

## 1. Assemblée générale

La 11e Assemblée générale des membres s'est tenue le 24 mai 2019 au centre de formation professionnelle Nature et Nutrition de Sursee.

La présidente, Susanne Oberholzer, a ouvert l'Assemblée générale. 49 voix étaient représentées. Les affaires statutaires ont été approuvées.

L'Assemblée générale a été suivie par une visite guidée de Herzog Kerzen AG à Sursee.



## 2. Comité

L'élection des membres du comité a lieu tous les 4 ans. Les élections complètes ont eu lieu en 2018. Au cours de l'année sous revue, Natasa Brin-Susilo a dû se retirer du comité pour des raisons professionnelles. Patrizia Cabernard s'est présentée pour prendre sa succession.

Les personnes suivantes sont représentées au comité:

Susanne Oberholzer	Présidente	réélue en 2018
Thomas Müller	Région Berne	réélu en 2018
Natasa Brin-Susilo	Représentante des employés	réélue en 2018
Iris Bruchez	Région Suisse romande	élue en 2018
Lisbeth Durrer-Britschgi	Région Suisse centrale	réélue en 2018
Annemarie Husistein	Région Suisse orientale	élue en 2018
Claudia Mittero-Kubin	Région Suisse italienne	élue en 2018
Armin Müller	Représentant des employeurs	réélu en 2018
Patrizia Cabernard	Représentante des employés	élue en 2019

La personne suivante s'est retirée du comité en 2019:

Natasa Brin-Susilo                      Représentante des employés



Au cours de la période sous revue, le comité s'est réuni cinq fois en séances d'une journée en différents endroits de Suisse. Ces séances ont été consacrées à l'exécution des tâches statutaires courantes. Il a mandaté et élu les membres des différentes commissions et groupes de travail et a pris des décisions relatives à la mise en place des «nouvelles professions», ainsi qu'à d'autres projets.

Dans la mesure du possible, les membres du comité assistent aux assemblées générales des associations cantonales et régionales et y rendent compte des activités de l'Ortra intendance Suisse.

Après les séances de comité, l'Ortra intendance Suisse informe ses membres via une Newsletter en trois langues sur les sujets abordés et les décisions correspondantes.

### **3. Secrétariat**

Elvira Schwegler assume la fonction de Secrétaire générale depuis 2015. Ivana Dragojevic s'occupe de l'administration depuis 2017. Toutes les deux sont à temps partiel. Depuis 2014, Nicole Steinhauser, experte fiduciaire diplômée, tient la comptabilité de l'Ortra intendance Suisse.

Le Secrétariat s'est acquitté des tâches courantes et des activités qui lui avaient été confiées par le comité, ainsi que des tâches incombant à l'Ortra en tant qu'organe responsable et association faitière des deux formations initiales. Au cours de la période sous revue, le Secrétariat a reçu 6'668 e-mails (2018: 6'207) et en a envoyé 4'638 (2018: 4'299); il a également reçu environ 896 appels (2018: 870) et en a passé 538 (2018: 520). Nos interlocuteurs sont les organisations membres, les membres des organes de l'Ortra intendance Suisse, les offices nationaux et cantonaux, les formateur/rices, les enseignants des écoles professionnelles, les instructeur/rices des CI, les apprentis, les organisations nationales, les personnes désirant se former ou apprendre le métier ou souhaitant connaître les possibilités de formation continue après la formation initiale.

Le Secrétariat peut utiliser les locaux et l'infrastructure de l'Hotel & Gastro Union pour une somme modique.

## **4. Secteur professionnel Gestionnaires en intendance et Employé(e)s en intendance**

### **4.1. Documents**

La plupart des documents relatifs aux deux professions se trouve sur notre site Internet. Certains autres documents sont disponibles dans nos classeurs de formation et dossiers de formation.

### **4.2. Formation des expertes pour gestionnaires en intendance CFC**

Les formations des expertes pour Gestionnaires en intendance CFC ont été préparées avec l'IFFP, les cheffes-expertes Ruth Gysel, Sonja Schläpfer, Daniela Hegglin, Beatrice Hirschy, Gabriela Balzarini et Elvira Schwegler, et réalisées dans les trois régions linguistiques. Les nouveaux procès-verbaux d'évaluation ont été testés à l'occasion des formations dans 2 sessions pour les DCO 1 et DCO 4. Un film vidéo a été tourné à titre d'exercice pour les épreuves d'examen du DCO 4.

La plupart des expert-e-s ont réservé un accueil favorable aux nouveaux procès-verbaux d'évaluation. De nombreuses expert-e-s avaient déjà pu recueillir des expériences grâce à la procédure de qualification 2018 des employé-e-s en intendance. Les nouveaux procès-verbaux d'évaluation permettent de mieux garantir l'uniformité de la notation de nos apprenants dans toute la Suisse.

## **5. Commissions spécialisées**

Les membres des commissions spécialisées et de leurs groupes de travail sont désignés par le comité.

### **5.1. Commission pour le développement de la profession et la qualité dans l'intendance (DP&Q)**

La Commission s'est réunie deux fois au cours de l'exercice sous revue. Les personnes suivantes font partie de la Commission:

Susanne Oberholzer	Présidente
Elvira Schwegler	Secrétaire générale de l'Ortra intendance Suisse
Florian Berset	Représentant du SEFRI, Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation
Ursula Fehr offices	Représentante de la CSFP, Conférence suisse des de la formation professionnelle
Margrit Burri	Représentante de l'école professionnelle
Therese Derendinger	Représentante entreprises Employé(e)s en intendance
Beatrice Hirschy	Représentante Suisse romande
Claudia Knutti	Représentante entreprises et Tessin
Cindy Trevisan	Représentante des employés
Marlis Wäfler romande	Représentante écoles professionnelles et Suisse

### **5.2. Commission de surveillance CI**

La commission de surveillance s'est réunie deux fois au cours de l'exercice sous revue et a formulé des recommandations pour toute la Suisse. Au cours de l'année sous revue, ces documents ont été envoyés aux membres cantonaux et régionaux pour approbation. Les retours d'informations ont été examinés et les recommandations définitives mises à disposition des membres en septembre dans les 3 langues.

Les personnes suivantes font partie de la Commission:

Lisbeth Durrer	Présidente
Beatrice Hery	Représentante de Berne
Claudia Knutti	Représentante du Tessin
Marie Bunmar	Représentante du Valais
Sandra Bissig	Représentante de Genève
Elvira Schwegler	Secrétaire générale de l'Ortra intendance Suisse

### 5.3. Commission pour la procédure de qualification des formations initiales

Le groupe de travail s'est énormément investi dans l'établissement des épreuves de la PQ pour les deux formations initiales.

Le groupe de travail se compose comme suit:

Kristina Andric	Représentante du CSFO, direction
Inge Gane	Représentante de la Thurgovie
Ursula Gubler	Représentante de Soleure
Edith Kühnis	Représentante de Bâle
Franziska Moser-Inniger	Représentante de Berne
Silvia Reist-Germann	Représentante de St. Gall
Anna Schäli	Représentante de Suisse centrale
Cindy Tenud	Représentante de Suisse romande
Sandra Nadig	Représentante de Suisse romande

## 6. Projet «nouvelle profession»

Lors de la conférence des président-e-s du 21 novembre 2018, le comité a reçu mandat d'élaborer une proposition de projet visant à développer une nouvelle profession dans le domaine de l'hôtellerie-intendance aux deux niveaux en collaboration avec Hotel & Gastro formation (HGF) à partir des deux professions existantes de «Gestionnaire en intendance» et de «Spécialiste en hôtellerie» et des attestions fédérales correspondantes.

Cette proposition de projet a été approuvée à une large majorité lors de l'Assemblée générale du 24 mai 2019. L'élaboration du profil de qualification (domaines des compétences opérationnelles et compétences opérationnelles, mais pas encore les objectifs évaluateurs ou les documents de mise en œuvre) de la profession aux niveaux AFP et CFC, ainsi qu'un modèle d'organisation cadre a été approuvée.

Le groupe de travail mis en place était composé de 8 personnes issues de l'intendance et de 7 personnes issues de la branche hôtelière. Deux co-responsables de projet ont été désignées, chacune représentante des deux organes responsables (Susanne Oberholzer, Ortra int. CH et Nina Theus, HGF). Le groupe de travail bénéficiait du soutien de Martin Schönbächler dans le domaine stratégique et de Fredi Schneider en accompagnement pédagogique.

26 personnes du secteur de l'intendance se sont proposées pour collaborer. Les critères de sélection retenus par le comité étaient les suivants:

- profession originaire de l'intendance et pas spécialiste en hôtellerie
- travaillant actuellement dans la pratique dans l'un des 3 lieux de formation
- les 3 lieux de formation devaient être représentés, l'accent étant placé sur les entreprises
- toutes les régions linguistiques devaient être représentées
- la mixité des âges devait être assurée.

#### **A été élue comme co-responsable:**

Oberholzer Susanne, présidente

#### **Ont été élus dans le groupe de pilotage:**

Durrer-Britschgi Lisbeth, membre du comité

Müller Thomas, vice-président

Schwegler Elvira, secrétaire générale

### **Ont été élus dans le groupe de travail:**

Gaillard Susana, région Suisse occidentale (entreprise)  
Häsler Rahel, région Suisse centrale (entreprise)  
Hemmer Sabine, région Berne (école, CI)  
Lendi Helena, H+ (entreprise)  
Orsino Cristina, région Suisse occidentale (école)  
Raia-Vogel Christine, région Tessin (entreprise)  
Schäli Anna, région Suisse centrale (CI)  
Schlöpfer Sonja, région Suisse orientale (entreprise, CI)

Un premier projet de profil de qualification a été élaboré par le spécialiste de l'accompagnement pédagogique sur la base des résultats de la révision quinquennale des professions existantes, de sondages auprès de nos membres, des cheffes-expertes et des feedbacks de diverses manifestations de nos membres. Lors de la première séance du 12 décembre 2019, cette première version a été discutée en profondeur aux niveaux AFP et CFC. Les prochaines séances de travail ont été programmées au 24 janvier 2020 et au 3 février 2020.

Susanne Oberholzer, co-responsable du projet

## **7. Produits**

### **7.1. Vente de dossiers de formation/classeurs**

En 2019, 542 dossiers de formation pour apprentis CFC et AFP ont été vendus (2018: 483) et 135 classeurs de formation CFC et AFP (2018: 169) dans les 3 langues.

154 supports d'enseignement «Remise en état des textiles» ont été vendus au cours de l'exercice sous revue.

En tout 198 dépliants, 68 guides Fil rouge et 0 classeurs vides ont également été vendus. 3'022 flyers (2018: 3'500) ont été distribués gratuitement.

La production et l'envoi des documents s'effectuent toujours par l'intermédiaire d'IG Arbeit Luzern.

### **7.2. Matériel didactique**

Le matériel didactique pour les 4 domaines de compétences opérationnelles ci-dessous est utilisé dans les trois langues.

Exécution de travaux administratifs  
Réalisation des travaux du circuit du linge  
Nettoyage et aménagement de locaux et d'équipements  
Composition, préparation et distribution de menus

Pour les deux domaines de compétences opérationnelles CFC

Accueil, conseil et service aux clients  
Promotion de sa propre santé et soutien aux clients

et pour les domaines de compétences opérationnelles AFP

Conseil et service aux clients  
Promotion de sa propre santé

des supports d'enseignement sous forme numérique ont été élaborés en collaboration avec Wigl pour les gestionnaires en intendance et les employé(e)s en intendance. Ces supports d'enseignement ne sont pas disponibles sous forme papier. En Suisse alémanique, ce matériel est utilisé depuis la rentrée 2019 dans presque toutes les écoles professionnelles. Certaines écoles ont commencé à l'utiliser en 2020. Ces supports seront disponibles en français et en italien en 2020. Le SEFRI nous fait des dotations financières pour la traduction.

Theres Affentranger, ancienne membre DP&Q et enseignante professionnelle textile, a élaboré ses propres supports d'enseignement durant son activité. Elle les a mis à notre disposition moyennant une petite indemnisation. Ce matériel pédagogique «Remise en état des textiles» est disponible dans les 3 langues depuis l'exercice écoulé et peut être commandé sur notre site Internet.

Concernant la formation FPra en intendance, des supports d'enseignement ont également été élaborés pour tous les domaines en collaboration avec Wigl. FPra en intendance ne dispose pas encore de son propre matériel didactique à l'échelle nationale. Celui-ci devrait être prêt à compter de 2020.

### **7.3. Offres d'emplois**

Au cours de l'année sous revue, 48 offres d'emploi ont été mises en ligne. En 2019, nous avons reçu beaucoup plus d'offres d'emplois que la moyenne. Les annonces sont publiées pendant une durée maximale de 3 mois.

Les annonces de postes d'apprentissage restent en ligne pendant un an au maximum.

## **8. Evénements**

### **8.1. Conférence des président-e-s**

La Conférence des président-e-s de nos membres cantonaux et régionaux s'est tenue le 28 novembre à Lucerne. Y étaient conviés le/la président-e, le/la vice-président-e et le/la secrétaire générale des organisations respectives.

Nous avons à nouveau bénéficié de l'accompagnement du Prof. Hans Lichtsteiner sur le thème «Une association forte, une image métier forte». La situation et la mise en place de la nouvelle profession, ses organes responsables et les financements correspondants ont été discutés en profondeur au cours de plusieurs travaux de groupes. La conférence s'est déroulée dans un esprit constructif et a été fructueuse.

### **8.2. Séance du réseau**

La séance du réseau du 7 février 2019 était consacrée au thème «Formation professionnelle 2030 et le défi de la numérisation». Elle s'est tenue à Berne, au Steinhölzli. 58 participants étaient présents.

L'intervenant Christian Vifian a présenté le thème de la numérisation et de son importance pour la formation professionnelle à l'exemple de la Société des employés de commerce.

La Vision Prévoyance professionnelle 2030 - et notamment l'aspect de la numérisation - a été présentée par Katrin Frei du SEFRI.

Les participants ont pu apporter leurs inputs sur la numérisation au cours de travaux de groupes. Il en est ressorti que la numérisation était parfois déjà bien introduite, mais qu'elle accusait encore du retard dans d'autres secteurs, comme les écoles.

Les informations des travaux de groupes alimenteront les futures réflexions de l'Ortra intendance Suisse.

### **8.3. Réunion des cheffes expertes**

La réunion des cheffes expertes du 6 septembre s'est déroulée en Valais, dans les locaux de notre membre l'OrTra SSVs, à Sierre. Les cheffes-expertes se sont consacrées à l'évaluation des examens passés, puis ont échangé des expériences et des points de vue. L'échange de vues est important pour l'organisation et la mise en œuvre d'un examen pratique uniforme dans toute la Suisse.

## **9. Marketing**

### **9.1. Sponsoring**

Les entreprises suivantes nous ont soutenus:

Wäscherei Bodensee AG, Leinenweberei Bern AG, Kyburz Bettwarenfabrik AG, Hüsler Berufskleider, Sealed Air, Wimo AG, Hälg Textil AG ainsi que Hotel & Gastro Union, Wimo AG et Curaviva en tant que sponsors de salles de réunions.

L'entreprise Kyburz n'a pas reconduit son engagement de sponsoring.

### **9.2. Site Internet**

Des informations et de nouveaux documents ont été élaborés en trois langues et placés sur le site Internet. Au cours de l'exercice sous revue, le site a été adapté aux nouvelles exigences techniques. Sur le site des membres qui ont choisi la même présentation, les points 1 Formation professionnelle de base et 2 Formation continue ont été actualisés.

Au cours de la période sous revue, le site Internet de l'Ortra intendance Suisse a enregistré 49'678 (2018: 56'782) sessions, 149'789 consultations de pages et 30'948 (2018: 32'109) nouveaux utilisateurs. 76.4% (2018: 75.8%) des utilisateurs sont des femmes, 23.6% (2018: 24.2%) des hommes. 38.8% (2018: 35.3%) des utilisateurs se sont connectés à partir d'un téléphone mobile, 3.8% (2018: 4.8%) d'une tablette et 57.3% (2018: 59.9%) d'un laptop ou d'un PC fixe. 14.6% (20.89%) ont entre 18 et 24 ans, 29.0% (28.49%) entre 25 et 34 ans, 23.1% (20.19%) entre 35 et 44 ans, 18.6% (16.6%) entre 45 et 54 ans, 10.2% (9.64%) entre 55 et 64 ans et 4.5% (4.18%) plus de 65 ans.



### **9.3. Film**

Le film publicitaire pour les gestionnaires en intendance disponible en trois langues peut être téléchargé à partir de notre site Internet. Il se trouve sous Formation professionnelle de base, Gestionnaire en intendance. Il est fréquemment visionné.

### **9.4. Site web externe**

Nos deux formations initiales sont sur le site [www.ausbildung-weiterbildung.ch](http://www.ausbildung-weiterbildung.ch). Nous versons annuellement une petite cotisation à cet effet. Le site est fréquemment consulté par des intéressés. Les coordonnées correspondantes sont directement transmises aux associations cantonales et régionales correspondantes.

Les clics sur «Conseil en formation souhaité» et «Conseil en formation continue souhaité» sont également fréquents. Les personnes qui manifestent un intérêt concret pour un apprentissage sont directement orientées vers l'association cantonale ou régionale concernée. Les autres questions sont traitées directement par le Secrétariat général.

### **9.5. Campagne publicitaire numérique**

Organisée par notre partenaire Cleoo, notre campagne publicitaire numérique s'est déroulée jusqu'à fin octobre sur Facebook, Bing, Instagram et Google. Pour diverses raisons, ce contrat n'a pas été reconduit et nous avons recherché une nouvelle solution. Nous l'avons trouvée avec yousty et nos professions jouissent d'une meilleure visibilité sur leur site web. Les places d'apprentissage libres sont en outre reliées à notre site Internet. Ainsi, sous Emplois/Places d'apprentissage, figurent les places d'apprentissage dans nos professions proposées dans toute la Suisse.

### **9.6. Flyers**

Les flyers sont à disposition gratuitement. Il est également possible de se procurer les dépliants par notre intermédiaire. Ceux-ci ont été remaniés par le CSFO, Centre suisse de services formation professionnelle, avec notre soutien. La nouvelle version est disponible depuis l'exercice écoulé.

## **10. Examen professionnel de Responsable de secteur Hôtellerie-Intendance**

L'Ortra intendance Suisse a décidé de faire partie des organes responsables pour l'examen professionnel. Alice Rufer Hohl a été élue par le comité et siègera dans la commission d'assurance qualité avec les nouveaux documents de formation.

Pour le rapport d'activité,  
Elvira Schwegler, Secrétaire générale