



Guide de l'entretien professionnel à l'attention des expertes et des experts aux examens (Guide PEX)

établi conformément aux « Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final » du 26 mai 2025 pour

**gestionnaire en hôtellerie-intendance
avec certificat fédéral de capacité (CFC)**

N° de la profession 78404

soumis pour avis à la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de l'hôtellerie et de l'intendance le 7 novembre 2025, édicté par Hotel & Gastro *formation* Suisse et par l'Ortra intendance Suisse le 15 novembre 2025.

Table des matières

1	Objectif.....	3
2	Fondements.....	3
3	Conseils pour l'utilisation du guide	4
3.1	Remarques générales.....	4
3.2	Gestion du temps	5
4	L'entretien professionnel.....	5
4.1	Préparation et mise en place par la commission d'examen	5
4.2	Accueil et présentation	5
4.3	Préparation à l'entretien professionnel par les candidat(e)s	5
4.4	Déroulement de l'entretien professionnel.....	6
5	Exemple de déroulement d'un entretien professionnel	7
5.1	Aides générales lors de l'entretien professionnel	7
5.2	Propositions de transitions dans l'entretien professionnel.....	8
5.3	Exemples de questions en lien avec les entreprises de référence	9
5.4	Conclusion de l'entretien professionnel	9

1 Objectif

Le présent guide PEX sert de support à la préparation et à la conduite de l'entretien professionnel de gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC).

2 Fondements

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 de gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Les dispositions suivantes peuvent également servir de base :

- l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC du 6 juillet 2023, et notamment les art. 16 à 20 déterminants pour la PQ ;
- le Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 6 juillet 2024, et notamment la partie 4 qui porte sur la PQ ;
- les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final de Gestionnaire en hôtellerie-intendance avec certificat fédéral de capacité (CFC) dans la version en vigueur ;
- le 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

3.1 Remarques générales

Le présent Guide PEX propose une structure générale visant à conduire efficacement des entretiens professionnels. L'entretien professionnel (Position 3 de la procédure de qualification), en tant que partie intégrante du Travail pratique prescrit, dure 30 minutes. Celui-ci se base sur les entreprises de référence (situations de départ), sur les grilles d'évaluation pour la procédure de qualification « Travail pratique prescrit » CFC, 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.

Il est recommandé de mettre à disposition un accès à Internet sur le lieu de l'examen.

Lors de l'entretien professionnel, les questions posées abordent tous les domaines de compétences opérationnelles.

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles de Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

↓ 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 Conseiller et encadrer les hôtes et les clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a3 Recueillir et traiter les commentaires des hôtes et des clients dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	a4 Mettre en œuvre des activités promotionnelles dans les domaines de la restauration et de l'organisation d'événements	a5 Effectuer les travaux administratifs liés aux réservations, à l'arrivée et au départ des hôtes et des clients	a6 Encadrer les hôtes et les clients ayant des besoins spécifiques
B Service de boissons et de mets	b1 Commander et dresser des boissons et des mets	b2 Conseiller des boissons et des mets, en prendre commande et les servir	b3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils nécessaires à la préparation des boissons et des mets	b4 Organiser et exécuter le 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	c3 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de nettoyage			
D Organisation du circuit du linge	d1 Traiter le linge de l'entreprise, des hôtes et des clients dans le circuit du linge	d2 Utiliser, nettoyer et entretenir les machines et appareils de la buanderie				
E Organisation et mise en œuvre de processus opérationnels	e1 Mettre en œuvre et optimiser des processus opérationnels dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	e2 Représenter le domaine de l'hôtellerie-intendance dans des équipes interdisciplinaires	e3 Gérer les denrées alimentaires et les marchandises du domaine de l'hôtellerie-intendance	e4 Créer et optimiser des documents relatifs à l'assurance qualité	e5 Instruire des collaborateurs dans le domaine de l'hôtellerie-intendance	e6 Gérer les incidents liés à la sécurité et à la santé

La profession de Gestionnaires en hôtellerie-intendance au niveau CFC comporte les domaines spécifiques hôtellerie (a2, a3) et intendance (b1). Le domaine spécifique est défini dans le contrat d'apprentissage.

Compétences opérationnelles avec objectifs évaluateurs de l'entreprise propres au domaine spécifique hôtellerie

Compétences opérationnelles avec objectifs évaluateurs de l'entreprise propres au domaine spécifique intendance

L'entretien professionnel revêt la forme d'une discussion entre professionnels abordant les aspects techniques en profondeur et dans toute leur étendue. **Il ne s'agit donc pas d'un simple « 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, permettant d'appréhender l'ensemble des compétences opérationnelles professionnelles dans un contexte étroitement lié à la réalité du métier.

Lors de l'entretien professionnel, les personnes candidates montrent comment elles agissent de manière appropriée dans des situations professionnelles typiques, quelles réflexions elles mènent et comment elles saisissent et justifient les liens entre les différentes étapes de travail. Elles expliquent, par exemple, comment elles préparent et exécutent une tâche concrète dans l'entreprise de référence, quelles règles et quels aspects de sécurité doivent être respectés et comment elles assurent la qualité de leur travail. Il est essentiel qu'elles exposent leurs raisonnements de manière claire et structurée avec leurs propres mots, qu'elles utilisent correctement les termes techniques et qu'elles justifient leurs décisions par des arguments compréhensibles.

3.2 Gestion du temps

Les PEX sont responsables de la gestion du temps de 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

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

- Locaux / Infrastructure
- Mise à disposition des descriptions des entreprises de référence (situation de départ)
- De quoi écrire, du papier pour prendre des notes

4.2 Accueil et présentation

- Accueil des candidat(e)s
- Présentation des personnes présentes (conduite de l'entretien et procès-verbal)
- Communication des informations formelles
 - Durée et déroulement de l'entretien professionnel
 - Attestation de santé et informations importantes
 - Langue de l'examen (dialecte ou langue écrite)
 - Les candidates et les candidats doivent répondre par des phrases complètes (éviter les mots clés).
 - Fournir des réponses techniques concrètes en fonction des entreprises de référence.
 - Les candidat(e)s peuvent déterminer eux-mêmes l'ordre des DCO.
- Informer les candidat(e)s que les documents des dossiers de formation et des cours interentreprises peuvent être utilisés en version électronique ou papier.
- Remise des situations de départ

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

Au début de l'entretien professionnel, les candidat(e)s reçoivent les situations de départ des entreprises de référence. Celles-ci sont lues 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 candidat(e)s ont lu les situations de départ et levé les éventuelles incertitudes, l'experte ou l'expert aux examens pose la question : « Avez-vous compris les situations 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.

4.4 Déroulement de l'entretien professionnel

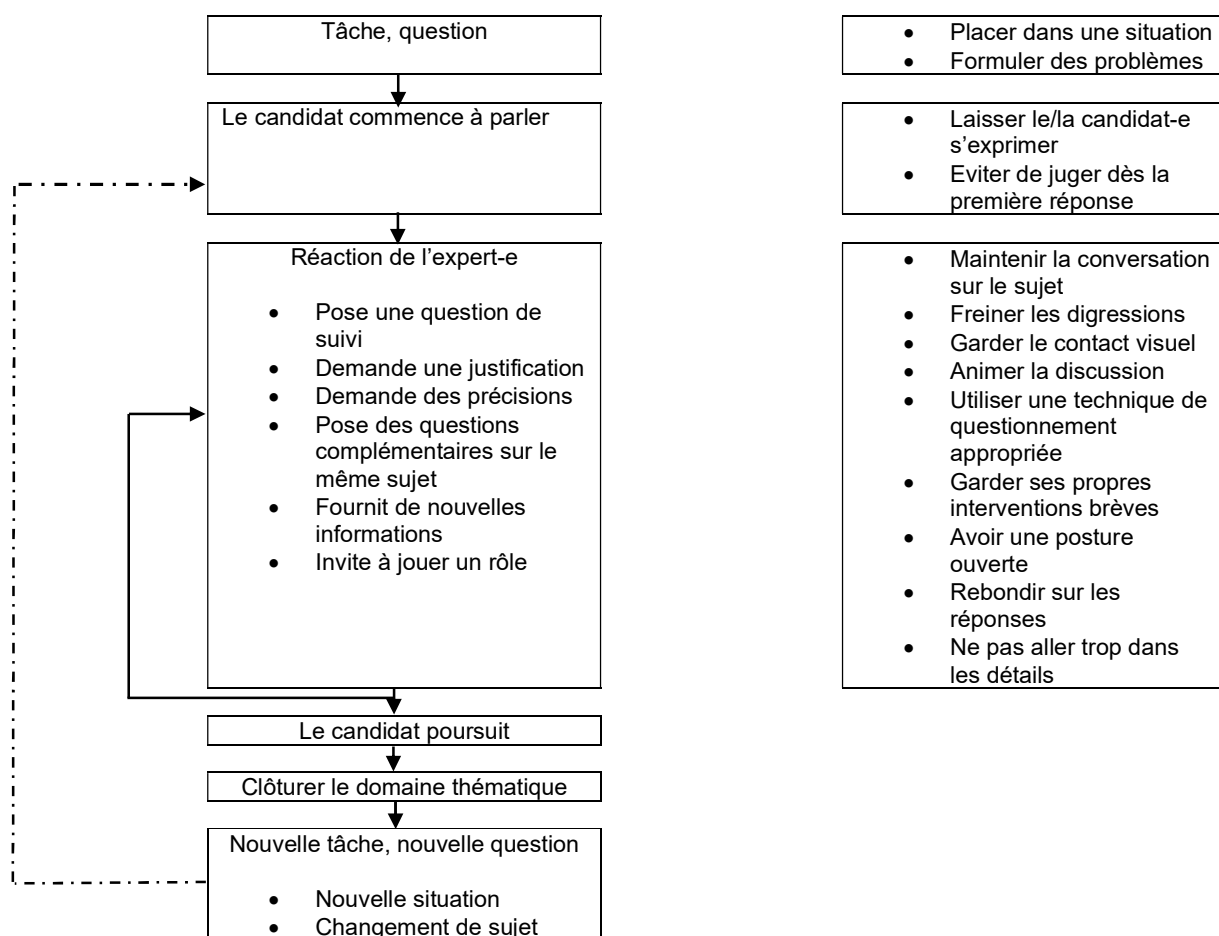


Illustration 1 : Déroulement de l'entretien professionnel (source : Handreichung der Prüfungswerkstatt, Zentrum für Qualitätssicherung und -entwicklung der Johannes Gutenberg Universität Mainz, 2018)

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 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. Il n'est pas toujours facile de mettre en œuvre ces exigences.

5 Exemple de déroulement d'un entretien professionnel

Le guide suivant s'inspire des entreprises de référence. Il présente une possibilité de déroulement de l'entretien professionnel et contient des questions directrices servant de repères pour les expert-e-s. Ces questions ne sont pas exhaustives, elles peuvent être adaptées en fonction du déroulement de l'entretien. Des suggestions d'enchaînements entre les questions ainsi que des indications destinées aux PEX sont également fournies. L'objectif est de fournir aux PEX un soutien pratique pour la conduite d'un entretien professionnel structuré, respectueux et neutre.

Temps de lecture et de préparation : max. 5 minutes, **ne fait pas partie du temps d'examen**

- Lire les situations de départ
- Questions de compréhension autorisées
- Question de la PEX : « Avez-vous compris les situations de départ ? »
- Si la réponse est « oui » : Début de l'entretien professionnel

Durée de l'examen : 30 minutes, dans une atmosphère calme et valorisante

Remarque : Les candidat-e-s peuvent choisir par quel domaine de compétences opérationnelles (DCO) ils souhaitent commencer. Si les candidat-e-s perdent le fil ou hésitent, il appartient aux experts de relancer la conversation.

5.1 Aides générales dans l'entretien professionnel

Autoriser les silences

- Le silence n'est pas automatiquement un problème – laissez aux candidat-e-s le temps de réfléchir.
- Évitez d'intervenir immédiatement lorsqu'il y a une courte pause de réflexion. Souvent, les candidat-e-s retrouvent d'eux-mêmes le fil de la conversation après quelques secondes.

Attitude et présentation personnelles

- Faites attention à vos expressions faciales et à votre gestuelle. Restez le plus neutre et professionnel possible afin de ne pas envoyer de signaux d'accord ou de désaccord.
- Gardez une posture calme et détendue. Votre sérénité se transmet aux candidat-e-s.
- Parlez à un rythme régulier et d'un ton amical afin de créer une atmosphère rassurante.

Garder son calme et donner des repères

- Si la nervosité se fait sentir, restez vous-même calme et compréhensif-ve.
- Structurez clairement la conversation en annonçant de manière transparente les prochaines étapes (p. ex. : « Nous allons maintenant passer au thème suivant »).
- Évitez les remarques appréciatives telles que « bien » ou « juste ». De tels feedbacks pourraient influencer les candidat-e-s dans leur comportement de réponse.

Créer des points d'appui

- Si les candidats hésitent : encouragez-les à se référer à des expériences vécues dans l'entreprise formatrice ou leur activité quotidienne, cela peut les aider à formuler plus facilement une réponse en lien avec l'entreprise de référence. (« Comment feriez-vous cela dans votre entreprise ? »)
- Commencez par des situations simples et concrètes, puis augmentez progressivement le niveau de difficulté.

Flexibilité dans l'entretien

- Si une question ou un domaine de compétences opérationnelles (DCO) pose problème, passez à la suite et revenez-y plus tard, si le temps d'examen le permet. Cela évite de bloquer inutilement le déroulement de l'entretien.
- Variez la formulation de la question si la formulation initiale n'est pas comprise. Veillez toutefois à ne pas donner d'indications supplémentaires sur le contenu.

Soutenir activement le flux de la conversation

- Posez des questions courtes et ouvertes pour relancer la conversation.
- Donnez une orientation en résumant ce qui a été dit jusqu'à présent et en vous y référant. (« Vous venez de dire que ... – pouvez-vous être plus précis ? »)
- En cas de nervosité visible, envoyez de petits signaux d'encouragement, par exemple inviter le/la candidat-e à prendre son temps.

5.2 Propositions de transitions dans l'entretien professionnel

Transitions neutres et bienveillantes

- « Merci beaucoup pour vos observations, vos explications... Nous allons maintenant passer à un autre sujet ... »
- « Je vous remercie pour vos explications. Nous allons maintenant parler de... »
- « Merci pour votre réponse. Nous allons maintenant passer à ... »

Transitions structurantes

- « Nous avons ainsi terminé cette partie. Nous allons maintenant nous consacrer à ... »
- « Nous avons traité cet aspect. J'aimerais maintenant vous interroger sur un autre point... »
- « Nous allons maintenant passer d'un aperçu général à une situation plus concrète ... »

Transitions de soutien (en cas de nervosité ou de flottements)

- « Laissons ce sujet de côté pour le moment, nous y reviendrons plus tard. Nous allons maintenant parler de ... »
- « Pour faciliter l'entrée en matière, nous allons commencer par une nouvelle question ... »
- « Nous allons changer de sujet. Peut-être vous souviendrez-vous d'un exemple tiré de votre entreprise formatrice... »

Transitions de liaison

- « Vous venez d'évoquer XY. Ce qui nous amène directement au sujet suivant ... »
- « En prolongement de votre réponse, j'aimerais maintenant vous interroger sur ... »
- « Votre remarque concernant XY s'articule bien avec un autre aspect que nous allons maintenant approfondir... »

Transitions de clôture

- « Merci beaucoup pour vos explications. Nous allons à présent conclure ce thème et passer à... »
- « Ce sujet est ainsi traité. Nous allons maintenant nous pencher sur... »
- « Nous en avons terminé avec ce DCO et nous allons maintenant passer à ... »

5.3 Exemples de questions en lien avec les entreprises de référence

- La clinique a pour philosophie « Retrouver la santé au quotidien ». Comment la prenez-vous en compte dans votre communication et votre comportement ?
- Quel est le rôle de votre posture et de votre langage chez les patientes alitées ? Comment les adaptez-vous ?
- Que faites-vous si vous constatez qu'une règle d'hygiène n'a pas été respectée pendant le service ? Décrivez comment vous gérez cette situation.
- Quelles sont les alternatives que vous proposez si un client refuse le plat de viande ? Justifiez votre recommandation.
- Un client demande qu'on lui recommande une boisson qui favorise la guérison. Comment procédez-vous ?
- Comment organisez-vous le travail de dressage lorsque les mets sont livrés dans le chariot chauffant ? Quels sont les aspects de l'hygiène qui sont particulièrement importants ?

5.4 Conclusion de l'entretien professionnel

Remarque : Terminez l'entretien de manière valorisante, sans faire de remarques appréciatives. « Nous arrivons au terme de notre entretien professionnel. Merci beaucoup pour vos réponses et vos explications. »