



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

relatif aux « Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final » du 26 mai 2025

Gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédérale de capacité (CFC)

N° de la profession 78404

Soumis à la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité pour avis le :

Table des matières

1	Objectif.....	3
2	Bases légales	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 pour les candidat(e)s AFP, basé sur les critères d'évaluation de l'entreprise de référence 1.1 de la série zéro.....	6
5.1	Entreprises de référence	7
5.2	Aide générale pour l'entretien professionnel.....	7
5.3	Propositions de transitions dans l'entretien professionnel	8
5.4	Exemples de questions issues des entreprises de référence.....	8
5.5	Clôture de l'entretien professionnel.....	8

1 Objectif

Le présent Guide PEX sert de support à la préparation et à la conduite de l'entretien professionnel.

2 Bases légales

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 / Employé en hôtellerie-intendance AFP.

Les dispositions suivantes peuvent également servir de base :

- L'Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée en hôtellerie-intendance / employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) du 10 juillet 2023. Les articles 16 à 20 sont notamment 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. La partie 4 est notamment déterminante pour la PQ.
- 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) du 1er janvier 2024
- 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 propose une structure générale visant à conduire les entretiens professionnels de manière efficace. L'entretien professionnel (position 3 de l'examen final), en tant que partie intégrante du Travail pratique prescrit, dure 30 minutes. Il s'appuie sur les entreprises de référence (situations de départ), sur les grilles d'évaluation de 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.
- De quoi écrire et du papier pour prendre des notes

Le lieu d'examen assure l'accès à Internet.

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

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles de Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

↓ Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles →					
A Présentation personnelle et communication	a1 Prendre soin de sa présentation personnelle dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a2 Conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a3 Recueillir et traiter les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a4 Mettre en œuvre des activités promotionnelles dans les domaines de la restauration et de l'organisation d'événements	a5 Effectuer les travaux administratifs liés aux réservations, à l'arrivée et au départ des hôtes et des clients	a6 Encadrer les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques
B Service de boissons et de mets	b1 Commander et dresser des boissons et des mets	b2 Conseiller des boissons et des mets, en prendre commande et les servir	b3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils nécessaires à la préparation des boissons et des mets	b4 Organiser et exécuter le processus de lavage de la vaisselle		
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	c3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de nettoyage			
D Organisation du circuit du linge	d1 Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge	d2 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de la buanderie				
E Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	e1 Mettre en œuvre et optimiser des processus opérationnels dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	e2 Représenter le domaine de l'hôtellerie-intendance dans des équipes interdisciplinaires	e3 Gérer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance	e4 Créer et optimiser des documents relatifs à l'assurance qualité	e5 Instruire des collaborateurs dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	e6 Gérer les incidents liés à la sécurité et à la santé

La profession de Gestionnaire en hôtellerie-intendance au niveau CFC comporte les domaines spécifiques hôtellerie (a2, a3) et intendance (b1). Le domaine spécifique est défini dans le contrat d'apprentissage.

Compétences opérationnelles avec objectifs évaluateurs de l'entreprise propres au domaine spécifique hôtellerie

Compétences opérationnelles avec objectifs évaluateurs de l'entreprise propres au domaine spécifique intendance

L'entretien professionnel revêt la forme d'un échange entre professionnels, au cours duquel les aspects techniques sont explorés en profondeur et dans toute leur étendue. **Il ne s'agit donc pas d'un simple « 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, qui permet de saisir l'ensemble des compétences opérationnelles dans un contexte étroitement lié à la réalité du métier.

Lors de l'entretien professionnel, les candidats montrent comment ils agissent dans des situations typiques de leur métier, quelles réflexions ils mènent et comment ils saisissent les mécanismes professionnels essentiels. Ils expliquent, par exemple, comment ils exécutent une tâche concrète dans l'entreprise

Hotel & Gastro formation Schweiz | Eichstrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis

Telefon +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 (0)41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch

Organisation du monde du travail pour les formations professionnelles initiales de l'intendance

Secrétariat ■ Adligenswilerstrasse 22 ■ 6002 Lucerne ■ Tél. 041 921 62 77 ■ Fax 041 921

62 78 info@oda-hauswirtschaft.ch ■ www.oda-hauswirtschaft.ch

de référence, quelles étapes sont importantes et à quoi ils portent une attention particulière. Il est essentiel qu'ils exposent leurs raisonnements de manière compréhensible avec leurs propres mots tout en utilisant les termes techniques corrects issus de leur quotidien professionnel.

3.2 Gestion du temps

Les PEX sont responsables de la gestion du temps durant 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)
- Stylo, papier

4.2 Accueil et présentation

- Accueil des candidates et candidats
- Présentation des personnes présentes (responsable de la conduite de l'entretien et responsable du procès-verbal)
- Communication des informations formelles
 - Durée et déroulement de l'entretien professionnel
 - Confirmation de l'état de santé et indications importantes
 - Langue d'examen (dialecte ou langue standard)
 - Les candidates / candidats doivent répondre en phrases complètes (éviter les mots-clés).
- Donner des réponses concrètes sur le plan professionnel, en lien avec les entreprises de référence.
- Les candidates / candidats peuvent choisir librement l'ordre des CO.

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

Les candidat(e)s reçoivent la situation de départ de l'entreprise de référence au début de l'entretien professionnel. Celle-ci est lue pendant le temps de lecture et de préparation, qui **est de 5 minutes maximum**. Pendant ce temps, des questions de compréhension peuvent être posées. **Ce temps de préparation ne fait pas partie des 30 minutes d'examen**. Dès que les candidates ou les candidats ont lu la situation de départ et 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

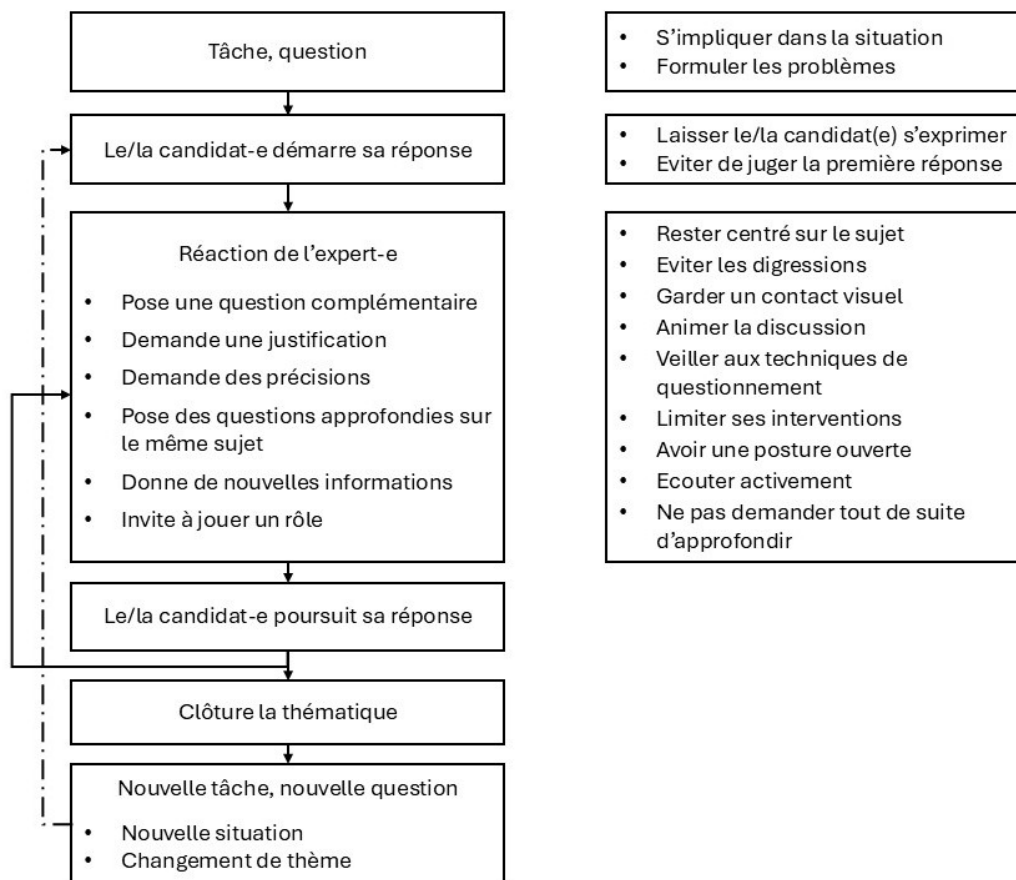


Illustration 1: Déroulement de l'entretien professionnel (source : Handreichung der Prüfungswerkstatt, Zentrum für Qualitätssicherung und -entwicklung der Johannes Gutenberg Universität Mainz, 2018) (image traduite de l'original)

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, la neutralité et la pertinence 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 pour les candidat(e)s AFP, basé sur les critères d'évaluation de l'entreprise de référence 1.1 de la série zéro

Les questions proposées ci-après constituent une trame directrice. Elles ne sont pas exhaustives, mais visent à guider les expert(e)s aux examens (PEX) dans la conduite de l'entretien professionnel. Des suggestions d'enchaînements entre les questions ainsi que des indications destinées aux PEX sont également fournies. Celles-ci sont indicatives et peuvent être adaptées selon le déroulement de l'entretien.

Hotel & Gastro formation Schweiz | Eichstrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis
Telefon +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 (0)41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch

Organisation du monde du travail pour les formations professionnelles initiales de l'intendance
Secrétariat ■ Adligenswilerstrasse 22 ■ 6002 Lucerne ■ Tél. 041 921 62 77 ■ Fax 041 921 62 78 info@oda-hauswirtschaft.ch ■ www.oda-hauswirtschaft.ch

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

Déroulement :

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

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

5.1 Entreprises de référence

Remarque : Les candidates et les candidats peuvent choisir avec quel domaine de compétences opérationnelles (HKB) ils souhaitent commencer.

Si les candidates ou candidats se retrouvent bloqués, il appartient aux expert·e·s d'examen (PEX) de relancer le dialogue et de maintenir le flux de la conversation.

5.2 Aide générale pour l'entretien professionnel

Accorder des pauses

- Le silence n'est pas automatiquement un problème – laissez aux candidates / candidats le temps de réfléchir.
- Évitez d'intervenir immédiatement lorsqu'une courte pause de réflexion survient. Souvent, les candidates / candidats retrouvent le fil de l'entretien après quelques secondes.

Posture et attitude personnelle

- Faites attention à votre mimique et gestuelle. Gardez-les aussi neutres et professionnelles que possible afin de ne pas envoyer de signaux d'approbation ou de désaccord.
- Adoptez une posture calme et détendue. Votre sérénité se transmet aux candidates / candidats.
- Parlez à un rythme régulier et avec un ton bienveillant afin de créer une atmosphère apaisante.

Rester calme et donner des repères

- Si la nervosité est perceptible, restez vous-même calme et compréhensif·ve.
- Structurez l'entretien clairement en annonçant les étapes suivantes (« Nous passons maintenant au prochain thème. »).
- Évitez les évaluations telles que « bien » ou « correct ». De tels retours pourraient influencer les réponses.

Créer des points d'accroche

- Si les candidates / candidats bloquent : encouragez-les à se baser sur des situations vécues en entreprise ou dans la vie quotidienne. Cela peut faciliter la mise en relation avec l'entreprise de référence. (« Comment géreriez-vous cela dans votre entreprise ? »)
- Commencez par des situations simples et concrètes, puis augmentez progressivement le niveau de difficulté.

Flexibilité dans l'entretien

- Si une question ou un domaine de compétence opérationnel (CO) ne peut pas être traité, passez à un autre point et revenez-y plus tard si le temps le permet. Cela évite de bloquer l'entretien.
- Reformulez la question si nécessaire, sans toutefois donner d'indices de contenu.

Soutenir activement le flux de l'entretien

- Posez des questions courtes et ouvertes pour relancer le dialogue.
- Offrez de l'orientation en résumant ce qui a été dit et en y rattachant votre question. (« Vous avez mentionné que... – pouvez-vous préciser ? »)

- En cas de forte nervosité, utilisez de petits signaux d'encouragement comme un léger hochement de tête ou une invitation à prendre son temps.

5.3 Propositions de transitions dans l'entretien professionnel

Transitions bienveillantes et neutres

- « Merci pour vos explications. Nous passons maintenant à un autre thème... »
- « Je vous remercie pour vos précisions. Nous allons maintenant aborder... »
- « Merci pour votre réponse. Nous poursuivons avec... »

Transitions structurantes

- « Ce point est maintenant terminé. Passons à... »
- « Nous avons couvert cet aspect. Je souhaite maintenant vous interroger sur... »
- « Nous passons maintenant d'une vue d'ensemble à une situation plus concrète... »

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

- « Nous laissons ce thème de côté pour le moment et y reviendrons plus tard. Nous parlons maintenant de... »
- « Pour vous faciliter la reprise, nous passons à une nouvelle question... »
- « Changeons de sujet. Peut-être qu'un exemple de votre entreprise vous viendra à l'esprit... »

Transitions de liaison

- « Vous venez de mentionner XY. Cela nous amène directement au point suivant... »
- « Pour poursuivre sur ce que vous venez de dire, je vous interroge maintenant sur... »
- « Votre remarque à propos de XY s'intègre bien dans un autre aspect que nous allons approfondir... »

Transitions de clôture

- « Merci pour vos explications. Nous clôturons ce thème et poursuivons avec... »
- « Ce point est maintenant traité. Le prochain sujet concerne... »
- « Nous avons terminé ce HKB et passons maintenant à... »

5.4 Exemples de questions issues des entreprises de référence

- La clinique suit la philosophie « Retour en santé vers la vie quotidienne ». Comment tenez-vous compte de cette philosophie dans votre communication et votre comportement ?
- Quel rôle jouent votre posture et votre langage avec des patientes/patients alités ? Comment les adaptez-vous ?
- Que faites-vous si, pendant le service, vous constatez qu'une règle d'hygiène n'est pas respectée ? Décrivez votre gestion de cette situation.
- Quelles alternatives proposez-vous lorsqu'un client refuse le plat de viande ? Justifiez votre recommandation.
- Un client vous demande une recommandation de boisson qui soutient la guérison. Comment procédez-vous ?
- Comment organisez-vous le travail de dressage lorsque les plats arrivent en chariot chauffant ? Quels aspects d'hygiène sont particulièrement importants ?

5.5 Clôture de l'entretien professionnel

Remarque : Terminez l'entretien par une conclusion bienveillante, sans commentaires évaluatifs.

Exemple : « Nous sommes arrivés à la fin de notre entretien professionnel. Merci beaucoup pour vos réponses et vos explications. »