

Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 6 novembre 2018 sur la formation professionnelle initiale de

Employée en restauration / Employé en restauration avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

Du 6 novembre 2018

No de la profession 79024

Table des matières

1	Introduction	3
2	Bases de la pédagogie professionnelle	4
2.1	Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles	4
2.2	Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle	5
2.3	Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom).....	6
2.4	Collaboration entre les lieux de formation.....	7
3	Profil de qualification	8
3.1	Profil de la profession.....	8
3.2	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles.....	10
3.3	Niveau d'exigences de la profession.....	11
4	Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation	12
	Domaine de compétences opérationnelles a : Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte	12
	Domaine de compétences opérationnelles b : Conception du service des boissons	17
	Domaine de compétences opérationnelles c : Conception du service des mets	20
	Domaine de compétences opérationnelles d : Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente	24
	Domaine de compétences opérationnelles e : Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur	26
Annexe 1 :		
	Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité.....	30
Annexe 2 :		
	Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.....	32
	Glossaire	36

Liste des abréviations

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CIE	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
LFP	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFEV	Office fédéral de l'environnement]
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
OFSP	Office fédéral de la santé publique]
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents

1 Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité¹ de la formation professionnelle initiale d'Employée en restauration et Employé en restauration sanctionnée par une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

Le plan de formation constitue le concept pédagogique pour la formation professionnelle initiale d'Employée en restauration et Employé en restauration avec attestation fédérale de formation professionnelle. Il se compose de trois parties. En premier lieu, il explique les bases de la pédagogie professionnelle et définit le profil de qualification, avec les domaines de compétences opérationnelles et les compétences opérationnelles. Puis, les objectifs évaluateurs sont décrits en détail pour chaque compétence opérationnelle.

Au cours de la formation professionnelle initiale de deux ans, tous les apprentis développent les compétences dans les cinq domaines de compétences opérationnelles de A à E.

Étant donné que les besoins des clients sont très différenciés et que les offres gastronomiques évoluent constamment, il est exigé des professionnels qu'ils fassent preuve d'empathie, d'autonomie, de créativité et d'esprit d'initiative.

¹ voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 9 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée en restauration AFP/employé en restauration AFP

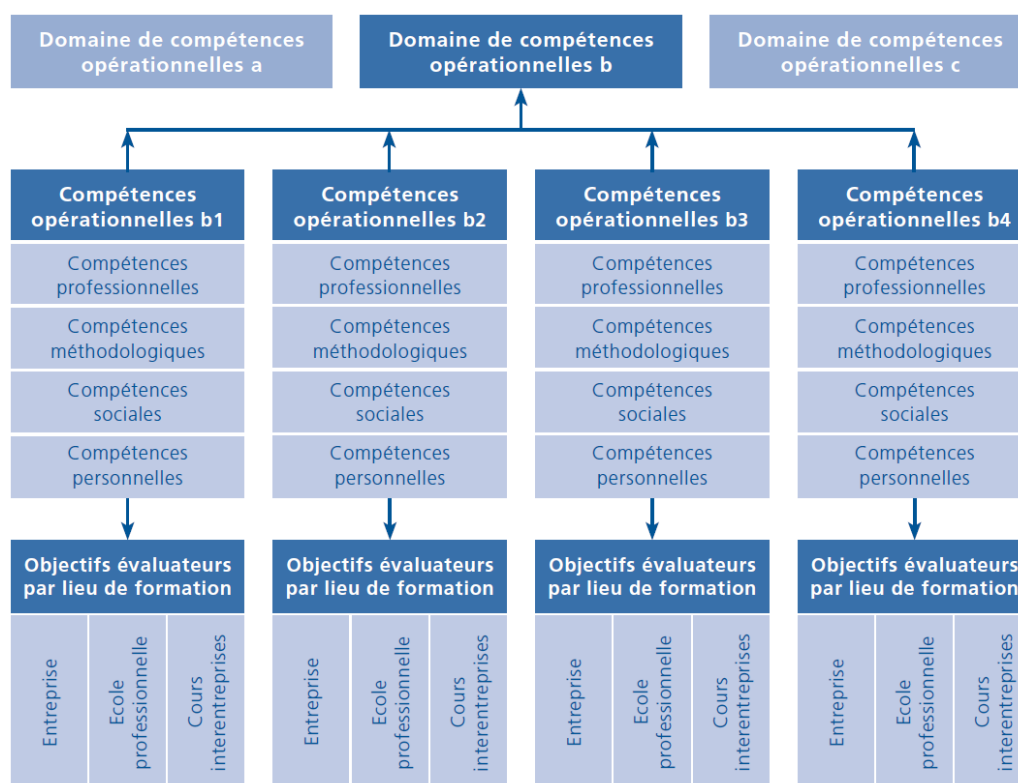
2 Bases de la Pädagogie professionellen

2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale d'Employée en restauration AFP et Employé en restauration AFP. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation



La profession d'Employée en restauration AFP et Employé en restauration AFP comprend cinq **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple : **a** Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte

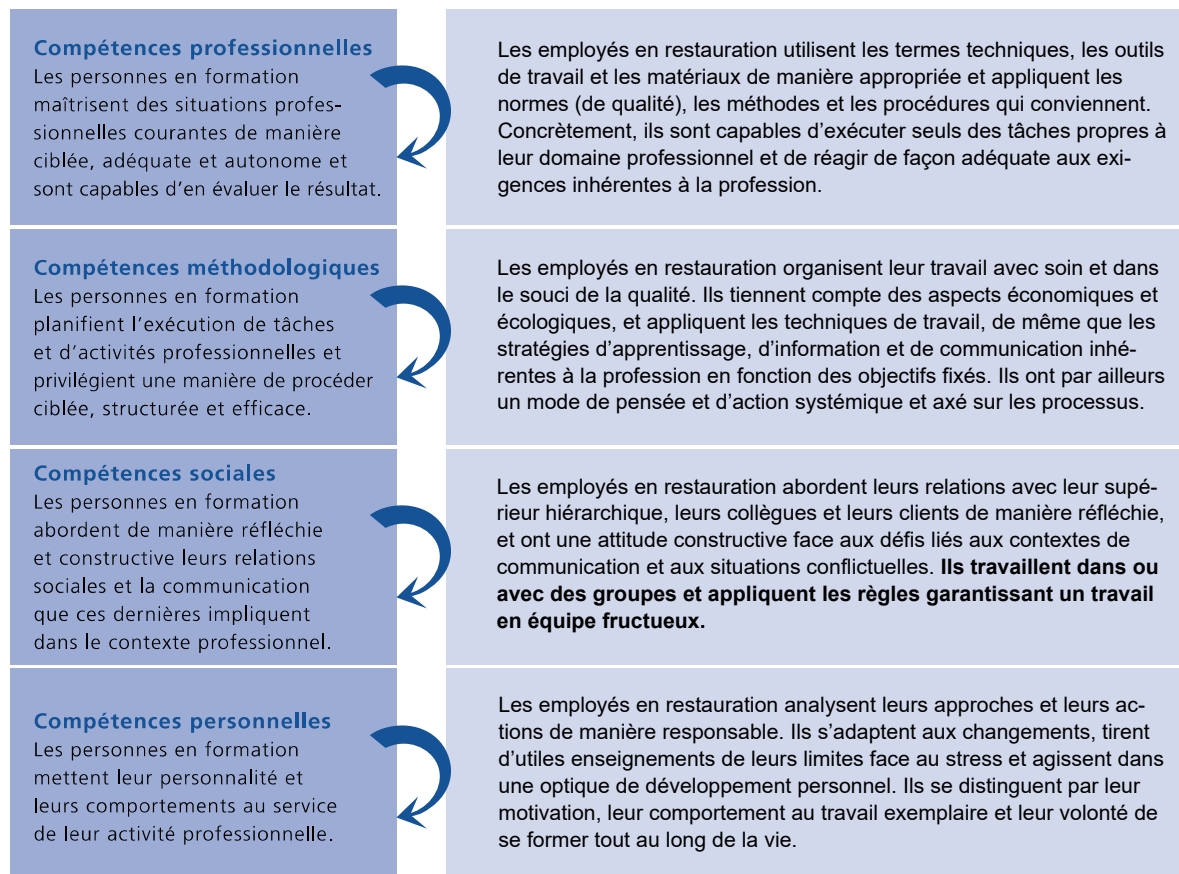
Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine **a** Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte regroupe par exemple 7 compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions: les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les employés en restauration AFP aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle



2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
C 1	Savoir	Les employés en restauration restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. (non utilisé dans ce plan de formation)
C 2	Comprendre	Les employés en restauration expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. Décrire la procédure à suivre en cas de commentaires et de réclamations des clients. (C2)
C 3	Appliquer	Les employés en restauration mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. Préparer et présenter les boissons sur la base des commandes des clients et des critères de l'établissement. (C3)
C 4	Analyser	Les employés en restauration analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. Avoir conscience de l'importance de son apparence personnelle, évaluer avec réalisme son propre comportement ainsi que son effet et le faire évoluer. (C4)
C 5	Synthétiser	Les employés en restauration combinent les différents éléments d'une situation et les rassemblent en un tout. Sur la base des résultats du travail et des commentaires des clients, s'interroger sur ses propres aptitudes et comportements et les faire évoluer. (C5)
C 6	Évaluer	Les employés en restauration évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. (non utilisé dans ce plan de formation)

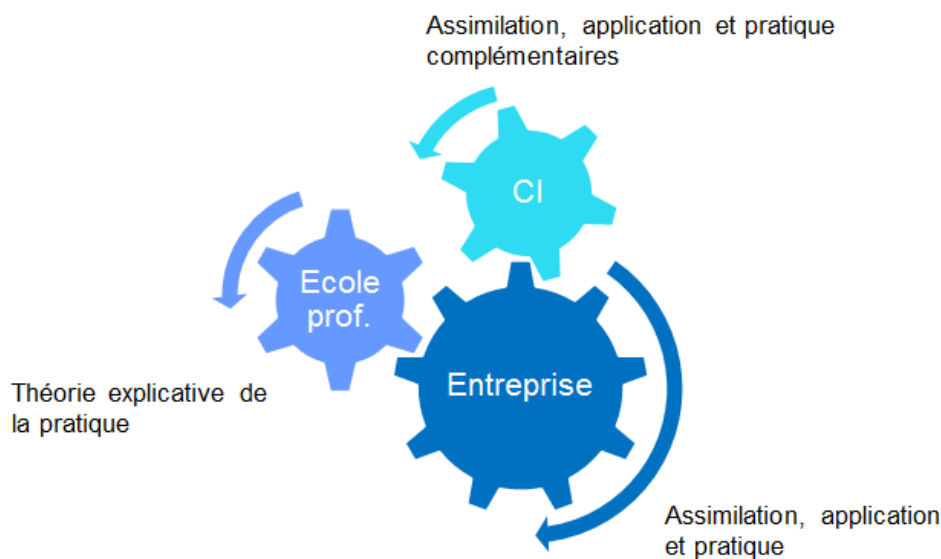
2.4 Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit :

- **Entreprise formatrice** : dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- **École professionnelle** : elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- **Cours interentreprises** : ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit :



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

3 Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications qu'une Employée en restauration AFP ou un Employé en restaurant AFP doit posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

3.1 Profil de la profession

Domaine d'activité

Les employés en restauration s'occupent de clients dans le cadre de différentes formes de restauration et leur offrent une expérience gastronomique particulière.

En tant qu'hôtesse/hôtes, ils accueillent les clients et cernent leurs besoins. Ils les informent et les conseillent dans le choix des mets et des boissons. Les employés en restauration connaissent dès lors l'offre et les spécialités du restaurant et fournissent aux clients des informations sur l'origine, la composition et la préparation des plats et des boissons.

Grâce à l'empathie dont ils font preuve, les employés en restauration recommandent et vendent l'offre de restauration conformément aux directives de l'établissement.

Ils présentent et servent les mets et les boissons aux clients avec plaisir et enthousiasme et établissent la note pour les consommations. Leur personnalité leur permet de toujours garder une vue d'ensemble depuis l'accueil des clients à leur départ et de veiller, avec le soutien de leurs supérieurs, à ce que leurs clients se sentent bien.

Principales compétences opérationnelles

Les objectifs de formation sont divisés en cinq domaines de compétences opérationnelles :

Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte

En tant qu'hôtesse ou hôte, les employés en restauration créent l'ambiance requise pour le service quotidien et accueillent les clients. En fonction de la situation, ils discernent les besoins des clients et les conseillent dans une seconde langue nationale ou en anglais. Les employés en restauration recueillent les commentaires des clients et les relaient.

Conception du service des boissons

Les employés en restauration préparent le service des boissons pour le service quotidien, conseillent les clients sur les boissons, vendent des boissons et servent ensuite ces dernières.

Conception du service des mets

Les employés en restauration préparent le service des mets et recommandent et vendent des mets et des menus adaptés aux clients. Ils dressent les plats, les présentent aux clients et les servent.

Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente

Les employés en restauration utilisent les systèmes de réservation, de commande et de caisse, établissent les notes des clients et procèdent à l'encaissement. Dans le cadre de leur travail, ils tiennent compte des rouages de l'organisation opérationnelle.

Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur

Les employés en restauration organisent le buffet des boissons et le poste de débarrasage. Ils contrôlent les stocks, évitent les résidus alimentaires (Food-Waste) et éliminent les déchets et les matières résiduelles selon des critères écologiques et économiques. Ils accordent une importance particulière à la qualité et à l'hygiène et font en sorte de préserver la valeur des locaux, des installations et des appareils. Dans toutes les activités, ils veillent à la sécurité au travail, à la protection contre l'incendie, à la protection de la santé et à la protection de l'environnement.

Exercice de la profession

Les employés en restauration jouent un rôle d'hôte secondaire dans une entreprise gastronomique. Ils veillent au bien-être des clients et leur offrent une expérience culinaire particulière. Par leur personnalité, leur empathie et leurs bonnes manières, ils répondent avec prévenance et constance aux souhaits des clients. Un service des mets et des boissons efficaces et prévenant passe par un conseil et une prise en charge des clients, des ventes axées sur la demande ainsi qu'une collaboration optimale avec d'autres secteurs de l'établissement.

Pour leur développement professionnel, les employés en restauration ont la possibilité de suivre une formation professionnelle initiale raccourcie de spécialiste en restauration CFC.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Les employés en restauration offrent une expérience gastronomique particulière aux clients, que ce soit au niveau du service individuel des mets et des boissons ou dans le cadre de grands événements.

Ils contribuent au bien-être collectif par un agencement approprié de l'espace, une ambiance de bon goût et une offre culinaire adéquate.

Les entreprises gastronomiques suivent en permanence les tendances sociétales et adaptent leur assortiment de mets et de boissons ainsi que leurs services aux besoins des divers groupes cibles. Grâce à leur offre diversifiée et à leurs spécialités régionales, elles constituent aussi un pilier du tourisme.

Par l'optimisation des achats d'un point de vue écologique et en termes de volumes, un entreposage et une élimination sûrs et appropriés des denrées alimentaires, des matières premières et des matières résiduelles ainsi qu'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources, les employés en restauration veillent à la protection durable des personnes et de la nature.

Culture générale

L'enseignement de la culture générale comprend des compétences fondamentales permettant aux personnes en formation de s'orienter sur les plans personnel et social et de relever des défis tant privés que professionnels.

3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles→						
a	Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte	a1 : Préparer l'ambiance pour le service quotidien et les événements.	a2 : Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée et une grande assurance.	a3 : Appliquer des procédures et types de service dans le conseil de la clientèle.	a4 : Établir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.	a5 : Recueillir et relayer les commentaires directs des clients.	a6 : Communiquer et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.	a7 : Communiquer avec les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais.
b	Conception du service des boissons	b1 : Préparer la mise en place pour le service des boissons tant dans le service quotidien que pour les événements.	b2 : Expliquer aux clients l'offre de boissons et recommander et vendre des boissons.	b3 : En suivant des instructions, préparer les boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.	b4 : Dans le service des boissons, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.			
c	Conception du service des mets	c1 : Préparer la mise en place pour le service des mets tant dans le service quotidien que pour les événements.	c2 : Expliquer aux clients l'offre de mets et recommander et vendre des mets.	c3 : Dresser, présenter et servir les mets conformément aux critères de l'établissement.	c4 : Dans le service des mets, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.			
d	Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente	d1 : Utiliser les systèmes de réservation.	d2 : Se servir des systèmes de commande et de caisse, établir les additions et procéder à l'encaissement.	d3 : Utiliser l'infrastructure technique.	d4 : Tenir compte des prescriptions de l'organisation opérationnelle.			
e	Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur	e1 : Contrôler les stocks et gérer les marchandises.	e2 : Passer des accords avec d'autres secteurs de l'établissement.	e3 : Organiser le buffet des boissons et le poste de débarassage.	e4 : Éviter les gaspillages et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.	e5 : Mettre en œuvre des mesures pour préserver la valeur et utiliser l'énergie et le matériel de manière économique.		

3.3 Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

4 Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

<p>Domaine de compétences opérationnelles a : Opérations en tant qu'hôtesse ou hôte</p> <p>Les clients constituent le plus important groupe d'intéressés de toute entreprise gastronomique. Leurs besoins et leur satisfaction constituent dès lors le point central des pensées et des actions des employés en restauration. Ils reçoivent, conseillent et encadrent les clients, leur recommandent des plats et des boissons, veillent à ce que le service soit exécuté selon les règles de l'art et prennent congé des clients avec amabilité et prévenance. L'accueil, le conseil et la prise en charge des clients sont d'importantes compétences des employés en restauration, qui en font, au cours de leur formation, une attitude et un comportement fondamental.</p>		
<p>Compétence opérationnelle a1 : Préparer l'ambiance pour le service quotidien et les événements.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a1.1 Utiliser les formes de tables appropriées pour l'établissement et les catégories de clients dans différentes situations. (C3)	Décrire les formes de tables et déterminer la forme de table adaptée pour différents événements. (C2)	Utiliser les formes de tables pour différents événements. (C3)
a1.2 Employer les décorations pour pièces et tables en fonction de divers objectifs et différents événements. (C3)	Expliquer l'importance des possibilités de décoration pour différents événements. (C2)	Comparer les décorations pour différents événements et utiliser différents éléments de décoration pour pièces et tables. (C3)
a1.3 Organiser l' ambiance des pièces selon les prescriptions avec de l'éclairage, de la musique etc., et créer un climat ambiant agréable (température, aération). (C3)	Décrire l'importance de l'ambiance. (C2)	Agencer l'ambiance des pièces selon les prescriptions avec de l'éclairage, de la musique etc., et créer un climat ambiant agréable (température, aération). (C3)

Compétence opérationnelle a2 : Accueillir les clients, déterminer leurs besoins et créer une atmosphère agréable par sa propre personnalité, une attitude appropriée et une grande assurance.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a2.1 Recevoir les clients en fonction de l'événement et de la situation et réagir à leurs besoins imprévus. (C3)	Décrire les différents types et catégories de clients et identifier leurs besoins de l'accueil jusqu'à leur départ. (C3)	Recevoir les clients en fonction de l'événement et de la situation et réagir à leurs besoins imprévus. (C3)
a2.2 Avoir conscience de l'importance de son apparence personnelle, évaluer avec réalisme son propre comportement ainsi que son effet et le faire évoluer. (C4)	Expliquer l'importance de l'apparence personnelle (hygiène, vêtements, langage, expressions faciales et gestes) et reconnaître son effet sur les clients, les collaborateurs et les autres groupes d'intéressés. (C3)	Établir le contact avec les clients par une présentation aimable et soignée et une attitude ouverte (compétence d'apparence). (C3)
a2.3 Accorder l'attention nécessaire aux soins corporels , au maquillage et à l' habillement / uniforme , au langage et à la gestuelle compte tenu des critères de l'établissement. (C3)		Utiliser les soins corporels, l'habillement, le langage et la gestuelle pour une bonne apparence, les analyser et évaluer. (C4)

Compétence opérationnelle a3 : Appliquer des procédures et types de service dans le conseil de la clientèle.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a3.1 Appliquer des procédures et types de service pour différents événements et clients. (C3)	Expliquer les spécificités des procédures et types de service. (C2)	Expliquer et appliquer des procédures et types de service pour différents événements et clients. (C3)

Compétence opérationnelle a4 : Établir des relations avec les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les clients et garder son calme dans des situations inhabituelles.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	a4.1 Expliquer l'évolution des changements de valeurs dans la société en référence avec la branche et en déduire les conséquences possibles pour l'établissement. (C2)	
a4.2 Faire évoluer le comportement verbal et non verbal dans l'intérêt des clients, des supérieurs hiérarchiques et des collaborateurs. (C5)	Utiliser les éléments de la communication verbale (comportement langagier) et non verbale et les utiliser de manière ciblée. (C3)	Adopter une culture de la communication constructive et un comportement aimable avec toutes les personnes impliquées (formation à la communication). (C3)
a4.3 Garder son calme dans des situations inhabituelles et stressantes. (C3)	Décrire des situations inhabituelles et indiquer les mesures qui en découlent. (C2)	Garder son calme dans des situations inhabituelles et stressantes. (C3)

Compétence opérationnelle a5 : Recueillir et relayer les commentaires directs des clients.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a5.1 Réagir aux commentaires positifs et négatifs des clients ainsi qu'aux réclamations , les relayer. (C3)	Décrire la procédure à suivre en cas de commentaires et de réclamations des clients. (C2)	
a5.2 Sur la base des résultats du travail et des commentaires des clients, s'interroger sur ses propres aptitudes et comportements et les faire évoluer. (C5)	Réfléchir aux commentaires sur ses propres prestations et son propre comportement. (C4)	Réfléchir aux commentaires sur ses propres prestations et son propre comportement. (C4)

Compétence opérationnelle a6 : Communiquer et expliquer des traditions régionales et des particularités culturelles aux clients.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
a6.1 Communiquer et expliquer des traditions et spécialités régionales ainsi que des particularités culturelles aux clients (plats régionaux, boissons, événements, coutumes, fêtes, curiosités, etc.). (C3)	Expliquer l'importance des traditions et spécialités régionales ainsi que des particularités culturelles (plats régionaux, boissons, événements, coutumes, fêtes, curiosités) pour la restauration et le tourisme. (C2)	

Compétence opérationnelle a7 : Communiquer avec les clients dans une deuxième langue nationale ou en anglais.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	a7.1 Dans une seconde langue nationale ou en anglais, posséder le vocabulaire fondamental de la restauration et de ses propres activités (mets, denrées alimentaires, boissons, vaisselle, verres, etc.) et comprendre des textes simples. (C2)	
a7.2 Mener des conversations simples dans une seconde langue nationale ou en anglais. (C3)	Mener des conversations simples dans une seconde langue nationale ou en anglais. (C3)	

Domaine de compétences opérationnelles b : Conception du service des boissons

Les employés en restauration disposent des connaissances nécessaires pour conseiller les clients avec compétence, ainsi que des techniques pour servir les boissons. Les employés en restauration sont capables de vendre aux clients des boissons de l'établissement compte tenu des objectifs fixés. À cet effet, ils recommandent des boissons dans le cadre des dispositions légales et de l'entreprise et ils les servent dans les règles de l'art.

Compétence opérationnelle b1 : Préparer la mise en place pour le service des boissons tant dans le service quotidien que pour les événements.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>b1.1 Sur la base du planning quotidien du service des boissons, préparer les ustensiles nécessaires compte tenu des critères de l'établissement, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • carte des vins et des boissons • ouvre-bouteille / tire-bouchon • ustensiles pour cocktails • bloc-notes et stylos • moyens électroniques <p>(C3)</p>	<p>Décrire les ustensiles nécessaires pour le service des boissons et préciser leur utilisation.</p> <p>(C2)</p>	<p>Préparer et utiliser les ustensiles nécessaires pour le service des boissons, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • carte des vins et des boissons • ouvre-bouteille / tire-bouchon • ustensiles pour cocktails • bloc-notes et stylos • moyens électroniques <p>(C3)</p>

Compétence opérationnelle b2 : Expliquer aux clients l'offre de boisson et recommander et vendre des boissons.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>b2.1 Expliquer et comparer les boissons alcooliques et non alcooliques quant à leur origine, production, entreposage et à leurs caractéristiques. (C3)</p>	<p>Expliquer les boissons alcooliques et non alcooliques quant à leur origine, production, entreposage et à leurs caractéristiques. (C2)</p> <p>Détails voir les listes des vins et des boissons (Cf. annexe 1)</p>	<p>Expliquer aux clients l'offre d'une carte des vins et des boissons. (C3)</p> <p>Détails voir les listes des vins et des boissons (Cf. annexe 1)</p>
<p>b2.2 Conseiller les clients au moyen de la carte des boissons, leur vendre des boissons et générer des ventes supplémentaires. (C3)</p>	<p>Décrire la structure des entretiens de conseil et de vente.</p> <p>(C2)</p>	<p>Mener des entretiens de conseil et de vente orientés vers les clients. (C3)</p>
<p>b2.3 Expliquer aux clients les déclarations dans la carte des boissons. (C3)</p>	<p>Expliquer les prescriptions juridiques en matière de vente de boissons (prescriptions de qualité, obligations de déclaration, limites d'âge, etc.). (C2)</p>	

Compétence opérationnelle b3 : En suivant des instructions, préparer les boissons, les arranger, les présenter aux clients et les servir.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b3.1 Préparer et présenter les boissons sur la base des commandes des clients et des critères de l'établissement (C3)	Décrire la préparation des boissons, indiquer les températures de service, les quantités, les verres adaptés. (C3) Détails voir les listes des vins et des boissons (Cf. annexe 1).	Préparer les boissons et les cocktails selon les procédures et les présenter dans les bons verres. (C3) Détails voir les listes des vins et des boissons (Cf. annexe 1)
b3.2 Appliquer les techniques de service pour le service des boissons. (C3)	Expliquer les techniques de service pour un service des boissons. (C3)	Montrer et appliquer les techniques de service pour un service des boissons. (C3)

Compétence opérationnelle b4 : Dans le service des boissons, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
b4.1 Mettre en œuvre les dispositions de l' ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des boissons. (C3)	Montrer l'importance et les objectifs de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des mets pour la conception des processus de travail (C3)	Respecter les dispositions de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des boissons. (C3)
b4.2 Juger de la qualité des boissons et mettre en œuvre des mesures pour garantir la qualité. (C3)		Mettre en œuvre les exigences de l'assurance qualité dans le service des boissons. (C3)
b4.3 Appliquer les prescriptions du concept d'hygiène de l'entreprise se référant au service des boissons dans son propre domaine. (C3)	Décrire l'importance du concept d'hygiène en matière de sécurité des denrées alimentaires (HACCP) dans le service des boissons et l'expliquer au moyen d'exemples. (C2)	Décrire les prescriptions du concept d'hygiène dans le service des boissons et les mettre en œuvre. (C3)
b4.4 Mettre en œuvre les mesures en matière de sécurité au travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des boissons et, à cet effet : <ul style="list-style-type: none"> • éliminer ou réduire au minimum les risques d'accident • prodiguer les premiers secours • identifier les causes des incendies • montrer le comportement à suivre en cas d'incendie (C3) (Cf. annexe 2)	Expliquer l'importance des recommandations de la branche en matière de sécurité au travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des boissons. (C2) (Cf. annexe 2)	Appliquer les mesures en matière de sécurité au travail, protection contre l'incendie et protection de la santé se référant au service des boissons et, à cet effet : <ul style="list-style-type: none"> • éliminer ou minimiser les risques d'accident • prodiguer les premiers secours • identifier les causes des incendies • montrer le comportement à suivre en cas d'incendie (C3) (Cf. annexe 2)
b4.5 Appliquer les principes de l'établissement et les mesures de protection de l'environnement et de développement durable se référant au service des boissons. (C3)	Montrer les principes de l'établissement et les mesures de protection de l'environnement et de développement durable se référant au service des boissons. (C2)	Appliquer les principes de la protection de l'environnement et du développement durable au travail dans le CIE conformément aux prescriptions se référant au service des boissons. (C3)

Domaine de compétences opérationnelles c : Conception du service des mets

Les employés en restauration disposent des connaissances nécessaires pour conseiller les clients avec compétence, ainsi que des techniques pour le service des mets. Les employés en restauration sont capables de vendre aux clients des mets de l'établissement en tenant compte des exigences des clients et des objectifs fixés. À cet effet, ils recommandent des mets dans le cadre des dispositions légales et de l'entreprise et les servent dans les règles de l'art.

Compétence opérationnelle c1 : Préparer la mise en place pour le service des mets tant dans le service quotidien que pour les événements.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c1.1 Sur la base du planning quotidien pour le service des mets, préparer les ustensiles nécessaires, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • carte des mets • bloc-notes et stylos • moyens électroniques • allumettes <p>(C3)</p>	<p>Décrire les ustensiles nécessaires pour le service des mets et préciser leur utilisation. (C2)</p>	<p>Préparer les ustensiles nécessaires pour le service des mets, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • carte des mets • bloc-notes et stylos • moyens électroniques • allumettes <p>(C3)</p>
<p>c1.2 Utiliser les couverts pour différentes catégories de clients et événements. (C3)</p>	<p>Décrire les couverts et montrer leurs possibilités d'utilisation. (C2)</p>	<p>Utiliser les couverts pour différentes catégories de clients et occasions. (C3)</p>
<p>c1.3 Appliquer les méthodes et les procédures de dressage. (C3)</p>	<p>Expliquer les méthodes et procédures de dressage. (C2)</p>	<p>Appliquer les méthodes et procédures de dressage. (C3)</p>

Compétence opérationnelle c2 : Expliquer aux clients l'offre de mets et recommander et vendre des mets.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c2.1 Au moment de recommander l'offre, conseiller les clients sur les substances nutritives et d'éventuelles intolérances et allergies . (C3)	Montrer le rôle et l'importance des substances nutritives dans l'alimentation et expliquer les intolérances et les allergies aux denrées alimentaires. (C2)	Prendre en considération les rôles et l'importance des substances nutritives dans l'alimentation ainsi que leur utilisation dans la conception et le traitement des mets. (C3)
c2.2 Informer les clients sur les méthodes de cuisson dans l'offre de l'établissement. (C3)	Décrire les méthodes de cuisson fondamentales. (C2) Méthodes de cuisson voir la liste des mets (Cf. annexe 1)	Décrire les méthodes de cuisson fondamentales. (C2) Méthodes de cuisson voir la liste des mets (Cf. annexe 1)
	c2.3 Préciser les principes d'une alimentation saine et expliquer les différentes formes de nutrition. (C2)	
c2.4 Juger les mets sur leur qualité dans l'offre de l'établissement et mettre en œuvre des mesures pour assurer la qualité. (C3)	Décrire les mets selon une offre d'établissement quant à leur origine, leurs propriétés, leurs caractéristiques, leur fabrication et leur qualité. (C2) Détails voir la liste des mets (Cf. annexe 1)	Décrire les mets selon une offre d'établissement quant à leur origine, leurs propriétés, leurs caractéristiques, leur fabrication et leur qualité. (C2) Détails voir la liste des mets (Cf. annexe 1)
c2.5 Recommander et vendre aux clients les mets adaptés sur la base de leurs besoins et de l'offre de l'établissement ainsi que générer des ventes supplémentaires . (C3)	Décrire la structure des entretiens de conseil et de vente. (C2)	Mener des entretiens de conseil et de vente orientés vers les clients. (C3)

Compétence opérationnelle c3 : Dresser, présenter et servir les mets conformément aux critères de l'établissement.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c3.1 Appliquer les procédures et types de service à différents menus et événements. (C3)	Expliquer les procédures et types de service ainsi que leur utilisation et leurs avantages et inconvénients. (C2)	Appliquer les procédures et types de service à différentes situations et les optimiser continuellement. (C3)
c3.2 Dresser les mets selon l'offre de l'établissement et les servir . (C3)	Décrire les types de buffets et leurs possibilités d'utilisation. (C2)	Dresser les mets selon l'offre de l'établissement et les servir : <ul style="list-style-type: none"> • buffet • pause durant un séminaire • lunch • etc. (C3) Détails voir la liste des mets (Cf. annexe 1)

Compétence opérationnelle c4 : Dans le service des mets, garantir la qualité, la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement ainsi que l'hygiène conformément aux prescriptions légales.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c4.1 Respecter les dispositions de l' ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des mets. (C3)	Montrer l'importance et les objectifs de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des mets. (C2)	Respecter les dispositions de l'ordonnance sur les denrées alimentaires et les objets usuels se référant au service des mets. (C3)
c4.2 Juger de la qualité des mets et mettre en œuvre des mesures pour garantir la qualité. (C3)		Mettre en œuvre les exigences de l'assurance qualité dans le service des mets. (C3)
c4.3 Appliquer les prescriptions du concept d'hygiène de l'entreprise se référant au service des mets dans son propre domaine. (C3)	Décrire l'importance du concept d'hygiène en matière de sécurité des denrées alimentaires (HACCP) dans le service des mets et l'expliquer au moyen d'exemples. (C2)	Décrire les prescriptions du concept d'hygiène dans le service des mets et les mettre en œuvre. (C3)
c4.4 Mettre en œuvre les mesures en matière de sécurité au travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des mets et, à cet effet : <ul style="list-style-type: none"> • éliminer ou réduire au minimum les risques d'accident • prodiguer les premiers secours • identifier les causes des incendies • montrer le comportement à suivre en cas d'incendie (C3) (Cf. annexe 2)	Expliquer l'importance des recommandations de la branche en matière de sécurité au travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des mets. (C2) (Cf. annexe 2)	Mettre en œuvre les mesures en matière de sécurité au travail, de protection contre l'incendie et de protection de la santé se référant au service des mets et, à cet effet : <ul style="list-style-type: none"> • éliminer ou réduire au minimum les risques d'accident • prodiguer les premiers secours • identifier les causes des incendies • montrer le comportement à suivre en cas d'incendie (C3) (Cf. annexe 2)
c4.5 Appliquer les principes de l'établissement et les mesures de protection de l'environnement et de développement durable se référant au service des mets. (C3)	Montrer les principes de l'établissement et les mesures de protection de l'environnement et de développement durable se référant au service des mets au moyen d'exemples. (C2)	Appliquer les principes de la protection de l'environnement et du développement durable au travail dans le CIE conformément aux prescriptions se référant au service des mets. (C3)

Domaine de compétences opérationnelles d : Mise en œuvre des procédures de gestion et de vente

La mise en œuvre efficace des prescriptions en matière d'organisation est importante dans l'entreprise gastronomique. Les employés en restauration utilisent les systèmes de réservation, de commande et de caisse ainsi que les appareils et les machines pour contribuer aux processus de l'établissement.

Compétence opérationnelle d1 : Utiliser les systèmes de réservation.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d1.1 Utiliser le système de réservation de l'établissement. (C3)	Décrire les systèmes de réservation. (C2)	
d1.2 Utiliser les moyens d'information et de communication en tenant compte des clients. (C3)	Décrire les documents et les moyens de communication utilisés dans un établissement et expliquer leur fonction. (C2)	

Compétence opérationnelle d2 : Se servir des systèmes de commande et de caisse, établir les additions et procéder à l'encaissement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d2.1 Utiliser les systèmes de commande et de caisse et assurer le processus, de la commande jusqu'au décompte. (C4)	Décrire les systèmes de commande et de caisse et assurer le processus, de la commande jusqu'au décompte. (C2)	
d2.2 Établir les notes , les expliquer aux clients et procéder à l'encaissement. (C3)	Décrire les exigences légales en matière de notes et convertir les montants des notes dans d'autres monnaies. (C3)	Établir les notes, les présenter au client et procéder à l'encaissement. (C3)
d2.3 Utiliser les modes et moyens de paiement dans son propre établissement. (C3)	Décrire les caractéristiques des modes et moyens de paiement. (C2)	Utiliser les modes et moyens de paiement. (C3)

Compétence opérationnelle d3 : Utiliser l'infrastructure technique.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d3.1 Utiliser les machines, les appareils et les ustensiles et si nécessaire les expliquer aux clients. (C3)	Expliquer les propriétés et le fonctionnement des machines, des appareils et des ustensiles les plus importants. (C2)	Utiliser les machines, les appareils et les ustensiles de manière appropriée et montrer comment s'en servir. (C3)

Compétence opérationnelle d4 : Tenir compte des prescriptions de l'organisation opérationnelle.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
d4.1 Expliquer la structure organisationnelle de son propre établissement. (C2)	Expliquer les rôles de la structure organisationnelle d'un établissement. (C2)	
d4.2 Décrire l'importance du concept d'entreprise pour ses propres tâches. (C2)	Décrire différentes sortes d'entreprises gastronomiques. (C2)	
d4.3 Expliquer aux clients le prix d'un menu . (C2)	Expliquer la formation du prix d'un menu. (C2)	

Domaine de compétences opérationnelles e : Garantie des processus logistiques et de la préservation de la valeur

Le bon fonctionnement des processus opérationnels est important pour les entreprises gastronomiques. Ils couvrent notamment l'hygiène, la sécurité au travail, la protection contre l'incendie et la protection de la santé, non seulement parce que des prescriptions légales et d'entreprises posent ces exigences, mais aussi parce que l'hygiène est un facteur décisif, autant pour la qualité des produits que pour le maintien de la valeur. Les employés en restauration mettent en œuvre de façon consciencieuse les prescriptions au quotidien dans l'établissement.

Compétence opérationnelle e1 : Contrôler les stocks et gérer les marchandises.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e1.1 Effectuer et contrôler la réception des marchandises et leur entreposage de manière économique et écologique et, à cet effet, veiller aux points suivants : <ul style="list-style-type: none"> • lieux d'entreposage • températures • documentations • bases légales (C3)	Expliquer les objectifs de la gestion des marchandises. (C2)	Effectuer et contrôler l'entreposage de manière économique et écologique et, à cet effet, veiller aux points suivants : <ul style="list-style-type: none"> • lieux d'entreposage • températures • documentations • bases légales (C3)
e1.2 Effectuer l' inventaire des marchandises de l'établissement selon les prescriptions et pointer les listes d'inventaire. (C3)	Expliquer l'importance et les objectifs de l'inventaire ainsi que le déroulement et l'emploi de l'inventaire. (C2)	

Compétence opérationnelle e2 : Passer des accords avec d'autres secteurs de l'établissement.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e2.1 Discuter avec les services en amont et en aval (interfaces) du service quotidien et des processus et appliquer les processus prescrits. (C3)	Décrire ses propres activités en lien avec les services en amont et en aval ainsi que les principales interfaces. (C2)	Mettre en œuvre avec les services en amont et en aval (interfaces) le service quotidien et les processus de travail compte tenu des prescriptions. (C3)
e2.2 Utiliser les documents comme les listes de contrôle, les listes de matériel, etc. (C3)	Expliquer l'utilisation de listes de contrôle pour différents services, activités et processus. (C2)	Utiliser les listes de contrôle. (C3)

Compétence opérationnelle e3 : Organiser le buffet des boissons et le poste de débarrassage.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e3.1 Se servir des installations et des appareils au buffet des boissons et appliquer les processus de manière optimale. (C3)	Décrire les installations et les appareils ainsi que les activités au buffet des boissons. (C2)	Se servir des installations et des appareils au buffet des boissons. (C3)
e3.2 Vérifier les stocks du buffet des boissons et les compléter (p. ex. avec la liste des stocks). (C3)		Vérifier les stocks du buffet des boissons et les compléter (p. ex. avec la liste des stocks). (C3)
e3.3 Organiser le poste de service (poste de débarrassage) en tenant compte des prescriptions d'hygiène. (C3)	Expliquer l'organisation optimale du poste de service (poste de débarrassage). (C2)	Organiser le poste de service (poste de débarrassage) en tenant compte des prescriptions d'hygiène. (C3)

Compétence opérationnelle e4 : Éviter les gaspillages et éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e4.1 Mettre en œuvre les mesures pour éviter les résidus alimentaires (Food-Waste) . <ul style="list-style-type: none"> • Mesures lors du dressage et du service • Traitement des mets (réfrigération, protection contre les impuretés, etc.) • Utiliser les possibilités de recyclage (C4)	Expliquer les principes et les mesures pour éviter les résidus alimentaires. (C2)	Mettre en œuvre les mesures pour éviter les résidus alimentaires. (C3)
e4.2 Éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles de manière économique et écologique. (C3)	Décrire l'élimination correcte des marchandises, des déchets et des matières résiduelles. (C2)	Éliminer les marchandises, les déchets et les matières résiduelles de manière économique et écologique. (C3)

Compétence opérationnelle e5 : Mettre en œuvre des mesures pour préserver la valeur et utiliser l'énergie et le matériel de manière économe.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e5.1 Utiliser des machines, des appareils et des outils de travail pour nettoyer selon les prescriptions. (C3)	Décrire le nettoyage d'entretien, le nettoyage intermédiaire et le nettoyage en profondeur. (C2)	Utiliser des machines, des appareils et des outils de travail pour nettoyer selon les prescriptions. (C3)
e5.2 Nettoyer les machines, les appareils et les ustensiles ainsi que les locaux de vente et de production, y compris le mobilier. (C3)	Décrire le nettoyage des locaux de vente, des installations, des machines, des appareils et des ustensiles. (C2)	Nettoyer les machines, les appareils et les ustensiles ainsi que les locaux de vente et de production, y compris le mobilier. (C3)
e5.3 En cas de dommages ou d'usure excessive, informer le supérieur hiérarchique et prendre les mesures nécessaires. (C3)		
e5.4 Utiliser les produits de nettoyage de manière économique et écologique. (C3)	Préciser l'utilisation appropriée des produits de nettoyage. (C2)	Utiliser les produits de nettoyage de manière économique et écologique. (C3)

Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation signataire du monde du travail. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du 6 novembre 2018 sur la formation professionnelle initiale d'employée en restauration/employé en restauration avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

Weggis, 6 novembre 2018

Hotel & Gastro formation Suisse

Le président

Le directeur

Urs Masshardt

Max Züst

Le présent plan de formation est approuvé par le SEFRI après examen.

Berne, le 6 novembre 2018

Secrétariat d'État à la formation,
à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi

Vice-directeur, Chef de la Division Formation professionnelle et continue

Modification du plan de formation

Les mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé (annexe 2) ont été révisées par l'Ortra signataire avec l'aide d'un(e) spécialiste de la sécurité au travail. Elles remplacent les mesures d'accompagnement du 06.11.2018.

Les mesures d'accompagnement ont été approuvées par le SECO le 12 août 2024.

Leur date d'entrée en vigueur est fixée au 1er janvier 2025.

Weggis, le 18 novembre 2024

Hotel & Gastro *formation* Suisse

Le président

La directrice

Bruno Lustenberger

Sabrina Camenzind

Après examen de la modification du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le 9 décembre 2024

Secrétariat d'Etat à la formation,
à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi
Directeur suppléant
Chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'Employée en restauration AFP/ Employé en restauration AFP	<i>Version électronique</i> Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation www.bvz.admin.ch <i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'Employée en restauration AFP/Employé de la restauration AFP	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et/ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Dossier de formation	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Rapport de formation	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Liste des mets	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Liste des vins et des boissons	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Documentation de la formation en entreprise	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Programme de formation pour les entreprises formatrice	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Programme de formation pour les cours interentreprises	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Plan d'étude pour les écoles professionnelles	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch
Règlement de la Commission suisse pour le développement professionnel & la qualité	Hotel & Gastro <i>formation</i> Suisse www.hotelgastro.ch

Annexe 2 :

Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5 ; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation d'Employée en restauration AFP / Employé en restauration AFP dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées :

Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux (Base : ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes ; RS 822.115.2, état au 01.01.2023)	
Article, lettre, chiffre	Travail dangereux (désignation selon l'ordonnance du DEFR RS 822.115.2)
Art 3	Contrainte physique
a)	La manutention manuelle de charges supérieures à :
1.	15 kg pour les hommes et 11 kg pour les femmes jusqu'à l'âge de 16 ans
2.	19 kg pour les hommes et 12 kg pour les femmes entre 16 et 18 ans révolus
Art 4	Actions physiques
b)	Travaux avec des milieux chauds ou froids présentant un risque élevé d'accident ou de maladie professionnelle
Art 6	Agents chimiques présentant des risques toxicologiques
a)	Travaux avec des substances et des préparations
2.	Corrosion de la peau (H314)
5.	Sensibilisation des voies respiratoires (H334)
6.	Sensibilisation de la peau (H317)
Art 8	Travaux avec des équipements de travail dangereux
b)	Travaux avec des équipements de travail comportant des éléments mobiles dont les zones dangereuses ne sont pas protégées ou ne le sont que par des dispositifs de protection réglables
Art 10	Environnement de travail à haut risque d'accident professionnel
a)	Travaux comportant un risque de chute, notamment sur des postes de travail surélevés

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles/CO)	Danger(s)	Article(s)	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel ² de l'entreprise						
				Formation des personnes en formation			Instruction des personnes en formation		Surveillance des personnes en formation	
				Formation en entreprise	Appui durant les CIE	Appui de l'EP			En permanence	Fréquemment
Soulever et porter lors de la préparation de l'ambiance et de la gestion des marchandises <i>Plafor CO : e1</i>	Déplacement manuel de charges importantes Lésions dorsales	3a) 1. / 2.	<ul style="list-style-type: none"> - Techniques de soulèvement et de partage - Utiliser des moyens auxiliaires appropriés pour les objets lourds 	1 ^{er} sem	2 ^{ème} sem	2 ^{ème} sem	Former les personnes en formation avant leur prise de fonction au moyen de listes de contrôle (PERCO, préposé à la sécurité, etc.) Démonstration et application pratique	1 ^{ère} AA	2 ^{ème} AA	
	Risque de chute	10a)	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des moyens de remontée sûres - Échelles avec label GS et stabilité sûre Moyens auxiliaires : Commentaire de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail, art. 25 « Charges / jeunes ». Suva brève instruction 88135.F et 88316.F « Porter fûté » CFST LC 6802 « Cuisines » CFST LC 6801 « Personnel de salle » CFST FI 6209 « L'accident n'arrive pas par hasard ! »							
Nettoyage des appareils et des machines <i>Plafor CO : e4 ; e5</i>	Brûlure chimique Inhalation de vapeurs dangereuses Ingestion de produits chimiques Incinération par des agents extrêmement inflammables	6a) 2. / 5. / 6.	<ul style="list-style-type: none"> - Lieu de stockage des substances dangereuses / accès aux fiches de données de sécurité - Manipulation de substances dangereuses - Symboles GHS - Mesures de premiers secours - Port correct de vêtements et d'EPI appropriés (masque de protection, lunettes de protection, gants, tablier, chaussures adaptées) - Obligation et responsabilité des personnes en formation en matière de sécurité et de protection (moyens de prévention technique, EPI, sécurité des tiers) Moyens auxiliaires : Fiches de données de sécurité Plan de nettoyage Suva B 11030.F « Matières dangereuses. Ce qu'il faut savoir à leur sujet »	1 ^{er} sem	1 ^{er} sem	1 ^{er} sem	Démonstration et application pratique Accès à l'entrepôt de produits dangereux et utilisation uniquement après avoir reçu une formation. Mettez l'EPI à la disposition de la personne en formation et veillez à son utilisation.	1 ^{ère} AA 2 ^{ème} AA		

² Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

			<p>Vidéos Suva sur le thème « Protection contre les explosions et les incendies » sous www.suva.ch</p> <p>Flyer Cheminfo « La fiche de données de sécurité des produits chimiques »</p> <p>Suva B 44074.F « Protection de la peau au travail »</p> <p>Suva LC 67035.F « Protection de la peau au travail »</p> <p>Suva LC 67117.F « Sécurité au travail dans la restauration »</p> <p>CFST FI 6209 « L'accident n'arrive pas par hasard ! »</p> <p>SECO B 710.245.f « Protection de la santé pour l'utilisation des produits chimiques en entreprise »</p> <p>www.chematwork.ch</p>						
<p>Production de boissons</p> <p><i>Plafor CO : b3 ; d3 ; e3</i></p>	<p>Ecrasement</p> <p>Incinération / brûlure chimique</p> <p>Risque de piqûre / coupure</p>	<p>4b), 8b)</p>	<p>- Enseignement de la préparation, de l'utilisation et du nettoyage des appareils et des machines</p> <p>- Former spécialement la trancheuse à plusieurs reprises</p> <p>- Manipulation de liquides chauds (thé, boissons au café, etc.)</p> <p>- Tourner la tête sur le côté pour faire mousser le lait</p> <p>- Manipulation de couteaux, planche à découper antidérapante</p> <p>Moyens auxiliaires :</p> <p>Instructions d'utilisation des appareils et des machines</p> <p>Notice d'utilisation et d'entretien et déclaration de conformité CE du fabricant</p> <p>CFST LC 6803 « Couteaux de cuisine »</p> <p>CFST LC 6802 « Cuisines »</p> <p>CFST FI 6209 « L'accident n'arrive pas par hasard ! »</p>	<p>1^{er} sem</p>	<p>1^{er} sem</p>	<p>2^{em} sem</p>	<p>Démonstration et application pratique</p>	<p>1^{ère} AA</p>	<p>2^{ème} AA</p>

Service des mets et des boissons <i>Plafor CO : c3</i>	Incinération	4b)	- Risque d'incendie dû aux bougies - Cendrier avec contenu chaud Moyens auxiliaires : CFST LC 6801 « Personnel de salle » CFST FI 6209 « L'accident n'arrive pas par hasard ! »	1 ^{er} sem	1 ^{er} sem	2 ^{em} sem	Démonstration et application pratique	1 ^{ère} AA	2 ^{ème} AA	
--	--------------	-----	---	------------------------	------------------------	------------------------	---------------------------------------	------------------------	------------------------	--

Pour tous les objectifs évaluateurs mentionnés, les personnes en formation comme les formateurs trouveront des indications supplémentaires dans le programme de formation pour les entreprises formatrices.

Glossaire :

CIE : Cours interentreprises ; EP : Ecole professionnelle ; AA : Année d'apprentissage

Plafor CO : Plan de formation Compétences opérationnelles

CFST : Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail ; B : Brochure ; LC : Liste de contrôle ; FI : Feuille d'information

EPI : Équipement de protection individuelle

Symboles GHS : «Globally Harmonized System» ; signes/symboles de danger des substances dangereuses p.ex :



Glossaire ^(*) voir *Lexique de la formation professionnelle, 4^e édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, www.lex.formationprof.ch*

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs États membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences « savoirs », « aptitudes » et « compétences ». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr³.

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CIE)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification « travail pratique »** : Le travail pratique peut revêtir deux formes : celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification « connaissances professionnelles »** : L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.
- **Domaine de qualification « culture générale »** : Ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale.⁴ Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification « connaissances professionnelles ».

³ RS 412.10

⁴ RS 412.101.241

Dossier de formation*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, la formatrice/le formateur mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. À cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale : l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; orfo)

Une orfo régit notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression « organisations du monde du travail » désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*

Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra/les Ortra.

Procédure de qualification*

L'expression « procédure de qualification » est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenties/apprentis, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire : formatrices actives/formateurs actifs dans les entreprises formatrices, instructeurs pour les cours interentreprises, enseignantes/enseignants de la formation initiale scolaire, expertes/experts aux examens.

Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Travail pratique individuel (TPI)

Le TPI est l'une des deux formes que peut revêtir l'examen des compétences dans le domaine de qualification « travail pratique ». L'examen a lieu dans l'entreprise formatrice dans le cadre d'un mandat à réaliser pour l'entreprise. Il est régi par les « Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final » de la profession correspondante.

Travail pratique prescrit (TPP)*

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans l'orfo (points d'appréciation et durée de l'épreuve).

