à disposition des descriptions des entreprises de référence (situation de départ)
- De quoi écrire, du papier pour prendre des notes

4.2 Accueil et présentation

- Accueil des candidat(e)s
- Présentation des personnes présentes (conduite de l'entretien et procès-verbal)
- Communication des informations formelles
 - Durée et déroulement de l'entretien professionnel
 - Attestation de santé et informations importantes
 - Langue de l'examen (dialecte ou langue écrite)
 - Les candidates et les candidats doivent répondre par des phrases complètes (éviter les mots clés).
 - Fournir des réponses techniques concrètes en fonction des entreprises de référence.
 - Les candidat(e)s peuvent déterminer eux-mêmes l'ordre des DCO.
- Informer les candidat(e)s que les documents des dossiers de formation et des cours interentreprises peuvent être utilisés en version électronique ou papier.
- Remise des situations de départ

4.3 Préparation à l'entretien professionnel par les candidat(e)s

Au début de l'entretien professionnel, les candidates et les candidats reçoivent le document contenant la situation de départ. Celui-ci est lu 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 candidat(e)s ont lu les situations de départ et levé les éventuelles incertitudes, l'experte ou l'expert aux examens pose la question : « Avez-vous compris la situation 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.

Le schéma suivant illustre le déroulement type approximatif d'un entretien professionnel.

4.4 Déroulement de l'entretien professionnel

Tâche, question	- Placer dans une situation - Formuler des problèmes
Le candidat commence à parler	- Laisser le/la candidat-e s'exprimer - Eviter de juger dès la première réponse
Réaction de l'expert-e - Pose une question de suivi - Demande une justification - Demande des précisions - Pose des questions complémentaires sur le même sujet - Fournit de nouvelles informations - Invite à jouer un rôle	- Maintenir la conversation sur le sujet - Freiner les digressions - Garder le contact visuel - Animer la discussion - Utiliser une technique de questionnement appropriée - Garder ses propres interventions brèves - Avoir une posture ouverte - Rebondir sur les réponses - Ne pas aller trop dans les détails
Le candidat poursuit	
Clôturer le domaine thématique	
Nouvelle tâche, nouvelle question	
- Nouvelle situation - Changement de sujet	

Illustration 1 : Déroulement de l'entretien professionnel (source : Handreichung der Prüfungswerkstatt, Zentrum für Qualitätssicherung und -entwicklung der Johannes Gutenberg Universität Mainz, 2018)

Ne pas utiliser le point « Invite à jouer un rôle ».

Les questions ouvertes sont des questions auxquelles il n'est pas possible de répondre par « oui » ou par « non » et pour lesquelles plusieurs réponses correctes possibles sont possibles. Les candidat(e)s doivent répondre de manière autonome, sans répéter des formulations apprises par cœur. De telles questions commencent souvent par un mot interrogatif (p. ex. « que », « pourquoi », « comment », « à quoi ») et incitent à la réflexion.

La transparence, la clarté, l'équité et la validité sont des caractéristiques importantes d'une bonne question d'examen - dans le contexte de l'AFP. Il n'est pas toujours facile de mettre en œuvre ces exigences.

5 Exemple de déroulement d'un entretien professionnel

Le guide suivant s'inspire des entreprises de référence. Il présente une possibilité de déroulement de l'entretien professionnel et contient des questions directrices servant de repères pour les expert-e-s. Ces questions ne sont pas exhaustives, elles peuvent être adaptées en fonction du déroulement de l'entretien. Des suggestions d'enchaînements entre les questions ainsi que des indications destinées aux PEX sont également fournies. L'objectif est de fournir aux PEX un soutien pratique pour la conduite d'un entretien professionnel structuré, respectueux et neutre.

Temps de lecture et de préparation : max. 5 minutes, **ne fait pas partie du temps d'examen**

- Lire les situations de départ
- Questions de compréhension autorisées
- Question de la PEX : « Avez-vous compris les situations de départ ? »
- Si la réponse est « oui » : Début de l'entretien professionnel

Durée de l'examen : 30 minutes, dans une atmosphère calme et valorisante

Remarque : Les candidat-e-s peuvent choisir par quel domaine de compétences opérationnelles (DCO) ils souhaitent commencer. Si les candidat-e-s perdent le fil ou hésitent, il appartient aux experts de relancer la conversation.

5.1 Aides générales dans l'entretien professionnel

Autoriser les silences

- Le silence est normal – laissez aux candidat(e)s le temps de mettre de l'ordre dans leurs idées.
- Attendre de courtes pauses de réflexion : souvent, ils/elles retrouvent d'eux-mêmes le fil de la conversation au bout de quelques secondes.
- **Note didactique pour les PEX :** Les apprenti-e-s AFP ont parfois besoin d'un peu plus de temps pour formuler leurs réponses. La patience est ici particulièrement importante.

Attitude et présentation personnelles

- Respecter la neutralité : Faites attention à vos expressions faciales et à votre gestuelle pour ne pas signaler votre accord ou votre désaccord.
- Faire preuve de sérénité : Une posture calme transmet de l'assurance aux candidats.
- Langage approprié : Utilisez des formulations claires et simples. Une langue accessible et pas trop complexe facilite la compréhension des personnes en formation AFP.

Garder son calme et donner des repères

- Faire preuve de compréhension : Si la nervosité de la personne est perceptible, gardez une attitude calme et encourageante.
- Faire comprendre la structure : Dirigez la conversation de manière transparente (« Nous allons maintenant passer à un nouveau sujet »).
- Pas d'appréciations : Évitez les remarques appréciatives telles que « bien » ou « juste ». Donnez plutôt un feedback neutre et valorisant.
- **Note didactique pour les PEX :** De brefs récapitulatifs aident les apprentis AFP à ne pas perdre le fil.

Créer des points d'appui

- Lien avec la pratique : Si les candidats hésitent, suggérez-leur de parler de leurs expériences quotidiennes ou de leurs activités dans l'entreprise formatrice.
- .
- **Note didactique pour les PEX :** Veillez à ce que la question reste compréhensible pour des apprenti-e-s AFP. Un langage imagé (« Imaginez que vous êtes au restaurant et ... ») peut aider.

Flexibilité dans l'entretien

- Éviter les blocages : sautez les sujets qui posent problème et revenez-y plus tard, s'il y a suffisamment de temps d'examen.
- Varier la formulation des questions : reformulez les questions si nécessaire, sans apporter de nouveaux contenus.
- **Note didactique pour les PEX** : Des questions courtes et claires valent mieux que des structures de phrases longues et complexes.

Soutenir activement le flux de la conversation

- Utiliser les questions ouvertes : posez des questions courtes qui invitent à l'explication (« Comment faites-vous ? »).
- Reprendre ce qui a été dit : répétez les notions centrales des candidats et faites le lien.
- Donner des encouragements : de petits signaux (sourire, « prenez votre temps ») aident à réduire la nervosité.
- **Note didactique pour les PEX** : Les apprentis AFP ont souvent besoin d'être rassurés sur le fait que la réflexion et les silences sont autorisés.

5.2 Propositions de transitions dans l'entretien professionnel

Transitions neutres et bienveillantes

- « Merci beaucoup pour votre réponse. Nous allons maintenant passer à un autre sujet ... »
- « Merci pour vos explications. Nous allons maintenant parler de... »
- « Merci pour votre explication. Nous allons passer à la situation suivante... »

Transitions structurantes

- « Nous avons ainsi terminé cette partie. Nous allons maintenant nous consacrer à ... »
- « Nous avons traité ce point. J'aimerais maintenant vous interroger sur un autre domaine... »
- « Pour que cela reste clair, nous allons maintenant passer au sujet suivant, étape par étape... »

Transitions de soutien (en cas de nervosité ou de flottements)

- « Laissons ce sujet de côté pour le moment, et parlons de ... ».
- « Pour faciliter l'entrée en matière, nous allons commencer par une nouvelle question plus facile ... »
- « Prenez un peu de temps - nous allons passer à une question plus facile... »

Transitions de liaison

- « Vous venez d'évoquer XY. Ce qui nous amène directement au sujet suivant ... »
- « En prolongement de votre réponse, j'aimerais maintenant vous interroger sur ... »
- « Cela tombe très bien, nous allons rester sur ce sujet et aborder un point similaire ... »

Transitions de clôture

- « Merci beaucoup pour vos explications. Nous en avons terminé avec ce sujet... »
- « Ce sujet est ainsi traité. Nous allons maintenant nous pencher sur... »
- « Nous en avons terminé avec ce DCO et nous allons maintenant passer à ... »
- « Nous avons terminé cette partie. Maintenant, voyons le domaine suivant... »

5.3 Exemples de questions en lien avec les entreprises de référence

- « Comment accueillez-vous aimablement un patient ou un hôte ? »
- « Qu'est-ce qui est important lorsque vous travaillez dans la chambre de personnes alitées ? »
- « Que faites-vous si vous remarquez qu'une règle d'hygiène n'est pas respectée ? »
- « Un hôte ne mange pas de viande. Quelle alternative pourriez-vous proposer ? »
- « Comment procédez-vous lorsque des mets sont livrés dans le chariot chauffant ? A quoi faites-vous attention en matière d'hygiène ? »

5.4 Conclusion de l'entretien professionnel

Remarque : Terminez l'entretien par une conclusion claire et respectueuse, sans jugement :

- « Nous arrivons au terme de notre entretien professionnel. Merci beaucoup pour vos réponses et vos explications. »
- **Note didactique pour les PEX :** Concluez l'entretien sur une note calme et positive, afin que les apprenti-e-s AFP repartent avec une bonne impression de l'examen.