

1. Assemblée générale

La 12e Assemblée générale devait avoir lieu le 29 juin 2020 au Plantahof à Landquart. Cependant, les mesures de restrictions dues à la crise sanitaire ne nous ont pas permis de tenir cette assemblée sur place. Il a donc été décidé de procéder aux différents votes par écrit. Au total, les 21 membres ont exprimé 53 votes, dont 50 votes valides. La majorité des membres a approuvé une augmentation des cotisations de 150 à 320 CHF par entreprise membre. Tous les autres points de l'ordre du jour ont également été approuvés à une large majorité. Les membres ont été informés des résultats des votes par procès-verbal.



2. Comité

L'élection des membres du comité a lieu tous les 4 ans. Le renouvellement général a eu lieu en 2018, il est donc à nouveau prévu pour 2022.

Au cours de l'année sous revue, Armin Müller, représentant de Curaviva, membre du comité depuis 2014, a dû démissionner à compter de l'AG 2020 en raison de contraintes de temps. L'Ortra intendance Suisse le remercie chaleureusement pour son engagement professionnel et lui souhaite le meilleur pour l'avenir.

Les personnes suivantes ont été élues à l'AG 2020 pour le reste du mandat se terminant en 2022:

Jean-Luc Ryser, Curaviva Suisse, en remplacement d'Armin Müller.

Jrene Häuselmann a été proposée par les membres de la Suisse du Nord-Ouest. Ce siège n'avait pas été occupé depuis l'AG de 2016.

A compter de l'AG 2020, les personnes suivantes sont représentées au comité:

Susanne Oberholzer	Présidente, Région Zurich	réélue en 2018
Thomas Müller	Vice-président, Région Berne	réélu en 2018
Iris Bruchez	Région Suisse romande	élue en 2018
Patrizia Cabernard	représentante des salariés	élue en 2019
Lisbeth Durrer-Britschgi	Région Suisse centrale	réélue en 2018
Jrene Häuselmann	Région Suisse Nord-Ouest	élue en 2020
Annemarie Husstein	Région Suisse orientale	élue en 2018
Claudia Mittero-Kubin	Région Suisse italienne	élue en 2018
Jean-Luc Ryser	Représentant des employeurs	élu en 2020

La personne suivante s'est retirée du comité en 2020:

Armin Müller Représentant des employeurs



Le Comité s'est réuni cinq fois au cours de la période sous revue, dont certaines par vidéoconférence pour des raisons sanitaires. Ces séances ont été consacrées à l'exécution des tâches statutaires courantes. Le comité a mandaté et élu des membres des différentes commissions et groupes de travail et a pris des décisions relatives à la mise en œuvre des « nouvelles professions » et d'autres projets.

En règle générale, les membres du comité assistent aux assemblées générales des associations cantonales et régionale et y rendent compte des activités de l'Ortra intendance Suisse. En cette année inhabituelle, très peu d'associations ont pu tenir des assemblées générales ordinaires, ce qui a empêché plusieurs visites.

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 faîtière des deux formations initiales. Au cours de la période sous revue, le Secrétariat a reçu 7'621 e-mails (2019: 6'668) et en a envoyé 4'656 (2019: 4'638); il a également reçu environ 921 appels (2019: 896) et en a passé 598 (2019: 538). 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 d'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: www.oda-hauswirtschaft.ch. Certains autres documents sont disponibles dans nos classeurs de formation et dossiers de formation. Les documents sont continuellement révisés et, si nécessaire, mis à jour en fonction des nouveautés.

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 une 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

Beatrice Hirschy a quitté la Commission en septembre suite à son départ à la retraite. Son grand engagement a été chaleureusement remercié. Les membres de l'Ortra intendance Suisse de Suisse romande ont été informés qu'ils pourront proposer un-e candidat-e pour lui succéder à partir de 2021.

Au cours de l'année sous revue, Ursula Fehr a également annoncé qu'elle n'était plus responsable des professions de l'intendance et qu'elle cédait donc son siège à Benno Keller à partir de 2021. Un grand merci également à Ursula Fehr pour son engagement en faveur des métiers de l'intendance.

5.2. Commission de surveillance CI

La Commission de surveillance a tenu une réunion au cours de l'année sous revue et a entamé des travaux supplémentaires sur l'assurance qualité pour les CI à l'échelle de toute la Suisse.

Béatrice Hery a démissionné pour des raisons professionnelles et sa successeur Nicole Jost a pris le relais à partir de 2020. Nicole Jost a été élue à cette commission par le comité de l'Ortra intendance Suisse.

Les personnes suivantes font partie de la Commission:

Lisbeth Durrer	Présidente
Claudia Knutti	Représentante du Tessin
Marie Bunmar	Représentante du Valais
Sandra Bissig	Représentante de Genève
Nicole Jost, à c. de 2020	Représentante de Berne
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. Ursula Gubler a quitté le groupe d'auteurs à la fin de l'année 2019 pour cause de retraite. Edith Mosimann a été élue pour lui succéder par le comité de l'Ortra intendance Suisse. Kristina Andric a réduit sa charge de travail en raison de sa maternité et a renoncé à son activité en faveur de nos professions. Maja Bekic a pris le relais à partir de septembre 2020. L'Ortra intendance Suisse remercie très sincèrement Ursula Gubler et Kristina Andric pour leur engagement inlassable pendant de nombreuses années en faveur des examens professionnels de nos deux professions.

Le Groupe de travail se compose comme suit:

Maja Bekic	Représentante du CSFO
Inge Gane	Représentante de Thurgovie
Edith Kühnis	Représentante de Bâle
Franziska Moser-Inniger	Représentante de Berne
Edith Mosimann	Représentation de Berne
Silvia Reist-Germann	Représentante de St. Gall
Anna Schäli	Représentante de Suisse centrale
Cindy Tenud	Représentante du Valais
Sandra Nadig	Représentante de Fribourg

5.4. Procédure de qualification 2020

La situation avec Covid-19 a également affecté notre procédure de qualification 2020. Suite aux sondages auprès des cheffes-expertes, de la Commission DP&Q et du comité, l'Ortra intendance a demandé à la Commission suisse PQ-2020 de réaliser les examens pratiques, mais de les réduire aux DCO 2 et 3 et, si possible, d'organiser des examens collectifs. Notre requête a été approuvée. Les cantons du Tessin, de Vaud et de Zurich ont demandé au SEFRI de ne pas organiser d'examen pratiques, et que ce soient les formateurs qui évaluent les apprentis.

L'ensemble de la situation relative à la PQ2020 a donné lieu à plusieurs discussions. Les commentaires ont été pris en compte et seront intégrés dans les futures procédures de qualification ainsi que dans les nouvelles professions.

6. Projet «nouvelles professions»

Comme mentionné dans le rapport de l'année dernière, le groupe de travail élu a finalisé le profil de qualification pour les deux nouvelles professions d'hôtellerie-intendance le 3 février 2020. La consultation interne à l'association dans le secteur de l'intendance a débuté le 20.2.2020. En raison de la situation sanitaire, le comité d'Hotel & Gastro *formation* Suisse n'a pas pu se réunir comme souhaité, la consultation a donc eu lieu un peu plus tard, en octobre 2020.

497 personnes des trois lieux d'apprentissage ont participé à la consultation sur l'intendance. Le niveau d'approbation de tous les domaines de compétences opérationnelles proposés ainsi que des compétences opérationnelles se situait à 75 %, voire parfois à 90 %. De nombreux commentaires ont été reçus sur les questions soulevées. Tous ces éléments ont été passés en revue et catalogués afin de pouvoir être inclus dans l'élaboration du plan de formation. Fin 2020, le comité d'Hotel & Gastro *formation* Suisse a approuvé le lancement du projet principal et l'Assemblée générale extraordinaire de l'Ortra intendance Suisse a suivi le 13.1.2021. Au cours de la nouvelle année, le groupe de travail va maintenant rédiger tous les documents nécessaires pour les nouvelles professions au niveau du CFC et de l'AFP.

Susanne Oberholzer, co-responsable du projet

7. Produits

7.1. Vente de dossiers de formation/classeurs

Durant l'année sous revue, le secrétariat a vendu 501 dossiers de formation pour les apprentis CFC et AFP (2019 : 542) et 85 classeurs de formation CFC et AFP (2019 : 135) dans les 3 langues.

Le support pédagogique «Remise en état des textiles» a été vendu à 489 unités au cours de l'année sous revue (2019: 154).

En tout 162 dépliants, 24 guides Fil rouge et 39 classeurs vides ont également été vendus. 1'909 flyers (2019: 3 022) ont été distribués gratuitement.

La production et l'envoi des documents s'effectue 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

En collaboration avec Wigl, des supports pédagogiques numériques ont été créés pour les gestionnaires en intendance dans les deux domaines de compétences opérationnelles

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

Pour les employé-e-s en intendance AFP dans les domaines de compétences opérationnelles

- Conseil et service aux clients
- Promotion de sa propre santé

En Suisse alémanique, ce matériel numérique 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 à partir de 2020. Le SEFRI nous fait des dotations financières pour la traduction.

L'Ortra intendance Suisse est très favorable à l'utilisation de matériel pédagogique numérique. D'une part, les mesures liées au Covid-19 ont accéléré l'apprentissage par voie numérique, et, d'autre part, les documents relatifs aux nouvelles professions seront disponibles sous forme numérique. Grâce à l'utilisation de supports pédagogiques numériques, les apprenants relevant des Ordonnances sur la formation actuelles acquièrent des connaissances sur les applications numériques et ne sont donc pas désavantagés par rapport à ceux qui seront formés à partir de 2023.

Concernant la formation FPra en intendance, des supports d'enseignement ont été élaborés pour tous les DCO, également en collaboration avec Wigl. FPra en intendance ne disposait pas encore de son propre matériel didactique à l'échelle nationale. Ce matériel est disponible en allemand depuis 2020 et est déjà utilisé par certaines institutions.

7.3. Offres d'emplois

En 2019, nous avons mis en ligne un nombre d'annonces supérieur à la moyenne, ce qui a eu un impact positif sur les recettes. Toutefois, l'année 2020 a été marquée par la crise Covid-19 et la publication des annonces a chuté à partir de mars 2020. Nous avons néanmoins mis en ligne 26 annonces (2019 : 48)

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

Un accord a été conclu avec notre partenaire Yousty afin que les postes d'apprentissage vacants pour gestionnaires et employé-e-s en intendance soient reliés à notre site web sous la rubrique Annonces d'apprentissages.

<https://www.hauswirtschaft.ch/fr/annonces-dapprentissage/>

8. Evénements

8.1 Conférence des président-e-s

Aucune conférence des président-e-s n'a été organisée au cours de l'année sous revue, car il n'était plus possible de rencontrer tous les membres en raison des restrictions sanitaires. Nous avons pu inviter notre partenaire, le professeur Lichtsteiner, à faire une intervention sur le thème «Acquérir et fidéliser des membres» lors de notre Assemblée générale extraordinaire du 13.1.2021. Les principes contenus dans son exposé ainsi que de nouvelles prospections ont été explorés avec lui au cours de l'année sous revue.

8.2 Séance du réseau

La réunion de réseau du 30 janvier 2020 au Steinhölzli de Berne était consacrée à la nouvelle profession et à la présentation du matériel didactique numérique pour les DCO 1 et 6. Nous avons pu accueillir 107 personnes au total.

Susanne Oberholzer a présenté un projet de profil de qualification pour les nouvelles professions.

Les personnes présentes ont été divisées en 6 groupes. A l'aide de la méthode du Baromètre, les participants ont été impliqués et leurs opinions sur chacun des 6 DCO des nouvelles professions ont été recueillies. Chaque baromètre était géré par un membre du comité. Des discussions animées ont eu lieu. Après les discussions, les participants pouvaient déterminer pour chaque DCO s'ils trouvaient les contenus bons, mauvais ou moyens. A cet effet, ils pouvaient se placer sur un Plus + ou un Moins - ou entre les deux.



8.3 Réunion des cheffes expertes

La réunion des cheffes expertes de deux jours a été organisée les 29 et 30 octobre 2020 à Salez. Le fait que les cas de Covid-19 aient à nouveau augmenté en octobre et que presque toutes nos cheffes expertes travaillent dans des établissements pour personnes âgées ou des hôpitaux a eu pour conséquence que certaines personnes n'ont plus été autorisées à participer aux événements. C'est la raison pour laquelle nous avons malheureusement dû annuler la réunion en dernière minute et la reporter à 2021. Une conférence numérique d'une demi-journée sera organisée en mars 2021 pour discuter de la PQ 2021 avec les cheffes expertes. La réunion de deux jours a été reportée à septembre 2021.

9. Marketing

9.1 Sponsoring

Les entreprises suivantes nous ont soutenus:

Wäscherei Bodensee AG, Leinenweberei/Sanoline Bern AG, Hüsler Berufskleider, Diversey Europe B.V., Utrecht, Wimo AG, Hälg Textil AG ainsi que Hotel & Gastro Union, Wimo AG et Curaviva en tant que sponsors de salles de réunions.

9.2 Site Internet

Des informations et de nouveaux documents sont ajoutés en permanence dans les trois langues.

Les statistiques du site Internet de l'Ortra intendance Suisse sont les suivantes pour la période sous revue:

Nombre de sessions : 161 898 (année précédente 49 678)
Nombre de pages vues: 345 613 (année précédente : 149 789)
Nouveaux utilisateurs: 82 906 (année précédente 30 948), dont femmes 57,7% (année précédente 76,4%), dont hommes 42,3% (année précédente 23,6%)
Utilisateurs accédant avec un smartphone: 66,9% (année précédente 38,8%)
Utilisateurs accédant avec une tablette: 3,8% (année précédente 3,8%)
Utilisateurs avec un ordinateur portable ou un PC fixe: 29,7% (année précédente 57,3%)
Âge des utilisateurs:
9% (14,6% l'année précédente) sont âgés de 18 à 24 ans
25,5 % (29,0% l'année précédente) sont âgés de 25 à 34 ans
18,6% (23,1 % l'année précédente) sont âgés de 35 à 44 ans
17,1% (18,6% l'année précédente) sont âgés de 45 à 54 ans
15% (10,2% l'année précédente) sont âgés de 55 à 64 ans
14,8% (4,5 % l'année précédente) sont âgés de plus de 65 ans

Par rapport aux années précédentes, nous pouvons constater une augmentation supérieure à la moyenne des clics et des nouveaux visiteurs, notamment des hommes. Cela peut s'expliquer, d'une part, par la situation sanitaire et l'utilisation plus fréquente de documents numériques, et d'autre part, par la mise en ligne de places d'apprentissage. La tendance à l'utilisation plus fréquente des smartphones est également perceptible.

Les clics sur «Conseil en formation souhaité» et «Conseil en formation continue souhaité» sont 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.

9.3 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. <https://www.hauswirtschaft.ch/fr/gestionnaire-en-intendance-cfc/>

9.4 Formation professionnelle plus

En collaboration avec [Formationprofessionnelleplus.ch](https://www.formationprofessionnelleplus.ch), des vidéos en 3 langues sur le thème «de Gestionnaire en intendance à Dirigeant-e en facility management» ont été produites. Vidéos ici :

- [Allemand](#)
- [Français](#)
- [Italien](#)

9.5 Yousty, www.yousty.ch

L'Ortra intendance Suisse collabore avec Yousty depuis fin 2019. Depuis 2009, Yousty aide les jeunes à trouver l'apprentissage idéal.

En collaboration avec Yousty, des campagnes numériques sont élaborées et diffusées via Facebook, Instagram, blog, live chats, newsletter. La diffusion a lieu tout au long de l'année. Par ailleurs, nous relayons les offres d'apprentissage annoncées sur notre site web, sous: <https://www.hauswirtschaft.ch/fr/annonces-dapprentissage/>

Nos campagnes ont enregistré une augmentation de 50 % dans l'année par rapport à 2019, ce qui signifie que 50 % de personnes supplémentaires ont postulé pour des apprentissages en intendance. Selon notre partenaire Yousty, une telle augmentation n'avait encore jamais été enregistrée dans aucun autre secteur professionnel.

À partir de l'année prochaine, les membres auront accès à davantage d'informations sur la campagne sur un site masqué, accessible par lien.

9.6 Pouls des places d'apprentissage

Le projet de recherche «Pouls des places d'apprentissage» identifie les effets de la pandémie COVID-19 sur les apprentissages, les entreprises de formation et les jeunes en Suisse. Il s'agit de répondre aux questions de recherche suivantes:

- Dans quelle mesure les entreprises de formation des différents secteurs économiques et cantons sont-elles touchées par la pandémie COVID-19?
- Dans quelle mesure les différents apprentissages ou domaines professionnels sont-ils concernés par les mesures décrétées par le gouvernement fédéral?
- Dans quelle mesure les jeunes sont-ils touchés par la pandémie de COVID-19 avant, pendant ou à la fin de leur formation professionnelle?
- Quelles innovations les entreprises de formation ont-elles lancées pour assurer la meilleure offre de formation possible aux trois groupes de jeunes?

Des sondages et leurs analyses sont en permanence mis à la disposition de nos membres. Les résultats et d'autres informations peuvent être consultés sous <https://lehrstellenpuls.ch/>

9.7 Site web www.ausbildung-weiterbildung.ch

Nos deux formations initiales sont sur le site 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 afin qu'elles puissent prendre contact avec les personnes intéressées.

9.8 Flyers

Les flyers sont disponibles gratuitement en 3 langues et sont fréquemment commandés. Il est également possible de se procurer les dépliants sur le secteur professionnel par notre intermédiaire. <https://www.hauswirtschaft.ch/bestellungen/>

9.9 Swiss-Skills

En raison de la crise sanitaire, les Swiss-Skills ont eu lieu sous une forme raccourcie du 11 au 13 septembre et se sont déroulés dans les locaux d'Hotel & Gastro formation à Weggis. La gagnante est Milena Schöni, apprentie Gestionnaire en intendance, de Berne.

9.10 Articles promotionnels

Au cours de l'année sous revue, nous avons lancé de nouveaux articles promotionnels. Ils peuvent être commandés via notre site web. <https://www.hauswirtschaft.ch/fr/formulaire-de-commande/>



10. Examen professionnel de Responsable du secteur hôtelier-intendance

Alice Rufer Hohl représente l'Ortra intendance Suisse au sein de la Commission d'assurance qualité.

Les contenus de l'examen professionnel sont en cours de révision. Les membres ont été impliqués via une enquête numérique. Les retours d'informations ont été pris en compte par la Commission d'assurance qualité.

Au cours de l'année sous revue, une instance responsable a été mise en place avec toutes les associations/organes responsables concernés. Susanne Oberholzer représente l'Ortra intendance Suisse. La première réunion de cette instance aura lieu en 2021.

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