

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale Spécialiste en communication hôtelière avec certificat fédéral de capacité (CFC)*

412.101.222.23

du 11 octobre 2016 (Etat le 1^{er} janvier 2018)

79200

Spécialiste en communication hôtelière CFC
Hotel-Kommunikationsfachfrau/
Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ
Impiegata in comunicazione alberghiera/
Impiegato in comunicazione alberghiera AFC

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI),
vu l'art. 19 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle¹,
vu l'art. 12 de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle
(OFPr)²,
vu l'art. 4, al. 4, de l'ordonnance du 28 septembre 2007 sur la protection des jeunes
travailleurs (OLT 5)³,
*arrête:*⁴

Section 1 Objet et durée

Art. 1 Profil de la profession

Les spécialistes en communication hôtelière de niveau CFC maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les connaissances, les aptitudes et les comportements ci-après:

- a. ils sont amenés à travailler dans les différents secteurs d'une entreprise hôtelière (cuisine, étage, restaurant, réception/back-office); ils connaissent les bases de ces services et leurs interactions ; ils sont cependant affectés principalement au front-office et sont directement en contact avec la clientèle; dans ce contexte, ils s'identifient à la philosophie de leur entreprise et savent se mettre à l'écoute des clients;

RO 2016 3667

* Les termes désignant des personnes s'appliquent également aux femmes et aux hommes.

1 RS 412.10

2 RS 412.101

3 RS 822.115

4 Nouvelle teneur selon le ch. I 166 de l'O du SEFRI du 24 nov. 2017 concernant la mod. d'O sur la formation relative à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2018 (RO 2017 7331).

- b. ils encadrent et conseillent les clients de façon pertinente et les informent de manière appropriée dans trois langues; ce faisant, ils respectent les différences culturelles et veillent à leur présentation;
- c. ils communiquent de manière convaincante tout en se montrant aimables, ouverts et attentionnés et sont à même d'adapter leur langage à la situation; à cette fin, ils mettent en pratique leurs connaissances dans le domaine des nouveaux médias;
- d. ils conçoivent et organisent des mesures en relation avec l'encadrement des clients; pour pouvoir mener à bien les tâches de coordination et assurer les contacts avec les clients et les partenaires, ils appliquent leurs connaissances de base dans les domaines du marketing et de la gestion (comptabilité et gestion des ressources humaines);
- e. ils maîtrisent les bases des processus internes afin d'exercer leur rôle de coordinateur au sein de l'entreprise; ils organisent leur propre travail de manière rationnelle conformément aux contraintes de l'entreprise ainsi qu'en fonction des délais et assurent la communication interne.

Art. 2 Durée et début

¹ La formation professionnelle initiale dure 3 ans.

² Le début de la formation professionnelle initiale est coordonné avec le début de la formation dispensée par l'école professionnelle fréquentée.

Section 2 Objectifs et exigences

Art. 3 Principes

¹ Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale sont fixés en termes de compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

² Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.

³ Tous les lieux de formation contribuent à l'acquisition des compétences opérationnelles par les personnes en formation. Ils coordonnent les contenus de la formation et des procédures de qualification.

Art. 4 Compétences opérationnelles

La formation comprend les compétences opérationnelles ci-après dans les domaines de compétences opérationnelles suivants:

- a. conseil et encadrement des clients et des partenaires:
 - 1. adapter la communication avec les clients et les partenaires aux besoins et aux objectifs,
 - 2. contrôler et assurer la planification du travail et des tâches journalières,

3. préparer et catégoriser les différents produits et services proposés par l'entreprise,
 4. encadrer les clients, vendre les différents produits et services proposés par l'entreprise,
 5. recueillir et évaluer les commentaires, faire des retours et mettre en œuvre des mesures,
 6. s'entretenir avec les clients et les partenaires dans une deuxième langue nationale,
 7. s'entretenir avec les clients et les partenaires dans la troisième langue (anglais);
- b. conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations:
1. concevoir et planifier des offres de coopération et des offres proposées par l'entreprise,
 2. concevoir des supports médiatiques et de communication simples à l'aide des technologies actuelles,
 3. concevoir des instruments pour évaluer la satisfaction des clients;
- c. organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs:
1. recueillir des informations sur les bases, les données et les chiffres nécessaires aux tâches administratives,
 2. traiter la correspondance interne et externe,
 3. tenir une comptabilité financière simple,
 4. collaborer à la gestion des dossiers des collaborateurs et aux tâches liées aux entrées en fonction et aux départs,
 5. tenir des statistiques de l'entreprise, surveiller les processus de travail, mettre en place des mesures de pilotage, garantir l'organisation structurée et fonctionnelle,
 6. rédiger des textes simples et traiter la correspondance avec les clients et les partenaires dans une deuxième langue nationale,
 7. rédiger des textes simples et traiter la correspondance avec les clients et les partenaires dans la troisième langue (anglais);
- d. garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité:
1. gérer les stocks de manière durable et procéder à la réception des marchandises,
 2. garantir la préservation des valeurs de l'entreprise,
 3. assurer dans les processus-clés les principes de durabilité dans et entre tous les services,
 4. mettre en œuvre les valeurs et les normes de l'entreprise.

Section 3

Sécurité au travail, protection de la santé et protection de l'environnement

Art. 5⁵

¹ Dès le début de la formation, les prestataires de la formation remettent et expliquent aux personnes en formation les directives et les recommandations en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement, en particulier celles relatives à la communication des dangers (symboles de danger, pictogrammes, signes d'interdiction) dans ces trois domaines.

² Les directives et les recommandations précitées font partie intégrante de la formation dispensée dans tous les lieux de formation et elles sont prises en considération dans les procédures de qualification.

³ Il est fait en sorte que les personnes en formation acquièrent, sur tous les lieux de formation, des connaissances en matière de développement durable, notamment en ce qui concerne l'équilibre entre les intérêts sociétaux, écologiques et économiques.

⁴ En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5 et conformément aux prescriptions de l'art. 4, al. 4, OLT 5, il est permis d'occuper les personnes en formation, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux mentionnés dans l'annexe du plan de formation.

⁵ La dérogation visée à l'al. 4 présuppose que les personnes en formation soient formées, encadrées et surveillées en fonction des risques accrus qu'elles courent; ces dispositions particulières sont définies dans l'annexe du plan de formation à titre de mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.

Section 4

Etendue de la formation dans les différents lieux de formation et langue d'enseignement

Art. 6 Formation à la pratique professionnelle dans l'entreprise et dans d'autres lieux de formation comparables

¹ La formation à la pratique professionnelle en entreprise s'étend sur toute la durée de la formation professionnelle initiale, en moyenne à raison de 3,5 jours par semaine.

² Si la formation à la pratique professionnelle a lieu dans le cadre d'une formation initiale en école, elle doit être dispensée selon les modalités fixées avec l'organisation du monde du travail compétente.

⁵ Nouvelle teneur selon le ch. II 166 de l'O du SEFRI du 24 nov. 2017 concernant la mod. d'O sur la formation relative à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2018 (RO 2017 7331).

³ Dans le cadre d'une formation initiale en école, la formation à la pratique professionnelle est dispensée sous la forme de parties pratiques intégrées ou de stages en entreprises. La formation à la pratique professionnelle dure au minimum 165 jours de travail.

Art. 7 Ecole professionnelle

¹ L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 1640 périodes d'enseignement. Celles-ci sont réparties selon le tableau suivant:

Enseignement	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	Total
a. Connaissances professionnelles				
– Conseil et encadrement des clients et des partenaires	260	150	110	520
– Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité				
– Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	270	230	100	600
– Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs				
Total Connaissances professionnelles	530	380	210	1120
b. Culture générale	120	120	120	360
c. Education physique	80	40	40	160
Total des périodes d'enseignement	730	540	370	1640

² De légères divergences par rapport au nombre prescrit de périodes d'enseignement par année d'apprentissage au sein d'un domaine de compétences opérationnelles sont possibles, en accord avec les autorités cantonales et les organisations du monde du travail compétentes.

³ L'enseignement de la culture générale est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale⁶.

⁴ La langue d'enseignement est en règle générale la langue nationale du lieu d'implantation de l'école.

⁵ L'enseignement bilingue est recommandé dans la langue nationale du lieu d'implantation de l'école et dans une autre langue nationale ou en anglais.

⁶ Les cantons peuvent admettre d'autres langues d'enseignement.

Art. 8 Cours interentreprises

¹ Les cours interentreprises comprennent 15 jours de cours, à raison de 8 heures de cours par jour.

² Les jours et les contenus sont répartis sur 3 cours comme suit:

- a. le cours I a lieu durant la 1^{re} année d'apprentissage, comprend 8 jours et porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après:
 1. conseil et encadrement des clients et des partenaires,
 2. organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs,
 3. garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité;
- b. le cours II a lieu durant la 2^e année d'apprentissage, comprend 5 jours et porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après:
 1. conseil et encadrement des clients et des partenaires,
 2. organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs,
 3. garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité;
- c. le cours III a lieu durant la 3^e année d'apprentissage, comprend 2 jours et porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après:
 1. conseil et encadrement des clients et des partenaires,
 2. organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs,
 3. garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité.

³ Aucun cours interentreprises n'a lieu durant le dernier semestre de la formation professionnelle initiale.⁷

Section 5 Plan de formation

Art. 9

¹ Un plan de formation, édicté par l'organisation du monde du travail compétente et approuvé par le SEFRI, est disponible au moment de l'entrée en vigueur de la présente ordonnance.

² Le plan de formation:

- a. contient le profil de qualification; celui-ci comprend:
 1. le profil de la profession,
 2. la vue d'ensemble des domaines de compétences opérationnelles et des compétences opérationnelles,
 3. le niveau d'exigences de la profession;
- b. détaille les contenus de la formation initiale et les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement, et définit quelles compétences opérationnelles sont transmises et acquises dans chaque lieu de formation.

⁷ Nouvelle teneur selon le ch. III 37 de l'O du SEFRI du 24 nov. 2017 concernant la mod. d'O sur la formation relative à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 2018 (RO 2017 7331).

³ Le plan de formation est assorti de la liste des instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale avec indication des sources.

Section 6

Exigences minimales posées aux formateurs et nombre maximal de personnes en formation dans l'entreprise

Art. 10 Exigences minimales posées aux formateurs

Les exigences minimales posées aux formateurs au sens de l'art. 44, al. 1, let. a et b, OFPr sont remplies par:

- a. les spécialistes en communication hôtelière CFC justifiant d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- b. les personnes titulaires d'un CFC dans une profession de la branche de l'hôtellerie/restauration et justifiant des connaissances professionnelles requises propres aux spécialistes en communication hôtelière CFC et d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'elles dispensent;
- c. les personnes titulaires d'un titre correspondant de la formation professionnelle supérieure;
- d. les personnes titulaires d'un diplôme correspondant d'une haute école et justifiant d'au moins 5 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'elles dispensent.

Art. 11 Nombre maximal de personnes en formation

¹ Les entreprises qui disposent d'un formateur occupé à 100 % ou de deux formateurs occupés chacun au moins à 60 % peuvent former une personne.

² Une autre personne peut être formée pour chaque professionnel supplémentaire occupé à 100 % ou pour chaque groupe supplémentaire de deux professionnels occupés chacun au moins à 60 %.

³ Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

⁴ Dans les entreprises qui ne sont autorisées à former qu'une seule personne, une seconde personne peut commencer sa formation si la première entame sa dernière année de formation professionnelle initiale.

⁵ Dans des cas particuliers, l'autorité cantonale peut autoriser une entreprise ayant formé depuis plusieurs années des personnes avec grand succès à dépasser le nombre maximal de personnes en formation.

Section 7**Dossier de formation, rapport de formation et dossiers des prestations****Art. 12** Dossier de formation

¹ Pendant la formation à la pratique professionnelle, la personne en formation tient un dossier de formation dans lequel elle inscrit au fur et à mesure les travaux importants concernant les compétences opérationnelles à acquérir.

² Au moins une fois par semestre, le formateur contrôle et signe le dossier de formation. Il en discute avec la personne en formation au moins une fois par semestre.

Art. 13 Rapport de formation

¹ A la fin de chaque semestre, le formateur établit un rapport attestant le niveau atteint par la personne en formation. A cette fin, il se fonde sur les prestations de la personne en formation pendant la formation en entreprise et sur les remarques relatives aux prestations fournies à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises. Il discute du rapport de formation avec la personne en formation.

² Le formateur et la personne en formation conviennent si nécessaire de mesures permettant d'atteindre les objectifs de la formation et fixent des délais en conséquence. Ils consignent les décisions et les mesures prises par écrit.

³ A l'issue du délai fixé, le formateur vérifie l'efficacité des mesures prises et fait mention de ses conclusions dans le rapport de formation suivant.

⁴ Si les objectifs liés aux mesures fixées ne sont pas atteints ou si les chances de réussite de la personne en formation sont compromises, le formateur le signale par écrit aux parties contractantes et à l'autorité cantonale.

Art. 14 Dossier des prestations fournies à l'école professionnelle

Les écoles professionnelles documentent les prestations de la personne en formation relatives aux domaines de compétences opérationnelles enseignés et à la culture générale, et établissent un bulletin à son intention au terme de chaque semestre.

Art. 15 Dossier des prestations fournies durant les cours interentreprises

Les prestataires des cours interentreprises documentent les prestations de la personne en formation sous la forme d'un contrôle de compétence effectué après chaque cours interentreprises.

Section 8⁸ Procédures de qualification

Art. 16 Admission

Est admise aux procédures de qualification la personne qui a suivi la formation professionnelle initiale:

- a. conformément à la présente ordonnance;
- b. dans une institution de formation accréditée par le canton, ou
- c. dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée et qui:
 1. a acquis l'expérience professionnelle nécessaire visée à l'art. 32 OFPr,
 2. a effectué 3 ans au minimum de cette expérience dans le domaine d'activité des spécialistes en communication hôtelière CFC, et
 3. démontre qu'elle satisfait aux exigences des procédures de qualification.

Art. 17 Objet

Les procédures de qualification visent à démontrer que les compétences opérationnelles décrites à l'art. 4 ont été acquises.

Art. 18 Etendue et organisation de la procédure de qualification avec examen final

¹ La procédure de qualification avec examen final porte sur les compétences opérationnelles dans les domaines de qualification ci-après selon les modalités suivantes:

- a. travail pratique sous la forme d'un travail pratique prescrit (TPP) d'une durée de 8 heures. Ce domaine de qualification est évalué vers la fin de la formation professionnelle initiale. La personne en formation doit montrer qu'elle est à même d'exécuter les tâches demandées dans les règles de l'art et en fonction des besoins et de la situation. Le dossier de formation et les documents relatifs aux cours interentreprises peuvent être utilisés comme aides. Ce domaine de qualification porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après assortis des pondérations suivantes:

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Pondération
1	Conseil et encadrement des clients et des partenaires Garantie de la durabilité et des prescriptions en matière de qualité	40 %
2	Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs	30 %

⁸ Entre en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Pondération
3	Entretien professionnel concernant tous les domaines de compétences opérationnelles	30 %

- b. connaissances professionnelles d'une durée de 3 heures. Ce domaine de qualification est évalué vers la fin de la formation professionnelle initiale. Il fait l'objet d'un examen écrit; il porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après assortis des pondérations suivantes:

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Durée de l'examen	Pondération
1	Conseil et encadrement des clients et des partenaires	70 min.	40 %
2	Conception et organisation de mesures de marketing et de coopérations	40 min.	20 %
3	Organisation et mise en œuvre de processus de travail administratifs	70 min.	40 %

- c. 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 initiale⁹.

² Dans chaque domaine de qualification, les prestations sont évaluées par au moins deux experts aux examens.

Art. 19 Conditions de réussite, calcul et pondération des notes

¹ La procédure de qualification avec examen final est réussie si:

- la note du domaine de qualification «travail pratique» est supérieure ou égale à 4, et
- la note globale est supérieure ou égale à 4.

² La note globale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes pondérées des domaines de qualification de l'examen final et de la note d'expérience pondérée.

³ La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des 6 notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles.

⁴ Pour le calcul de la note globale, les notes sont pondérées de la manière suivante:

- travail pratique: 40 %;
- connaissances professionnelles: 20 %;
- culture générale: 20 %;

⁹ RS 412.101.241

- d. note d'expérience: 20 %.

Art. 20 Répétitions

¹ La répétition de la procédure de qualification est régie par l'art. 33 OFPr.

² Si un domaine de qualification doit être répété, il doit l'être dans sa globalité.

³ Pour les personnes qui répètent l'examen final et qui ne suivent plus l'enseignement des connaissances professionnelles, l'ancienne note d'expérience est prise en compte. Pour les personnes qui suivent à nouveau l'enseignement des connaissances professionnelles pendant 2 semestres au minimum, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

Art. 21 Cas particulier

¹ Pour les personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée et subi l'examen final régi par la présente ordonnance, il n'y a pas de note d'expérience.

² Pour le calcul de la note globale, les notes sont pondérées de la manière suivante:

- a. travail pratique: 50 %;
- b. connaissances professionnelles: 30 %;
- c. culture générale: 20 %.

Section 9¹⁰ Certificat et titre

Art. 22

¹ La personne qui a réussi une procédure de qualification reçoit le certificat fédéral de capacité (CFC).

² Le CFC autorise ses titulaires à porter le titre légalement protégé de «spécialiste en communication hôtelière CFC».

³ Si le CFC a été obtenu par le biais de la procédure de qualification avec examen final, le bulletin de notes mentionne:

- a. la note globale;
- b. les notes de chaque domaine de qualification de l'examen final et, sous réserve de l'art. 21, al. 1, la note d'expérience.

¹⁰ Entre en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

Section 10 Développement de la qualité et organisation

Art. 23 Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation des spécialistes en communication hôtelière CFC

¹ La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation des spécialistes en communication hôtelière CFC (commission) comprend:

- a. six représentants de *Hotel & Gastro formation*;
- b. un représentant des enseignants des connaissances professionnelles;
- c. au moins un représentant de la Confédération et au moins un représentant des cantons.

² Les régions linguistiques sont représentées équitablement.

³ La commission s'auto-constitue.

⁴ Elle est notamment chargée des tâches suivantes:

- a. examiner régulièrement, au moins tous les 5 ans, l'ordonnance et le plan de formation en fonction des développements économiques, technologiques, écologiques et didactiques. Intégrer, le cas échéant, de nouveaux aspects organisationnels de la formation professionnelle initiale;
- b. demander à l'organisation du monde du travail compétente de proposer au SEFRI des modifications de l'ordonnance, pour autant que les développements constatés requièrent une adaptation de cette dernière;
- c. proposer à l'organisation du monde du travail compétente de modifier le plan de formation, pour autant que les développements constatés requièrent une adaptation de ce dernier;
- d. prendre position sur les instruments de validation des acquis de l'expérience;
- e. prendre position sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale, en particulier sur les dispositions d'exécution relatives aux procédures de qualification.

Art. 24 Organe responsable et organisation des cours interentreprises

¹ L'organe responsable des cours interentreprises est *Hotel & Gastro formation*.

² Les cantons peuvent, en concertation avec les organisations du monde du travail compétentes, confier l'organisation des cours interentreprises à une autre institution, notamment si la qualité ou l'organisation de ces cours ne peuvent plus être assurées.

³ Les cantons déterminent l'organisation et le déroulement des cours interentreprises avec l'organe responsable.

⁴ Les autorités cantonales compétentes ont accès aux cours en tout temps.

Section 11 Entrée en vigueur

Art. 25

¹ La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} janvier 2017, les dispositions de l'al. 2 étant réservées.

² Les dispositions relatives aux procédures de qualification, au certificat et au titre (art. 16 à 22) entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

