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 »

Employée en hôtellerie-intendance / Employé en hôtellerie-intendance avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

N° de la profession 78405

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

Table des matières

1 Objectif **1**

2 Bases légales **1**

3 Conseils pour l'utilisation du guide **2**

Remarques générales 2

Gestion du temps 3

4 L'entretien professionnel **3**

Préparation et mise en place par la commission d'examen 3

Accueil et présentation 3

Préparation à l'entretien professionnel par les candidat(e)s 3

Déroulement de l'entretien professionnel 4

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 4

1. Présentation soignée (OE a1.1) 5

2. Étapes de travail dans le circuit de lavage (OE b3.1) 5

3. Nettoyage des locaux et des équipements (OE c2.2) 6

4. Manipulation de linge infectieux (OE d1.7) 6

5. Insourcing et outsourcing (OE e2.3) 6

6. Conclusion de l'entretien professionnel 7

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

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 Employée en hôtellerie-intendance AFP / Employé en hôtellerie-intendance AFP

↓	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 Encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a3 Recueillir et transmettre les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a4 Saisir et transmettre des informations et des données dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a5 Assister les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques
B	Service de boissons et de mets	b1 Dresser des boissons et des mets et nettoyer les machines et appareils nécessaires à cet effet	b2 Servir des boissons et des mets	b3 Exécuter les tâches du 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 et nettoyer les machines et les appareils utilisés			
D	Mise en œuvre des tâches du circuit du linge	d1 Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge	d2 Nettoyer les machines et appareils de la buanderie			
E	Mise en œuvre de processus opérationnels	e1 Entreposer et éliminer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance	e2 Remplir et transmettre des documents pour l'organisation de l'entreprise dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	e3 Mettre en œuvre des mesures en cas d'incidents liés à la sécurité et à la santé		

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'unsimple « 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 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.

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

Préparation et mise en place par la commission d'examen

- Locaux / Infrastructure
- Mise à disposition des descriptions des entreprises de référence (situation de départ)

Accueil et présentation

- Accueil des candidat(e)s
- Communication des informations formelles
  - Attestation de santé et informations importantes
  - Langue de l'examen
  - Les candidat(e)s doivent répondre en faisant des phrases cohérentes.
  - Présentation des personnes présentes (conduite de l'entretien et procès-verbal)
  - Fournir des réponses techniques concrètes en fonction de la situation de départ
  - Les candidat(e)s peuvent déterminer eux-mêmes l'ordre des objectifs évaluateurs.
  - Durée et déroulement de l'entretien professionnel
- Remise de la situation de départ
- Information aux candidat(e)s que les documents du dossier de formation ainsi que les documents des cours interentreprises peuvent être utilisés.

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.

Déroulement de l'entretien professionnel

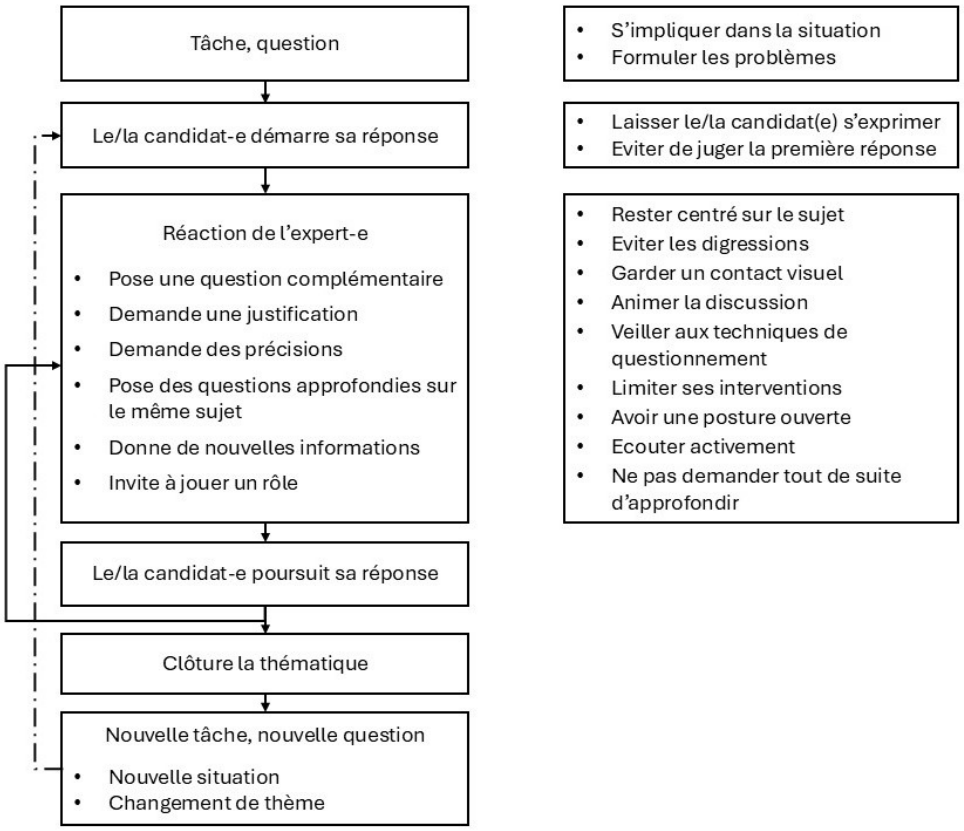

Illustration 1: Déroulement de l'entretien professionnel (source : Handreichung der Prüfungswerkstatt, Zentrum für Qualitätssicherung und -entwicklung der Johannes Gutenberg Universität Mainz, 2018) (image traduite de l'original)

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.

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.

Durée de l'examen : 30 minutes en tout

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

Indications pour la/le PEX :

- L'entretien professionnel doit se dérouler dans une atmosphère calme et valorisante.
- Utilisez un langage simple (phrases courtes, formulations simples, paraphrases, etc.), posez des questions ouvertes.
- Respectez le temps imparti, laissez aux candidat(e)s la possibilité de répondre.
- En cas d'incertitude ou de réponses hésitantes : poser des questions de soutien.
- Toujours rappeler la situation de départ (pas de digression sur « sa » propre entreprise)
- Éviter toute remarque évaluative (par ex. « vous avez bien fait cela » ou « il manque encore des réponses »).
- Tous les objectifs évaluateurs doivent être traités dans l'entretien professionnel.
- Utilisez des transitions pour passer d'un domaine thématique à un autre de manière cohérente.

1. Présentation soignée (OE a1.1)

Remarque : Des questions d'introduction simples, permettent de commencer l'entretien de manière agréable, par exemple : Une présentation soignée est un point important dans l'entreprise. Comment vous présentez-vous...

- Comment vous présentez-vous lorsque vous êtes en contact avec des hôtes ou des clients ?
- Quelles réflexions faites-vous sur l'hygiène corporelle et les vêtements de travail avant d'arriver au travail ?
- Dans quelles situations avez-vous particulièrement veillé à avoir une apparence soignée ? Pourquoi ?
- Dans votre quotidien professionnel, comment gérez-vous des directives telles que l'interdiction de porter des bijoux ou de se couvrir les cheveux ? Qu'est-ce qui est facile pour vous, qu'est-ce qui est plutôt difficile ?

2. Étapes de travail dans le circuit de lavage (OE b3.1)

Transition : Merci beaucoup. Parlons maintenant de vos tâches dans le circuit de la vaisselle.

Remarque : Questions pratiques, éventuellement étayées par des exemples tirés de l'entreprise

- Comment préparez-vous votre poste de travail lorsque vous mettez le lave-vaisselle en marche ? Qu'est-ce qui fait partie de la Mise en place pour vous ?
- Décrivez le circuit de la vaisselle étape par étape. Expliquez ce à quoi vous devez particulièrement veiller à chaque étape.
- À quoi faites-vous attention lorsque vous rangez le lave-vaisselle ? À quoi faites-vous attention lorsque vous rangez les différents paniers à vaisselle ?

- Quelles sont les règles à respecter en matière d'hygiène personnelle et d'hygiène de l'entreprise et personnelle (hygiène d'entreprise) lors du lavage de la vaisselle ? Pouvez-vous donner des exemples ?

3. Nettoyage des locaux et des équipements (OE c2.2)

Transition : Nous passons maintenant au thème du nettoyage des locaux et des équipements.

Remarque : Décrire brièvement la situation de travail afin que la candidate puisse se repérer (Où en sommes-nous maintenant ? De quoi s'agit-il ?).

- Comment procédez-vous lorsque vous devez nettoyer une pièce (par ex. chambre, cuisine, WC, salle de séjour) ? À quoi faites-vous attention ?
- Pouvez-vous décrire comment vous procédez pour nettoyer une zone spécifique (par ex. chambre, cuisine, WC, séjour) ?
- Quels produits de nettoyage utilisez-vous pour la pièce concernée (par ex. chambre, cuisine, WC, séjour) ? Pouvez-vous donner un exemple ?
- Le nettoyage dans la pièce (par ex. chambre, cuisine, WC, salle de séjour) est terminé. Qu'est-ce qui fait partie du contrôle visuel final ?

4. Manipulation de linge infectieux (OE d1.7)

Transition : Merci beaucoup. L'étape suivante concerne la manipulation du linge infectieux.

Remarque : En cas d'incertitude, soutenir par des exemples compréhensibles.

- Comment gérer le linge infectieux ? Comment reconnaître un tel linge ?
- Comment vous préparez-vous à cette tâche (vêtements de protection, déroulement) ?
- Pouvez-vous décrire la procédure que vous suivez pour la préparation du linge infectieux ?
- À quoi faut-il faire attention pour nettoyer correctement le lave-linge ? (nettoyage et désinfection corrects de la machine à laver, élimination des EPI)

5. Insourcing et outsourcing (OE e2.3)

Transition : Pour finir, nous allons encore discuter des tâches qui sont effectuées dans l'entreprise et de celles qui sont externalisées.

Remarque : Définir les termes de manière simplifiée si nécessaire et utiliser des exemples.

- Pouvez-vous expliquer pourquoi certaines activités restent dans l'entreprise (insourcing) et d'autres sont externalisées (outsourcing) ?
- Quels sont les avantages de l'outsourcing ?
- Quels sont les inconvénients de l'outsourcing ?
- Pourquoi les entreprises décident-elles de passer de l'outsourcing à l'insourcing ?

6. Conclusion de l’entretien professionnel

Transition : Nous arrivons au terme de notre entretien professionnel.

Conclusion possible par la PEX :

- Merci beaucoup pour vos réponses et vos explications.
- L’entretien professionnel est terminé.