

**Ordonnance du SEFRI
sur la formation professionnelle initiale
Gestionnaire en intendance
avec certificat fédéral de capacité (CFC)***

412.101.220.09

du 10 septembre 2015 (Etat le 1^{er} janvier 2018)

79615

**Gestionnaire en intendance CFC
Fachfrau/Fachmann Hauswirtschaft EFZ
Impiegata/Impiegato d'economica domestica 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

¹ Les gestionnaires en intendance de niveau CFC maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les connaissances, les aptitudes et les comportements ci-après:

- a. ils travaillent dans des homes, des hôpitaux, des hôtels et d'autres entreprises ayant leur propre service d'intendance;
- b. ils accueillent, conseillent et servent les clients. Ils organisent et réalisent des événements et dressent des tables et des buffets;
- c. ils composent des menus appropriés aux différents groupes de personnes et aux différentes classes d'âge et préparent des mets. Ils assurent un bon déroulement de la distribution des repas et garantissent une organisation du lavage de la vaisselle appropriée;

RO 2015 3917

* 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 6 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).

- d. ils nettoient les locaux et les équipements et les aménagent de manière agréable;
- e. ils traitent le linge d'entreprise et le linge privé et le remettent en état;
- f. ils effectuent des travaux administratifs dans tous les domaines d'activité en utilisant les équipements techniques de bureau;
- g. ils entrent en contact avec les clients de façon professionnelle, respectueuse et valorisante et contribuent ainsi à leur bien-être;
- h. ils travaillent dans le souci de la qualité, de façon efficiente et rigoureuse, en équipe ou de manière autonome, instruisent et encadrent les personnes qui leur sont subordonnées. Ils utilisent le matériel, les machines et les appareils de manière responsable et selon les indications du fabricant;
- i. dans l'exercice de leur profession, ils respectent les directives légales et celles en vigueur dans l'entreprise, les prescriptions en matière d'hygiène, de protection de la santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement et promeuvent une utilisation efficace de l'énergie et des ressources.

Art. 2 Durée et début

¹ La formation professionnelle initiale dure 3 ans.

² Pour les titulaires d'une attestation fédérale de formation professionnelle d'employé en intendance AFP, la première année de la formation professionnelle initiale est prise en compte.

³ 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. Accueil, conseil et service aux clients:

1. mettre en œuvre la culture de l'entreprise,
 2. communiquer de façon professionnelle, respectueuse et valorisante,
 3. conseiller judicieusement les clients,
 4. dresser des tables de façon adaptée aux situations,
 5. fournir des prestations de services orientées vers les clients,
 6. organiser et réaliser des événements,
 7. proposer et mettre en œuvre des mesures de promotion des ventes;
- b. Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements:
1. effectuer des nettoyages de façon adaptée aux matériaux et irréprochable du point de vue de l'hygiène, de l'efficacité et de l'écologie,
 2. équiper et aménager des locaux de façon appropriée à la situation et aux besoins,
 3. planifier et mettre en œuvre l'instruction d'autres personnes;
- c. Réalisation des travaux du circuit du linge:
1. traiter le linge de l'entreprise et le linge privé de façon respectueuse et hygiénique,
 2. remettre les textiles en état,
 3. traiter le linge infectieux;
- d. Composition, préparation et distribution de menus:
1. composer des menus répondant aux critères d'une alimentation saine,
 2. préparer des mets selon les directives,
 3. assurer la distribution des repas en tenant compte des besoins,
 4. assurer le bon déroulement du processus de lavage de la vaisselle;
- e. Exécution de travaux administratifs:
1. mettre en œuvre l'organisation de l'entreprise de façon optimale,
 2. contribuer à la mise en œuvre de l'assurance qualité de l'entreprise,
 3. effectuer des travaux administratifs,
 4. enregistrer les données nécessaires à l'établissement de statistiques,
 5. préparer l'achat des marchandises et gérer le stock,
 6. procéder à l'enregistrement administratifs des prestations de services fournies;
- f. Promotion de sa propre santé et soutien aux clients:
1. être conscient de sa propre personnalité et se comporter en conséquence,
 2. agir de façon professionnelle et coopérer dans le cadre d'une équipe interdisciplinaire,
 3. prendre soin de sa santé physique et psychique et appliquer les mesures de sécurité au travail,
 4. apporter un soutien adapté aux clients,

5. agir de manière appropriée dans les situations d'urgence.

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

La formation à la pratique professionnelle en entreprise s'étend sur toute la durée de la formation professionnelle initiale, en moyenne à raison de 4 jours par semaine.

⁵ Nouvelle teneur selon le ch. II 6 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).

Art. 7 Ecole professionnelle

¹ L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 1080 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				
– Accueil, conseil et service aux clients	40	40	60	140
– Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements	40	40	40	120
– Réalisation des travaux du circuit du linge	40	40	20	100
– Composition, préparation et distribution de menus	20	40	40	100
– Exécution de travaux administratifs	20	20	20	60
– Promotion de sa propre santé et soutien aux clients	40	20	20	80
Total	200	200	200	600
b. Culture générale	120	120	120	360
c. Education physique	40	40	40	120
Total des périodes d'enseignement	360	360	360	1080

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 12 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 4 jours et porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après:
 1. accueil, conseil et service aux clients,
 2. nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements,

⁶ RS 412.101.241

3. réalisation des travaux du circuit du linge,
 4. composition, préparation et distribution de menus,
 5. promotion de sa propre santé et soutien aux clients;
- b. le cours II a lieu durant la 2^e année d'apprentissage, comprend 4 jours et porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après:
1. accueil, conseil et service aux clients,
 2. nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements,
 3. réalisation des travaux du circuit du linge,
 4. composition, préparation et distribution de menus,
 5. promotion de sa propre santé et soutien aux clients;
- c. le cours III a lieu durant la 3^e année d'apprentissage, comprend 4 jours et porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après:
1. accueil, conseil et service aux clients,
 2. nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements,
 3. réalisation des travaux du circuit du linge,
 4. composition, préparation et distribution de menus.

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

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, et
 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.

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.⁷

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 gestionnaires en intendance CFC justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- b. les gestionnaires en économie familiale qualifiés justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'ils dispensent;
- c. les personnes titulaires d'un CFC dans une profession apparentée et justifiant des connaissances professionnelles requises propres aux gestionnaires en intendance CFC et d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation qu'elles dispensent;
- d. les personnes titulaires d'un titre correspondant de la formation professionnelle supérieure;
- e. les personnes titulaires d'un diplôme correspondant d'une haute école spécialisée et justifiant d'au moins 2 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.

⁷ Nouvelle teneur selon le ch. III 1 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).

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 dossier 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 prochain rapport de formation.

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.

Section 8 Procédures de qualification

Art. 15 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 gestionnaires en intendance CFC, et
 - 3. démontre qu'elle satisfait aux exigences des procédures de qualification.

Art. 16 Objet

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

Art. 17 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 6 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.	Accueil, conseil et service aux clients	25 %
2.	Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements	25 %
3.	Réalisation des travaux du circuit du linge	25 %
4.	Composition, préparation et distribution de menus	25 %

- b. connaissances professionnelles d'une durée de 3 heures. Ce domaine de qualification est évalué vers la fin de la formation professionnelle initiale. Il porte sur les domaines de compétences opérationnelles ci-après assortis des pondérations suivantes selon les formes d'examen ci-dessous:

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Forme et durée d'examen	Pondération
		écrit	
1.	Accueil, conseil et service aux clients	45 min.	25 %

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Forme et durée d'examen	Pondération
		écrit	
2.	Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements	45 min.	25 %
3.	Réalisation des travaux du circuit du linge	45 min.	25 %
4.	Composition, préparation et distribution de menus	45 min.	25 %

- 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 initiale⁸.

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

Art. 18 Conditions de réussite, calcul et pondération des notes

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

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

- a. travail pratique: 40 %;
- b. connaissances professionnelles: 20 %;
- c. culture générale: 20 %;
- d. note d'expérience: 20 %.

Art. 19 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

⁸ RS 412.101.241

professionnelles pendant 2 semestres au minimum, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

Art. 20 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: 40 %;
- b. connaissances professionnelles: 40 %;
- c. culture générale: 20 %.

Section 9 Certificat et titre

Art. 21

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 «gestionnaire en intendance 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. 20, al. 1, la note d'expérience.

Section 10 Développement de la qualité et organisation

Art. 22 Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité des formations professionnelles initiales dans le domaine de l'intendance

¹ La Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité des formations professionnelles initiales dans le domaine de l'intendance (commission) comprend:

- a. 5 à 7 représentants de l'Ortra Intendance suisse;
- b. 2 représentants des enseignants des connaissances professionnelles;
- c. au moins 1 représentant de la Confédération et au moins 1 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;
- 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. 23 Organe responsable et organisation des cours interentreprises

¹ L'organe responsable des cours interentreprises est l'Ortra Intendance suisse.

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 Dispositions finales

Art. 24 Abrogation du droit en vigueur

¹ L'ordonnance du SEFRI du 20 décembre 2004 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaires en intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC)⁹ est abrogée.

² L'approbation du plan de formation de gestionnaire en intendance du 20 décembre 2004 est révoquée.

⁹ RO 2005 1097

Art. 25 Dispositions transitoires

¹ Les personnes qui ont commencé leur formation de gestionnaire en intendance avant le 1^{er} janvier 2016 l'achèvent selon l'ancien droit.

² Si elles en font la demande, les personnes qui répètent jusqu'au 31 décembre 2021 la procédure de qualification avec examen final de gestionnaire en intendance verront leurs prestations appréciées selon l'ancien droit.

Art. 26 Entrée en vigueur

¹ La présente ordonnance entre en vigueur le 1^{er} janvier 2016, les dispositions de l'al. 2 étant réservées.

² Les dispositions relatives aux procédures de qualification, au certificat et au titre (art. 15 à 21) entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2019.

