# Employé en hôtellerie-intendance AFP
# Employée en hôtellerie-intendance AFP

## Description

L'employé ou l'employée en hôtellerie-intendance sont chargés des activités d'entretien, d'accueil et de service dans les ménages collectifs: hôtels, foyers, crèches, homes, hôpitaux, etc. Ils entretiennent les locaux, nettoient le linge et servent des plats ainsi que des boissons. Ces professionnels contribuent au bien-être des hôtes et des clients en créant une atmosphère agréable dans l'établissement pour lequel ils travaillent.

Leurs principales activités consistent à:

### Accueil
- participer à l'accueil des clients et des hôtes en observant les règles prescrites;
- enregistrer et transmettre les données et les informations concernant les hôtes;
- prendre note des réclamations des clients et les transmettre au service responsable;

### Nettoyage et entretien
- trier le linge (draps, linges, nappes, serviettes, etc.), le laver à la machine, le repasser et le ranger;
- nettoyer, à leur demande, les vêtements des hôtes: chemises, robes, pantalons, etc.;
- entretenir les appareils et machines à laver;
- nettoyer et entretenir les locaux (halls d'entrée, couloirs, chambres, sanitaires, cuisines, etc.), le mobilier et les équipements de manière écologique et économique;
- préparer, aménager et décorer les pièces: salles à manger, salles de conférences ou d'expositions, etc.;
- s'occuper des plantes, préparer des arrangements floraux et des décorations;
- trier les déchets selon les directives d'entreprise, les éliminer ou les recycler;

### Service
- préparer et servir des boissons et des aliments: snacks, boissons, etc.;
- réapprovisionner les buffets;
- garnir les plateaux et les livrer aux clients souhaitant être servis en chambre;
- nettoyer la vaisselle, les appareils et les ustensiles de cuisine;

### Tâches administratives
- réceptionner, contrôler, stocker et faire l'inventaire des denrées alimentaires, les boissons, les produits d'entretien et de lessive, etc.;
- assurer la distribution des marchandises et tenir à jour le fichier des stocks;
- exécuter des travaux administratifs simples: préparer les commandes, remplir des formulaires, taper des lettres, établir et classer des factures, etc.;
- respecter les règles d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé: porter des gants, des chaussures antiglisse, des masques et lunettes de protection, etc.

### Environnement de travail
Les employés en hôtellerie-intendance travaillent principalement en équipe et sont en contact avec différents professionnels du secteur de l'hôtellerie et de l'intendance, voire d'autres domaines: personnel soignant, éducatif, administratif, de conciergerie, etc. Leur travail varie selon le type et la taille de l'établissement. Ils doivent avoir une présentation soignée vis-à-vis des clients. Leurs horaires sont variables, ce qui les amènent à travailler parfois le soir et en fin de semaine.

## Formation

La formation d'employé ou d'employée en hôtellerie-intendance s'acquiert par un apprentissage en entreprise ou en école à plein temps.

### Lieux
#### En entreprise
- formation pratique (4 jours par semaine) dans un hôtel ou un établissement d'accueil;
- formation théorique: 1 jour par semaine à l'école professionnelle dans une classe cantonale ou cours-blocs de 2x5 semaines comprenant les cours interentreprises dans une classe intercantonale romande à l'hôtel-école de Suisse romande à Martigny (VS);
- cours interentreprises (14 jours sur 2 ans).

#### En école à plein temps
- théorie et pratique à Châteauneuf (VS) ou à Courtételle (JU).

### Durée
- 2 ans.

### Conditions d'admission
- scolarité obligatoire achevée;
- certaines entreprises ou écoles recourent à un examen d'admission.

### Titre obtenu
- attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) d'employé ou d'employée en hôtellerie-intendance.

### Contenu (sur 2 ans)
- présentation personnelle et communication;
- service de boissons et de mets;
- nettoyage et aménagement de locaux;
- mise en œuvre des tâches du circuit du linge;
- mise en œuvre de processus opérationnels.


© SDBB | CSFO - orientation.ch - 14.02.2024

## Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Hygiène et propreté
- Esprit méthodique
- Sens de l'accueil
- Courtoisie et tact
- Aptitude à travailler en équipe
- Résistance physique
- Présentation soignée
- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit

## Perspectives professionnelles

Les employés en hôtellerie-intendance exercent leurs activités dans des hôtels et auberges, ainsi que divers établissements d'accueil: cantines, hôpitaux, cliniques, foyers, institutions pour personnes âgées, handicapées ou en convalescence, etc. Les secteurs de l'hôtellerie, de la santé et des soins étant en plein essor, les possibilités d'évolution et de perfectionnement sont multiples.

### Perfectionnement

Les employés en hôtellerie-intendance peuvent envisager un complément de formation pour obtenir le certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire en hôtellerie-intendance. Un CFC est nécessaire pour accéder à la maturité professionnelle, et est généralement exigé pour suivre une formation supérieure (p.ex. brevet fédéral).

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

## Professions voisines

- Agent de propreté AFP/Agente de propreté AFP
- Employé en cuisine AFP/Employée en cuisine AFP
- Employé en restauration AFP/Employée en restauration AFP
- Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC/Gestionnaire en hôtellerie-intendance CFC

## Adresses

École professionnelle artisanat et service communautaire (EPASC)
Site de Châteauneuf
Avenue Maurice-Troillet 260
Case postale 621
1951 Sion
Tél.: 027 606 77 40
https://www.epasc.ch

Fondation rurale interjurassienne (FRI)
École des métiers de l'intendance
Site de Courtemelon
Case postale 65
2852 Courtételle
Tél.: 032 545 56 00
http://www.frij.ch

GastroSuisse
Formation professionnelle
Avenue Général-Guisan 42a
1009 Pully
Tél.: 021 721 08 30
https://www.metiershotelresto.ch
https://www.gastrosuisse.ch/fr

Hotel & Gastro formation
Siège romand
Route des Pressoirs 8
1027 Lonay
Tél.: 021 804 85 30
http://www.hotelgastro.ch/fr

Hotel & Gastro Union
Avenue des Acacias 16
1006 Lausanne
Tél.: 021 616 27 07
https://www.hotelgastrounion.ch/sphi

Hôtel-école de Suisse romande
Rue Marconi 19
1920 Martigny
Tél.: 021 331 40 70
http://www.hotels-ecoles.ch

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Case postale
3001 Berne 1
Tél.: 031 370 42 55
https://www.hotelleriesuisse.ch
https://www.metiershotelresto.ch

OrTra Intendance Suisse
Adligenswilerstrasse 22
Case postale 3027
6002 Lucerne 2
http://www.hauswirtschaft.ch